



华润医疗患者服务体系 润心简报

2020年9月



目录

CONTENTS

体系深化

- 01 华润医疗患者服务内训师学员 C 位演练
- 03 “品质、效率、体验”大讨论工作进展情况
- 05 患者服务信息管理系统上线及使用情况
- 07 患者服务最佳实践实施进展

使命担当

- 10 远程诊疗平台 守护红安华润希望小镇
- 12 共筑医疗质量 护佑患者安全
- 14 助力乡村脱贫 义诊医务人员获村民拥戴
- 16 传播专业急救知识，让爱“救”在身边

知行合一

- 17 命悬一线 让她的心脏重新跳动
- 19 熬夜奋战 18 小时，“硬核”骨外团队这样炼成
- 20 游客突发晕厥倒地 市立义诊团队显身手
- 22 您筑梦育人，我护您健康！
- 24 玩转康复义诊 强健百姓体魄
- 26 金秋九月，把健康送到百姓身边

遇见美好

- 27 《叙事医学》分享沙龙 娓娓道出医患真情
- 29 护患沟通情景剧 提灯女神的养成记
- 31 无私之爱 给予患者真挚的帮助
- 32 润心患者服务，如清泉，似暖阳！

感动人物

33 患者口口相传的好医生——李守然

35 服务患者，看空港医院的护理先锋！

最佳实践

37 线上患者开放日，打通最后一百米！

39 “三印象·六到位·九温馨”在护理中开花

41 厕所有了“身份证”，从此都是“实名制”

名医风采

43 又见“术中唤醒”，开颅手术中的患者竟能和医生聊天

46 一把柳叶刀 为脑病患者描绘出新世界

医者感悟

48 盛开在帮扶者心里的“妇幼之花”

51 礼 物

52 人生中的第一面锦旗

他山之石

54 基层医院改善医疗服务怎么做？听听这位院长的6年心得

体系深化

▶ 华润医疗患者服务内训师学员C位演练

金色的九月，是收获的季节，也是深化华润医疗患者服务体系建设收获累累硕果的季节。9月17日至19日，华润医疗患者服务内训师专业培训（第三期）



在北京市健宫医院成功举办，院长李亚非、医院党委书记高鹏、副院长何春来、润华携雅总经理刘红梅出席了本次培训的开班仪式，华润医疗各成员医院近50名患者服务内训师学员参与了本次培训。



在培训正式开始前，健宫医院李亚非院长向全体学员表示欢迎，强调患者服务内训师要制定能够落地实施的培训计划，认真组织患者服务培训，比如服务标准的宣贯、医患沟通的演示、服务礼仪的演练、最佳实践的应用等，不断积累患者服务课题开发和组织授课的实战经验，积极推进各自医院的患者服务体系深化工作。润华携雅刘红梅总经理明确了本次培训的重点内容为学员试讲评估、培训互动技巧的讲授演示和模拟演练，希望学员们将前两期培训的基础演讲技巧和专业培训知识、PPT制作技巧进行融会贯通，综合提升培训专

业能力。北京中能建医院患者服务总监高玉霞副院长代表学员们发言，表达了将培训技巧应用到实际患者服务管理工作中的欣喜，介绍了自己的学习方法和应用经验。



在培训试讲评估环节，要求学员们充分应用前期学习的各项培训技巧，每人进行10分钟培训试讲。现场学员一一走到大家面前，将习得一身的培训武艺尽情展示，C位演练患者服务体系相应工作的培训内容，台下学员点评互动积极认真，专家讲师讲解辅导专业务实。

为期三天的患者服务内训师专业培训，涵盖了培训技巧试讲评估、专业提问技巧与小组讨论技巧的讲授、游戏教学演练与案例分析等。培训形式活泼多样，培训过程注重教学互动和实操演练。

来自全国的患者服务内训师学员们，自始至终保持着高涨的学习热情。这样一个学习型组织，这样一支锐意进取的润心队伍，在听取课程的同时，他们在不断思考——如何将培训专业技巧应用到本院的患者服务内训工作中，他们用培训所得武装着金子般的想法，在提问技巧和小组讨论等环节的演练中，不断尝试，强健羽翼。



“品质、效率、体验”大讨论工作进展情况

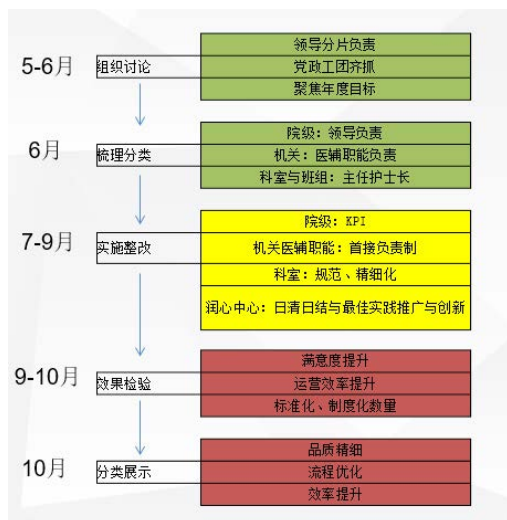
9月份，患者服务管理部对旗下华润武钢总医院、武汉钢铁（集团）公司第二职工医院进行了大讨论进展情况的调研，了解工作进度、把握工作方向并指出问题和不足，帮助各医院更好的完成大讨论问题清单整改环节的各方面工作，为迎接大讨论回头看工作做好准备。

1、武汉两家医院调研情况

(1) 华润武钢总医院

工作进展：开展大讨论30场，梳理各类问题350项，已整改310项。

整改阶段工作亮点：强化以问题为导向的整改落实机制：医院齐抓共管重在建立和完善提升效能、形成合力的体制机制；职能医辅重在履职履责首接负责制，提高执行力；科室与班组重在规范管理提升服务品质、改进服务体验；润心中心通过满意度测评、投诉管理、服务穿行、星级评选、品牌宣传、体验活动等工作不断梳理各项问题，分级汇报，分层督促日清日结并运用各项工具评价落实整改效果。



(2) 武汉钢铁（集团）公司第二职工医院



工作进展：开展大讨论 53 场，梳理各类问题 241 项，已整改 210 项。

整改阶段工作亮点：督导方式：临床科室与职能部门交叉督导，对于已经解决的问题强调留痕迹，能够看到解决效果，到期没有解决的问题，说明原因及下一步改进举措；督导周期：每周督导，周一行政例会通报院级问题解决进度，周四科主任例会通报科级问题解决进度；督导结果应用：纳入润心服务积分中，按时完成问题整改有效措施有效的积分 1 分，到期未整改的积分 -1 分。

2、大讨论回头看工作启动

9月18日，华润医疗患者服务体系建设委员会发布《关于开展华润医疗“品质、效率、体验”大讨论检查工作的通知》，2020年大讨论回头看检查工作将于9月下旬至10月中旬进行，检查组由公司领导带队，患者服务体系建设委员会委员、医院患者服务总监及部分总监助理、患者服务管理部工作人员参加。大讨论回头看工作将作为各成员单位互通有无，共同提升管理水平的一次有力契机。

华润医疗患者服务体系建设委员会

关于开展华润医疗“品质、效率、体验” 大讨论检查工作的通知

公司各成员医疗机构：

为有序推进患者服务体系建设工作，进一步促进各成员医疗机构服务水平提升，改善患者就医体验，提升患者满意程度。根据华润医疗“品质、效率、体验”大讨论的工作要求，拟于2020年9月下旬至10月中旬开展大讨论“回头看”检查工作，具体方案详见附件。

请各单位积极配合此次检查工作，并提前准备关于本院大讨论问题整改情况的介绍PPT，检查当日使用，时间控制在二十分钟内。

联系人：陈赞丽 18001072480 czl@crmedical.hk
韩鹏 15110012556 hp@crmedical.hk
特此通知。

附件：《华润医疗“品质、效率、体验”大讨论检查工作实施方案》。

华润医疗患者服务体系建设委员会
2020年9月18日

附件一： 大讨论检查时间安排

日期	检查医院	总 监	组长（第一位）及组员	专家
9月23日	广东中能城电力医院	胡淑梅	毛守金、高玉霞、廖建春	张松伦 张智国
9月24日	广东三九脑科医院	黄 涛	毛守金、高玉霞、廖建春	刘红梅
9月27日	广西水电医院	韦洁琳	何文斌、胡淑梅、廖建春	刘红梅
9月29日	中能城安徽医院	宋 静	何文斌、胡淑梅、廖建春	刘红梅
9月25日	淮北精神卫生中心	王 静	张宗雷、王飞、韩鹏	—
9月27日	淮北矿工总医院	王成元	曾萍、张文春、韩鹏	崔卉
9月28日	徐州市矿山医院	张宗雷	曾萍、张文春、韩鹏	崔卉
9月29日	济南堂医院	刘忠斌	曾萍、张文春、韩鹏	崔卉
9月24日	北京京煤集团总医院	孙秀芳	关卫勇、邓婉琦、王磊	俞莹
9月25日	北京市健宫医院	何春来	关卫勇、张伟、陈赞丽	俞莹
9月27日	北京市门头沟区中医医院	张 伟	孙秀芳、张丽、王磊	俞莹
9月28日	北京市门头沟区妇幼保健院	张红梅	孙秀芳、张丽、王磊	俞莹
10月10日	华润武钢总医院	曾 萍	张宗雷、韦洁琳、陈赞丽	崔卉
10月12日	武钢二医院	何文斌	张宗雷、韦洁琳、陈赞丽	崔卉
10月13日	泰安市立医院	关卫勇	王成元、刘忠斌、何春来、陈赞丽	崔卉
10月13日	北京市门头沟区医院	毛守金	张红梅、杜金琼、王磊	刘红梅
10月14日	北京中能城医院	高玉霞	张红梅、杜金琼、韩鹏	张松伦
10月14日	北京市顺义区空港医院	史 平	宋静、王静、廖建春、黄达	刘朝
10月15日	北京市顺义区第二医院	张 丽	宋静、王静、王磊、黄达	刘朝

联络人：陈赞丽 18001072480；韩鹏 15110012556；
王磊 13401188376；廖建春 13408693616

患者服务信息管理系统上线及使用情况

9月21日，患者服务信息管理系统在北京中能建医院成功上线，这也是继广东三九脑科医院、淮北矿工总医院、北京市健宫医院、广东中能建电力医院之后，系统在华润医疗第五家成员医院上线。



1、北京中能建医院上线情况

8月底开始，北京中能建医院的系统上线实施工作正式启动，医院领导班子高度重视，员工全力配合。现场实施期间，医院召开了启动会、多场次的系统培训会、全院全员的系统测试及上线前的全院动员会，一系列的前期筹备为系统正式上线做好了充分准备。



