



# 华润医疗患者服务体系 润心简报

2021年1月



# 目录

## CONTENTS

### 体系固化

- 01 华润医疗患者服务体系建设第三阶段工作部署
- 03 患者服务信息管理系统上线及使用情况

### 润心者说

- 04 问题“魔镜”折射出的服务意识

### 使命担当

- 07 广东三九脑科医院召开患者服务体系建设 2020 年度总结暨 2021 年工作启动会
- 09 集中观察酒店里的坚守
- 12 战甲不卸，白衣入户采样暖人心
- 13 健宫医院支援顺义区医疗队出征
- 15 零下 13 摄氏度，他们坚守三天三夜
- 17 门区妇幼荣获“2020 年度北京市口腔公共卫生服务项目优秀管理单位和优秀先进单位”称号

### 知行合一

- 19 门中医院自助挂号缴费机上线啦！
- 20 互联网 + 新生儿护理上门服务
- 22 阳光正好，为马拉松赛事护跑！
- 23 暖心麻醉 为强直性脊柱炎患者顺利手术
- 25 徐矿医院润心服务 细微之处体现服务意识

## 遇见美好

- 27 为患儿准备一场特殊的纪念仪式
- 29 妙手仁心除多年顽疾
- 30 淮北矿工总医院护理部的首期读书分享会
- 32 后勤人，你们拾金不昧的样子真美！
- 34 腊八飘香 武钢二医院连续四载赠粥暖人心
- 35 新年的水饺 是儿科医护的真挚用心
- 37 员工趣味运动会 拔出一片新天地

## 感动人物

- 39 一面锦旗，一次鞠躬，一场医患与共的治愈
- 40 仁心仁术铸就医患温情：“医生大伯，谢谢你！”

## 最佳实践

- 42 泰安市立医院志愿者团队勇担当

## 名医风采

- 44 肿瘤复发痛苦不堪 多学科支持高难手术解危情

## 医者感悟

- 46 默默无闻勤奉献，朴实无华写青春

## 他山之石

- 48 三院士畅谈智慧医疗如何为临床科研添翼，让诊疗更高效，助医生发挥才智

## 体系固化

## ▶ 华润医疗患者服务体系建设第三阶段工作部署

2020年12月29日，华润医疗患者服务管理部组织召开了患者服务体系深化四季度工作会暨体系固化调研会议，副总裁吴新春、各成员医疗机构患者服务总监、公司患者服务管理部人员线上线下参加了本次会议。

患者服务管理部部门负责人陈赞丽介绍了2020年四季度体系深化工作情况及2021年体系建设工作安排。各医疗机构患者服务总监相继发表了关于体系固化工作的建议和想法，大家各抒己见，畅所欲言，也共同展望，为下一步工作蓄积能量。

会议最后，吴总对大家关于患者服务体系固化的思考和建议给予了充分肯定，并进一步阐释了患者服务体系建设的重要意义，强调了患者服务体系固化工作需要将患者服务的员工内驱力、社会助推力、评价牵拉力三方面力量形成合力，才能发挥体系能力、体现服务成效；也再次明确了患者服务体系固化的六大工作重点，即开展患者服务体系标准认证、开展“知行合一、从我做起”大讨论、全面推进智慧患者服务、创造并推广最佳实践、开展患者服务专题培训、持续提升患者就医体验。

## 聚合员工内驱力、社会助推力、评价牵拉力

是体系固化的核心举措



## 2021年患者服务体系固化工作重点



根据患者服务体系建设工作要求，结合各成员医疗机构对体系建设的意见和建议，公司发布了《关于开展华润医疗患者服务体系建设第三阶段工作的通知》和方案，各成员医疗机构陆续召开启动会，总结 2020 年体系深化工作成果，部署 2021 年体系固化工作要求和具体内容。



## 患者服务信息管理系统上线及使用情况

### 1、患者服务信息管理系统在北京京煤集团总医院试运行

2021年1月20日，患者服务信息管理系统与京煤医院统一预约平台实现了数据贯通，完成了内部测试，进入系统试运行阶段。



京煤医院对预约挂号系统进行了升级改造，统一了挂号资源池，分时段预约精确到了10分钟。患者可通过患者服务信息管理系统预约京煤医院2021年2月1日及之后的号源。



	徐州矿山医院润...	1.7千	累计用户
	北京中能建医院	5.0千	累计用户
	北京市健宫医院	11.6万	累计用户
	广东中能建电力...	7.9千	累计用户
	广东三九脑科医...	4.8万	累计用户
	淮北矿工总医院...	5.4万	累计用户

### 2、已上线医院系统使用情况

已上线系统的各家医院继续扩大使用范围及使用量，截止2021年1月24日，已上线医院累计添加人数（不含重复登录人数）已突破23万人，同比上个月增加了3万余人。

## 润心者说

## 编者按

2021年,《润心简报》百尺竿头,开辟总监专栏《润心者说》。在这里,各成员医疗机构患者服务总监可以探讨体系建设工作落地的思路,可以分享作为患者体验官,在改善患者就医体验道路上的探索与实践,还可以畅谈对医学人文建设、智慧服务、最佳实践、服务创新等领域的设想和感悟。



在本期,广东三九脑科医院患者服务总监、副院长周海,围绕医院的患者服务满意度管理由科室被动接受,到全员主动参与这一演变过程,说明我们面对问题的态度,能够折射出我们的服务意识,也影响着我们的服务水平和能力。

## 问题“魔镜”折射出的服务意识

没有十全十美的服务,也没有百分百的患者满意。在服务患者的过程中,难免会遭遇患者提出的各种各样的问题。不同的人面对这些问题的态度也会迥异。问题就像一面魔镜,折射出的是服务意识。

从广东三九脑科医院开始关注患者就医体验、开展患者满意度调查工作起,我们就在不断地与各种形形色色的问题打交道。

初次接触患者提出的问题,部分科室很是不适。对于润心患者服务中心通过满意度调查收集到的问题,部分科室急于否认。“不是这么回事。一定是你们弄错了。”“你们怎么记录的?当时根本不是这样的,我们的同事不是这么说的。”……一个问题,引发了部门之间的矛盾,一方愤怒,另一方委屈,但对于问题的解决,却没有帮助。



没有发现的问题，终会有暴露的一天。没有解决的问题，也很有可能会通过其它途径再次呈现。渐渐地，科室选择了面对问题，但还是难免习惯于撇清责任或避重就轻。于是，在问题的认识上，双方又开始了新一轮的“较量”。

抱着要彻底解决问题的态度，润心患者服务中心对问题穷追不舍。渐渐地，各科室也养成了对问题认真跟进解决的习惯。科室不仅重视单个问题的解决，更重视通过暴露出的问题，强化全科的服务意识。至此，双方终于站在同一战线。

再后来，双方同舟共济，合作更为密切。一些科室如果没有收到患者的问题，会感觉不习惯。当他们的满意度没有达到他们期望的分数时，他们会主动询问润心患者服务中心，是否收集到相关问题。为了更好地配合科室发现问题，润心患者服务中心也会主动回访满意度评分不高的患者，详细了解患者不满意的原因，以方便科室发现服务的不足。



于是，问题不再像以前那样面目狰狞，反而变得和蔼可亲了。这时，也出现了一个有趣的现象，当我们千方百计想逃避问题的时候，问题会越聚越多，而当我们想方设法去寻找问题的时候，问题反而都难觅踪迹。

从排斥问题，到被动接受问题，到积极解决问题，再到主动寻找问题，每一种面对问题的态度，都折射出我们的服务意识，而这种服务意识，也直接或间接影响着我们的服务水平和服务能力。

真正对医院或对医护人员绝望的患者，是不会反映自己的问题，或提出自己的建议或意见的。他们可能会直接将医院或医护人员拉进黑名单，从此，再无任何交集。而那些提出建议或意见的患者，他们虽然感觉医院或医护人员在某些方面做得不够好，但依然心存信任，希望通过院方的改进，满足自己的诉求。

诚然，有一部分患者在表达诉求、提出建议或意见时，因为只站在自身的





立场，带着个人的感情色彩，难免做不到绝对的客观理性，但这并不是我们忽视患者建议或意见的理由。有则改之，无则加勉。我们首先得承认我们的服务的确给患者造成了某些不好的印象或伤害，然后，我们才有可能去反思我们的行为，进而做出相应的改进。至于个别带有个人感情色彩的稍作夸张的内容，我们理性看待即可，大可不必因此而与患者争辩是非。



一些患者在做满意度调查时会特别提到，“我提出的建议只想让医院知道，希望医院能做一些改进，但我并不想让我的主管医生知道，因为我还要继续治疗。”可见，患者在提出建议或意见时，还是会比较谨慎，因为他们有顾虑。正因为如此，我们更要感激那些敢于提出建议或意见的患者，是他们，让我们能换一个角度发现自身难以发现的问题。我们也要重视问题的解决，唯有如此，才能让患者看到我们对他们的重视和尊重，才能让他们放下心理负担，坦诚地与医护人员进行更直接的沟通。

旧的问题解决了，新的问题还会再来。解决问题的过程，就是我们不断完善服务，不断提升服务水平和服务能力的过程。我们无法做到永远没有问题，但我们可以做到尽量不出现同类问题。我们还可以做到让问题的数量越来越少，让问题的质量越来越高。

