



华润医疗患者服务体系 润心简报

2020年5月



目录

CONTENTS

体系深化

- 01 铭记战疫历程！华润医疗发布纪念册纪念章
- 05 华润医疗患者服务最佳实践颁奖典礼成功召开
- 07 “常态化疫情防控、精准化患者服务”主题工作研讨会顺利召开
- 08 “品质、效率、体验”大讨论工作进展情况
- 12 第一批患者服务最佳实践落地进展情况
- 15 患者服务信息管理系统上线及使用情况

使命担当

- 18 门头沟区医院召开体系建设再部署暨大讨论动员大会
- 20 三九脑科医院召开“品质、效率、体验”大讨论启动会
- 22 做实“品质、效率、体验”提升患者满意度
- 24 家医本色 以辖区居民需求为中心
- 26 为复学复课保驾护航

知行合一

- 27 医者仁术 润心服务
- 29 深化公立医院改革 打造“润心”服务品牌
- 31 健康讲座线上见
- 32 创新培训模式 提升护理服务质量
- 34 20余载，线上创新助力百姓健康
- 35 代煎中药 为患者快递“到家”
- 36 她们，这样庆祝自己的节日
- 37 优化门诊流程，信息化提升品质医疗服务

遇见美好

- 39 在誓言中成长
- 41 以梦为马，不负韶华
- 43 是医患，更似亲人
- 45 车站产子，仁心仁术救人于危难！
- 46 献血医者 别样英雄
- 47 你戴口罩的样子真美

感动人物

- 49 不负重托，不辱使命
- 50 温暖续写十一年医患故事
- 52 百姓心中的守护神
- 54 她，坚守医院污水战线

最佳实践

- 55 “三印象·六到位·九温馨”服务扬帆起航
- 57 泰安市立医院即拍即改见成效
- 59 门头沟区医院举办开放体检日暨志愿者座谈表彰
- 61 济南重汽医院“三印象、六到位、九温馨”工作做法
- 63 “开放日”感受不一样的徐矿医院
- 64 体验 让我更了解你

名医风采

- 66 吕晓 重症康复促醒领域的探索者
- 68 致力打造一流心脏外科

医者感悟

- 70 做有温度的护士

他山之石

- 72 共话患者满意

体系深化

铭记战疫历程！华润医疗发布纪念册纪念章

5月23日，华润医疗发布了凝聚着英勇抗疫逆行身影和英雄事迹的《战疫2020》纪念册、《华润医疗人的知与行——逆风飞扬》、《战疫专刊》等系列丛书和战疫先锋纪念章。具有特殊意义的纪念章将颁发给在抗击疫情中作出巨大贡献的华润医疗一线医护人员。

抗疫纪念册镌刻了华润医疗人的英勇无畏、团结奉献，铭记了华润医疗人的奋不顾身、忘我逆行，这些崇高而伟大的战疫精神必将赋予华润医疗“仁心仁术 康泽天下”以新的文化内涵，成为华润医疗发展史册上的重要篇章。

《战疫2020》纪念册的封面将战疫红区的湖北地图隐含于“战”字火焰



般的红点内，旨在向英雄的湖北人民、武汉人民致以深深的敬意；渐渐消散的病毒图形置于“疫”字顶部，隐喻在众志成城、共克时艰下，疫情终将被战胜；山川层叠及“华”字底蕴，寓意勇敢无畏的华润医疗人心系祖国，不忘使命、始终如一。

扉页上，华润集团傅育宁董事长在武汉封城前夜1月22日做出的重要批示——“此次疫情影响很大，医疗团队战斗在第一线，表现突出，精神可嘉，还望再接再厉，迎接更严格的挑战，并注意医护人员的自身安全。”以及在抗击疫情最艰难的2月3日，傅育宁董事长再次批示——“疫情爆发以来，华润



医疗积极应对，措施得当，表现出高度的责任感、专业水准和奉献精神。还望华润医疗各级领导和医护人员继续发挥抗疫主力军作用，积极应对可能出现的严峻局面，为解救患者，防范疫情扩散，恢复公众健康生活秩序做出贡献。”

随后是，守望相助、奋战了90多天的36位华润医疗应急防控工作组成员（包括19位院长）集体签名，见证了华润医疗人在这场战疫中所展示出来的勇敢逆行、无私奉献的自我牺牲精神，顾全大局、精益求精的专业认真精神，同舟共济、高效执行的团结协作精神。

《战疫2020》纪念册以六个篇章按时间轴引出各阶段疫情防控关键节点，用突出事件、典型抗疫人物照片辅以文字，书写艰苦卓绝、可歌可泣的战疫画卷：

“出征·风雪逆行者”集中展示了身处风暴中心湖北武汉的华润武钢总医院、武钢二医院抗击疫情的英勇画卷，他们是告别亲人、取消婚礼、放下重病家人毅然决然奔赴战场的风雪逆行者，他们是始终战斗在抗疫最前线的医疗专家李欣、孙惠文、林萱、尹祖方……一串坚强的名字托起无数生命的希望。还有，治愈后就立刻赶去献血让人瞬间泪目的黄飞医生，除夕夜在重症病房传递祝福传递希望的黄萍护士长，推迟婚期后默默守护让人倍感温暖的徐晓琴。



“驰援·千里赴戎机”，在血脉相连的地方，淮北矿工总医院、泰安市立医院医疗队肩负江淮、齐鲁人民的深情厚谊，千里驰援湖北疫区人民，徐州市矿山医院、北京市健宫医院医疗队担负着华润医疗人的殷殷嘱托奔赴武汉，与武汉的兄弟姐妹并肩作战。刘佳佳、郭敏、姚蕊芹、安德庆……一串串英雄的名字永远铭刻在荆楚大地之上。



他们是告别亲人、取消婚礼、放下重病家人毅然决然奔赴战场的风雪逆行者，他们是始终战斗在抗疫最前线的医疗专家李欣、孙惠文、林萱、尹祖方……一串坚强的名字托起无数生命的希望。还有，治愈后就立刻赶去献血让人瞬间泪目的黄飞医生，除夕夜在重症病房传递祝福传递希望的黄萍护士长，推迟婚期后默默守护让人倍感温暖的徐晓琴。

“驰援·千里赴戎机”，在血脉相连的地方，淮北矿工总医院、泰安市立医院医疗队肩负江淮、齐鲁人民的深情厚谊，千里驰援湖北疫区人民，徐州市矿山医院、北京市健宫医院医疗队担负着华润医疗人的殷殷嘱托奔赴武汉，与武汉的兄弟姐妹并肩作战。刘佳佳、郭敏、姚蕊芹、安德庆……一串串英雄的名字永远铭刻在荆楚大地之上。