9月21日8:08，随着华润医疗副总裁吴新春及北京中能建医院院长郭爱民的宣布，患者服务信息系统在北京中能建医院正式上线。



系统的上线标志着医院在信息化完善程度上完成了历史上的飞跃，医院实现了线上建卡、分时段预约挂号、线上查询费用清单、线上查询报告，优化了诊疗流程，提高了诊疗效率，提升了患者体验；同时还实现了患者服务功能的线上化，如满意度调查、健康科普、咨询建议等，让患者服务变得更智慧、更便捷。

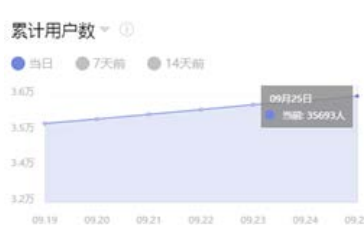
2、已上线医院系统累计用户数（数据不含重复登录用户）



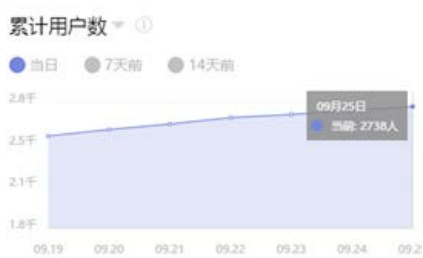
北京市健宫医院



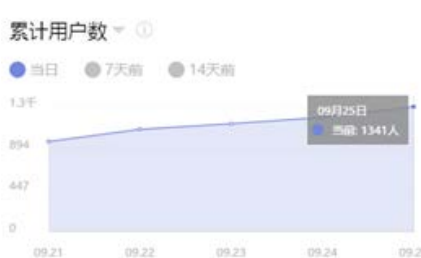
广东三九脑科医院



淮北矿工总医院



广东中能建电力医院



北京中能建医院

患者服务最佳实践实施进展

成员医院第二批患者服务最佳实践落地实施亮点：

医院卫生间管理规范



济南重汽医院：根据公司下发的最佳实践标准制定了实施方案、卫生间管理制度，统一设计卫生间指引标牌，实施卫生间编码台账式管理。

北京中能建医院：在卫生间编码基础上，建立了“卫生间整改工作群”，卫生间安排专人监督，当出现卫生问题时，监督人将问题发至群内，保洁主管快速响应，迅速找到负责人解决问题。

超声检查分时段预约



广东中能建电力医院：实施预约叫号管理，同时针对有些超声检查需要憋尿，但医院超声诊区管理不适宜设置固定饮水机的情况，创新性地将饮水机与小推车结合，既能为患者提供润心服务，又满足医院诊区管理要求。

北京市门头沟中医医院：通过建立病区护理人员超声检查预约通知微信群，灵活安排住院患者检查，减少住院患者等待时间。

广东中能建电力医院：实施预约叫号管理，同时针对有些超声检查需要憋尿，但医院超声诊区管理不适宜设置固定饮水机的情况，创新性地将饮水机与小推车结合，既能为患者提供润心服务，又满足医院诊区管理要求。



一医三专全方位传播

武钢总医院：开展医院通讯员大赛，全院27个专业科室打造微信公众号自媒体平台，通过以赛代训，逐步提升了科室通讯员的工作技能，让科室有意识运用新媒体渠道来进行专业品牌推广。

门头沟区医院：建立各专科宣传组织，制定专科宣传策划方案。各科室推选一名宣传员，建立“门医推手”微信群，有奖惩制度，第一责任人是科室主任。宣传策划方案：1.“繁星计划”，在各科室推选10名优秀医生代表，进行重点宣传，形成“标杆效应”；2.推选明星科室主任2-3名，进行名医重点宣传；3.根据时间节点，重点事件及时发布宣传，技术、科普、人文类等文章，树立医院品牌形象；4.结合标准要求开展的宣传情况，科室至少每月一篇文章，录用奖励，不交扣罚科室绩效。



患者服务最佳实践线下交流分享会

9月，患者服务管理部在武钢总院召开武汉两院医院患者服务最佳实践之“微信专病患者群管理”和“患者出院后随访管理”的经验分享研讨，线下武钢总院、武钢二院临床科室主任、护士长、运营助理等20多人参加，此外还有18家成员医院近200人参加线上旁听。

主诊医师负责下的“三位一体”专病患者群管理实施要点：

1、主诊医师。微信群的群主是主诊医师，不是科室、不是科室负责人，更不是运营助理；

2、群运营角色安排。运营角色包括了“科主任”“主诊医师”“运营助理”。

“科主任”负责群管理督导、重要事项沟通协调；

“主诊医师”负责患者随访交流以及对患者提出问题的解答与引导；

“运营助理”负责科普信息分享、患者入院预约、群日常维护。

通过微信群，实现了医院、专家、专病的宣传，而科室就融在这些宣传之中。

3、以主诊医生姓名命名微信群，提升医生知名度与口碑。以专病建群，提高病友交流、疾病科普的针对性，增加患者粘性。

患者随访需求分析、随访模式优化及对患者分层精准随访管理

实施要点：

1、聚焦患者随访需求和痛点。通过头脑风暴、鱼骨图等管理工具，分析患者随访需求与痛点，聚焦可优化的内容，如随访时间不固定、不能体现患者主动性、随访方式单一局限等。

2、实施多形式的随访对策。除了常规电话方式外，通过优化随访时间、患者服务微信群线上随访互动、杏仁医生随访管理软件等。

3、实施患者分层的精准随访。结合病情等因素对患者实施“基础随访”“专业随访”“精细化随访”等分层随访措施。

“基础随访”由护士运营助理实施，跟进患者病情恢复情况，了解满意度；

“专业随访”由主诊医师根据基础随访情况，对部分患者实施必要的专业随访，给予康复指导意见建议；

“精细化随访”，主诊医师根据专业随访反馈情况，对小部分患者重点关注，进行较长时期精细化随访，跟进患者健康情况。

通过以上措施，提升患者随访体验、拓展以患者家庭为单位的健康管理半径、增加患者粘性。

下一步工作安排：

1、结合大讨论回头看检查，挖掘医院亮点，推进更多医院患者服务最佳实践的线下交流分享。

2、启动华润医疗患者服务最佳实践的申报工作。

3、推进第二批华润医疗患者服务最佳实践的交流。

4、发布第三批华润医疗患者服务最佳实践标准并开展线上宣讲。

使命担当

▶ 远程诊疗平台 守护红安华润希望小镇

8月20日，华润的第十座希望小镇——湖北红安华润希望小镇历时2年正式竣工落成了！

上午，华润集团王祥明董事长、马璐董事、李福利副总经理等集团领导，集团各部室，国资委科创与社会责任局张晓红副局长、党建局徐宇栋副部长等部委领导，以及湖北省副省长曹广晶、黄冈市市委书记刘雪荣、市长邱丽新、红安县委书记余学武等地方领导，对红安华润希望小镇进行了实地考察。华润医疗在小镇上的远程医疗服务平台在现场进行了线上问诊。



华润医疗远程医疗示范村卫生室通过远程诊疗平台与华润武钢总医院常态化开展专家专科专病远程会诊与诊疗咨询服务，开展远程农村常见病、多发病防治知识的健康教育与培训，宣传普及卫生科学知识，不断提高村民的健康意识。同时积极运用中医药的诊疗方法，大力推广中医药适宜技术。



华润医疗成立兵总裁也亲临红安希望小镇医务室，以手拉手的形式表达华润医疗对乡村医生的支持，并实地考察医务室的医疗服务开展情况。温馨整洁的卫生室里，有来自华润医药捐赠的常用药品摆满药柜，有华润医疗捐赠的新设备添置在出诊包里，华润武钢总医院还将选派专业技术骨干和青年医师来小镇义诊，不断提高希望小镇的医疗服务水平，为革命老区群众提供方便快捷的诊疗服务。

华润武钢总医院

共筑医疗质量 护佑患者安全

正值2020年“质量月”及第二个“世界患者安全日”来临之际，为提升员工质量意识，构建医院安全文化，保障员工和患者安全，京煤集团总医院开展系列活动，推动医院质量管理品牌建设。



信息畅通、资源共享的时代，患者和家属参与患者安全管理仍是一个薄弱环节，针对这一问题，9月17日“世界患者安全日”，院长毛经民、副院长秦鼎、副院长孙秀芳及患者服务中心、质管办、医务处、护理部、院感科等医疗质量与安全管理相关部门人员在门诊大厅向公众进行宣传，倡导全员参与医疗质量与患者安全。



医院开展系列质量安全管理培训，副院长孙秀芳以《患者安全目标实践分享》为题为大家深入浅出的讲解了患者十大安全目标；院感科主任张文艳《感

控——人人安全》从医务人员角度诠释了今年的“世界患者安全日”主题“卫生工作者安全：实现患者安全的首要任务”；药剂科药师邢鹏《从认知到意识——避免用药错误关注用药安全》从药学角度做出为患者安全提供保障的经验分享；北京市护理质量控制改进中心主任李春燕以《静脉输液治疗护理质量管理》为题，阐述了如何确保静脉输液治疗的质量，保障患者安全。

面向全院职工开展患者安全目标知识有奖答题活动，达到医院



“2020年十大安全目标”知识全覆盖，“我学、我懂、我参与”的效果。

医院鼓励全员积极参与安全管理，将风险预防与管控意识落实到日常工作中，在全院范围内开展“医院风险识别及安全管理策略”有奖征集评比活动，共计征集医疗、护理、信息网络安全、用药、器械耗材等方面105个风险点及相应的有建设性的安全策略。

通过“质量月”系列活动的开展，多渠道、多层面、全方位的宣传方式，多措并举，营造“患者安全文化”及“人人重视高质量，人人创造高质量，人人享受高质量”的良好氛围，使安全文化深植于全院职工心中，持续推进医院全面质量管理，为实现患者安全奠定了坚实的基础。

北京京煤集团总医院

助力乡村脱贫 义诊医务人员获村民拥戴

“真的感谢你们！辛苦你们了！”

“你们能来真好！”

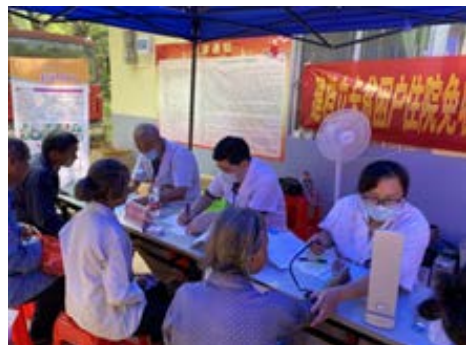
“我们老人看病太难了，你们来到这里真的很方便！”

9月3日至4日，广西水电医院到良庆区那陈镇七齐村开展了关爱百姓健康义诊活动，优质的技术和服得到了当地村民的肯定和感谢。



七齐村位于良庆区那陈镇的南部，地理位置偏远，医疗资源匮乏，属于自治区级贫困村之一。村里共有11个坡，但分散居住，以孤寡老人居多，因山高路远、交通不便，“看病远、就医难”成了村民面临的最大问题之一。本次义诊活动，我院组织了心血管内科、内分泌内科、消化呼吸内科、神经内科、外科、妇科、儿科、中医科等科室专家以及其他医护人员共15人的医疗团队前往，给当地的村民带去免费的医疗服务。

