得上恙虫病可别当感冒发烧治

泰医附院半月接诊二三十例,提醒野外作业者注意

本报记者11月1日讯(记者 赵发宁) 最近半个月,泰山医学院附属医院接诊了二三十例恙虫病患者,该院肝病及感染性疾病科主任、主任医师、教授王会亮说,因该病症状与感冒发烧类似,很容易误诊,在此想提醒野外工作者做好防范。

很多人对该病有些陌生,恙虫病又名丛林斑疹伤寒,是由恙虫病立克次体引起的急性传染病,系一种自然疫源性疾病,啮齿类为主要传染源,恙螨幼虫为传播媒介。恙虫,又称恙螨、沙虱,通过老鼠等将其幼虫传播至草地或农作物上,一旦有人坐卧或接触,恙幼虫便爬到人体身上叮咬。叮咬后病原体进入血液,会出现立克次体血症和毒血症症状,严重时可致间质性肺炎或呼吸困难、肾衰竭、脑膜炎、休克、心肌炎、消化道出血等,如不及时治疗可致人死亡。

王会亮教授说,从接诊的病人来看,病患者多有野外作业史,比如在草丛中放羊、割草,或者从草地经过,都会被恙螨叮咬而感染。病患者被感染后,会出现高烧、头疼、中毒症状、全身关节痛、恶心等症状,身上有疑似恙虫叮咬的焦痂。

"近半个月左右的时间,满庄、天宝镇等发生多例恙虫病。"王会亮说,患者表现出来的症状与感冒发烧、脑炎等病症有些类似,因此,很容易产生误诊的情况。从王会亮教授接诊情况来看,不少患者在当地的诊所、卫生院等医疗部门以感冒发烧、脑炎等来进行治疗。治疗一段时间后,症状没有消退,病情重的患者甚至出现了多脏器损害。

"有误诊严重的患者,甚至拨打了120急救,紧急转到我们院来了。"王会亮教授说,该病潜伏期为4~20天,常为10~14天,起病急,有畏寒或寒战、高热、全身酸痛、疲乏、食欲减退等急性感染症状;颜面潮红、结膜充血、焦痂或溃疡、淋巴结肿大、皮疹、肝脾肿大等。

据介绍,秋天10、11月份是恙虫病高发期。王会亮提醒大家,务农或在草地、野外游玩、工作时都要避免恙螨幼虫叮咬,不要在草地上坐卧。在野外工作活动时,必须扎紧衣袖口和裤脚口,并涂上防虫剂。"发现被恙虫咬伤,及时就医基本上可治愈。"王会亮说,野外作业后,要及时拍打衣物,抖落附着的恙螨;换衣洗澡,重点擦洗腋窝、腰部、会阴等皮肤柔软部位,可减少被恙螨叮咬的机会。

新闻延伸

人们在信中或久别重逢时,总喜欢写上或说上一句:"别来无恙",古人的这句问候语就是从恙虫那里得来的。

因当时的医疗条件限制,人们没法消灭这种"恙",只有任其骚扰,所以当时的人们每当见到久别的亲友时,首先要问"无恙"?后来人们终于把"恙"从自己身上赶跑了,而"无恙"一词便流传了下来。

出租车撞上护栏四"脚"朝天 众人合力救出乘客

本报记者11月1日讯(见习记者 宁博) 1日11时许,在泰安市体育中心门前路口,一辆出租车为躲避电动车,撞到道路中心隔离栏发生倒翻,附近居民合力把车上三人救出,并拨打120将包括电动车车主在内的四人送往医院就医。

现场,一辆出租车倒翻在马路上,旁边的马路护栏损毁严重,后方十几米处,一辆电动车前车轮也发生变形倒在道路上。"十一点左右,我从南往北等红绿灯,就听见砰的一声,声音还很响。"一名路过司机师傅介绍,"当时红绿灯读秒了,那个车想过去,没想到又出来一辆电动车,为躲避电动车,撞到了护栏。"

事故中,出租车车头受损严重,零件散落一地,座椅也被甩出车外。因车辆发生漏油,消防车到达现场对漏油处进行稀释。"车上还有乘客呢,是两个老人。"附近居民说,"我们就赶紧想办法把车门打开,把人抢出来,要是发生自燃就麻烦了。"老人被救出后在路边休息,同时拨打120急救电话,把连同电动车车主在内的四人送往医院就医,事故原因还在进一步调查当中。

"大行工匠"系列报道之四:

铿锵玫瑰别样红

——记工行泰安岱岳支行营业室主任 刘莎

刘莎,女,1986年4月出生,中共党员,大学本科学历,2004年入行工作,历任现金柜员、大堂经理、客户经理、网点主任,现任泰安岱岳支行营业室主任。

爱岗敬业,率先垂范,树立标杆模范作用

刘莎同志自入行以来,兢兢业业,扎实做事,在一个个平凡的岗位上,将一件件平凡的工作做得领导满意、同事信任、客户满意,在每一个工作岗位上都能够屡创佳绩。自2015年7月担任支行营业室主任以来,更加严格要求自己,认真履行岗位职责,以市场为导向,以效益为中心,带领营业室全体员工努力工作,取得了各项业务的新突破。截至目前,各项存款余额达15.4亿元,较任前新增4.3亿元,其中储蓄存款增加1.8亿元,对公存款增加2.5 亿元;中高端个人客户资产新增3.4亿元,累计销售各类理财产品20.2亿元,私人银行新增达标客户5户,各项业务指标在全辖名列前茅。连续多年在分行组织的旺季营销活动中荣获优胜网点和先进个人荣誉称号;2015年度被分行授予经营管理突出贡献个人荣誉称号。在她的带领下,营业室荣获2016年总行级服务五星级网点;2016年省妇联巾帼文明岗;2016年省行级合规标兵集体,2016年被泰安总工会评为泰安市职工建功立业标兵岗;2016年分行级优质服务网点。

勇于创新,规范服务,践行优质服务承诺

刘莎同志所在的支行营业室,现有员工16人,大部分具有大学本科文化水平,能够全面满足各项个人业务、对公业务的需求。根据业务发展的特点和客户的需求,合理规划营业场所业务布局,实行服务分区,令外设立业务指南牌、营业时间及主要业务公示牌等指示牌,设有规范的办事流程图,明确办事程序。营业厅还设有顾客休息处和公众写字台,配有基本用具、送水车、冷藏柜等便民服务设施,宣传牌摆放规范,并保证

所有设施的正常使用和内容的及时更新。在日常经营活动中,实行值班主任制和首问负责制,设立固定的服务热线和举报电话,为客户解决难题。该同志积极引导员工学习英语、哑语等多种服务语言,保证为特殊人群提供优质服务。

为更好地服务客户,刘莎同志认真提取工作中的存在问题,总结日常工作经验,不断优化服务流程,总结创新工作方法:一是重新设计叫号机流程,解决预约客户与普通客户"抢"服务窗口的基础上,增加大堂服务人员,加强对客户的甄别、疏导和分流工作,努力做到业务分流精细化;二是业务高峰时段,增设"弹性服务窗口",提高服务效率,减少客户排队等待时间;三是科学安排,实行存取款自动柜员机错峰加钞和维护的办法,提高自助银行机具的运行效率、提高客户使用率。

在接待客户方面,使用文明用语,柜员站立迎接客户,并推行微笑品牌,每月通过抽样调查的方式评选优质文明服务之星,激励员工提高服务质量。同时,该营业室还推行以限时服务、及时服务、零时服务为主要内容的"三时服务",为需要紧急金融服务的有障碍顾客及时开辟绿色通道,赢得了顾客的高度赞扬。

在客户关系维护方面,她提出了"强化印象"的服务理念。以"三个一工程",即一个电话、一条短信、一次祝福,为纽带对每一位客户进行定期回访,加深客户对工行服务内容的了解,建立与客户经理的联系,实现发展一个、稳固一个、带动一个的良好循环。

精细管理,锻造团队,形成独具特色企业服务文化

刘莎同志始终坚持"没有完美的个人,只有完美的团队"。支行营业室作为岱岳支行最大的对外服务窗口,身处这个大家庭中的一员,团队精神和奉献精神已融入每位员工作理念中,这也是实施打造文明规范服务示范网点的关键所在,形成了"团结进取、无私奉献、务实奋进、勇于争先"的服务理念。为了把这一服务理念建设成为大家共同的理念,刘莎同志专门在营业室建立了有效的信息沟通机制:利用大堂经理、客户经理夕会时间了解当天业务量情况、客户需求及建议,及时根据每天客流情况安排调整次日改善,既灵活机动又能满足网点指标营销和服务需求。做好重点岗位人员配备,不断鼓励员工考取AFP、CFP、CTP等国内、国际资格认证,为优质服务提供充足的人才保障。

根据支行服务考评办法,对员工在服务环境、服务态度、业务量、分流率、投诉率等进行考核,每天通报。通过调阅监控录像、查看客户意见簿、客户评价系统等对员工服务行为进行监测,发现不规范的服务行为坚决查处和纠正。利用晨会进行大堂经理、柜员服务技能培训演练,查找日常服务接待客户中的不足,积极引导员工对经典的营销案例进行总结分享。

为提升服务质量,提高服务水平,大力开展提升服务质量活动,着力打造"服务最佳网点",形成了良好的服务文化。学习先进行的经验做法,主动查找服务中存在的问题,大力加强网点的软硬环境建设,服务的质量和水平明显提升,形成了"一心为客户"的服务文化。

"不忘初心,方得始终",刘莎同志入行近十三年来一直奋斗在网点一线,始终将服务客户和贡献社会放在首位,全身心的投入工行事业,"长风破浪会有时,直挂云帆济沧海",凭借对工行事业的热爱和执着,刘莎同志一步一个脚印,将用青春的汗水谱写工行更加绚烂的华章!

(通讯员 赵绪春 张捷 李忠海)