“坚守·白衣执甲人”反映了在北京、山东、江淮、两广等地区的华润医疗成员单位，也均在属地卫健委的统一部署下，第一时间积极应战。

“守望·有华润，可依靠”展现了在抗疫物资极度紧缺的艰难困苦之际，华润集团领导和华润兄弟单位对前线医护的深切关怀和有力支持。华润燃气、



华润电力、华润万家、华润创业、华润置地等华润各业态兄弟单位八方支援、风雪驰救、无私捐助。华润医疗从供应链管理、院感质量安全，到医务人员心理援助、抗疫员工保障计划，再到远程诊疗、战疫事迹报道等等，总部全体员工主动作为，与前线医护共克时艰。

“凯旋·春风送君归”描绘了在荆楚春回之际，华润医疗各援鄂医疗队平安归来、胜利凯旋的动人场景。

“铭记·历史之荣光”展示了荣获国家、省市、地区与华润集团、华润医疗各级表彰的集体和个人。

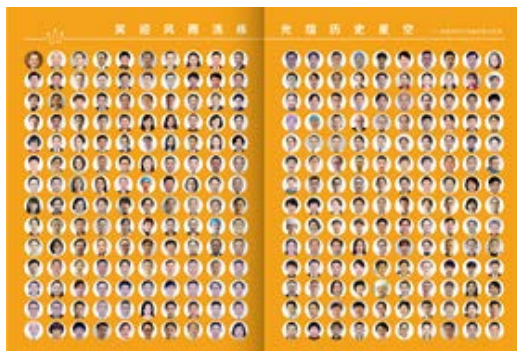


《战疫 2020》纪念册的特别创新之处，在于将战疫视频嵌入二维码。通过扫描二维码，读者可以看到华润医疗全面战疫 MV、武钢总医院抗疫工作者



倾情演唱的《逆光》、武钢二医院隔离病房里的漫画分镜头等各医院医务人员勇敢迎战的感人视频，更有华润医疗青委会的战疫短视频展播，让读者在不经意间，重新走进那段风雪逆行的时空，重温那段既感人，又振奋的历史记忆。

经过这场风雨洗练，280名战疫员工代表的美好笑脸是华润医疗人光耀历史星空的证明，纪念册结尾处的大事记封存了在这场重大疫情防控阻击战中，从华润集团，到华润医疗，再到各成员医院，三级联控，全面部署，积极响应的重点事件。



让我们一起致敬那段坚守的岁月，共同铭记华润医疗人的勇敢逆行。我们将持续弘扬战疫精神，不断迎接新的挑战，在危机中育新机，在变局中开新局，为践行健康中国战略贡献力量！



华润医疗患者服务最佳实践颁奖典礼成功召开

2020年5月23日，华润医疗“2019年度患者服务最佳实践”颁奖典礼在华润医疗总部召开。经过各医院推荐上报、形式筛查、专家评审，委员会审查等环节，2019年度华润医疗患者服务最佳实践共评出一等奖3名，二等奖7名，三等奖10名。

2019年华润医疗率先开启“以患者为中心”全员、全流程、全方位的患者服务体系建设并取得了累累硕果，形成了患者服务体系的基础理论、实施了医院患者服务组织变革与流程再造、开发患者服务信息平台并开展患者服务体验提升活动，在此基础上，各医院对患者服务实践中的亮点进行挖掘提炼，形成患者服务最佳实践。



会上，华润医疗副总裁吴新春总指出，要充分调动和发挥全体员工为患者服务的积极性和创造力，学习借鉴国内外患者服务的先进理念、管理经验，结合润心患者服务体系建设的各项工作，总结提炼形成患者服务体验提升的典型案例和最佳管理实践，全面提升华润医疗和各院的

患者服务体系能力。



公司总裁办领导为获奖医院的院长代表颁奖



广东三九脑科医院朱丹院长作为获奖医院代表发表获奖感受

2020年度华润医疗将继续围绕“以患者为中心”，秉承“仁心仁术 康泽天下”使命，不断提升患者体验，挖掘提炼更多更好的最佳实践，持续引领与推动我国患者服务体系建设发展。

“常态化疫情防控、精准化患者服务” 主题工作研讨会顺利召开

为进一步应对疫情防控常态化对患者服务体系带来的影响,4月29日,华润医疗患者服务管理部组织的以“常态化疫情防控、精准化患者服务”主题工作研讨会顺利召开。华润医疗副总裁吴新春、总部质量安全管理部(EHSQ)、人力资源部、学科发展部、党委办公室、智信部、润华携雅公司等部门,以及旗下18家成员医院、2家UCC的患者服务总监出席了本次会议。

本次会议采取线上线下相结合的方式,就常态化疫情防控下如何开展精准化患者服务工作展开了研讨。各成员医院面对疫情常态化深入思考、提前筹谋、快速应对,开展精准化患者服务,成效显著。



如转变服务形式,推动线下工作的线上化;丰富院前院中院后患者服务内容,提升患者满意度;督导患者服务最佳实践落实,改善服务环境,提升患者服务感知;结合疫情防控开展预检双通道、优化服务流程,提升服务效率,减少患者在院等候时间;利用信息化手段开展院前预约挂号、网上支付、在线诊疗等功能,开展“去时空医疗”;开展医务人员及家属心理援助、关爱慰问,提升员工获得感等等。总部相关职能部门代表对新形势下医院患者服务工作开展提出了专业建议,强调了防控安全、非常时期核心价值观的深入等,给各成员医院很好的指导。

三、精准化患者服务工作重点调整(宣传方面)



会上,吴总指出,这次疫情影响非常深远,各单位要高度重视,结合医院实际及常态化疫情防控要求,及时、精准化地调整落实患者服务体系建设相关工作,做到有计划、有落实、有监督、有检查;并号召大家共同努力,发挥每一位员工的创造力,共同夯实服务内涵、强化服务品牌,在业界引领患者服务新的变化和发展。

“品质、效率、体验”大讨论工作进展情况

患者服务管理部于5月6日下发了《关于开展“品质、效率、体验”大讨论活动的通知》及大讨论活动方案，同时为各单位提供了大讨论实施的路径参考，明确了患者服务中心在大讨论各个环节中的作用。