驱车2个多小时到达七齐村后，我院医疗团队立即投入到紧张有序的诊疗工作中，量血压、测血糖、心电图检查等项目一样也不落下。



活动现场，前来问诊的村民络绎不绝。“我经常头晕头痛，也不知道什么原因”“我有腰椎盘突出，腰经常很痛，走路都直不起来怎么办哦”……老人们纷纷向专家咨询自身的健康问题。“您有颈椎病吗？”“您平时做的活多不多，累不累？”专家们耐心地了解老人的情况，结合血压、心电图等检查结果给老人的身体提出针对性的建议。对于有高血压的老人，专家给出了用药的指导以及饮食结构的调整建议；对于病情比较复杂的，专家建议老人到医院做进一步地检查以明确病因。



风湿、颈肩腰腿关节疼痛是中老年人的常见慢性病之一，仅依靠药物治疗远远不够，有时候必要的中医治疗往往能够增强诊疗效果。义诊当天，也有很多的老人咨询了这方面的问题，我院中医科吴慧萍主任立即为老人们提供了中医治疗服务。拔火罐、针灸、深层肌肉电刺激等针对性的治疗，很受欢迎。

整个义诊活动中，大家努力克服语言障碍，耐心细心地解答村民咨询各类健康问题，得到了村民的一致好评。据统计，本次义诊活动共为七齐村的90多人提供了现场诊疗服务，为村民的健康提供了正确的诊治、用药指导。

关爱百姓健康义诊活动的开展，将我院医疗服务送到村民家门口，为困难群众解决看病难、就医难的问题，让老百姓实实在在享受到了健康服务，为全面打赢脱贫攻坚战提供有力的健康保障。

传播专业急救知识，让爱“救”在身边

为普及健康急救知识，进一步增强企业员工自我保护意识和自救能力，9月4日上午，广东中能建电力医院润心患者服务中心与心理行为科为蓝月亮（中国）有限公司员工，带来了一堂别开生面的健康急救知识培训课，公司员工积极参与，受益匪浅。

首先，我院心理行为科肖柳婷医生以生动的实例，深入浅出地讲解如何应对突发心理疾病，在日常生活中应怎样保护心理健康及注意事项。培训内容鲜活实用，深受大家的欢迎。

其次，患者服务总监胡溅梅详尽地介绍了在遇到紧急、突发情况时，应该如何开展自救互救，救助过程中应如何争抢生命的“黄金4分钟”和快速有效地完成急救生命链。她建议人人掌握心肺复苏术的注意事项和动作要点，提高自救、互救能力。

最后，在现场练习环节，员工依次在模拟人上进行心肺复苏实际操作训练，对演练中一些不到位的动作，我们一一进行指正和讲解，在专业的指导下大家很快掌握了心肺复苏急救的动作要领。



本次培训帮助企业员工学习到了应急救护的基本知识，增强了员工爱惜生命、关爱同事的意识，提升了救助他人、奉献爱心的责任感，取得了良好的培训效果，彰显央企医院的社会责任与担当。

知行合一

命悬一线 让她的心脏重新跳动

生命犹如一张薄薄的纸，既珍贵，又孱弱。生命只有一次！

76岁的田女士8月10日上午7:30分左右突发胸前区疼痛、胸闷，家人拨打120送入徐州市矿山医院。

开通绿色通道，急诊心电图提示急性下壁心肌梗死。心内科刘正强主任告知家人，患者现在病情十分凶险，需要急诊行“PCI术”。家人稍有迟疑，说是要商量后决定。刘正强主任此刻心急如焚，生怕病情发展至猝死，通知介入导管室做好准备，同时再次与患者家人沟通。时间就是心肌，时间就是生命，早一点开通……话还没说完，田女士9:05分突发呼吸心跳骤停，意识丧失，血压测不出，立即心肺复苏、电除颤、气管插管……

9:09分患者心率恢复，血压恢复，心律基本稳定。田女士逐渐苏醒，四肢逐渐有反应，能听懂、能点头、能摇头……此时心电图示快速房颤，刘正强主任表示必须立即急诊行“PCI”手术。详细了解患者病史：“早搏”8年，“房颤”两年，行“射频消融术”，高血压……Ⅱ型糖尿病……，抑郁8年……

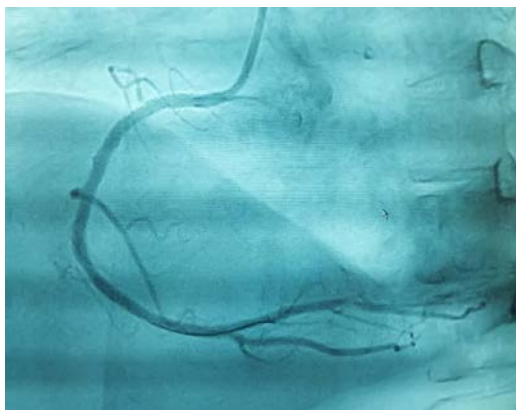
紧急送往介入导管室，进行CAG+PCI手术！

09:15患者进入介入手术室。

09:21冠状动脉造影……发现LAD近段狭窄约40%，远段狭窄约90%；LCX远段斑块浸润，狭窄约99%；RCA自第一屈膝部100%闭塞。再次和患者家属沟通决定继续介入治疗开通血管。

09:39 PCI术开始……刘正强主任带领的介入团队凭着娴熟的技术，快速找到罪犯血管，用一根头发丝细的导丝引导下顺利通过血管闭塞段，置入支架，血管开通！





刘正强主任与家人电话沟通后，做好充分抢救准备，将病人转运至ICU（重症医学科）进一步抢救，心电监护、动态血压监测、呼吸机控制通气，升压药物维持血压、除颤仪备在床旁……不好，患者出现再灌注恶性心律失常，立刻抢救……患者胸腔积液伴肺不张，快速行胸腔置管引流术，调整转速、流量、血

压升高、心律稳定……经过心内科和ICU医护人员的几轮抢救，患者田女士一步步向好的方向发展。

住院20天后，患者康复出院。“这次我妈真的是捡回了一条命，要是当时立即同意手术，也不会耽误这么长时间……多亏了徐州市矿山医院的医护人员救了我妈的命。”患者田女士的儿子感激地说。

这位患者，真的是不幸中的万幸！幸好，她在不舒服时家人及时送到了医院。幸好，她突发房颤时，周围都是专业的急救人员和设备。幸好，她身处的急诊科是流程完善、功能强大的胸痛中心，才能在心跳骤停的第一时间，夺回生命！

刘正强主任及其介入团队每当看到在自己用双手为患者架起生命高速路上，他们跑赢时间、跑赢死神，患者重获新生，疲惫的内心就感到满足！他们又义无反顾地投入与死神赛跑的一场场鏖战。



徐州市矿山医院

熬夜奋战 18 小时，“硬核”骨外团队这样炼成

日前，武钢二医院外二团队又度过了一个不眠之夜，从夜班接班到次日中午 12:00 时，令 3 位急诊患者得到救治，转危为安。

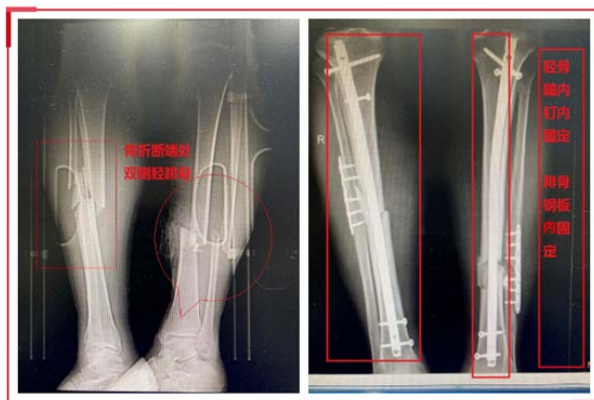
当日，吴兆勇副主任值夜班，先后收治一左侧开放性胫腓骨伴跟骨骨折女性患者和盆骨骨折患者。骨科团队充分讨论后决定为两位患者行急诊手术。其间，深夜时分，120 急救车送来一位被倒车货车撞倒，双侧小腿遭到碾压的男性蒋姓患者。门诊行双侧胫骨 CT 提示，蒋先生双侧胫腓骨粉碎性骨折，其中左侧胫腓骨中下段开放性粉碎性骨折，右侧胫腓骨中段粉碎性骨折。

23:13 时，蒋先生完善入院前的门诊各项检查后来住院部，正在手术的吴兆勇副主任也接到通知。随即，吴主任立即来到病房，向蒋先生询问病史，仔细、严谨地为蒋先生查体，评估他的伤情。

吴兆勇副主任认为蒋先生双侧胫腓骨粉碎性骨折，面色苍白，心率偏快，有休克临床表现，存在失血性休克，危及生命的危险，在安排好蒋先生的基本治疗后，吴主任立即与家属沟通病情、介绍治疗方案。

蒋先生家属同意手术治疗，吴兆勇副主任立即协调通知手术室及手术器械消毒准备。一切安排妥当后，骨科医生团队迅速为蒋先生急诊施行胫骨骨折髓内钉内固定术，抢救生命，争分多秒，连续作战，争分夺秒。

从凌晨 3:00 时到中午 12:00 时，历经 9 小时，手术顺利完成。术后，蒋先生生命体征平稳，经积极救治，脱离生命危险。两周后伤口拆线，蒋先生便可在床边轻微活动下肢。临床治愈出院后，蒋先生需进行康复功能锻炼，促骨折愈合。



游客突发晕厥倒地 市立义诊团队显身手

“因为事发紧急，我们并不知道每一位医护人员的姓名，但他们都有一个响亮的名字：泰安市立医院医护团队。”8月22日，淄博市博山区的王女士专程驱车前往位于泰安旅游经济开发区的泰山西湖景区，将一面锦旗和一封感谢信送到了泰安市立医院义诊现场，向在她晕厥时迅速出动、为她实施急救、助她转危为安的医护人员表示感谢。



回想起事发当天，王女士至今仍心有余悸。事情要从8月9日说起，当天，王女士全家兴致勃勃地赶到泰山西湖景区游玩，不料，王女士突然晕厥、意识模糊、无法站立。情况紧急，就在王女士家人一筹莫展之际，泰山西湖景区的安保人员发现了他们并上前协助，安保人员紧急联系到了在景区的泰安市立医院义诊点。

时间就是生命。接到通知后，泰安市立医院秉承“以人为本，救援第一”的处理突发事件的工作原则，义诊团队带队队长王传政立刻组织医护人员携带急救药品和设备迅速前往事发地点。医护人员到达现场后，为了使晕倒的王女士恢复意识，护士张成成为其测血压、血糖，副主任医师周克林对其进行全面检查、给予霍香正气丸口服，主治医师李永磊对其进行专业手法治疗。经过医护