热情地拥抱问题，给自己一次提升服务能力的机会，给患者一个满意的服务补偿，给世界一片医患和谐的岁月静好。

## 使命担当

广东三九脑科医院召开患者服务体系  
建设2020年度总结暨2021年工作启动会

1月20日，广东三九脑科医院召开患者服务体系建设2020年度总结暨2021年工作启动会。华润医疗副总裁吴新春、医院院长朱丹、党委书记蔡林波、纪委书记李红英、名誉院长黄勤教授、副院长周海等领导班子成员、各科主任及护士长等参加了会议。



朱丹院长在致辞中表示，过去一年，医院在集团的统一领导下，在患者服务体系建设方面做了大量的工作，也取得了较为理想的效果。服务一向是脑科医院的核心竞争力之一，而形成服务软实力和竞争力需要长期的坚持和学习。他希望，医院的患者服务建设能在集团领

导下不断总结、不断规范且持续改进，从而形成具有行业竞争力的高标准服务体系。

会上，医院润心患者服务总监周海从品质化建设、标准化建设、信息化建设和品牌化建设等方面对2020年医院患者服务体系建设的取得的成绩、工作亮点及不足进行了总结，并就2021年固化患者服务体系建设做了全面的规划。他指出，2020年，医



院通过开展一系列活动，有效提升了患者的就医体验，从而提高了医院的品牌影响力。2021年，医院将继续聚焦集团2021年工作重点，把固化患者服务体系建设的措施稳步落实到位，持续提升医院管理水平和患者满意度，促进各项工作迈上新台阶。

吴新春副总裁对广东三九脑科医院的患者服务体系建设的表示充分的肯定。会上，他回顾了2020年华润医疗患者服务体系建设工作，并对2021年患者服务体系建设的重点工作作了部署。他指出，2021年是华润医疗开展患者服务体系建设的固化之年，医



院要继续构建以“以患者为中心”的具有华润医疗特色的“标准+α”院前、院中、院后全方位的患者服务体系，并充分聚合员工内驱力、社会助推力和评价牵引力，建立全员为患者服务的协同、改进、评价和激励机制。

他认为，要想构建具有华润医疗特色的患者服务体系，不仅要形成全员参与、组织有力、标识明晰、责任明确、措施有效、患者认可、社会认同、社会效益与经济效益突出的华润医疗“标准+α”患者服务体系能力，更要从管理机制、流程路径、服务模式、活动策划、方式方法等领域持续创新、提升体验。他希望华润医疗成为现代医疗机构服务的引领者。

2020年是华润医疗深化患者服务体系建设的、全面提升患者服务水平、打造患者服务体系的重要一年。2021年，医院将在华润医疗的引领下，继续固化患者服务体系建设的，持续“以患者为中心”，不断推进和完善患者服务体系建设工作，提升医院的医疗服务水平，让更多患者享受到高标准、高品质的医疗服务。

广东三九脑科医院

## 集中观察酒店里的坚守

根据北京市顺义区疫情防控总体工作部署，2021年1月1日起，空港医院党政班子第一时间选派专业的医疗保障小组，陆续进驻集中观察人员所在酒店，开展包括接收医学观察人员登记、采集核酸检测样本、测量体温、集中人员医学观察、病情观察和协助120转运、对酒店工作人员进行防护和消杀培训、生活垃圾和医疗废物处理指导、防护物资管理、监督等工作。

凭借优秀的业务素质及良好的沟通、协调和应急处置能力，消化内科关佳、手术室王欢、耳鼻喉科高帅、神经内科任苗苗、贾汉旗、中医科孙启胜、眼科李惠、综合外科于海建、口腔科马伊爽、内分泌科孙彤，先后被选派到5个集中观察酒店中开展工作。

在酒店里，集中观察人员年龄跨度从只有几个月大尚在襁褓中的婴儿到年逾耄耋的老人，还有慢性病患者、孕妇、精神性疾病患者，所以，医疗小组成员的职责还包括对集中留观人员的生活照料和心理疏导等，事无巨细。



对酒店工作人员进行培训指导

从最初进驻酒店快速开始各环节、流程的准备、布置，到有条不紊的快速开展系列工作，20天里，平均年龄只有28岁的他们，在每一个深夜穿着厚厚

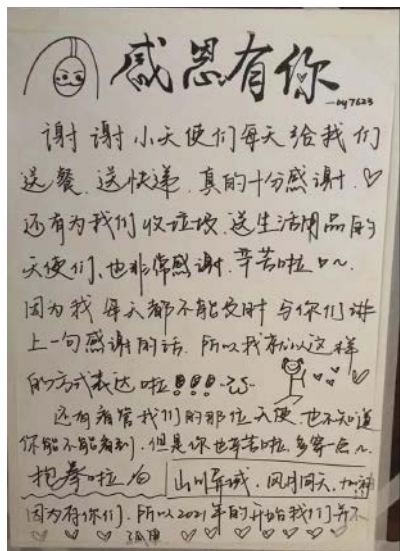


的防护服，在酒店廊道中穿梭的身影，无不彰显着青春力量！

于海建、孙彤、马伊爽在集中观察酒店中，迎来我院院长王晓敏、书记王志娟、工会主席张月娇和社区部主任刘金刚的温馨慰问。在王晓敏院长的“追问”下，1998年出生的“小姑娘”马伊爽，说出了自己特别想吃冰淇淋的心声。当天，她就吃上了甜甜的冰淇淋。但是，冰淇淋的味道还没有完全从嘴角消失，当晚，她和孙彤、于海建就来了个通宵接收集中观察人员。在酒店驻点的20天里，三个入职时间只有一年左右的90后，凭着自身过硬的专业素质和对工作的热情、耐心与细心，出色地处理着每一个问题，赢得了集中观察人员的一致好评！



“印象特别深刻的事儿，就是有一位集中观察人员，在自己客房门前贴的那张纸，上面写了很多激励和感谢的话，当时看到确实很感动……那种敬重和信任的感觉，会让自己感受到作为一名医生的自豪和骄傲！”这是我听过的，这个叫孙启胜的小伙子，说的最多的一次话。



贴在酒店玻璃上的感谢信

“作为咱们医院驻点医护，接收到了来自咱们医院领导的热切关心，以及隔离人员对我们的感谢、理解，这让我们更有动力继续坚守岗位，履行职责。”再次通话的时候，李惠和孙启胜你一言我一语，大概表达了这些内容后，就又开始忙了。

后来才知道，当天，他们正在接收新一批集中观察人员的忙碌中，给我的回复是在忙碌的间隙，有时候是晚上十一二点，有时候是凌晨……

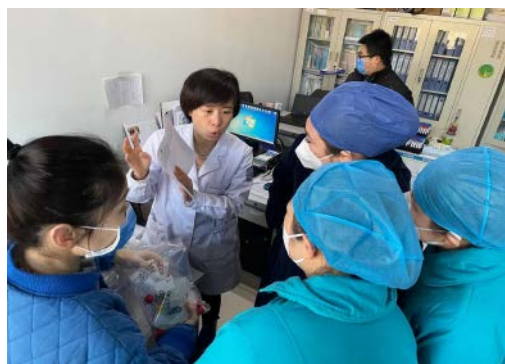
关佳是本次参加驻点医疗保障组人员中，年龄最大的一位医务人员。作为80后，作为一

名党员，有了2020年开年参加抗疫工作的实战经验，这次驻点工作，让她着实展现出了女汉子般劲头十足的能量和担当。“克服困难，不断创造条件”，是关佳说的最多的话。她说，让她特别感动的就是空港医院医务人员的创新和奋斗精神。

“医疗和护理，这些我们都是我们的专业，耐心、细心的去严谨的做，我们觉得没什么。但是我们觉得，最最考验人的就是心理疏导和生活照料，这方面特别需要技巧和方式方法……”在完成既定的工作任务之外，任苗苗和贾汉旗常常要24小时与有需要的集中医学观察人员保持密切沟通，以在精神和心理上，对集中医学观察人员予以慰藉和指导……



“我们两个人是1月2日进驻到酒店的，主要包括几方面的工作：第一是集中医学观察人员的医疗保障，包括日常不适的处置、发热、急症等的协调，120转运等；第二是防疫、消杀指导；第三是集中医学观察人员体温的直测；第四是配合核酸采集工作；第五是属地、文旅局、酒店、医院等各部门之前医疗相关工作的协调和处置……”王欢和高帅还是一如既往的淡定、沉稳，对工作的介绍严谨而有序。



自开始执行集中医学观察人员的相关任务后，空港医院缜密部署，在社区部及防保科同事们齐心协力的努力下，每日从全院范围内，抽调核酸采集人员，深入酒店展开支援工作。在平日的消杀指导等培训中，大家始终保持着高度的责任意识，不断强化监督指导，落实主体责任，为各项工作的顺利开展夯实了基础。