各单位于5月15日前均已完成本单位大讨论方案的确定。截止5月25日，三九脑科、京煤总院、门中医院、门区妇幼、淮矿医院、门区医院、北京中能建、健宫医院等12家医院先后启动本单位的大讨论活动，并组织了医院及科室层面的讨论，形成了部分问题清单。

今年各单位在组织开展大讨论活动中进一步做深做实做细，在讨论方案上更具有科学性、创新性、可操作性，如：

1. 武钢二医院

结合本单位的实际，在几个关键环节进行了优化和创新：

(1) 讨论主题的选择，结合了各科室2019年大讨论出现的问题以及2020年各科室的发展目标；

(2) 对各科讨论后提供的问题整改表由润心患者服务中心进行复核，对不符合要求的整改表进行退回；

(3) 在院级会议上,由各科室介绍问题整改计划,以加强各部门的配合度及舆论监督。

2、北京市门头沟区中医医院

结合本单位的实际情况,明确了完整的大讨论开展的方法、步骤、流程,并由润心患者服务中心持续组织协同督导,推进大讨论工作的开展和问题整改落实,并不断的进行宣传推广。制定的工作计划表如下:

阶段	工作任务	完成时间	主责科室	协同科室
宣传 发动	召开大讨论动员部署会	5月15日前	润心患服	
	各科室组织人员学习活动方案,制定讨论计划表(见附件2)并通过邮件或科室服务助理群报送润心患服中心	5月20日前	各部门/科室	
	根据各科室上报的大讨论计划,编制医院整体大讨论时间表和院领导参加科室大讨论安排表	5月22日前	润心患服	
	利用微信群、微信公众号等载体加强宣传,报道大讨论活动的动态和进展情况,营造浓厚的活动氛围	5月	医联中心	润心患服 各科室
组织 讨论	各党支部、工会小组、临床科室、职能科室(含外协单位)按计划开展大讨论	6月23日前	各党支部、工会小组各科室	润心患服
	以科室为单位报送讨论成果材料(附件4、附件5和现场照片或者线上会议截图)到润心患服中心	讨论结束后1 周至6月31日	工会与 各科室	
	按照品质类、效率类、体验类,以问题为导向,根据讨论中集中提出的各方面的问题,汇总形成科室、医院层级清单	6月31日前	润心患服	
	挖掘活动中的典型经验、典型案例进行宣传报道	5-6月	医联中心	润心患服、各科室
自查 整改	汇总各科室问题清单,逐条分解整改单位、主责部门和配合部门,把问题清单按责任部门分发到科室	7月6日前	润心患服	各科室
	科室按问题清单编制问题整改表	7月20日前	各科室	
	组织各层级的问题整改	7-8月	院班子、各科室	
	追踪整改进度和效果	7-8月	润心患服	
	挖掘活动中的典型经验、典型案例进行宣传报道	7-8月	医联中心	润心患服、各科室
检查 落实	大讨论的回头看,接受第三方测评,检验大讨论成果。	9-10月	润心患服	各科室

3、北京市门头沟区医院

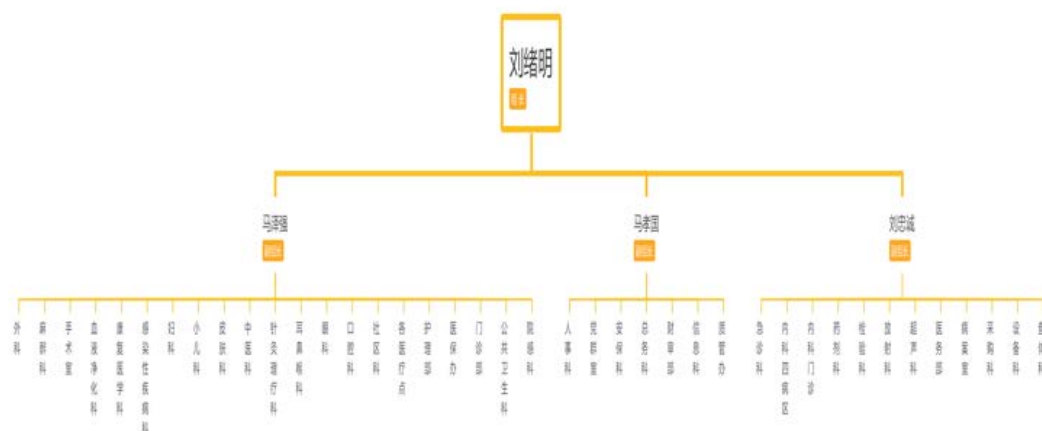
医院领导层层挂钩,深入到医院、科室、班组各层面的大讨论之中,同时明确了各场次参与的职能部门,让大讨论工作更具针对性和时效性。

时间	科室	参与领导	会议类别
5月 18-22日	呼吸诊疗中心、神经内科、内分泌科、妇产科、消化科、	李志文、戴莉、付景伟、毛守奎、医务部、护理部、医患办、患者服务部	讨论会 科室主任负责前期筹备酝酿，各主管院长参会并牵头组织讨论
5月 25-29日	心内科、急诊科、120、耳鼻喉、眼科、皮肤科	李志文、戴莉、毛守奎、何春来、医务部、护理部、医患办、患者服务部	讨论会 科室主任负责前期筹备酝酿，各主管院长参会并牵头组织讨论
6月1-5日	神经外科、普外、泌尿病区、肿瘤、肛肠病区、骨科、儿科	李志文、戴莉、付景伟、毛守奎、医务部、护理部、医患办、患者服务部	讨论会 科室主任负责前期筹备酝酿，各主管院长参会并牵头组织讨论
6月8-12日	血透中心、口腔科、康复与老年病、功能治疗科、手麻科(含供应中心)、ICU	李志文、戴莉、付景伟、付景伟、毛守奎、医务部、护理部、医患办、患者服务部	讨论会 科室主任负责前期筹备酝酿，各主管院长参会并牵头组织讨论
6月 15-19日	药剂科、超声科、检验科、影像中心、病理科	李志文、戴莉、付景伟、毛守奎、医务部、护理部、医患办、患者服务部	讨论会 科室主任负责前期筹备酝酿，各主管院长参会并牵头组织讨论
6月 22-26日	体检中心、中医科、门诊部、感染性疾病科、结算中心	李志文、戴莉、付景伟、毛守奎、王娜、朱珍、医务部、护理部、医患办、患者服务部	讨论会 科室主任负责前期筹备酝酿，各主管院长参会并牵头组织讨论
7月6-10日	行政科室、后勤、第三方部门	李志文、戴莉、付景伟、毛守奎、何春来、王娜、韩建明、朱珍、医务部、护理部、医患办、患者服务部	研讨会 针对汇总的问题进行分析，研讨解决办法
9-10月	优秀科室代表	中层干部	分享会