时间就是生命。接到通知后，泰安市立医院秉承“以人为本，救援第一”的处理突发事件的



人员的积极全力配合，王女士恢复意识、症状得到明显缓解，表示万分感谢。

回想整个救援过程，王女士的家人激动地说：“多亏了泰安市立医院的义诊团队就在景区现场，他们真给力，在我的家人出现危险的时候，他们伸出了援助之手，用专业的医疗急救措施挽救



了我的家人，否则后果真是不敢想象，真的十分感谢！”

正所谓“承医责以救济世，秉诚信以施仁心”，治病救人是医者的使命，泰安市立医院将继续推动医院义诊活动的开展，以泰山西湖景区义诊团队救人事迹为榜样，更好地为泰安市民和游客服务！

泰安市立医院

您筑梦育人，我护您健康！

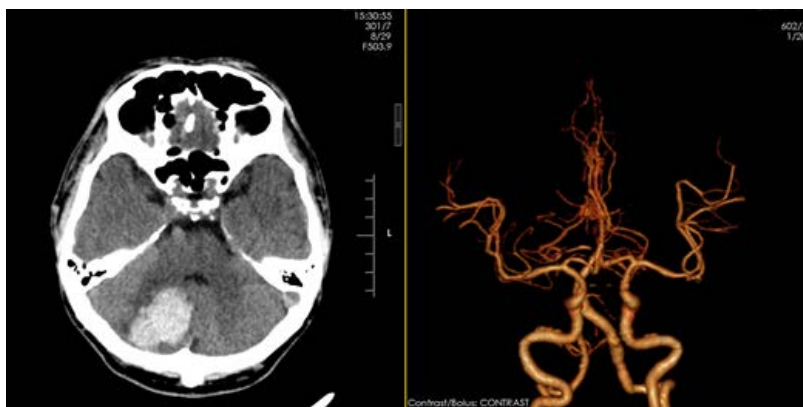
三尺讲台育桃李，一支粉笔写春秋。年复一年，在迎来送往之中，桃李已布满天下，而辛勤耕耘的园丁们依然恪尽职守，无怨无悔。

今年9月10日是中国第36个教师节，也是陈军（化名）的第36个教师生涯。自从他20岁登上讲台，这天基本都是在学校里度过。但今年这个教师节，他却只能在医院里度过。因为熬夜备课到凌晨，引发小脑出血住院了，但他却在医院收到一群特殊的“学生”送去的节日祝福……

陈军是一名高中数学老师，同时还担任着年级数学科组长的职务。照理说，陈老师已经56岁了，不应该再冲上“一线”了。“很多中青年老师都要兼顾家庭和事业，腾不出太多时间，我们的孩子大了，所以他就自己上了。”陈老师的夫人刘芳（化名）也是一名教师，所以她非常能体谅丈夫的师者仁心，也几十年如一日地和丈夫坚守教师岗位。

9月5日十点半下晚自修后，陈老师处理完学校的事情才回家，直到6日凌晨一点半，他仍在伏案备课。当陈老师还在专注备课时，突然一阵剧烈头痛袭来，随之他还难受地吐了。陈老师赶紧叫醒已经熟睡的夫人。

陈老师被送到江门当地医院后，急诊影像检查提示右侧小脑半球出血。治疗后，头痛减轻。和家里人商量后，决定转到广州的大医院看看。经过选择，陈老师在妻子的陪同下来到了广东三九脑科医院神经外二科。



▲陈老师入院影像检查

急诊做了颅脑CTA检查，提示是右侧小脑半球出血。当天晚上，陈老师就住进了医院。神经外二科副主任林涛又为患者安排了详细检查，确诊是高血压性小脑出血。

其实陈老师一直都有高血压的病史，加上近段时间学校开学，除了要奔走在知识传播第一线，完成教学任务、统筹年级学科工作，此外，当前仍处于疫情防控期间，他还冲在学校疫情防控第一线……“从开学前开始，他就经常熬夜到半夜。”刘老师说。

“高血压、疲劳过度这些都会引发小脑出血。”林涛介绍，小脑出血与高血压病有直接关系，是由小脑齿状核动脉破裂所致。吸烟、酗酒、食盐过多、体力和脑力劳动过度会导致血压升高，诱发小脑出血。小脑出血多数表现为突然起病的眩晕、频繁呕吐，枕部头痛，可有眼球震颤。

在医院对症治疗后，陈老师的症状有所改善。“今天他已经能够喝下一碗粥，还吃了一点馒头。”看到丈夫情况一天天变好，刘老师十分欣慰，同时她也很乐观，并对神经外二科医护团队的医护技术给予了极高的赞誉。

看着患者的情况一天天变好，神经外二科医护团队也衷心替他们感到高兴。得知陈军是一位老师，医护团队油然而生一种敬佩之情，便在教师节这天特意为陈老师送去节日的祝福，庆祝陈老师教师生涯的第36个教师节，也衷心祝愿陈老师早日康复。

陈老师在收到科室医护人员的祝福时，脸上也露出了灿烂的笑容。“看到陈老师，我就想起了我的高中数学老师。”神经外二科一名护士如是说。



这样的祝福不是对陈老师一人，而是广东三九脑科医院医护团队对教师这个职业的尊重和敬佩的缩影，也凝聚了医院对患者的无限真情和美好祝愿。

广东三九脑科医院

玩转康复义诊 强健百姓体魄

康复义诊进社区 爱心活动暖民心

为提高社区居民的健康水平，普及健康知识理念，9月14日下午，顺义区第二医院康复科开展了以“康复义诊进社区，健康服务到您家”为主题的康复义诊活动。



下午不到2点，附近社区居民就早早来到活动现场排队等候，康复医师和治疗师联合为前来的百姓查体、康复评估、康复手法治疗，提出合理的健康生活习惯方面的建议。同时，治疗师还为社区特殊人群提供健康医疗咨询服务，针对残疾人的各种健康问题一一进行解答指导，给予他们及其家属最大的鼓励和关心，提高对生活的信心。



此次义诊，医务人员边讲解边治疗，参加义诊的居民不仅咨询了自己的健康问题，也了解到康复治疗不仅仅针对老年人，还有常见的骨科疾病、运动损伤、妇科疾病等，对于残疾人，康复训练也极其重要，能够改善生活质量。提供体检服务的医务人员专业、周到，受到辖区居民的一致好评！

“尊师爱师 康复同行”——教师节爱心义诊

9月8日，在第36个教师节来临之际，顺义二院结合教师们的职业特点，针对颈肩疾病组织康复科专家与科室骨干来到杨镇小学，为教职员工进行健康义诊，开展“尊师爱师，康复同行”活动。

尊师重教是中华民族传统美德，顺义二院康复专家及科室骨干首先为现场的教职工讲解了颈肩疾病的理论知识，然后为五位患有颈肩疾病的老师进行现场手法治疗，边治疗边讲解，让在场的老师仿佛重新回到学生时代，感受了医学生的临床实操课。通过现场的手法治疗，几位老师都明显感觉患病部位轻松了，疼痛明显减轻。



治疗结束后，医生还向大家分享了预防颈肩病的自我练习方法。本次“教师节”义诊活动的举办，得到了杨镇小学教职员工的高度好评，她们表示在义诊中得到了医护人员细致周到的解答和建议，学习到了防病治病科普知识。

教师是人类灵魂的工程师，医护人员就是人类健康的守护天使。顺义二院爱心团队走进社区、走进村镇、走进工厂，让广大人民群众和更多的教育工作者获得健康体魄，助力健康中国！

北京市顺义区第二医院

金秋九月，把健康送到百姓身边

9月15日下午，在刘忠诚副院长的带领及天桥区黄屯社区居委会工作人员的协助下，济南重汽医院于后黄屯社区居委会会议室顺利举办了以“金秋九月，健康进万家”为主题的健康教育活动，我院外科主任陈金海、三位医师代表以及黄屯社区的40余位居民参加本次活动。



首先，刘忠诚副院长对我院基本情况及重点科室做了讲解，接下来是三位医师代表对居民进行健康宣讲，内分泌科孙宝莲对糖尿病知识进行了详细讲解，让居民知晓了糖尿病的危害，以及如何预防糖尿病；口腔科徐金梅老师通过案例及图片告诉大家牙周护理的重要性；外科刘延凯对骨科相关知识进行介绍，并分发骨密度测试表，让大家通过一张表就能快速简单计算出自己的骨密度。三位医师与居民们进行了深度交流，答疑解惑，受到了一致好评。最后陈金海主任做总结发言，感谢各位居民的参与，感谢居委会工作人员的组织安排，并安排9月17日通过骨密度测试纸免费为今天到场的居民检测骨密度。

通过本次活动，让更多的人通过健康知识树立起健康观念，让更多的人在防病治病的道路上少走弯路。在当前的后疫情时代，我院贯彻了“健康中国”的战略要求，承担了医院该有的社会责任，也履行着医务人员的历史使命。

济南重汽医院

遇见美好

《叙事医学》分享沙龙 娓娓道出医患真情

武钢二医院开展线上《叙事医学》学习已两月余，医院医务人员对《叙事医学》都有了较深的了解。为了后续能将所学运用到工作中，医院润心患者服务中心联合护理部、团委开展“《叙事医学》理论与实践分享沙龙活动”，四十余位医务工作者参与了分享。

每位医务人员都在小组长和领读的带领下分享学习《叙事医学》的感受，并结合自己的从医经历，叙述感人故事。有在疫情中一心为患者服务，不仅关心疾病的发展，还通过患者家庭了解患者生活习惯、行为方式，以便更好地与患者沟通的年轻医生的诉说；有共情于晚期癌症患者，面对止痛措施无效，是选择无质量的生活还是选择平静离开的艰难抉择；还有二十余年前住院的患者几度在鬼门关徘徊，最后经过治疗痊愈，不忘救命恩人的感人故事……

在共享《叙事》环节，每个小组推选代表上台分享，把活动推向了高潮！医学是一门不确定性的科学，许多时候不是以技术作为唯一目标，病人在生命的最后时刻，祈盼的是人间真爱。

叙事医学聚焦与患者共情，感受患者的感情；与患者建立关联性，尊重作为一个人的患者；关注情感，特别是负面情感，让患者感到生命的希望。



最后，院长助理何文斌与大家分享了参加《叙事医学》沙龙的感受：“听到大家分享的从医故事，被大家的仁心所感动，通过这次分享，体会到大家的付出和艰辛，特别是在这次新冠疫情中，大家充分践行了华润医疗人“仁心仁术、康泽天下”的伟大使命，大爱无疆的崇高精神，同时也提高了医务人员的职业价值与社会认同，这与叙事医学的理念和目标是一致的。希望大家能够一起分享更多的感人的医患故事，这些故事不仅讲给自己听，也可以讲给患者听，这非常有助于和谐医患关系，促进医患关系的良性发展。”