北京市顺义区空港医院

## 战甲不卸，白衣入户采样暖人心

按照疫情防控的要求，全员核酸采集要不漏一人。但年老体弱、行动不便、术后慢病以及失能、智障等特殊人群无法到达集中采集点，这就需要医务人员入户采集。

数九严寒，室内外温差极大，出门入户寒热交替，面屏上起雾，带眼镜的医务人员更是“双倍待遇”。采样中，他（她）们眯起眼睛，寻找缝隙，看准目标，迅速采集。

整个入户采集过程，既有辛苦也有感动。很多居民楼没有电梯，医务人员穿着密不透气的防护服，一级一级爬楼梯，气喘吁吁，甚至缺氧头晕，但当听到居民连连说着“谢谢您，大夫，谢谢您还想着我们”的时候，疲惫瞬间消散了，一切都是值得的！



到目前为止，顺义区第二医院共完成辖区内 589 名特殊人群的入户采样，有力保证了辖区居民核酸检测不漏一人任务的完成。

北京市顺义区第二医院



## 健宫医院支援顺义区医疗队出征

近期，全国及北京多个地区出现零星散发新冠肺炎病例，北京市健宫医院全面启动应急预案，精心部署，齐心抗疫。1月17日，按照西城区卫健委的通知要求，健宫医院派出5名精兵强将，出征顺义区疫情防控第一线。



临近年关，医务人员们没有因为无法回家过年而犹豫，没有因为凛冽的寒风而退缩，没有因为要奔赴疫情第一线而畏惧，彰显着医务人员的责任与担当！在接到任务后，健宫医院启动应急预案，医务人员们争相报名，迅即组建了支援队伍，决定由宿力元、王跃鑫、马璇、宋雪、陈思远五位同志，代表健宫医院奔赴“战场”。



在1月15日召开的“华润医疗支援顺义区疫情防控工作出征仪式”上，宿力元同志作为带队负责人进行发言，她表示，“疫情形势严峻，本次支援顺义区疫情防控工作，是对我们的挑战！我们一定不忘初心，牢记使命，

共同努力，互相帮助，砥砺前行，保证圆满完成任务，平安归来！”

李亚非院长为即将奔赴顺义区抗疫一线的同志们致辞。他表示，这是健宫医院继支援武汉抗疫之后的第二次受命出征，作为央企华润医疗旗下医院，要有责任感和担当精神，医院是五位同志们的后盾，我们全力以赴，保卫首都人民的健康！

最后，总裁成立兵总结道，“目前北京顺义地区疫情防控形势依然严峻，医院在属地防控任务重、院内人手紧张的情况下，第一时间抽调人员支援顺义，体现了我们作为央企医院高度的社会责任感和使命感，医疗队的同事们义无反顾奔赴前线，充分展现了华润医疗人的大局观念和无私奉献精神，你们是华润医疗的优秀代表！”

同时，成总特别嘱咐，请医疗队队员们务必做好自身防护，工作中密切协同，敢于担当，认真完成各项防控任务，并特别注意保护身体健康和心理健康，华润医疗是大家的坚强后盾！愿早日战胜疫情，平安凯旋！



1月17日上午，医疗队队员已顺利到达隔离点，开始执行各项防控任务。

北京市健宫医院

## 零下13摄氏度，他们坚守三天三夜

2020年12月28日，瑟瑟寒风中，京煤总医院支援顺义区密接人员转运工作的医护人员，紧急奔赴疫情防控主战场。

按照北京市疫情防控的总体部署要求，京煤总医院龙兴120急救站医生王磊、感染性疾病科护师赵宏燕、救护车司机班班长张春平，紧急支援顺义区，开展密接人员转运工作。



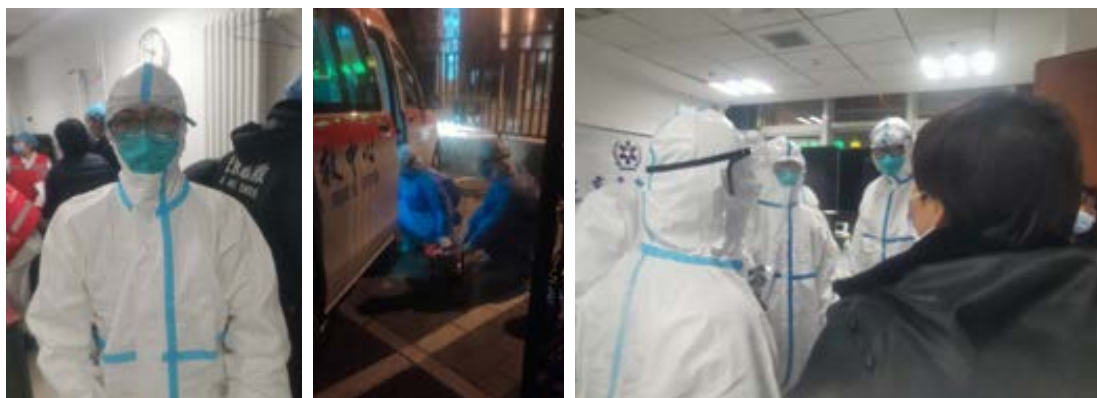
张春平今年已经57岁，作为司机班班长，他挺身而出奔赴一线。王磊在接到支援顺义任务后，没有迟疑，15分钟到达集合点。王磊说他是一名党员，更是一名医生，这个时候就应该冲在第一线。但他没有说上幼儿园的儿子晚上没人接，也没有说，他的爱人是门头沟区120医生，正在值班，且爱人第二天生日，已经定好了生日蛋糕，预定了饭店，



通知了朋友。当王磊接到通知告诉爱人的时候，爱人的一句：你去吧，家里有我。当夜，儿子寄宿在小朋友家里。王磊义无反顾的奔

赴顺义抗疫前线。

为期三天三夜的支援任务中，正赶上冬天寒潮来袭，大风高达7-8级，夜里气温低于零下13摄氏度。王磊和张春平负责转运密接人员。凌晨4点，他们耐心劝说一位父亲和6岁小女孩，安全护送转运到指定地点；他们辗转多处偏僻的村庄，深夜寻访，搀扶70多岁行动不便的老人，克服个别转运人员不理解，沟通不顺畅的困难，在寒冷的冬夜连续工作8小时。



护师赵宏燕负责给刚刚执行任务归来的急救车消毒，在防护穿戴齐全的前提下：将喷雾消毒设备放置在车中，把喷口调整为仰角45度，打开电源开关，迅速关闭急救车车门，5分钟后，消毒人员取出设备，再次关闭车门“闷”40分钟，进行密闭消毒。之后再打开车门、车窗进行通风，一辆转运车消毒需要50分钟完成。每辆执行任务回来的急救车，都需要按消毒流程严格完成。每天消杀时间从17:30到次日8:00结束，几个寒冷的深夜里，为保障后方阵地不被二次污染，赵宏燕一丝不苟的坚持完成消毒任务。休息期间，她为密接人员制作防护包。早晨8点，忙碌了一夜的赵宏燕，脱下防护服和隔离衣，迅速给自己套上厚厚的羽绒服取暖，这一夜她消杀100余辆转运车。尽管在严寒的深夜，她的手指已经冻的僵直，不能打弯儿，但没有消减她奔赴前线的满腔热情。在最低气温零下13摄氏度的深夜，她（他）们奋战在岗位上，从未退缩。

在顺义的三天三夜，京煤总医院医务人员共转运密接人员14人，消杀车辆200余辆。他（她）们白衣执甲，不畏艰险，逆行而上，是京煤人继续前行的力量。

北京京煤集团总医院



## 门区妇幼荣获“2020年度北京市口腔公共卫生服务项目优秀管理单位和优秀先进单位”称号

根据北京市卫健委要求，2020年继续由北京市门头沟区妇幼保健院开展适龄儿童免费口腔检查、口腔健康教育、窝沟封闭、氟化泡沫预防龋齿等工作。妇幼保健院口腔科（区牙防所）严格按照工作规范以及疫情防控常态化相关规定开展工作，顺利完成项目指定医疗机构的确定、服务学校名称的备案、年度工作方案的上报、区级培训、项目资质医师申报审核等工作，在区卫健委和医院领导的大力支持和帮助下，项目平稳运行，圆满完成工作任务。



2020年年末，北京市牙病防治所召开项目总结会，按照口腔公共卫生项目绩效考核的要求，经北京市牙防所综合考评，确定门头沟区妇幼保健院为“2020年度口腔公共卫生服务项目优秀管理单位”“2020年度口腔公共卫生服务项目先进单位”，同时，口腔科吴佩蓉、高莹、佟文、张聪聪四人被评为2020年度北京市口腔公共卫生服务项目先进个人，口腔科李仕超代表门头沟

区牙防所做工作总结汇报。



因受疫情影响，学生未能返校复课，2020年，门头沟区口腔公共卫生项目的开展面临前所未有的挑战，科室门诊工作受限，同时无法入校入园开展工作，在区卫健委的领导以及医院领导的大力支持下，区牙防所各项工作迎难而上，严格落实疫情防控相关规定，确保了工作任务的完成。



通过开展牙病的综合防治，不仅儿童口腔疾病得到预防，更使儿童从小学会正确刷牙，树立良好的卫生习惯，使更多的家长关注儿童口腔健康问题，因此，牙防项目受到了市民的欢迎和政府的肯定。虽然我区在牙病防治工作中取得了可喜的成绩，但是乳牙龋病的防控形势依然严峻，我们也将加强项目的综合管理，不断推进牙病预防工作，让更多的儿童拥有健康的牙齿、甜美的微笑！