4、济南市重汽医院

作为新加入华润医疗的成员医院，积极响应，迅速确立了以院领导为组长和副组长的大讨论工作组，明确了工作小组职责，制定了大讨论的详细方案，并将“想方设法让每一位患者满意”贯穿其中，同时聚焦于“品质、效率、体验”，补上了2019年错过的一课。

“品质、效率、体验”大讨论工作小组架构



“品质、效率、体验”大讨论工作小组职责

一、组长职责：

1. 参与大讨论的各项工作，统一安排、部署；
2. 监督各副组长对大讨论的实施工作；
3. 对各副组长上交的院级问题，进行讨论，协调安排，并制定责任领导；
4. 对推诿的个人、科室、部门进行追责；

二、副组长职责：

1. 根据医院统一安排，对分管部门传达医院在“品质、效率、体验”三方面的内涵和外延，宣传提升“品质、效率、体验”对于患者及医院的重要意义；
2. 组织分管部门召开专题调研会、讨论会、分享会，发现问题，汇总问题，解决科室问题，院级问题汇总后交到润心患者服务中心，由润心患者服务中心汇总后统一反应给医院；
3. 参与各分管科室内的讨论，督促落实大讨论的提出的科室问题；

第一批患者服务最佳实践落地进展情况

“即拍即改”最佳实践

已有14家医院落地“即拍即改”，五月份实施“即拍即改”取得进展的医院分别为：泰安市立医院、济南重汽医院、门头沟区妇幼保健院、顺义二院、空港医院。

其中，泰安市立医院在“即拍即改”开展以来，院领导高度重视、全员参与。医院润心患者服务中心每日填写“即拍即改”问题登记表和图像整合表并在群内发布，件件跟进、件件落实，取得良好效果。相关工作被泰安旅游开发区管委会借鉴引用。

实施“即拍即改”的注意事项：

1、相关科室反馈问题后，润心服务中心及时做好记录、分析并反馈完成情况、对未完成记录持续跟进。

2、“即拍即改”不仅是反馈和修改，还包括对问题的记录和分析。通过记录，分析问题是散发存在还是具有一定共性。如发现共性问题，及时反馈院领导，研讨调整相关流程、标准；如出现的问题具有特殊性，及时反馈提醒其他科室避免发生。

“患者开放体验日”最佳实践

已有8家医院开展了患者开放体验日活动，其中五月份落地的医院分别为：北京市门头沟区医院、北京市门头沟区妇幼保健院、徐州市矿山医院、济南重汽医院、顺义二院。

各医院在落地患者开放体验日标准的同时，充分体现 α 特色。其中顺义二院的患者开放体验日采取角色互换的方式，加深患者对医护人员工作的体验和理解；门头沟区妇幼保健院的患者开放体验日通过安排社区医生参与，了解医院诊疗特色与业务，增进社区医生对医院的认同和转诊业务的开展。

实施“患者开放体验日”的注意事项:

- 1、建议结合常态化疫情防控情况，除了介绍学科特色、润心服务外，融入医院疫情常态化防控措施、就诊注意事项等内容，通过居民亲身体验、口口相传，让有潜在就诊需求又担心受感染的患者都能安心来院就诊。
- 2、结合医疗行业互联网+趋势，可拍摄视频、线上直播等方式，扩大“患者开放体验日”最佳实践的应用效果。
- 3、“患者开放体验日”音像资料在涉及医院疫情防控措施安排、作业流程等内容时，建议由“院感”“院办”“医务科”“润心患者服务中心”等相关职能部门把关对应业务内容，经院领导批准后发布。
- 4、“患者开放体验日”建议每月开展一次。

“三印象 六到位 九温馨”最佳实践

目前已有 10 家医院初步落地，其中五月份实施进展明显的医院分别为济南重汽医院、武钢二院、门头沟中医医院和门头沟妇幼保健院。

各医院积极推进，亮点频现。其中济南重汽医院以每周培训的频率积极推进，并通过礼仪小组骨干，将礼仪知识转训落实到各自科室中。

门头沟区中医医院落实全员参与，制定了非常详实的线下培训与礼仪示范情景视频制作计划并启动实施，相关制度已上墙。



三印象.mp4



九声.mp4



六到位.mp4



京煤-礼仪培训.pptx



(刘丽娜)触点服务在优质护理工作中的应用.pdf



(卢志英)沟通.ppt

京煤集团总医院、三九脑科医院、广西水电医院向兄弟医院无私分享自身开展礼仪业务培训的教程与视频。



实施“三印象 六到位 九温馨”的注意事项：

- 1、礼仪小组成员涵盖护理、临床及其他窗口部门，培训内容也不局限于护理礼仪。
- 2、在礼仪小组开展礼仪培训之后，重点跟进小组成员落实科室内部礼仪转训情况，形成“知识 - 信念 - 行为”转变，避免培训走形式。
- 3、在完成阶段性的礼仪培训与内训后，工作重点转移到对工作人员的日常礼仪行为督导上。各医院可结合自身情况开展相关工作，例如在患者满意度问卷中设计相应选项、与手卫生等院感行为督导相结合等，督导行为转变，固化培训的效果。