武钢二医院

护患沟通情景剧 提灯女神的养成记

8月31日下午，淮北矿工总医院神内三科举办了一场别开生面的“护患沟通情景剧演练”比赛，旨在提高实习护士的学习热情，将临床实际案例融入情景剧中，使同学们在演练中不断学习、不断进步！这是首次以实习生为主体的情景剧演练，也是一次临床教学促进比赛，由带教组长陈晓倩负责组织并主持！

神内三科目前共有实习护生13人，学习护士1人。针对同学们刚下临床，对护患沟通技巧薄弱的现状，在郝秀荣护士长指导下开展了此次护患沟通情景剧比赛！14名同学按照自愿组合原则，分成4个小组，每组准备五个情景剧的剧本。比赛通知发出后，立即得到同学们积极热情的回应！在简单介绍比赛细则及奖项设置后，同学们兴致昂扬地立即投入到了紧锣密鼓的准备工作中！



比赛的顺序及情景主题，是由比赛当日上午9:00抽签决定的。抽签后，各小组随即进行了紧张而又认真的排练中……下午三点，同学们满怀期待而又忐忑欲试的情景剧大赛，在活动室正式开始啦！

第一组登上舞台的是由张静、张思琪、张静贤表演的《发口服药》，她们把临床工作中常见的老年病人吃过药又忘了，找不到药的事件，模仿的惟妙惟肖；第二组是贾思敏、张鑫月、朱思哲表演的《检查在哪儿》。病人对顶着大太阳，热

的汗流浃背，却找不到检查地点在哪儿，十分不满，且看护士是怎样安抚患者及家属的……第三组的《催费风波》，则主要讲述了因患者住院费用不足，在护士催费的过程中，患者及家属对费用太多充满疑惑和不满，情绪异常激动！这类的矛盾我们经常会遇到，那又该如何化解呢？相行、李新新、陈雾梦、任苗苗四位同学则给出了完美演绎；在最后一组的情景剧《输液核对》中，患者王大爷对“三查八对”的制度中的反问患者的姓名不能接受，认为是护士不负责任，对自己不尊重且大声呵斥护士，怒点一触即发，男护士吕乾开始“放大招”啦……

四组多彩纷呈风格迥异的表演结束后，带教老师们精心准备的《输液滴速确实不能过快》引得了同学们的阵阵喝彩声！老师们标准有趣、生动形象的表演，使学生们懂得了扎实的专业知识、个体化的健康教育、专业的护士职业素养等在护患沟通中的重要性！并以此激发实习生主动学习的热情，并熟练掌握护患沟通的实用技巧！

护士长郝秀荣及带教老师胡璇分别进行了点评，对同学们的表现给予高度表扬，同时也对演出中存在的不足给予指正。经过评比，《催费风波》组主题贴近临床工作，剧情丰富饱满，人物性格鲜明，有极强的代入感，斩获了最佳剧本奖！《输液核对》组表演流畅，配合默契，主题突出，获得最佳组织奖！此外比赛还设最佳表演奖4名、最佳配合奖4名、优秀奖数名。

临床实习是一个从理论到实践的升华过程，是护理教育中不可分割的组成部分，带教育人不但要传递知识，更要播种温暖与希望。神内三科的情景剧比赛深入人心，带教老师不断探索创新带教模式、寓教于乐，得到了同学们的一致好评！



无私之爱 给予患者真挚的帮助

“把孩子交给你们，我放心！”这简简单单的一句话却包含了多少信任！这句信任，如同春风吹进妇科门诊每一位医护人员的心。看到被病痛折磨的患者，医护人员用自己精湛的医术使她们早日康复。但是工作之余，能做一些力所能及的事情帮助她们，这便是最美的润心服务。你听，北京中能建医院妇科门诊里又传出了银铃般的孩子笑声。



家中无人照顾孩子，万般无奈下，母亲只能带孩子来到医院。本来担忧的母亲看到医护人员温暖的笑容，便也就放宽了心。“那个，请问您能不能帮我看一下孩子？”望着站在母亲边上的小孩，护士赶忙把孩子牵过来，“您放心去治疗吧，孩子就在这儿，离您不远。我们帮您看着，不用担心！”陪小孩说话，陪小孩玩耍，直到母亲做完治疗来接孩子，护士们才松了一口气。



送走了母亲和孩子，护士们赶忙去把没做完的工作补上，做完才安心地下了班。有的母亲谢谢她们，她们却说：“我们都是当妈妈的人，见不得孩子哭，谁家没有难的时候，帮忙照顾孩子一会儿，妈妈就可以放心去诊疗了，身体恢复得才快！”

在工作中，我们常常遇到单独一个人带孩子的妈妈或奶奶，有些大孩子行动不便，有些小孩子又一刻离不开人，家属都没有时间去卫生间，医护人员便主动去帮忙，他们理解家属们的苦处，因此都愿意尽绵薄之力。家属们常常感激地说：“把孩子交给你们，我放心！”

润心患者除了要做患者眼中的好医护，给予患者良好的治疗效果，更要做患者身边的贴心人，于细微之处给予患者真挚的帮助，无私的关爱。

北京中能建医院

▶ 润心患者服务，如清泉，似暖阳！

“快来人，快来人，这里有位孕妇晕过去了！”

8月31日上午，一阵短而急促的呼救声打破了合肥高新区长宁社区永和卫生服务站井然有序的工作节奏，空气中瞬间弥漫着紧张的气氛。

正在永和站导医台忙碌的护士潘庆和葛晓骁听到呼救声后，立刻放下手上的工作，迅速反应，根据呼救声判断患者的方位，立即上前救护。经过了解得知，孕妇孙女士按照孕妇保健手册要求前来永和卫生服务站进行产前检查，因为需要抽血，所以没有吃早餐，才导致低血糖，发生晕厥，倒在采血大厅的座椅上。

葛晓骁立即取来牛奶和糖块，小心翼翼地给孙女士喂服，并将孙女士搀扶去往通风的地方休息，并在她身旁一边安慰着，一边打电话通知她的家属。等到孙女士的症状逐渐缓解后，在葛晓骁的全程陪同帮助下，孙女士完成了采血、B超等一系列检查，直至家属到达后，葛晓骁才返回工作岗位。

孙女士是妇保科李敏医生的服务对象，在李敏医生得知润心患者服务中心的工作人员及时有效的处置做法



后，找到葛晓骁表示感谢：“你们对孕妇发生低血糖能及时应对和处理得当，避免了对孕妇的健康造成损害，太谢谢你们了！”润心患者服务中心工作人员的温情、贴心、周到，就像一股清泉，一缕暖阳，让患者和患者家属感到无比的甘甜和温暖。

“想患者所想，做患者所需，急患者所急”，在永和卫生服务站内的“润心角”，常备糖果、牛奶、面包等食品，满足就医人员的不时之需，用医务人员的爱心、诚心和匠心，换来患者的放心、信心和舒心。

感动人物

▶ 患者口口相传的好医生——李守然

一名医生，如果只有几个患者称赞，可能只是偶然，如果能得到数名来自同一个小区患者的认可，那必然是口碑。门中医院脑病科医生李守然就获得了这样的殊荣。

在8月份的门诊患者满意度调查期间，一位来复诊的患者王大妈向润心患者服务中心的调查员说：“你们医院脑病科有个李守然医生，他治好了我的病，不光医术好，医德也好，我要表扬他！”

原来王大妈是一名脑梗患者，2020年3月份因头痛、头晕、高血压、心烦、失眠，前来门中医院脑病科就诊，李守然作为王大妈的主治医师，负责患者住院期间的诊治工作。因为疾病缠身，再加上疫情期间家属不可进病房探视，王大妈变得十分焦躁，经常对医生大喊大叫。每当此时，李守然总是在一旁静静地倾听，等到王大妈把自己的情绪都发泄出来，再耐心地解答疑问、安抚患者。经过五天的住院精心调理，王大妈的症状有了改善，之后经过门诊三个月的治疗，现已基本痊愈。



据王大妈讲，一开始看着李守然是个年轻的小伙子，总觉得这么年轻的大夫没有经验，开的方子也不放心，就拿着他开的方子找到了一位退休名老中医去请教。这位名老中医看过方子后大加赞赏，因为李守然开方子的思路和自己是一样的，他让王大妈放心吃。

得到了专家的认可，再加上亲身的体验，王大妈正式开启了“路转粉”模

式，在小区里为李守然大力宣传。随后，陆续有小区里患脑血管病的患者来找李守然看病，90%都是老年患者。在和王大妈有了一样的就医体验后，大家都加入了为李守然宣传的队伍。现在小区里的百姓都知道，患脑血管病就去门中医院脑病科找李守然！

“一个男同志，这么有耐心……不信你们试试去？”“他没名我也认他……”王大妈朴实、真诚的话语道出了一名患者对医生的肯定和信赖。

让患者追随的好医生，一定具有一流的医术，同时抱有让人感动的人文情怀。李守然，正是这样一名孜孜以求的践行者，治愈疾病的同时，待患者如亲人。

北京市门头沟区中医医院

服务患者，看空港医院的护理先锋！

于雪飞：配合医生，不哭了

“阿姨，不会那么严重的，好好配合医生调理，不哭了！”从早晨就感觉老人的心情不好，果然中午从病房外走过，就看到她坐在床边抹眼泪。见此情景，于雪飞来到老人身边，像哄小朋友一样，安慰着她。得知她不放心同样住院不能自理的儿子，于雪飞赶紧与其它患者及家属沟通，最终老人和儿子住在了一间病房内。

疫情防控期间，于雪飞依然积极参与到核酸集中采集工作中。在疫情的攻坚阶段，于雪飞主动支援院内防保科，参与夜班密接患者转接工作，及时协调、梳理转接流程，用实际行动为抗击疫情作出了应有的努力。

“一转眼从事护理工作19年了，成为一名光荣的共产党员也有十几年了，这么多年也没有什么特别的地方，就是一直想努力做好自己本职工作，每一天也都是这样要求自己……”话音未落，于雪飞又投入到了工作中……



郝衲：与患者自然互动已成为本能



“也没什么可说的……都是日常工作……疫情期间就是要更加注意院感防控和人员管控，这是工作重点也是难点。我们血液净化中心，院感防控更要加强！”

“这护士长人可好了，跟她的姓（郝）一样好！这个科的护士都特别好，你看我们家老太太，在家老发脾气，一到这儿跟他们

相处得可好了！”

和郝衲沟通的过程中，突然过来一位患者家属激动地表扬血液净化中心的护理团队，尤其表扬郝衲，气氛一下子变得活泼起来。

作为护士长，作为党员，在疫情爆发后，面对透析室严峻的防控形势，郝衲冲锋在前，扛起了守护患者健康的大旗。为保患者安全，郝衲把所有院感相关流程进行了梳理，结合科室实际情况，建立了针对疫情期间的制度和流程，每班亲自督查各项登记及医护人员的防护准则，并做好督查记录。每日消毒次数由原来的2遍增加到4遍，工作时长也在延长2-3小时，第三班透析结束要到夜里12点才能回家。