北京市门头沟区妇幼保健院

## 知行合一

## ▶ 门头中医院自助挂号缴费机上线啦!

近日，门头沟区中医医院自助挂号缴费机正式投入使用，患者可以在自助机上完成预约取号、缴费、打印报告等业务。自助机除了支持医保卡外，还支持医院的就诊卡和电子医保卡，缴费支持微信和支付宝两种方式。为方便患者就近使用，医院门诊各楼层都配置了立式或者壁挂式自助机。



自助机的投入使用是医院一项重大的便民措施，不仅有效分流了人工窗口排队的人数，缩短了患者等候的时间，提升了患者的就医体验，也避免了疫情期间人群聚集，减少交叉感染的风险，标志着医院在现代化医院管理中又迈出了重要的一步。患者反馈“真快，太方便了！”“不用像以前一样排队等候了。”门头沟融媒对此进行了宣传报道。

北京市门头沟区中医医院



## 互联网 + 新生儿护理上门服务

1月5日，家住武汉市青山区的包女士通过华润武钢总医院护理服务中心，给宝宝预约了第二天护士上门的新生儿沐浴服务。

### 50余项居家护理服务 满足多样化健康需求

2020年11月，华润武钢总医院正式开展了“互联网+护理服务”，为出院患者、母婴人群等提供护士上门的护理服务，目前已涵盖静脉采血、上门打针、留置胃管、母婴护理、儿科护理等50余项服务项目，对广大百姓来说十分便捷，包女士在得知这项服务后便毫不犹豫地手机下单了。

“很方便，前后一两分钟吧，填好信息就预约成功了。”想到专业护士上门给宝宝洗澡，包女士内心充满期待。

1月6日下午三点，总医院妇产科主管护师程英按照指定时间赶到了包女士家中。包女士在华润武钢总医院生产，妇产科护士对产妇与宝宝的情况十分熟悉。程英护士在华润武钢总医院妇产科工作已有13年，认真负责，沟通能力强，长期以来获得产妇与家属的一致认可。



“宝宝太小了，我们不敢给她洗澡，怕感冒，现在又是特殊时期，出去洗不方便，好在医院可以安排护士上门，有专家在，我们也放心。”包女士看到程英护士激动地说。

### 居家护理 + 专业“教学” 家属表示十分受益

程英护士做好防护工作，首先评估了宝宝的基本情况，新生儿皮肤红润，脐带已经脱落，呼吸道、饮食、大小便等情况正常。程英护士开始为新生儿沐浴，一边操作，一边交代注意事项，给宝宝洗完澡后，腋下和腹股沟区域一定要用

干毛巾及时擦干，并及时做好保暖措施，宝宝不哭不闹十分“配合”。



新生儿沐浴完成后，程英护士手把手现场“教学”新生儿抚触，新生儿抚触是国际公认对婴儿健康有益的一项护理技术，通过触摸来刺激宝宝的发育，有利于提高免疫力，改善睡眠，同时增强宝宝与父母的交流，帮助宝宝获得安全感和信任感。

手部涂好润肤露后，程英护士给宝宝做抚触，并解答新生儿家庭护理中的常见问题，专业的手法、轻柔的动作、耐心的态度，赢得了宝爸宝妈的由衷称赞，纷纷表示受益匪浅。

半个多小时的护理工作结束后，宝爸宝妈感激地将护士送出家门。“医院的护士能上门提供护理服务真是太好了，尤其是对我们这些有小宝宝刚出生的家庭，年轻父母经验不足，难免手忙脚乱，这次跟护士老师学到了很多知识和技能，非常感谢您。”包女士对此次护士上门服务非常满意。

华润武钢总医院

## 阳光正好，为马拉松赛事护跑！

2020年这一场漫长而曲折的旅程终于走到了尾声，这一趟旅程，既沉重，又深刻。但一年一度的广州黄埔马拉松赛已经被安排上啦，势必要为2020年画一个坚定的句号。

经过穗康码进行每日健康申报、参加黄马安全应急演练并通过考核、全员完成核酸检测等前期准备工作，广东中能建电力医院组织多名医护人员组成2组医疗队、1组救护车队为黄马护驾保跑，而救护车队任务更加繁重，需要完成8.5KM处的医疗保障后前往终点处进行医疗支援。



12月27日8点，黄埔马拉松赛在广州科学城绿轴广场鸣枪起跑，我们医疗队、救护车队即刻也进入备战状态。

来了，来了，跑者来了！在8.5KM处的我们欢呼起来。跑者一阵接一阵而过，我们以最快的速度给跑者提供帮助，处理他们的突发情况，为他们鼓劲、加油，让跑者能更安全地跑向终点，完成比赛。

完成8.5KM处的医疗任务后，我们赶往终点站援助医疗队。终于等来抵达终点的跑者，他们喜悦满脸、汗水挥洒。有的选手腿部不适，我们立即为选手进行放松喷药处理；有的胸闷不适，我们即刻完善心电图、吸氧对症处理，并报告指挥中心继续后续诊治。尽管跑者众多，我们合理分流，及时处理，圆满完成各项医疗工作。

2020年的广州黄埔马拉松，我院“医”路相伴、全程护航，用专业的力量让跑者更放心地投入比赛，真正享受奔跑的快乐。得到的许多赞许，鼓励着我们更好地服务社会，服务百姓。



广东中能建电力医院

## 暖心麻醉 为强直性脊柱炎患者顺利手术

1月6日下午，济南重汽医院迎来了一台特殊的手术，为一位强直性脊柱炎患者实施全髋关节置换，让他可以再次自由行走在阳光下。

家住莱芜市的32岁的小伙张连（化名），曾是一个热爱运动的年轻人，然而命运的捉弄使他患上了强直性脊柱炎，导致右髋关节损伤，无法自由行动。家里有要赡养的老人和嗷嗷待哺的孩子，使本就拮据的生活雪上加霜。2020年12月28日，经民政局介绍，张连来到济南重汽医院接受治疗。



这位患者的身体情况，让准备为他进行手术的麻醉科犯了难。原来，强直性脊柱炎让张连的脊柱全部固定，无法自由旋转屈伸，严重前倾的颈椎让张连根本无法平躺在手术台上，无法平躺也就无法正常进行气管插管。麻醉科医师想到为患者垫高手术台的办法，在患者前倾的颈部下加垫几块无菌中单，刚好给张连搭起了一个舒适的枕头。

我院麻醉科特聘专家在纤支镜下进行清醒气管插管。为了保证插管操作顺利进行，麻醉医师取半站立的方式进行插管操作。经环甲膜穿刺利多卡因表面麻醉，静脉使用药物镇痛，顺利完成了清醒气管插管。随后医护人员协助患者完成了变更体位为手术侧卧位。



手术开始了。虽然由于脊柱变形和骨质疏松给手术带来极大困难，但在手术团队的密切协作和熟练操作下，经过两个小时的手术治疗，手术顺利结束。麻醉医师顺利地为患者张连进行了气管拔管。患者清醒合作，感觉良好，参与手术的所有医护人员喜悦之情洋溢于表。

手术期间，麻醉医生持续监测维持患者的生命体征，维持患者体液平衡。在全体医护人员的共同努力下，手术完成，患者病情平稳，被安全送回病房。家属焦急的心情终于转为欣喜。

“手术医生治病，麻醉医生保命”，这样的场景其实每天都在上演，稀松平常，各种紧急、危重病人行急诊手术，需要处理的情况举不胜举。除了日常手术麻醉以外，麻醉科开展了无痛胃肠镜诊疗、门诊无痛人流、术后镇痛等方面，给予病人提供舒适安全的就医体验。

借时光之手，暖一树花开，于凉薄之冬，让冬意暖暖。我们愿用爱心、细心、用心，为手术患者保驾护航！

济南重汽医院

## 徐矿医院润心服务 细微之处体现服务意识

服务无小事，细微见真情。为提升患者就医体检，提高患者满意度，徐州市矿山医院从细节着手，努力为群众提供诊疗更加安全、就诊更加便利、沟通更加有效、体验更加舒适的人性化医疗服务。

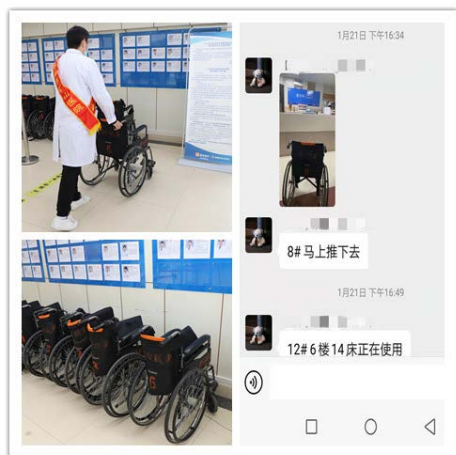
### 优化便民措施 提升服务质量

今年是个寒冬，最冷时徐州的温度达到 $-14^{\circ}\text{C}$ ，冷得让人瑟瑟发抖。医院在门急诊候诊椅上一入冬就已铺上了坐垫，由于人员的流动性比较大，垫子没有固定，往往一位患者从坐椅上起身时，垫子就滑落在地上，很不方便。润心患者服务