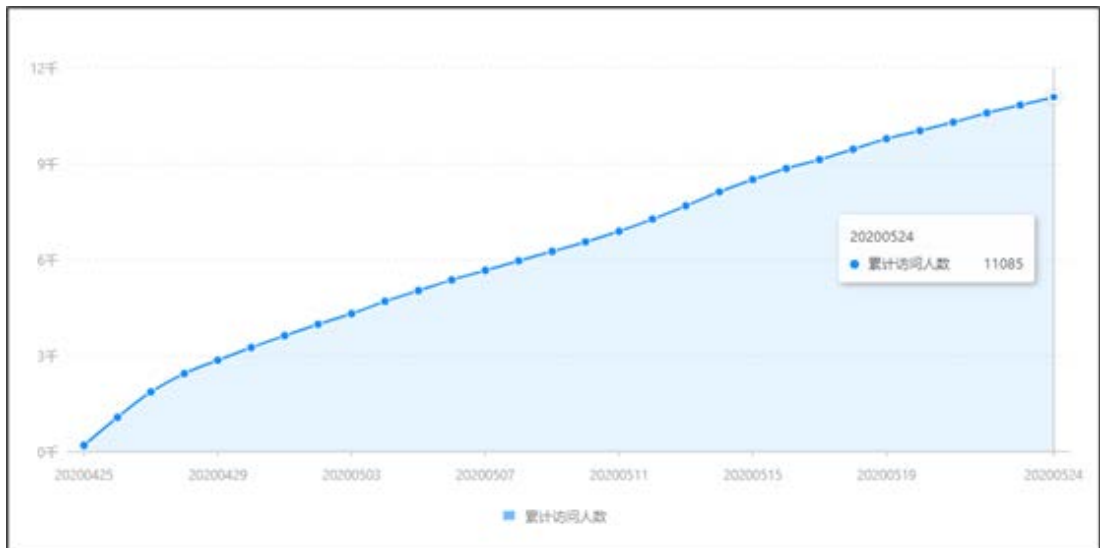
患者服务信息管理系统上线及使用情况

截止5月24日，各单位患者服务信息管理系统上线进度见下图：

医院名称	小程序申请	调研改造	HIS对接	联调测试	上线部署
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	████████	████████	███████	███████	███████
徐州市矿山医院	████████	████████	███████	███████	███████
北京中能建医院	████████	███████	███████	███████	███████
广西水电医院	███████	███████	███████	███████	███████
京煤集团总医院	████████	███████	███████	███████	███████
武汉钢铁(集团)公司 第二职工医院	███████	███████	███████	███████	███████
华润武钢总医院	███████	███████	███████	███████	███████

各单位的详细进展情况如下：

1、淮矿医院于5月14日正式上线，正值常态化疫情防控时期，患者服务信息管理系统上线应用，有效引导了患者有序就医、分时段就医，帮助分流患者，减少人员聚集，降低感染风险。系统自4月26日试运行至5月24日，累计新用户数达11085人次，日均使用量达700余人次。



4月26日-5月24日系统累计新访问人数

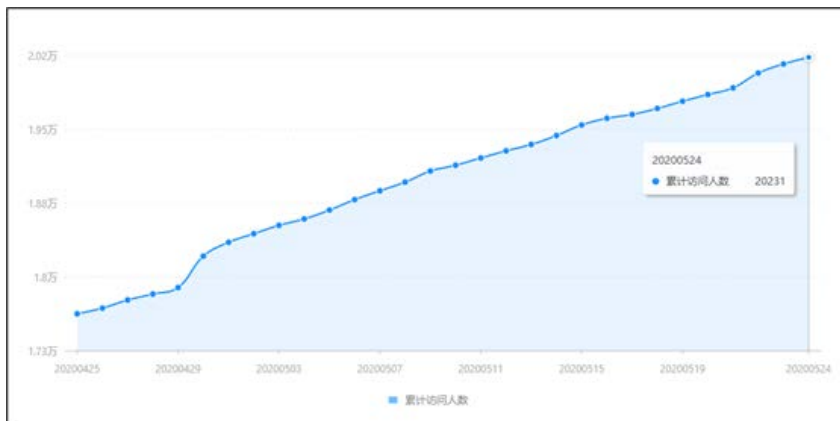
淮矿医院为方便患者，多途径推广系统的应用，线下安排工作人员在门诊大厅及各病区张贴宣传海报、摆放易拉宝，为患者提供现场辅导；



线上通过医院公众号、公司公众号及华润医管学苑等平台对外宣传，阅读量上千次。



2、截至5月24日，三九脑科患者服务信息管理系统累计新访问人数突破2万人，日均使用量400余人次。



3、健宫医院积极部署，系统已与 HIS 系统完成对接，同时联调测试主要功能模块如医保患者挂号缴费等完成。



系统已经满足健宫医院医保病人在线预约挂号的需求

4、徐矿医院快速推进，前端页面及功能模块已经生成，HIS 接口正在对接中。



徐矿医院患者服务信息管理系统主界面

5、广东中能建医院、北京中能建医院也已分别完成项目启动，目前正在与 HIS 系统的对接阶段；京煤医院、广西水电、武钢总院、武钢二院正在筹备阶段。

使命担当

▶ 门头沟区医院召开体系建设再部署暨大讨论动员大会

5月7日，北京市门头沟区医院在九层报告厅召开服务体系建设工作再部署暨品质、效率、体验大讨论动员大会。医院管理团队、各行政科室主任及各临床科室主任、护士长、服务助理参加了本次会议。



会上，门头沟区医院副院长、润心患者中心总监毛守奎发表了动员讲话。他指出，今年的新冠肺炎疫情对所有医院和医务工作者都是一场巨大的考验，我们经受住了，同时从疫情中我们也重新认识和定义了什么是患者服务。真正的患者服务体系建设，并不是简单的笑脸

相迎，这是一个综合体系，需要协调调动全员积极性，不断提高技术，提升服务能力，改善患者就医体验，同时利用各种平台广泛宣传，形成含金量足的品牌，只有这样才能吸引患者，医院才能做强做大，才能在竞争激烈的医疗市场，立于不败之地。希望医院全体员工同心协力，拧成一股绳，心往一处想，劲往一处使，为医院发展更上一层楼，贡献力量。



平衡好疫情防控与为患者服务两者的关系，运用患者服务体系建设发展自己、提升自己，将润心服务融入日常工作，促进业务增长，促进品牌建设，促进医院发展。

润心患者服务部助理赵姐回顾了2019年及疫情期间医院在患者服务体系建设方面的工作，详细介绍了区医院2020年度患者服务建设的重点工作安排部署。2020年区医院将围绕三大板块，即品质、效率、体验大讨论，三个最佳实践，“三印象 六到位 九温馨”服务礼仪开展工作，继续系统化、全员化推进患者服务体系建设，形成特色，打造品牌，深化服务内涵。



沉科室参与讨论，将工作落到实处。

会上还进行了“品质、效率、体验”大讨论动员，与会人员都表示提高患者满意度，提升医疗技术服务水平，每个科室每位员工都责无旁贷，大家一定全情投入。后期区医院将制定详细计划，管理团队下

北京市门头沟区医院

▶ 三九脑科医院召开“品质、效率、体验”大讨论启动会

为进一步提升患者服务水平，践行“仁心仁术 康泽天下”的使命，结合常态化疫情防控现状，5月14日下午，广东三九脑科医院召开“品质、效率、体验”大讨论启动会。医院管理团队、各科室主任及护士长参加了本次会议。