6月，北京疫情防控骤然升级。在保证科室正常工作运转基础上，郝衲主动参与核酸集中采集点采样工作。烈日之下，身着防护服持续工作4-5小时，采样人数最多达到2000多人……

“患者太辛苦了，和他们自然互动，已经成了我的一种本能……”

张艳：无论在哪，职业使然

“您来手术室，我就是您的责任护士，您就把我当成家里人，有什么需要或者不舒服，您随时跟我说……”

“咱们现在需要摆好体位准备麻醉，一会儿贴上这个感觉会有点儿凉，您别紧张，我会一直在您旁边……”

“不是每个人都有机会进手术室，我们从职业的角度去温暖患者，去帮助他们度过紧张、未知的非常时刻，我觉得是在做一件特别有意义的事！”

新冠疫情之下，张艳积极响应党支部的号召，主动请缨抗击疫情一线作战，在初期人手紧张的阶段，她毫不畏惧地承担起隔离观察人员的照护与环境消杀、防护工作。

疫情平稳后，经历了疫情防控不同阶段考验的张艳，在接到上级紧急部署的援藏任务时没有丝毫犹豫，第一时间报名请战。此刻的她，正在西藏偏远地区为当地百姓带来新的希望。



北京市顺义区空港医院

最佳实践

线上患者开放日，打通最后一百米！

在这金秋送爽、橙黄橘绿的好时光里，北京市健宫医院润心患者服务中心举办了一次别开生面的线上患者开放日活动，带大家领略云上健宫之不一样的“外围科室”。

医院地形呈现“回”字形，外围有5栋楼整齐的环绕在主楼外侧。这些位于主楼外侧的科室分别为中医科、口腔科、体检中心、核磁共振室、血液透析室、针灸康复科、病理科、核酸检测门诊、皮肤科等科室。润心志愿者们在门诊遇到最多的询问就是“口腔科怎么走？”“核酸检测门诊在哪里？”“想做核磁怎么办？”等等，虽然有鲜明的指示牌指引，但是由于来院就诊的病人多属老年人，挂号完成后，这通往诊室的最后一百米，就成了老年患者的最大障碍。

“诊室找不到！”成了影响门诊患者就医满意度的重要问题。

润心患者服务中心的工作人员在整理患者满意度调查数据之后，敏锐地发现了这个问题。综合各方面收到的信息，本着“以患者为中心”的原则，润心人迅速集结力量，就有了这



次介绍“外围科室”的线上患者开放日专题活动，希望通过这次的活动，让更多的患者了解医院科室的分布，让最后一百米不再成为障碍。现在，就一起跟随润心小主播云览这些“外围科室”吧！

首先，前往这些科室就诊之前，需要先在停车场入口进行预检分诊。在这里，由预检分诊的组长马静老师



为大家介绍目前进入医院时一级预检分诊的注意事项。

进入医院后，左手边有着罗马柱的四层楼，有深受周围居民喜欢的中医科。中医科繁忙的景象让参与开放日直播的居民朋友，感受到了医生工作的神秘和不易。

从中医科出来紧挨着的三层楼分别为核磁共振室、体检中心和口腔科所在地，三个科室的医护人员分别为本次开放日的居民朋友做了详尽的介绍、热情的互动，解答了大家关于就诊的各种疑惑。

从三层楼出来，紧接着就来到最近大家都很关心且非常火爆的“核酸检测中心”即筛查

门诊。润心主播为大家做了关于核酸检测注意事项的讲解。

活动当日，天空飘着蒙蒙细雨，但丝毫没有影响润心主播以及屏幕对面居民朋友的热情。服

务改进一小步，患者满意一大步。在未来的日子里，润心患者服务中心将继续秉承“以患者为中心”的工作原则，以问题为导向，不断改进医疗服务，知行合一，润心，入心。

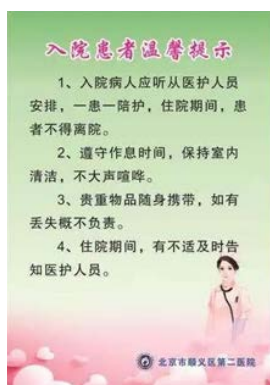


北京市健宫医院

“三印象·六到位·九温馨”在护理中开花

护士是一个医院的“名片”，患者来到医院第一个接触的是护士，接触最多的也是护士。一张真诚的笑脸，一声亲切的称呼，都能让患者感受到贴心与温馨。为进一步提升对患者的服务品质，牢固“以患者为中心”的服务理念，提升员工素养，打造高品质温馨的服务，提升患者的就医体验，顺义二院大力推进“三印象·六到位·九温馨”最佳实践的落地。

推广以来，住院部护理班组从医院、科室的实际情况出发，尤其是新冠疫情期间，为了更好地服务患者，从规章制度到操作程序，从服务功能到服务措施，力求不断更新完善。



自新冠疫情爆发以来，医院领导高度重视院感防控工作，坚持一患一陪护、禁止探视等原则。患者入院时，护士都会热情地迎接患者并主动承担起“搬运工”的角色，帮助患者整理物品，并细心地介绍病区环境，根据病情详细地做健康宣教。

住院期间，护士会根据各患者的病情和治疗时间，及时调整护理计划，用精湛的专业技能和真诚热情的服务，为患者提供尽可能多的帮助。患者出院时，护士会准备一张温馨的联系卡，并耐心地做出院指导，详细地注明出院带药的用法和注意事项，并叮嘱患者定期复查，不适随诊。



在不断的努力完善中，护患间的沟通越来越多，护理班组所提供的服务越来越到位，护患关系自然也越来越融洽。在医疗活动中，只有真正做到把患者当做家人，才能发自内心地帮助他们，互相鼓励，彼此治愈。

北京市顺义区第二医院

厕所有了“身份证”，从此都是“实名制”

北京中能建医院为全面提升卫生间管理水平和环境品质，提升患者体验，经润心患者中心前期准备和商讨，我院于8月10日下发了《医院卫生间管理规范》，开展了医院厕所革命。医院领导、润心患者服务中心成员、后勤服务中心成员、保洁团队成立卫生间管理专项小组、卫生间保洁工作组，对医院所有卫生间实行精细化管理。

为保证医院所有卫生间能统一做到整改，8月11日，后勤服务中心及护理部组织全院保洁人员培训，将《卫生间管理制度》及《保洁服务标准及内容要求》统一下发。对全院卫生间进行梳理，统一进行编码，制定工作台账。要求保洁员熟悉本院卫生间编号规则和位置，明确环境标准和保洁标准，能熟练开展相关保洁、巡查工作，准确描述问题，并做好卫生间巡查记录；明确保洁人员的仪容仪表、礼貌礼仪及行为规范要求。



在前期准备中，我们建立了“卫生间整改工作群”，每一处卫生间我院都



制定了监督人，当医院的某个卫生间出现卫生问题时，监督人将问题发至群内，保洁主管快速响应，可以迅速找到负责人解决问题。

今年年初我院就已对病房楼卫生间统一装修整改，更换了原来的木门，统一换成整洁的

白色门，卫生间门也统一更换，增添无障碍设施，保障患者如厕时的患者安全。对水盆、水龙头进行统一维修，避免水渍溅射。在厕所革命开展后，我们又购置了统一的挂钩、不同颜色的抹布、拖布，干手纸盒，整洁统一摆放位置让厕所焕然一新。

8月24日，易书记和高院长带队对全院卫生间进行大检查，将检查过程中发现的问题整合成台账，明确负责人和完成日期，检查过程中我们共发现17项问题，截止到9月底，我们已整改完成80%。

北京中能建医院通过厕所革命改善百姓就医环境，提升服务品质，从实际出发，让患者时时刻刻体验到润心服务！

北京中能建医院

名医风采

▶ 又见“术中唤醒”，开颅手术中的患者竟能和医生聊天

厚德方能精医，知命故能敬畏。将生命奉于信念，为患者排忧解难。

——题记

今年刚满30岁的陈女士，结婚3年，与丈夫恩爱幸福，去年又喜得一子，可谓是锦上添花。就当陈女士还沉浸在幸福的氛围时，疾病却悄悄找上了她。

2月下旬，陈女士在没有任何征兆下突发四肢抽搐，随后便失去意识、晕倒在地。这可吓坏了家人，于是赶紧送她到肇庆当地医院就诊。头部CT检查结果出来后，医生告知陈女士，她的脑袋里可能长了肿瘤。但是鉴于手术风险较大，建议他们前往大医院治疗。

听到这个“噩耗”，陈女士一家来不及悲伤，很快找到了广州某三甲医院。当时正值新型冠状病毒肺炎疫情严峻时期，加上床位紧张，外院遗憾地表示无法收治。

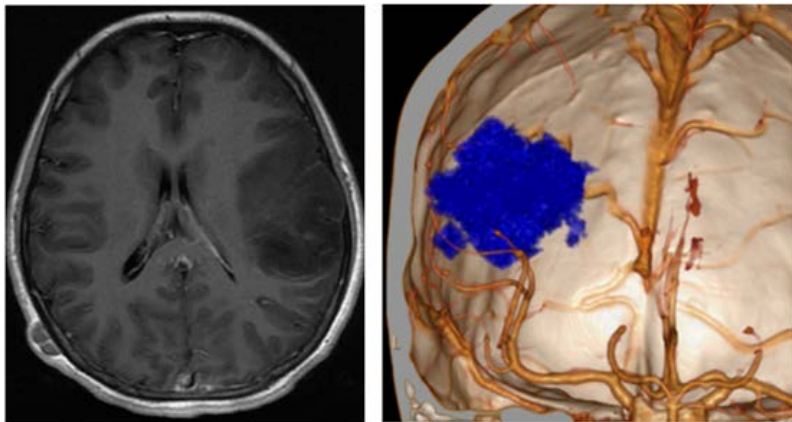
在来广州求医的路上，陈女士还出现过两次面部及右侧肢体抽搐的情况。陈女士的丈夫也知道，时间就是生命，一定要尽快让妻子得到医治！经过一番打听，最终在朋友的介绍下，陈女士一家找到了广东三九脑科医院神经外九科主任穆林森。

穆林森在查看了患者的影像资料后，怀疑她是低级别胶质瘤，肿瘤体积大，对患者生命造成了威胁。在排除新型冠状病毒肺炎感染的可能后，穆林森决定按照相应防护原则将陈女士收治入院。

入院后，穆林森团队为患者安排了磁共振、脑电图等一系列检查，经过反复讨论分析后，确定癫痫病灶与肿瘤位置基本相符。同时，穆林森也告诉了患者及家人，患者颅内的脑肿瘤体积较大，且位于左侧优势大脑的语言功能区，手术有一定的难度。

大外科首席专家欧阳辉教授和穆林森主任进行了反复的讨论分析，一致认

为患者颅内肿瘤是低级别胶质瘤，并为她制定了详细的诊疗方案。肿瘤位于语言功能区，手术切除肿瘤极易伤及附近组织，术后极可能造成患者无法说话。为能够在最大程度上保护陈女士的语言功能不受损害，最终决定在“术中唤醒”下实施肿瘤切除手术。