中心员工想到了一个办法，自己动手，在坐垫侧面缝上松紧带，固定



在坐椅上，极大地方便了患者。



同时，润心患者志愿者服务站提供免费轮椅借用服务，无需押金或身份证件，患者就诊时若需要轮椅可自行推走，每天会有专人在下班前到病区或门急诊寻找轮椅并推回，医院员工也会在发现有闲置轮椅时帮忙推到志愿者服务站；我们还提供失物招领、协助自助血压测量、患者小件物品临时寄存等服务；在门诊二楼设置哺乳室，配备婴儿护理台、舒适座椅等设施。

### 运用信息化手段 完善服务流程

“现在来徐州市矿山医院看病很方便，不用挂号排队了，我在网上预约了下午3点心内科的专家，到时就可以按点儿就诊啦。”市民朱先生对医院的人性化服务由衷称赞。自从医院润心患者服务小程序上线以来，极大地方便了患者就诊，患者可通过小程序或电话进行线上预约就诊，检查报告也无需再到医院取出，可直接在小程序上查看。

尤其是近来有许多返乡人员需要做核酸检测，检测结果也可以在小程序上直接查看，提高了群众满意度。

### 细节入手 改善就医环境

为不断改善就医环境，我院加强院内绿化美化，推进人文环境建设，营造浓郁的文化氛围。医院内安装指示灯箱，设置无障碍设施，开展“厕所革命”，真正做到卫生间无污渍、无异味、无杂物，设置了防渗漏、防鼠、防蚊蝇、防蟑螂等警示标识和安全措施。



一直以来，徐州市矿山医院改善医疗服务行动从未停歇，不断增强患者就医获得感，以更舒适的就医环境，更便捷的就诊流程，更高质量和更富人文关怀的医疗服务，来建设温暖、安全、便捷的患者之家。

徐州市矿山医院



## 遇见美好

## 为患儿准备一场特殊的纪念仪式

一位瘦小的母亲抱着一个小男孩儿来到济南重汽医院肿瘤老年科就诊，母亲年轻的面庞下却有着一双沧桑的眼睛，那双眼睛里写满了悲伤、迷茫和疲惫……

贝贝今年四岁半，活泼开朗，聪明顽皮，可不幸却降临到了这个可爱的小男孩儿身上。妈妈发现贝贝走路不稳，经常摔倒，于是到医院检查，发现孩子的颅脑里长了一个瘤子，当地医院遂行手术，病理显示为：髓母细胞瘤，颅内恶性程度最高的胶质瘤。晴天霹雳般的噩耗打破了这个温馨家庭的平静，但柔弱的母亲没有被击垮，她知道她是幼小的孩子最温暖和坚强的港湾。当地医院建议行“全脑放射治疗”，但孩子的成长发育也将永远的停留在四岁的水平，甚至出现其他并发症。贝贝的家人无法接受这一方式，多方寻求后知道我院能进行精准放射治疗，遂来我院就诊。

这是我科自建科以来收治的第一个儿童患者，这无疑对科室所有医护人员提出了很大的挑战。为减轻小朋友因手术对医院和对医务人员的恐惧，我们对孩子的病房进行了一些装饰，创造舒适、温馨的环境。为保证整个治疗过程顺利进行，科主任邀请儿科、放疗科，以及肿瘤科专家进行会诊。科室医务人员对从就医，到生活各方面内容提前计划。每一次放射，都是等孩子“睡着”后再进行，陪同放疗的护士默默地关注着孩子的情况。济南的冬天特别寒冷。护士长注意到



孩子后脑因手术还未完全愈合的伤口，连夜为孩子准备了帽子、围巾、餐盘和玩具。

经过几次放疗，贝贝不再呕吐，吃饭也香了，可以在爸爸的搀扶下在走廊里慢慢走路了。看到这一幕，每位医护人员都发自肺腑地为孩子高兴，为家长欣慰。



放射治疗结束了，孩子要出院了，善良的白衣天使要为贝贝准备一场特殊的纪念仪式。护士长在医院范围

内为孩子征集到了许多真挚的祝福，祝福来自医生、护士，也有许多住院的爷爷、奶奶、叔叔、阿姨。

医学从来都是回应他人痛苦的努力，我们尽力为贝贝和他的家人提供治愈和帮助。希望这些祝福能够成真，希望这个承受过疾苦的孩子哭着哭着就笑了，笑着笑着就平安长大了。愿他闻到春日的花香，感受夏天的暖阳，品尝秋日的硕果，触摸冬雪的清凉。

济南重汽医院

## 妙手仁心除多年顽疾

1月8日下午，天乐社区卫生服务中心妇科梁延芳医生收到一面写着“去心病医者仁心，除体疾医术高明”的锦旗。

据了解，47岁的薛女士家住梦园小区，因妇科疾病问题一直缠绕自己很多年，经常焦虑失眠，严重影响身心健康，长期奔走于各大医院也没有得到满意的治疗。一个月前无意间听邻居说天乐社区卫生服务中心妇科医生技术精湛，便随家人一起找到梁医生。经过梁医生的仔细检查、准确诊断、针对薛女士的疾病制定出一套治疗方案，通过精心治疗、贴心细致的服务，最终让困扰薛女士4年之久的疾病彻底治疗好了。

今日，薛女士便和自己的丈夫一起将“去心病医者仁心，除体疾医术高明”的锦旗赠送梁医生。“太感谢您了梁医生，困扰我这么多年的疾病终于治疗好了，我太开心了”，薛女士拉着梁医生的手，心中有说不出的喜悦。

对于一名医生来说，锦旗象征着和谐医患情，就像深秋的累累硕果，闪烁着丰收的亮色。患者把对医生最衷心的感谢，凝聚成一面面熠熠生辉的锦旗，以表达对医生的无尽感激之情。而这一面面代表荣耀的锦旗，是患者对医务工作者最大的肯定。

用我们的真心为患者服务，多一点耐心，多一些问候。用我们的医德仁术赢得患者的信任，共铸浓浓医患情！



## 淮北矿工总医院护理部的首期读书分享会

撷一缕书香，温润时光。古人曰：“君子以文会友，以友辅仁。”读书成就梦想，分享造就人生。读一本好书，了解一个有意义的故事，分享一段诗意的情怀，感受字里行间的温度，遇见更好的自己。

为营造浓厚的读书学习氛围，提高护士人文素养，提升护士的责任心和幸福感，加强护理文化建设，2020年12月31日下午，淮北矿工总医院护理部在学术报告厅举行了“读书分享会”第一期：以书会友。院优秀带教老师吴艳主持分享会，护理部副主任李水莉、人力资源部主任何艺及新进员工、实习生、阅读爱好者参加了此次活动。

在分享环节，5名同事分别分享了自己的读书心得和体会：惠跃荣--《谁动了我的奶酪》、张小曼--《疫去春来》、王雪岩--《向前一步》、田甜--《钝感力》、李少杰--《护理学研究》，分享会现场气氛热烈，掌声雷动。各位分享者娓娓道来，引人深思，全体参会者深受感染。分享者们在本次读书分享活动中，充分展示了读书带来的力量和自信；彰显了读书人的文雅气质和风采；分享了读书中可借鉴的观点和理念，让大家受益匪浅。参会者一致认为今后要继续培养读书的良好习惯，通过读书丰富内涵，提高素养，勤勉工作，让护理服务更有温度。



何艺主任对分享者进行了点评：读书，是我们人生最好的存折，一点一滴丰富我们的人生。今天有幸受邀参加护理部举办的读书分享会，在今天的读书分享中，每本书都带给我们不同的收获。读书，可以拓宽我们的眼界，丰富我们的知识，也可以引导我们

明理，学会如何做个有修养的人，更好地理解、共情病患的疾苦，改善医患沟通氛围和效果。

李水莉主任最后做了总结：读书是一种好的生活习惯，也是一种生活方式，更是人生成长的主旋律。这次的读书分享深刻地感受到大家都用心去读书，同时也希望大家通过这次分享会，养成“读好书、好读书”的良好习惯，以书为友，提升自己的人文素养和看待、解决医患问题的高度，将所学所悟运用到临床工作中，将人文护理应用到照护患者的点滴时光里，做有温度的护士！



最后让我们在这书香弥漫的冬日里，与书籍携手同行，开启从医生涯的心灵之旅。让我们的医院充满书香，让我们的护理生命因书籍而更加丰盈醇厚，携手患者，携手伙伴，微笑面对一路风雨，迎接彩虹和阳光！

淮北矿工总医院



## 后勤人，你们拾金不昧的样子真美！

寒冬腊月，广东气温骤降，却有一份冬日的温暖带着无尽的感谢，悄然在广东三九脑科医院里流淌……

1月4日上午9点多，广东三九脑科医院后勤服务中心赖伟彪在医院负二楼公共卫生间准备上厕所的时候，发现一个斜挎包被遗落在卫生间墙壁的挂钩上。来不及多想，他看见正在附近打扫清洁的罗文碧，便将挎包转交给她。赖伟彪当时想着得赶紧找到失主归还包包，便嘱咐罗文碧将失物送至医院办公室，帮忙寻找失主。