启动会伊始，医院副院长、润心患者服务中心总监周海对疫情防控的新形势及疫情对患者服务带来的影响进行了分析。他指出，疫情防控进入常态化阶段，医院一方面要严把疫情防控关，另一方面也要稳步开展各项医疗活动。新的防控形势给患者服务工作提出了新的要求，只有进一步深化患者服务体系建设，不断提升服务能力和品牌影响力，才能保障医院有序经营。



在疫情防控常态化阶段，我们的精准服务到底应该如何做？华润医疗组织的“品质、效率、体验”大讨论活动十分及时，大讨论活动涉及的内容十分系统和全面，各科室要积极动员，认真反思，以问题为导向开展各层级大讨论，确保问题务实、整改有效。他指出，大讨论活动要全院、全员、全程参与。通过大讨论活动，更好地发挥脑科医院差异化经营优势，发挥机制的优势和服务的优势。

随后，润心患者服务中心主任张文春对“品质、效率、体验”大讨论的具体内容、开展形式和工作要求等进行解读。

朱丹院长在总结发言中指出，大讨论活动是深化患者服务体系建设的重点



工作之一，各科室要按照华润医疗的要求，结合疫情防控常态化的现状和科室实际情况，认真开展大讨论活动，将大讨论活动做深做实做细。通过大讨论活动，切实提高服务意识，改善服务态度，优化服务流程，提升服务效率，规范服务行为，促进医院健康和谐发展。

广东三九脑科医院

▶ 做实“品质、效率、体验”提升患者满意度

为继续深化润心患者服务体系建设工作，2020年5月14日，北京中能建医院召开了“品质、效率、体验”大讨论活动启动会。医院各科室主任、护士长、润心患者服务中心人员及各科运营助理等50余人参加了本次会议。

会上，北京中能建医院副院长、患者服务总监高玉霞首先对“品质、效率、体验”大讨论活动进行了动员。她指出，我院在2019年开展的“想方设法让每一位患者满意”大讨论活动中，共提出问题300余条，全员克服困难进行改进并取得了一定成绩。2020年是不平凡的一年，疫情防控常态化下，医院如何做好患者满意是一个值得深入思考的问题。全院职工一定要扎扎实实思考，认认真真改进，不要只做表面功夫。



接下来，高院长对2020年患者服务体系深化方案及“品质、效率、体验”大讨论活动进行了工作部署。她指出，要结合华润医疗2020年深化患者服务体系的工作重点以及2020年医院患者服务体系的工作安排，深化患者服务体系组织，结合常态化疫情防控，发挥润心患者服务中心各岗位职能，引导全员参与到精准化患者服务中；有序推进落实“患者服务最佳实践方案”，将“即拍即改”活动及“三印象、六到位、九温馨”活动持续落实，将“开放日活动”落地实施并明确职责，形成体系；结合我院信息化实际情况，有序推进患者服务小程序上线工作，做好互联网诊疗咨询服务；做好常态化疫情防控工作，外防输入、内防扩散，开展润心服务线上行，推广线上咨询服务，开展线上心理

援助行动。

郭院长对“品质、效率、体验”大讨论活动进行动员,他指出,品质、效率及体验都是患者在就诊过程中可以感受到的,回顾去年大讨论,我们是有单位、有组织、有决心地去改进了很多问题。2020年我们的改进目标是提高患者满意度。今年我们重新搭建了



组织结构,润心患者服务中心要牵头改进,各科室要做到落实改进;要改变自己的思维,发自内心改进;要制定阶段性目标,各科主任牵头改进。对于这次活动,我们要做到真抓实干,讲落实、讲服务、讲效率,医院一定会支持大家工作!

北京中能建医院

家医本色 以辖区居民需求为中心

在常态化疫情防控工作中，中能建安徽医院的高新区天乐社区卫生服务中心家庭医生团队，一直秉承着“一切以辖区居民需求为中心”的理念，在为人民群众健康保驾护航的道路上，始终奋斗在服务的最前沿。

家医不隔爱，真情送温暖。特殊时期，天乐社卫中心对辖区慢性病患者、严重精神障碍患者、贫困人口等特殊人群进行重点关注。家庭医生团队医护人员通过电话、微信、上门服务等形式，精细化开展服务保障工作，了解他们的健康情况、宣传防控知识、做好慢性病患者的随访管理、对行动不便有就医需求的群众做好上门送医送药等润心服务。为辖区居民高效解决实际困难，彰显家庭医生团队本色。

高新区天乐社区卫生服务中心家庭医生团队的医护人员，承担着疫情期间和复工复产阶段的一线疫情防控与辖区老年人体检、家庭医生签约、慢性病随访管理等工作。团队成员始终坚守在工作岗位上，在随访慢性病患者时，了解到其管理的潘奶奶患有肾功能不全、高血压、贫血等多种慢性疾病，近期刚从安医大一附院出院回家，出院医嘱要求回家后需定时复查血压、血常规、电解质等指标，并根据检查结果，继续注射促红细胞生成素等进行药物治疗。虽然家庭医生管理团队日常工作十分忙碌，但仍不忘按医嘱要求前往老人家中进行随访。在随行医生仔细查阅出院小结及医嘱，反复确认各项检查



指标符合要求，并由团队医护核对无误后，为潘奶奶在家中完成了皮下注射治疗，且在家中帮助老人完成了家庭医生续约，核对老人服用药物，叮嘱其日常定时、定量服药。交谈中，得知潘奶奶可以享受门诊两病优惠政策，便指导其准备资料进行下一步手续办理，得到潘奶奶及其家属的赞赏。

高新区天乐社区卫生服务中心家庭医生团队牢记责任和使命，在深化患者服务体系建设的过程当中不断探索，为社区居民织起一张“安全网”，筑牢一堵“防护墙”。

中能建安徽医院

为复学复课保驾护航

为保障辖区学校平稳有序复学复课，有效降低新冠肺炎及各类常见传染病发生风险，北京市顺义区空港医院从四月底开始，分别对辖区内北京四中顺义分校、鼎石国际学校、海嘉国际双语学校、新英才学校进行复学前督导检查，确保学生复课安全。

防保科主任李彬等人深入学校进行现场督导，对隔离室的空间布局、通风情况、消毒要求等做了悉心指导；在校医室详细查看师生健康监测记录，对校内诊疗时可能出现的风险点进行了现场分析预判并提出整改措施。