术前MRI及CT提示肿瘤位于左侧额叶后部功能区，大小约4.5cm×6cm×5cm

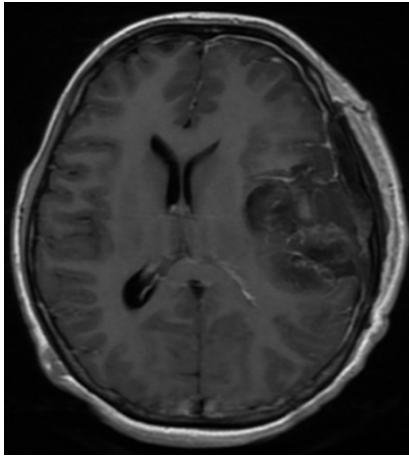
本来就瘦小的陈女士，患病后身体就更加虚弱了，如何让她在术中配合完成手术成了神经外科团队及麻醉团队共同的“心病”。经过反复沟通和模拟演练后，陈女士逐渐打消了对“清醒”着完成手术的恐惧，也掌握了术中配合的技巧和方式。

术中，医生在切除肿瘤的时候，陈女士被麻醉医生唤醒，和医生聊天、跟着指令配合完成各种动作，但她并不会感觉到疼痛……

“手术非常成功！”穆林森从手术室出来后，立刻将手术结果告知了家属。这是自从陈女士生病后，陈女士一家听到的第一个好消息，他们悬着的心总算落地了。几天后，陈女士恢复良好，之前所担心的言语障碍等问题没有发生，也再没出现过癫痫发作的情况。



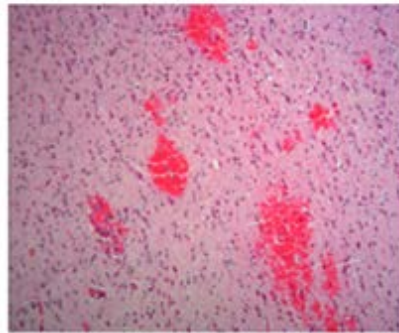
术后陈女士康复良好



术后 MRI

术后的病理结果也证实了欧阳辉教授和穆林森主任的术前诊断，陈女士所患是神经胶质瘤中的少突胶质细胞瘤，属于偏良性，预后良好。

穆林森主任介绍，少突胶质细胞瘤多见于成人，肿瘤常位于大脑皮质或皮质下，半数以上位于额叶。该肿瘤生长相对缓慢，局灶性癫痫是常见的首发症状。及时手术治疗是首选，少突胶质细胞瘤在胶质瘤中属于预后良好的一种，术后根据病理结果再决定是否需要进行后续综合治疗。



补充诊断内容:

1、2、（左侧额叶后部功能区、左侧额叶后部占位）IDH突变的低级别胶质瘤，WHO II级，弥漫性星形细胞瘤与少突胶质细胞瘤相鉴别，待1p/19q基因检测进一步分型。

2020年6月15日 FISH检测结果：1p/19q基因发生缺失，FISH阳性。

1、2、（左侧额叶后部功能区、左侧额叶后部占位）少突胶质细胞瘤，IDH突变型（免疫组化法），1p/19q基因共缺失型，WHO II级。

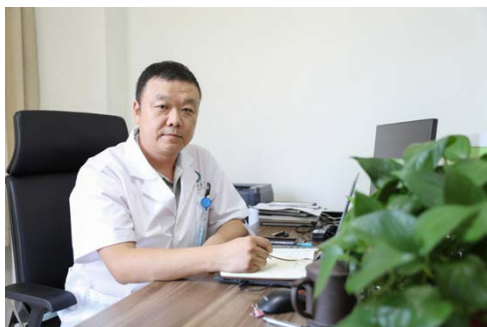
欧阳辉教授表示，针对位于功能区或者毗邻脑深部重要结构的胶质瘤，采取术中唤醒麻醉的方式进行手术安全且值得提倡。这不仅有利于最大程度切除肿瘤，也有利于保护患者的运动和语言功能。结合电生理监测、术中导航、荧光标记等现代手段进行手术，可以最大程度解除患者病痛且减少术后伤残。这也符合神经外九科“厚德精医，生命至上”的科室理念。

广东三九脑科医院

一把柳叶刀 为脑病患者描绘出新世界

——神经外科主任刘启峰

泰安市立医院神经外科主任刘启峰人称“柳叶刀”，在科学严谨的医学世界里，他的身心早已无私奉献给了神经外科事业。24年来，他以刀为笔，在颅脑方寸间精心耕耘，以实际行动诠释医者仁心。



怀着初心 勇攀高峰

1996年从青岛大学医学院毕业后，刘启峰义无反顾选择了神经外科。期间，他师从著名神经外科专家刘玉光教授攻读硕士，进行神经外科专业学习；后又进入陆军军医大学进修，师从陆军军医大学西南医院神经外科主任医师、中华神经外科学会介入专业组委员、中国脑血管病专家委员会委员朱刚教授学习神经介入技术，参与上千例重型颅脑外伤患者抢救治疗，独立开展并掌握颅脑肿瘤显微外科这一先进技术，每年独立完成手术百余例。“神经外科手术稍有不慎，患者轻则重残，重则致命。因此，为医者必须精益求精。”刘启峰是这么说的，更是这么做的。他把万分的细心、万分的谨慎当做神经外科医生的第一要务。



潜心进修 追求卓越

正是因为热爱与执着，他不断探索，潜心进修，追求卓越。在陆军军医大学西南医院进修时，为更好地练习技术，刘启峰经常在科室“加班”，一待就

是一天。即便是晚上睡觉，他的脑海里都是从哪里下刀、如何剥离神经。开颅手术对脑组织损伤比较大，且难度大、风险高；与之相反，介入手术相对来说虽然损伤小、但风险并不小。着眼于此，刘启峰下定决心，无论如何都要熟练掌握介入手术，以科室为家，苦心钻研，努力提升技术水平。2003年，刘启峰在泰安率先开展了出血性脑血管疾病动脉瘤栓塞治疗，当时整个山东省内开展是比较早，救治了很多出血性脑血管疾病患者，给这类患者带来了“福音”。

妙手匠心 医者仁心

从医以来，刘启峰从没有停止探索。二十多年来，他坚持节假日和星期天查房、危重病人及当日手术后病人晚查房，手术数千例，无差错事故及纠纷。对于特殊病例进行反复研究，不断将新技术引入神经外科治疗。

有一名60多岁的女性患者因走路不稳、头痛、三叉神经痛、喝水呛咳入院。经检查，患者患有脑膜瘤，再继续发展就可能危机生命。为减轻患者痛苦，刘启峰选择了幕上幕下联合入路切除岩尖部脑膜瘤，并独立完成手术。一次手术切除肿瘤，降低了多次手术风险，减轻了患者痛苦。术后，患者走路正常，头痛消失。

“刘主任手中的柳叶刀犹如绣花针般游走在纤细的神经间，观摩他的手术，犹如观看一场艺术表演。”刘启峰的同事张彬说。

谈起从医初心，刘启峰说：“我和所接触的患者都处成了朋友，他们到现在家里有患者仍然会联系我。作为一个医生，我将不断探索，为更多患者解除病痛。”

就是这样一位把患者当朋友的医生，手起刀落间尽是医者仁心，一生都在无影灯下精心雕琢，用一把柳叶刀为脑病患者描绘出一派清新世界。

泰安市立医院

医者感悟

▶ 盛开在帮扶者心里的“妇幼之花”

接到区卫生健康委再次对涿鹿县开展医疗帮扶任务后，门头沟区妇幼保健院派出第二批支援队，于7月28日到达了涿鹿县，对涿鹿县妇幼保健院的妇科学科建设进行帮扶。



作者手记：

转眼间援助张家口市涿鹿县的医疗机构快两个月了。这两个月来，我全身心地投入到援助工作中，有收获，有成就，有付出也有快乐，有感而发，写了这样一首打油诗：

潺潺两流援永定
脉脉一城望鸡鸣
京来京往夫驰骋
城南城北我纵横
长子闭门勤学苦
稚子喧嚣乐其中
帮扶支援听党话
门涿医疗有真情

这是我支援期间工作、生活的真实感受。我付出着，也收获着；我努力了，也获得了认可，完成了工作。

我所服务的涿鹿县妇幼保健院，人虽然不多，但都极为热情，对工作都一丝不苟、认真负责。我刚刚报到，妇幼保健院的郝院长就激动地说：“早就盼

望着北京的专家来，尽快帮助我们解决做好政府工程中两癌筛查工作的技术壁垒，提高我们妇幼阴道镜水平”。郝院长急切的目光让我暗下决心：我一定要尽最大努力帮助他们解决实际问题，真抓实干，传帮带，带领科里医生熟练运用好这些技术，让当地老百姓获得最大的收益。



看到科里只有3名妇产科医生，却承担着全县农村两癌筛查的普通体检项目。因为条件所限，没有完善的妇科门诊，没有正规挂号室、收费处和药房。院里的阴道镜仪器设备，也是10年前花不少钱购买的，还不知能不能正常使用；在此之前，因为各方面原因，10年来几乎没有人使用过。经过认真细致地检查、调试和配件更换，我确认设备还能使用，于是向郝院长做了汇报，共同商定了培训、传帮带方案。第二天一大早，我就和郝院长、科主任以及科里职工共同开会，决定先临时采购几种常用药，以确保妇科常见病的诊治和阴道镜术后的完善治疗；然后开展阴道镜检查、手术的安排、落实，同时把技术培训和传帮带融入其中。

一切都井然有序地进行着，一个病患的案例让我印象深刻。当地一位64岁农村户口罗女士，因为体检报告TCT: ASC-US，很幸运地赶上了院里阴道镜设备投入使用了，于是科里的宋主任给她打了10多个电话让她来做进一步阴道镜检查，老太太不是不接电话，就说没有时间。有一天上午，罗女士突然不期而至地来到了医院，请求做手术。经检查，患者术前常规测量血压210/180mmHg，经过对症口服降压药半小时后血压有所下降，期间打电话通知其女儿来医院，知情同意签字后阴道镜照常进行，手术很顺利。镜下活检不除外高度病变。告知一周后病理回报打电话通知，罗女士和女儿忐忑不安的离开了医院。

果然不出所料，罗女士的病理报告为宫颈原位癌，我和宋主任拿着病理报告打听到了罗女士的家，主动上门跟她家属交代病情，家属流着泪一再向我们表示感谢。她的女儿说：“要不是这次检查，要不是你们认真负责，我妈的病

恐怕会耽误，谢谢你们！谢谢你们！”