经检查，在包里发现了身份证及银行卡等重要证件，同时还有一万余元现金。猜测挎包应该是患者家属落下的，这些现金很可能是为患者治病准备的！

找到失主是关键，但是医院里来来往往那么多人，从何找起？

医院办公室先是通过失主的身份证信息联系到了京溪派出所，但失主并未在派出所登记电话信息。随后，又联系了门诊和临床科室，终于在中午的时候找到了失主。经过核实，把挎包原封不动交还给了失主邓某。



邓某的家人在广东三九脑科医院康复医学科接受治疗。4日上午，邓某刚好陪同家人到医院负二楼接受高压氧治疗。在等待家人治疗的时候，邓某曾在负二楼的公共卫生间上厕所。邓某的心思当时一直放在照顾家人上，直到医院打电话联系到本人，这才知道自己丢失了挎包。面对失而复得的包，邓某和家人对赖伟彪和罗文碧两人拾金不昧的精神以及医院表示万分感谢。

“这是一件很普通很平凡的小事情。”在赖伟彪和罗文碧看来，“任何人遇到这样的情况，我想他都应该想为失主所想，急失主所急，都会想着及时把丢失物品归还给失主，都是应该的。”

一言一行见文明、点滴善举见精神。拾金不昧是中华民族的传统美德，是一个人高尚道德情操的体现。赖伟彪和罗文碧拾金不昧的行为，充分体现了脑科医院员工高尚的道德情操，这样的正能量，在这个冬天让我们倍感温暖！

广东三九脑科医院



## 腊八飘香 武钢二医院连续四载赠粥暖人心

今年腊八，武钢二医院举办了“浓情腊八粥·健康幸福年”为主题的送粥活动。一大早，院领导班子成员分别到武钢二医院本部、专科住院部、北院区、钢洲门诊部为患者送上腊八粥，在寒冬送上祝福，以浓浓的关怀为患者驱散寒冷。

一声温暖的问候打破了病房内的安静，温暖了患者与家属的心。进到病区，院长许平亲自将腊八粥送到患者张阿姨手中，亲切询问病情，鼓励她早日战胜疾病。张阿姨感受到医院给予的温暖与爱，笑容满面。

“这是第一次在医院收到腊八粥，挺让人感动的，武钢二医院通过传统文化节日，送粥送温暖，让我们走进医院也能感受节日的氛围。”一位前来看门诊的阿姨一边品粥一边激动地感谢着。

腊八粥的温度包裹着医护人员的爱，整个病室都散发着腊八粥香，患者们吃在嘴里，甜在心里。一声声真诚的祝福，一阵阵欢快的笑语，患者一边品尝着美味香甜的腊八粥，一边享受着医护人员送去的暖暖情意。

一杯小小的腊八粥，一句温情的祝福，更加拉近了医患之间的关系。作为白玉山周边唯一一家三级医院，武钢二医院热衷公益，连续四年都在腊八节当天免费赠粥，让患者感受到与医务人员共度中国传统佳节的温暖。



武钢二医院

## 新年的水饺 是儿科医护的真挚用心

“元旦快乐！一起来吃饺子，希望你们2021年健健康康，快快乐乐！”12月31日下午，广西水电医院儿科病房走廊外，传来阵阵的祝福声。

在2020年的最后一天，为了让小朋友们度过一个愉快祥和的佳节，广西水电医院儿科的医护人员们亲自包了饺子，为科室的小朋友及家属送上了节日的慰问以及新年的美好祝福。

当天下午，儿科的医护人员利用自己的空闲时间，到饭堂为患者准备饺子。从馅料、制作、装盘，都是自己动手完成。一切准备就绪后，医护人员在晚饭时间带着热气腾腾的饺子送到病房，一份一份地发给大家，对于行动不方便的患者，医护人员就亲自送到了床前。

“谢谢阿姨！新年快乐！”“有过年的感觉了，太幸福了！”“感谢医院对我们的关心和慰问，谢谢你们，很感动！”小朋友一句甜甜的话语浸润了医护人员的心，家属脸上也洋溢着幸福的笑容。看着大家幸福快乐的样子，医护人员也感到非常快乐和满足！





慰问过程中，医护人员还与家属面对面亲切交谈，关心小朋友的身体状况，同时征求了家属对我院医护人员服务水平、医疗质量等方面的意见和建议，帮助我院更好地提升服务能力。

为患者及患者家属送上节日的暖心祝福，体现了医院对患者的一份关爱、一份体贴，不仅温暖了患者的心，也增进了医患之间的感情。广西水电医院儿科医护用实际行动，送患者一份家的温馨，一种医患间的“润心”。

广西水电医院

## 员工趣味运动会 拔出一片新天地

咦，篮球场上传来笑声和加油声！

哦，原来是广东中能建电力医院举办2020年拔河比赛和趣味运动会呢！

2020年12月24日，电力医院2020年拔河比赛和趣味运动会热火朝天地展开，全院员工在一片欢声笑语中慰藉一年辛苦工作的自己，开开心心地迎接崭新的明天。

下午三点，医院党总支书记、院长罗伍山铿锵有力地敲响锣鼓、慷慨激昂地宣布：运动会正式开始！

首先开始的是拔河比赛，每一个对阵双方运动员摩拳擦掌，脚跟挨着脚尖、脚尖顶着脚跟摆好姿势，哨声吹响的那一刻，死死地向后方拉动着，憋红了脸、咬紧牙关、拼命压低身体、脚使劲地往后蹬，绳子就僵持在中间，仿佛下一秒钟就要断了……加油声、助威声此起彼伏，形成拔河场上一道亮丽的风景线。通过A、B循环积分赛半决赛、决赛，最终，心理行为科组获得第一名，健康体检科 & 放射科 & 供应室 & 预防保健科组获得第二名，妇产科 & 儿科组 & 院部二组获得第三名，外科 & 手术室组获得第四名。



下午四点，趣味运动会由一群“小兔子”拉开序幕。由院领导、工会委员、工会小组长领衔跳兔子舞，全院员工手搭肩、统一着步伐、紧跟领导们，围绕着篮球场组成大大的向心圆，跟随节奏蹦蹦跳跳，用活泼的兔子舞步表达心中的喜悦。

趣味运动会的项目区别于传统运动会，主要有“瞎子敲锣”“单人跳绳”“投沙包”“套圈”“反口令”“转呼啦圈”等项目，既充满趣味性又具有挑战性。运动场上，医护人员脱下白大褂，矫健的身姿书写着青春的潇洒！帅哥美女们虽然蒙着眼睛，但是也能准确找到锣的位置，用力敲响下一年的希冀；沙包在



空中画出一道完美的弧线，被我们准确地投入圆圈内，旁观者纷纷鼓掌；套圈活动虽然是广场的必备活动，但是医护人员也不能保证逢投必中啊……大家积极参与，整个篮球场上精彩纷呈，员工一举一动无不充满青春活力，一份欢笑与拼搏的记忆定格于此，有趣的活动也增强彼此间的情感交流和团队协作能力。



这一年，我们众志成城，白衣披作甲，以血肉之躯筑起阻击病毒的第一道防线；我们以妙手仁心，创造生命一个又一个的奇迹；我们用大爱托举生命，甘当人民健康的“守门人”；我们奉献温情、关怀、汗水，用这份职业的力量温暖这个不平凡的 2020 年。2021 年，在梦想开始的地方，我们乘风破浪，相互扶持，为自己的梦想，永不止步！

广东中能建电力医院



## 感动人物

## 一面锦旗，一次鞠躬，一场医患与共的治愈

“您一定要收下这面锦旗，要不是您，我母亲不能恢复得这么快！”近日，患者陈阿姨的儿子将一面写有“医术精湛 德艺双馨”的锦旗送到门头沟区中医医院内分泌科成晓强医生手中，感谢他对母亲尽心尽责的诊治。



2020年10月平常的一天，陈阿姨在家突然感觉无力，站不起来，随后晕倒。来就诊时，家属一直强调陈阿姨有糖尿病家族史，这个关键的信息一下就引起了成晓强医生的注意。

成医生仔细询问，反复与患者家属沟通，按疫情防控要求收治入院后完善相关检查，检查结果显示陈阿姨患有2型糖尿病，且患有高血压3级、高血脂、动脉粥样硬化、脑动脉供血不足等多种基础性疾病，更是合并了严重的电解质紊乱，时测血钾2.5mmol/L，随时有电解质紊乱等引起恶性心律失常乃至心脏骤停的风险。

面对随时可能出现危险的陈阿姨，成医生在进行纠正电解质紊乱方案基础上，平稳降糖、降压，通过中药辨证口服、外用等方法多方面、精细化治疗。为了防患于未然，还对陈阿姨相关并发症及可能存在风险的心脑血管系统、肝肾等多脏器功能进行了详细评估。