随后，李彬对错峰错时上下课就餐及饮用水安全等细节进行了详细询问，并明确了公共区域的消毒液配制和使用方法。学校库房内，李彬详细查看了防疫物资储备及台账，强调使用中的消毒用品需要标注开启日期，除学生自备口罩外学校也应做好应急物资储备。最后，对学校的“两案九制”落实情况、疫情防控知识宣讲情况进行了检查并提出了相应整改意见。



在新英才学校，校领导还邀请李彬做了线上线下相结合的疫情防控知识讲课，2500名师生在线聆听，进一步增加了全校师生对疫情防控的了解。

此次督导检查由属地政府牵头，涉及卫生、安全、市场监管等部门共同参与。通过此次督导检查，进一步加强了学校对疫情防控工作的认识，为确保校园安全复学复课奠定了坚实的基础。

北京市顺义区空港医院

知行合一

医者仁术 润心服务

走进北京中能建医院中西医结合科老年病房，可以看到紧张工作的医护人员、先进的医疗设施、温馨的服务，还有每一位医护人员脸上的笑容。在这里，最让患者信服的是医务人员的医疗态度和医疗技术，最让患者满意的是和谐的医患关系。

为了更好地保障住院患者和医护人员的安全，疫情防控期间，医院暂停了所有住院患者亲友来院探视，医护人员更多地承担了照顾患者的工作，包括生活护理和基本治疗。医生和护士会时常与患者耐心交谈，给予他们更多关心，同时与家属保持微信联系，告知患者的身体状况。很多患者表示，在这里，他们感受到了来自家的温暖。

3月3日，该科入住了一位特殊的患者。该患者先天性脑发育不全、继发性癫痫反复发作7年多，入院时意识模糊、兴奋、言语不清并伴随激惹、自残、暴力倾向。

据患者家属描述，疫情期间，家属辗转多家医院，均被告知无法接收，最终报着试试看的心态就近来到了我院。接诊医生看到家属言辞恳切，同意患者入院治疗。

在征得患者家属同意后，为防止患者自残，保障患者安全，护理组专门申请购买了安全衣。为使患者病情能早日好转，该科请来我院神经内科专家高玉



霞副院长来科室会诊。在高院长的多次悉心指导下，患者易激惹明显好转，身体状况得到明显改善。经过一个多月的精心治疗，患者饮食恢复正常，自残、暴力伤人倾向消失。当医护人员与患者家属连通视频，家属看到患者现在的样子，简直不敢相信自己的眼睛，哽咽着对医护人员连声说“谢谢，太感谢啦”。

自患者服务体系建设开展以来，中西医结合科老年病房始终不忘“仁心仁术 康泽天下”的初心和使命，从大事着眼，从小事着手。该科医护人员表示，将以近期开展的“三印象·六到位·九温馨”活动为契机，将润心服务融入到每一项工作中，努力把患者服务体系建设工作落到实处，提升服务患者的能力和水平。

北京中能建医院

深化公立医院改革 打造“润心”服务品牌

管办分离，患者满意。泰安市立医院开诊“满月”，用事实验证了公立医院改革为百姓带来的红利。

“这个医院就是不一样！说不出的感觉，医生和护士都很真诚，很亲切。”泰安市立医院神经内科5月8日出院的患者张先生向科室赠送了一面锦旗，上面写着“医术精湛 服务润心”。



据了解，张先生口中“不一样”的感觉，正是泰安市立医院的“润心服务”。随着公立医院改革的不断深化，为适应公立医院粗放扩张向集约效益发展的潮流，泰安市立医院实行“管办分离”，由泰安旅游经济开发区和华润医疗



控股有限公司合作运营管理。在建院初期，医院便开始探索设置临床科室运营助理，所有运营助理均为硕士研究生学历，主要负责临床科室的资源配置、运营分析、流程优化和患者服务，力求把医生还给病人，让专业的人做专业的事，从而实现资源效益最大化。

患者从入院到出院，均由医护人员和运营助理每日共同查房、共同讨论患者的治疗方案。此外，运营助理充分利用微信群对患者进行全程管理，他们关心患者的方方面面，还表现在关注患者的营养、心理认知及康复状况等。

开诊一个月的时间，一面面锦旗、一



封感谢信，正是泰安市立医院着力推行润心患者服务的真实写照。

泰安市立医院把服务作为立院之基，致力于打造“以患者为中心”的院前、院中、院后全方位服务体系，希望用发自内心的“润心”服务，真正走进人心，争当公立医院的改革标杆。



泰安市立医院

健康讲座线上见

在全民战“疫”的常态化时期，门头沟区中医医院把线下健康讲座转移到了线上。

我院糖尿病大课堂已经持续开展了二十年，考虑到糖友们居家期间可能会对血糖疏于管理，同时也为开展了二十年的糖尿病大课堂不被疫情间断，内分泌科陈彦平主任为糖友们录制了糖尿病大课堂线上课程“疫情期间糖友如何做好血糖管理”，让糖友们足不出户，在线学习糖尿病相关科普知识，传播慢病和健康管理理念，收到了广大患者的欢迎和好评。



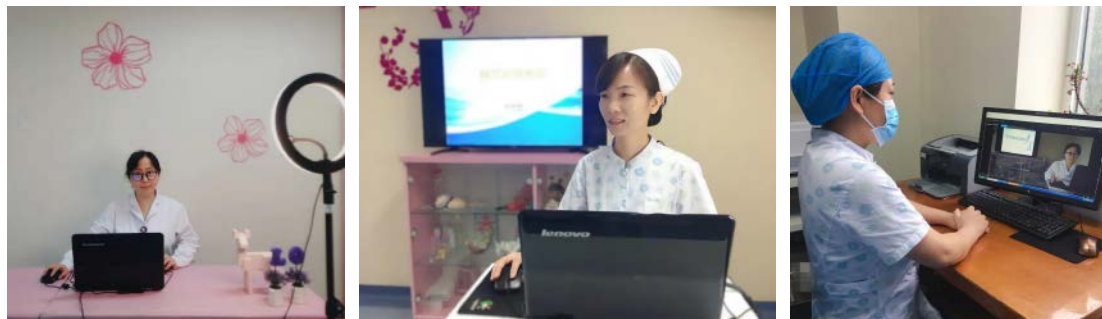
心血管科张炎主任通过腾讯平台开设“心在云端”网络直播课程，课前在线调研患者需求，课后还设置了咨询环节，在线为患者解惑答疑，为患者提供更加贴心的家一般服务。第一期“心力衰竭疾病的相关知识”直播后，获得广大患者良好的反馈。