按照医疗常规，两癌筛查出来的TCT阳性妇女必须转诊阴道镜。因为阴道镜设备投入了使用，我来涿鹿县妇幼保健院近2个月的时间里，总共做了近20台阴道镜；对其中的异常病理，都进行了宣教、转诊、追访；还帮助制定了阴道镜手术流程、知情同意书及术后注意事项提示单。在手术过程中，我手把手带教、一步步讲解，不厌其烦地和同事分享、传授注意事项及操作要点。在大家的努力之下，目前科里两名骨干医生都能顺利地独立操作阴道镜设备。



古话说得好，“功不唐捐”，我的传帮带、当地同事的认真学习，终于结出了成果，让闲置了十年的医疗设备得以启用，实实在在地造福了当地群众，也提高了妇幼保健院的诊治、手术水平。我心里这个美啊！

北京市门头沟区妇幼保健院 崔秀红

礼物

2018年7月，我从广东医科大学神经内科硕士研究生毕业，同年的9月，我成为广东三九脑科医院一名规培医师。在医院里，我是个名副其实的小医生，但我有着脑科人独有的自豪感，当然也有着小医生的惶惶不安。不过，我觉得这一切都是生命馈赠给我的礼物。

5年本科，3年研究生，还要规培3年，才可以真正踏入临床……漫长的学医路，我纠结过，也想过要放弃。尤其是看到很多同学经过一番心理搏斗后选择弃医从商，我更纠结了。不过，我内心始终有一个小小的声音在对自己说：“我不想放弃。”

其实，我心底这个小小的声音，来源于多年前爷爷曾对我说过的一句话：“如果没有能力，至少为自己做一些事，让自己能够自力更生；如果有能力，就为别人做一些事，就当是回报社会。”是呀！医生可以为别人做事，也就是爷爷口中“有能力的人”。

随着规培学习的不断深入，我的纠结渐渐地被治病救人的成就感取代。哪怕是完成操作后，患者简单的一句“谢谢”都能让我愉悦很久。甚至就在此时此刻，当我在敲击键盘写下这段话时，我的嘴角都挂着微笑。

如果问我从医学生变为医生最需要转变的是什么，我想应该是学会沟通。临床经验的积累需要时间，这是一个由量变到质变的渐悟过程。沟通态度的转变可以是一个顿悟过程。简单来说，你可以从温和而亲切地和患者打招呼开始。虽然我的每一位带教老师都给了我充分的信任和支持，但当我开始独立收治病人时，仍然会紧张。因为我面对的不仅仅是患者，还有众多性格各异的家属。我一次又一次地往病房跑，把检查的安排、检查的结果、诊疗的方向、预后的情况等信息及时传递给患者和家属。随着沟通的增多，患者自然也就理解医生的良苦用心。“医患就是要站在同一战线上面对共同的敌人——疾病。”

良好的沟通带来的是患者对我的信任。“赵医生，有你真好！”当收到病人这样的信息时，我兴奋了好久。

病人带着他的病痛和无助走向我，而我恰巧出现在他需要帮助的时刻。漫漫行医路，我会努力像“礼物”一样，不断带给他们更多的惊喜和关爱。

广东三九脑科医院 2018 届规培医师 赵姝

人生中的第一面锦旗

我叫顾佳琪，是门头沟区医院肿瘤科的一名护士，参加工作两年，褪去学生的青涩，全身心的投入我热爱的护理工作。2020年8月的一天下午，像往常一样，我精神饱满地来上班，进入科室后，看到一面写着自己名字的锦旗！这可是我人生中收到的第一面锦旗啊，有惊喜，有开心，百感交集……

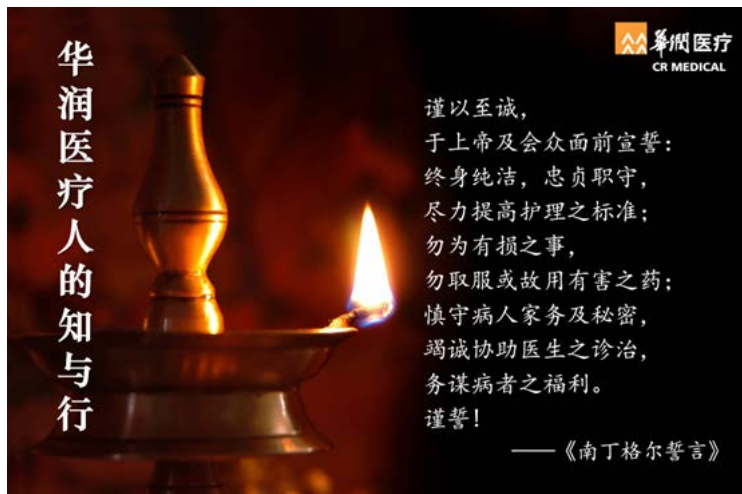
那是一个平静的夜晚，夜幕慢慢笼罩了大地，伴着监护“滴、滴、滴”有规律的声音，一切都那么平静，让人安心。突然，一串报警声打破了这宁静。顺着声音寻去，17床的阿姨心率突然加快，呼吸急促，我们立即遵医嘱面罩吸氧，加大氧流量。这位阿姨是一位结肠恶性肿瘤的患者，来到我们科室时已经四肢严重水肿，所以末梢循环不是很好，血氧夹测不出她的血氧。我轻轻握起她那水肿的手，给她轻轻揉搓，怕把她弄疼就把所有的动作放轻、放慢。看着她渐渐红润起来的手指，我在心里为她加油。此时血氧值也出现在了屏幕上，可是却在渐渐下降……



工作中的顾佳琪

医生立即给予了抢救用药，可未见明显好转。我看着阿姨慢慢闭上双眼，轻轻拍拍她的肩膀在她耳边叫她，她缓缓睁开眼睛轻声“嗯”了下，还有意识，可是血压、血氧仍在一点点地下降。我再叫她时，她没有了反应，瞳孔也散大了……当我们还要继续抢救时，叔叔说：“算了，别让她再受罪了，让她静静地离开吧。”看着她的心率渐渐从65，42，33，20降至0，我一直紧紧握着她的手，想用我的体温来温暖她，想用我的呼唤来唤醒她，可是心电图从有波动到呈直线。她离开了……叔叔红着眼眶说：“谢谢你，佳琪。”并给我鞠了一躬。我扶起他说：“叔叔您节哀，阿姨再也不会疼了。不用谢我，我只是做了我应该做的。照顾好自己的身体，不要让阿姨放心不下。”

就这样，阿姨平静地走了，然而一周后，家属给我送来了这一面饱含信任和肯定的锦旗。在肿瘤科工作了两年，早已记不清我拉住过多少位患者的手，这面锦旗是对我工作的肯定，更是对我未来工作的激励。我愿谨守南丁格尔誓言，燃烧自己，照亮他人，做一名让患者和家属信任的护士！



北京市门头沟区医院 顾佳琪

他山之石

基层医院改善医疗服务怎么做？ 听听这位院长的6年心得

近日，浙江省东阳市人民医院成为省内首家晋升为三甲综合性医院的县级医院。以此为契机，我们总结了6年来改善医疗服务的经验与心得。医院发展目的是服务民生，必须坚持发展、服务、民生三者互促，持续推进改善医疗服务行动，使百姓获得最大受益。

形成系统性策略

改善医疗服务是医院的永恒主题，不能仅将其当作一个活动形式或一个时期的重点。医院在改善服务上已经形成了由认识、行为、方法、评价构成的系统性策略。

首先，患者满意度是体现服务质量的客观指标。满意度等于医院实际提供的服务减去患者期望值。对医院获得较高满意度应有清醒的认识，服务对象很宽容，对患者不满意之处应及时予以改进。

其次，管理公共服务是体现医院管理者对改善服务的认知与行为能力的主观指标。公立医院的每一位管理者应当对事业发展、改进服务有清醒的认识并主动作为，尤其要发现并改进细节上的不足。

最后，医院以服务品质为基础，向公众开放。院领导办公室所有窗口应呈开放状态，与服务对象零距离。

做好能力匹配

提升服务品质需要有足够的能力为基础。医院既需要有认识与分析能力，更需要有实质性的推进能力。

具体来说，第一，医院要有互联网服务理念与技术行为协同推进能力。基于此，院内改善成效明显。数据显示，非人工挂号率大于87%，缴费排队等待时间小于4分钟，住院病人床边结算率大于70%，产科B超半天完成率达95%。在院外，基于全周期的连续服务理念展开。目前，高血压患者治疗领域

实施“医共体+物联网”模式，即将全市医疗机构诊间血压计和患者居家监测血压计全部实行在线管理，力求做到每次在不同地方监测的血压值都在线实时记录，现在每天有5000多个血压值被上传。

第二，医院对改善服务应有要素认识能力。改善服务的基本要素有3个，即让患者感到便利、受到尊重、看得好病。目前，三要素理念正在引导医院深化改善服务行动，如血管外科对卧床老人易形成静脉血栓的风险进行评估后，提前装漏网，防范下肢深静脉血栓掉落形成肺血栓。这样的做法既体现专科能力，也发挥了要素理念。

第三，医院要有对员工亲和力的评价能力。医院专门开发了员工亲和力评价系统，病人动动手指就可以通过微信评价就医环境、医生专业技术和医务人员态度。

从服务细节着手

改善服务应从细节着手，惠及民生更得从患者内心的感受着眼。

医院调研形成了膀胱充盈指数。一些泌尿科患者做检查需要憋尿，但需要喝多少水、憋多长时间没个谱。该怎么解决呢？医院B超室工作人员组织100人进行调研，测算出大部分人的数据，然后将这些指数制作成小卡片，分发给候诊的患者，让其早做准备。B超室对憋尿患者检查实行首诊负责制，一旦患者感到尿意就优先检查。

医院成立了专办小组，对流出县域的病种结构进行细化分析。东阳市的县域就诊率已经超过90%，但医院追求让更多的病种在当地治疗。专办小组收集了近年流出的20多个病种，按病种类别、发病数量等建立动态档案。临床和管理部门会定期提升专业能力并改进服务。



医院还形成了模块化服务评价体系。体系包含61个服务标准，适用于全

体员工的通用标准和适用专业岗位、关键环节的专用标准。医院还在每个科室设置服务专管员，由科室主任或副主任担任。医院委托第三方进行评价，还每季度安排改善服务成果交流、问题环节梳理剖析等活动。今年1月以来，医院开展“每科一改进”活动，共推出80多项改进成果。

医院开展“用心服务，美好回忆”活动，让员工从上岗第一天起就注重培养健康向上的职业素养，并用自身的每一个服务细节构建起美好的职业回忆。这项活动贯穿于医院的每一项管理理念和决策中，体现于员工日复一日的诊疗服务环节里。最后让患者来医院不用担心，在医院感到舒心，离开医院后给予赞许。

来源：健康报

仁心仁术 康泽天下

华润医疗控股有限公司

China Resources Medical Holdings Company Limited

北京市丰台区福宜街9号院昆仑中心14层
14/F, Kunlun Center, No.9 Fuyi Street, Fengtai District, Beijing

香港湾仔港湾道26号华润大厦41楼
41/F., China Resources Building, 26 Harbour Road, Wanchai, Hong Kong

www.crmedical.hk