面对患者和家属的担心与焦虑，成医生不断地耐心安抚，一句句安慰的话语，像定心丸一样给予了他们最大的鼓励。

在内分泌科医护人员的努力下，陈阿姨的化验指标正常了，心情变好了，康复出院了，她委托儿子送来锦旗，向照顾过她的医护人员，深深地鞠躬。

康复的喜悦，诚恳的感谢，激动的心情，感染了当时在场的每一位医护人员！而此时，也正是医护人员最欣慰的时刻。

北京市门头沟区中医医院

## 仁心仁术铸就医患温情：“医生大伯，谢谢你！”

“大伯，我来住院了！”暑假期间，广东三九脑科医院脑瘫科来了一位8岁的小患者——小新。“大伯”是他对脑瘫科徐涛主治医师的称呼。“孩子很小就过来治疗了，那时不懂叫医生，只管徐医生叫‘大伯’。”小新妈妈王女士说，后来每次来住院，小新还是称徐涛为大伯，叫着叫着就习惯了。

来自东莞的小新，2012年顺产出生，但出生后还出现了缺氧症状。在医院对症治疗后，情况稳定才出院。民间常用“三抬四翻六坐七滚八爬九扶立周会走”来形容婴幼儿成长情况，但小新1岁多还不会坐，2岁才开始学走路，行走姿势不稳定，走起路来左右摇摆，而且小新下肢僵硬，膝盖无法完全伸直，运动功能远落后于同龄孩子。

机缘巧合下，王女士得知广东三九脑科医院在治疗脑瘫患者肢体运动障碍方面有丰富经验。2015年，小新第一次来到广东三九脑科医院脑瘫科就诊。当时小新被确诊为“痉挛型脑性瘫痪”。考虑到孩子年龄尚小，不适合手术，当时徐涛建议前期以康复治疗为主，便为患儿制定了“肉毒素治疗+综合康复”的治疗模式。“先缓解下肢高肌张力及痉挛状态，后续再根据孩子成长发育、运动情况决定是否手术。”

随后，患儿在医院接受了肉毒素治疗及9个疗程的康复治疗，行走姿势明显改善，但下肢痉挛、僵硬状态依然较为明显，膝关节屈曲，行走稳定性差。

2020年初疫情严峻，但王女士为了孩子能尽快康复上学，还是坚持返院治疗。此时患儿的行走姿势依然较差，身体平衡性及协调性欠佳。

经讨论，前期考虑到孩子年龄尚小，不具备手术条件，治疗以康复为主。肉毒素可以创造一定时长的康复时间窗，但随着孩子发育，高张力还是难以缓解，单纯的康复治疗遇到瓶颈，所以这次建议手术介入，缓解患儿下肢高肌张力及痉挛状态，打破康复瓶颈，为后续的康复训练打下基础。

最终为患儿制定了“SPR+综合康复+矫形支具”的治疗方案。术后，根据患儿恢复情况，徐涛为其安排了运动、电疗、针灸、蜡疗等综合康复治疗，并为其定制了足部矫形鞋。经过一段时间康复训练后，小新下肢广泛性痉挛状

态得到有效缓解，行走姿势也有了明显改善。

去年暑假，小新再次入院康复治疗，徐涛在查房发现，这位小患者不用医生和家长的督促，自己每天自觉地在病房做训练。“医生大伯，下半年我就要上学了，我要加油练习，回去就能和两个哥哥一起上学了！”小新高兴地说。

看着孩子一直努力、一点点进步，徐涛感到异常欣慰。患儿下肢高肌张力在手术后降低了，痉挛状态缓解，行走姿势有较大改善，但其腰部核心肌群力量还比较弱，目前还需要借助助行器行走，后期的力量训练很关键。徐涛反复嘱咐，“在康复训练时要注意姿势管理，正确良好的姿势管理对康复能起到事半功倍的作用！”

去年7月底，小新再一次结束治疗出院。出院时，小新对徐涛说：“大伯，谢谢你！我们寒假见！”徐涛也叮嘱小新回家后也要好好练习，“寒假回来‘大伯’要检查你的训练成绩哦！”



广东三九脑科医院

## 最佳实践

## ▶ 泰安市立医院志愿者团队勇担当

为更好地服务就诊患者，泰安市立医院面向泰安市民招募志愿者，呼吁广大群众积极参与。活动一开始就有不少市民踊跃报名，短短一周就有70余人积极报名。经过一轮轮选拔后，有40余人进入泰安市立医院志愿者服务团队，他们来自各行各业，有护士、公交车司机、全职妈妈，还有很多曾在泰安市立医院就诊过的患者和家属。

“一直想参加志愿活动，可惜没有平台，所以看到市立医院在招募志愿者，我就马上报名了。志愿者服务团队的成立，体现了泰安市立医院的对患者的人文关怀。通过这次与众多志愿者的沟通和交流，我感到我们这个团队充满爱心，一定会做好服务，把志愿服务的美德传递下去。”参加此次见面会的志愿者张春辉说。

“我就是曾经在市立医院就诊过内分泌科的患者，住院期间我不仅感受到了市立医院强大的医疗技术，还感受到了工作人员的热情服务，所以当我看到志愿者招募信息后就第一时间报名了，我愿意加入志愿者团队当中，我想用市立医院工作人员温暖我的心去温暖其他患者！”参加此次见面会的志愿者马福全说。

2021年元旦刚刚结束，我们的志愿者就早早到达医院开始了志愿服务工作。

本周开展了三次院内志愿工作，共计服务约150人次，主要服务内容包括引导咨询、协助挂号、提醒患者做好疫情防护、帮助无家属患者就医等，受到患者的一致好评。



“我是一名高中生，想利用寒假时间做些有意义的事情。在服务过程中，我从一开始的紧张，到后来能主动上前询问需要帮助的患者，离不开其他志愿者姐姐的帮助和鼓励。患者向我们道的每一声感谢，让我明白原来被需要是一种幸福！”志愿者庞紫洁说



“这是我第一次到医院参与志愿服务，印象最深的是遇到一位右腿不便的患者独自到院就诊，我借用医院的轮椅带他去缴费、抽血、拍片，协助患者及时就医。虽然是一件普通小事，却更坚定了我志愿服务的决心。帮助他人，快乐自己。”志愿者杨永晓说



本周志愿者跟随医院医疗队参与两次社区义诊活动，协助登记村民血压、血糖信息，跟随村委成员走访生活困难户，在凛冽寒冬中，送去爱的温暖。

“志愿精神是奉献、友爱、互助、进步，这也是我参加志愿服务的动力，利用休班之余做一些力所能及的事。非常高兴我能有机会参加志愿服务，这次我们走进社区协助医护人员为这些爷爷奶奶量血压、测血糖、走访三个贫困家庭，为他们提供帮助，这让我体会到了志愿服务带来的幸福感，我会将志愿服务一直坚持下去！”志愿者侯雪说。

2021 新年伊始，志愿者计划继续进行，我们将持续招募，争取将泰安市立医院的志愿者团队打造成一支强大的服务队伍！

泰安市立医院

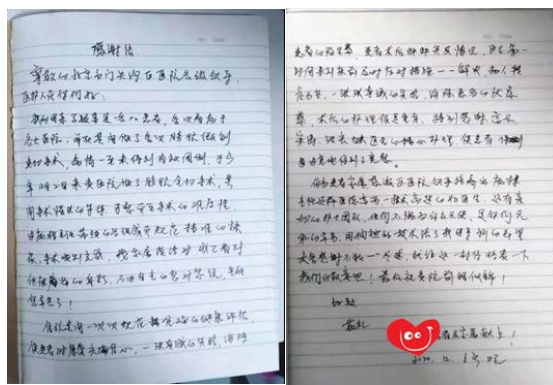


## 名医风采

## 肿瘤复发痛苦不堪 多学科支持高难手术解危情

肿瘤已广泛浸穿膀胱外层，与盆腔粘连明显，曾经的手术造成了局部粘连、瘢痕化显著……

当门头沟区医院泌尿外科庞栋及其团队打开患者腹部时，面对眼前的一幕不禁心头一紧：手术的难度比预想的还要大！还好得益于之前多学科会诊（MDT）和充分的术前准备，庞主任和他的团队凭借丰富的手术经验和娴熟的手术技巧，完成了又一例高难度全麻腹腔镜下根治性全膀胱切除术+左侧输尿管皮肤造口术。在患者出院之际，她和亲属亲手写了一封感谢信，表达对医护的感谢之情。



## 患者情况复杂 手术难度大

这是一位75岁的女性患者，因膀胱癌术后复查入院。患者既往冠心病、高血压3级、房颤30余年，慢性阻塞性肺疾病伴肺动脉高压30年，糖尿病5年。11年前因右侧输尿管癌行右肾输尿管全长切除术10年前原发性肺癌行放射性粒子置入+射频消融术8年前确诊为“膀胱恶性肿瘤”，随即给予经尿道膀胱肿瘤电切术，术后给予标准膀胱灌注化疗。先后行经尿道膀胱肿瘤电切术10余次，膀胱癌术后给予多次膀胱灌注化疗或免疫灌注治疗。8年来因为肿瘤多次复发，

曾准备行根治性全膀胱切除术，多次往返多家三甲级大医院，但因患者慢性基础病多且重，身体条件差，手术及麻醉的风险高、手术难度大等原因未敢施行。

### 患者痛苦不堪 多学科协作渡难关

近两三个月来，患者尿频、尿痛、下腹部疼痛显著加重，夜间无法得到休息，患者痛苦不堪，难以忍受。来到区医院后检查发现：肿瘤广泛复发，且侵犯膀胱壁深层，不能再行保留膀胱的手术治疗，而患者不能耐受全身化疗，只能行根治性全膀胱切除术。



但考虑到患者年龄、心肺脑等基础疾

病，施行这么大的手术，手术风险之大不言而喻，结局更是难以预料，治疗陷入困境……庞栋主任决定申请多学科会诊(MDT)，通过多学科协作过度难关。会诊室内，医务科、泌尿科、心内科、呼吸科、麻醉科、肿瘤科、内分泌科、ICU等各科室主任分别从各专业方面给予了深入的分析及专业的指导意见，会诊后最终确定了全麻腹腔镜下根治性全膀胱切除术+左侧输尿管皮肤造口术的治疗方案。

### 手术有惊无险 患者平安出院

正如前文所述，手术过程顺利，术中仅出血约100毫升。患者术中病情稳定，未予输血。术后入ICU治疗一天后，转入泌尿外科病房进一步治疗。虽然术后第二天患者出现了低氧、肺部感染、心衰等病情变化，但管床医生不分昼夜多次查房，密切观察患者的病情变化并及时请示，庞栋主任及时调整治疗方案，患者终于脱离了生命危险，病情逐渐趋于稳定，最终顺利康复出院。

北京市门头沟区医院

## 医者感悟

## ▶ 默默无闻勤奉献，朴实无华写青春

如果你是一滴水，你是否滋润了一寸土地；如果你是一缕阳光，你是否照亮了一分黑暗；如果你是一名白衣天使，你是否用你的心去关爱每一个病人。

提起“白衣卫士”，人们心里立刻就会想到“性命所系，生死相托”的医生；说起“白衣天使”，大家脑海里马上就会浮现出“燃烧自己，照亮别人”的护士。而药剂师对于大多数人来说只存在于无法了解的领域，并没有留下太多太深刻的印象，我们微小如尘埃，如沧海一粟，不被太多人注意。

或许，对于大多数人来说，药剂师只是一个按照处方发药的小小工作人员。其实药剂师不仅需要精湛的技术，还需要有足够的耐心、责任心。在救死扶伤时，药剂师担当着不可或缺但又鲜为人知的角色。他们从不张扬，默默无闻，在点滴滴的琐碎中，体会的是平凡，体现的是奉献！

我是一名药剂师，工作在北京中能建医院门诊的西药窗口，多年的工作经历让我深深地感觉到，和谐的医患关系依赖于良好的、畅顺的医患沟通。俗话说的好，良言一句三冬暖，恶语相向六月寒。所以对待每一位患者，我都会“请”字当头，“您”字当先，对待每一位病人，我都会主动讲



解药品的使用方法和注意事项，尤其是面对年龄比较大的患者，我会再三叮嘱，并且会把声音提高一些，可是又担心病人误解我的态度不好，所以我总是会面带微笑先称呼一声“大爷”或者“大妈”，再耐心告知。

我的岗位，是药剂科为病人服务的最前沿。在病人眼中，它代表了我们的药

剂科乃至整个医院的服务水平，体现了医院的形象。合格的药剂师必须具备高度的责任心、良好的精神面貌、明确的服务理念和较高的服务水平。

药房是一个医院向社会展示其形象的窗口，药剂师是连接医生和患者的桥梁。这就要求我们药剂工作者时刻注重自我形象，不断加强自我修养，提高服务质量，将“以患者为中心”的理念融合到工作中。作为一名药剂师，可能我们不能成长为参天大树那般的栋梁之才，我们仍然可以化作一颗小草，为这多彩的世界奉献自己的一丝新绿。所谓行胜于言，虽然我们没有感天动地的豪言壮语，但我们却立足平凡的岗位，用自己无言的行动，展现着医院药剂人的风采。虽然平凡，却有着平凡的感动。

想方设法让每一位患者满意，是我们药房人的服务准则，我们会千方百计“药您健康，药您开心”。

北京中能建医院药剂科 高远

## 他山之石

## 三院士畅谈智慧医疗如何为临床科研添翼， 让诊疗更高效，助医生发挥才智

近日，由中国智慧医院联盟、清华大学人工智能研究院、中关村科技园区大兴生物医药产业基地管委会共同主办的“智慧医疗2020·中国智慧医院联盟年度论坛”上，多位业内专家就智慧医疗体系建设方案，智慧医院和智慧医疗的行业标准，医工结合和AI+健康的实践经验，以及临床成果转化创新体系和机制等展开探讨，分享精彩观点。

### 智慧医疗让诊疗更加高效



中国工程院院士、北京清华长庚医院院长 董家鸿

数字经济、智慧医疗是健康中国战略，乃至更长一段时期的时代特征和发展大势，也是当前新发展理念和新发展格局的重要标志。医疗卫生事业和医药健康产业的数字化升级，是我们高质量发展中共同面临的重大历史机遇和挑战。智慧医疗在临床诊疗中具有多种优势：

首先，智慧医疗可以明显提升诊疗水平，让医疗服务更高效。



其次，能够改善患者就医体验，优化医疗服务模式，网上挂号、预约时段就诊等都让患者就医体验更好。

第三，智慧医疗拓展了医疗服务的疆域，边远地区也可以通过互联网医疗被辐射。

第四，智慧医疗提升了医疗成本效益，术后需要复诊的患者通过互联网医疗就可以解决。智慧医疗也让医院实现了智能化的用药管控，避免了不合理用药。

第五，智慧医疗让急救更高效。5G系统支持下的急救，可以将患者在救护车上的生命监测数据直接传输到医院，院内医生直接指挥现场急救，在救护车上提前展开救治，实现院前与院内的无缝连接，可显著提升心肌梗死、卒中等急危重症患者的救治率。

随着智慧医疗的发展，医院对于人才的需求也更加强烈，尤其是医疗+科技+工程的复合型人才。

### 助医生智慧更好融入医疗



中国科学院院士、清华大学人工智能研究院院长 张钹

高度的信息化和网络化带来的一个好处就是医疗过程时间的缩短和空间的拉近，医院和医院之间，医生和医生之间，医生和患者之间的距离都被拉近，这大大提高了医疗的效率、质量，同时也实现了资源的高度共享。

在医疗保健高度信息化的情况下，现实也提出一些新的需求，包括多元化的要求、及时化的要求、个性化的要求、精准化的要求，这些要求只能通过人工智能来满足。人工智能可以在医疗各个领域得到应用，比如智慧医院、辅助医疗、医学影像、远程医疗健康咨询、医疗护理机器人、药物研发、预防保健以及教学等。

步入第二代人工智能之后，基于大数据的深度学习使得人工智能重新崛起和辉煌。但是我们也要清楚地认识到这里面还存在尚待解决的问题，计算机尽管在识别率上可以超过人类，但却非常容易受到干扰和攻击。一旦受到干扰，正常的胸片可能被计算机识别为重大疾病；反过来，重大疾病也可能被计算机识别为正常。这种识别错误，在医学里是绝对不允许的。这就是为什么计算机读取的结果，必须要再次经过医生的检查与核实。

智慧医疗的“智慧”来自何处？是来自人工智能吗？绝对不是！智慧应来自于医生和医务人员。人工智能的目的不是用机器来代替医生，而是更加充分地发挥医生的聪明才智，只有将医生的智慧融入医疗中，才是真正的智慧医疗。

计算机开出来的药方不能直接给病人，最后签字的必须是医生。现在的问题是计算机做出的诊断，医生凭什么信任并签字？这就涉及可解释性的问题，计算机必须要告诉医生这个诊断是怎么做出来的，得到医生认可之后，医生才会签字，这是人工智能未来的发展方向。

### 人工智能为系统科研助力



中国科学院院士、清华大学教授 李衍达

西方医学的出现是基于还原论的，从人体解剖出发，把人体分成不同系统、器官、组织，形成分科，基于分科，再对各部分分别进行深入分析，深入到器官、组织，现在已经分析到生物分子层次，研究得非常透彻。但人体是一个不可分割的整体，一旦分割就失去了系统的特性。在局部很有效的药物，放到系统里可能就失效了。

以老年痴呆症为例，在过去10年间，国际上针对发病原因——大脑内淀粉状的蛋白沉淀，陆续研发了七八种药物。这些药物在体外试验很有效，的确能够消除淀粉状沉淀，但当这些药物拿到临床一试，基本上都失效了。10年的时间，所有的努力以及大量的研发资金付诸东流。为什么都失效了呢？其中原因就是局部的药物靶点在系统中不起作用。而大数据和人工智能为解决这个问题提供了可能，可利用它们去寻找系统靶点。

胰腺癌是非常凶险的癌症，五年生存率最低，仅为7.2%，被称为“癌中之王”。目前的术后化疗方案不精准，总体只有约30%的患者能受益，但目前缺乏识别受益人群的指标。我们与北京协和医院赵玉沛教授合作，建立了胰腺癌生物网络，系统分析胰腺癌恶性进展的网络基础，最终识别出胰腺癌预后标志物。

关系推断对于智慧医疗来说，是十分重要的一个工具，这也是智慧医疗今后发展的一个重要方向。

来源：健康中国

# 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](http://www.crmedical.hk)