北京市门头沟区中医医院

创新培训模式 提升护理服务质量

为更好地为患者提供护理服务，加快推进医院护理队伍建设，提高护理人员综合素质能力与护理服务水平，门头沟区妇幼保健院护理部结合年度护理培训计划，创新培训模式，扎实开展培训督导。

护理部从夯实护理理论、提高护理技能入手，精选部分课程，利用信息化手段，通过网络课堂的形式面向全院护理人员进行在线直播授课，并开展“线上”互动、效果评价及课后答疑。对于未能参加直播学习的人员，采取观看回放的形式进行再学习。



近期，“线上”培训特邀医院感染控制科负责人刘云霞、孕妇学校护士长吴琳莎、妇产科护士长刘舸做了专题授课。培训内容涵盖了护士礼仪规范、院感防控知识、消毒隔离规范、基础及专科理论、技术操作等。护理部人员深入科室，针对“线上”培训内容进行随机抽考，效果满意。大家普遍反映，“线上”培训灵活、便捷，既有效提升了护理团队的专业技能，又助力疫情防控。下一步，护理部将进一步扩大“线上”培训内容。

结合科室工作实际，护理部要求各科室护士长积极开展“线下”培训。护理部采用情景模拟的方法对护理人员进行考核，并对问题进行汇总和点评，使督查更具实效性。科室护士长针对考核中指出的问题进行分析、整改和反馈，进一步夯实了培训效果。在整个培训过程中，护理部主任段丽娜、妇产科门诊护士长岳清丽及时掌握培训情况，对督查中发现的主要问题进行分析，并提出指导意见，保证了培训质量。



护理部采用“线上”+“线下”的培训模式，保证护理培训稳步推进。护理部还组织护士长对护理技术操作流程及评分标准进行了修订和完善，使护理技术操作在严谨规范的同时，更加注重细节和人文关怀，拓展了护理服务的内涵，提升了患者对我院护理服务的满意度。妇幼护理人员将用精湛的技术和无私的关爱为广大患者提供更优质的护理服务。

北京市门头沟区妇幼保健院

20 余载，线上创新助力百姓健康

5月10日，京煤集团总医院呼吸与危重症医学科坚持20余年的哮喘义诊活动，首次以线上义诊形式面向患者。

此次义诊主题涉及哮喘基础知识、疫情下哮喘患者的自我管理、脱敏治疗适应人群及脱敏等话题。呼吸与危重症医学科慢性气道病组长、主治医师刘敏，变态反应学组组长杨冬明医生就上述话题做了详细讲解，变态反应学组及哮喘组主管护师朱月香向患者展示正确使用吸入装置。

科主任、主任医师余春晓就患者提出的问题详细答疑，并对哮喘靶向新治疗方式进行阐述，让患者了解新的治疗手段，选择更多治疗途径。

此次参会近40人，线上医患讨论热烈，形成了良好互动。很多患者纷纷在科室哮喘管理微信群表示收获颇丰。

帮助患者建立控制哮喘的信心，提高哮喘疾病的认识，对患者将产生长远的积极影响，为更好控制哮喘助力，这就是余春晓主任带领医疗团队坚持20余年义诊活动的初衷。线上义诊形式简单，互动方便，为将来线上患者宣教活动积累了经验，可借鉴更多的尝试。



时间	专题	讲题	讲者
16:00-16:05	连线	开场	刘敏医生
17:05-17:20	讲课	哮喘知识您了解多少?	刘敏医生
17:20-17:35		脱敏治疗您了解么?	杨冬明医生
17:35-17:45		吸入装置您用对了么?	朱月香护士
17:45-18:00	专家答疑	1、疫情期间还有哪些因素会诱发或加重哮喘发作? 2、皮下免疫治疗何时启动? 过敏原检测阳性就可以脱敏吗? 3、近年开展的靶向治疗是哮喘治疗新进展之一, 适用于哪些患者? 安全吗?	余春晓医生

北京京煤集团总医院

代煎中药 为患者快递“到家”

为了贯彻落实疫情常态化防控要求，最大限度降低交叉感染疾病的风险，减少患者来院次数，同时又可以让学生及时服用药品，北京市健宫医院药剂科特推出代煎中药的快递润心服务，想方设法让学生满意。

快递项目服务流程：

01 医生开具处方，患者缴费后将处方交到草药房。

02 药师审方后收取处方，在处方上做标记，告知患者药品邮寄时间，患者登记快递信息，预付快递费用后，生成快递凭证。

03 对患者处方进行调配，药师核对患者信息。

04 快递人员在指定时间到窗口取药，确认患者收件信息后进行外包装。

05 快递公司药品送至患者手中，患者核对药品信息与数量，准确无误后进行签收。

为了确保药品快递的质量安全，降低患者经济负担，药剂科经多次与快递公司沟通协商，为患者取得了优惠的价格。

自快递业务开通以来，健宫医院已为许多患者提供了便利服务，深受老年人、行动不便的患者、工作繁忙的白领人群、外地就诊



患者的欢迎，为患者提供良好的就医体验，提供安全、合理、有效的用药指导。

北京市健宫医院

她们，这样庆祝自己的节日

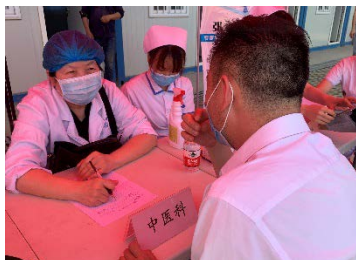
一代人有一代人的长征，一代人有一代人的担当，而不同时代的护士，却都有同样的坚守。

武钢二医院广大护理工作秉承南丁格尔精神，谱写了一曲曲可歌可泣的抗疫之歌，赢得了全社会的广泛赞誉。在“5·12国际护士节”当天，该院与共建单位中建三局共同开展“最美逆行者，共话抗疫情”活动。

活动现场，武钢二医院中医科、外科、内科、精神心理科专家组成义诊团队，为中建三局的工友提供专业化义诊服务，对工友们提出的疑难问题进行一对一解答。护士们免费为工友们测血糖、血压，并在现场发放健康防疫知识的宣传册，同时科普相关就医常识。



中医专家张燕现场指导工友们养成健康的生活方式。当工友们向张燕表述自己每晚睡不着觉时，张主任通过把脉、看舌苔等方法为患者诊治，同时引导工友调节情绪，放松身心力。内科医生孙俊与工友们分享高血压病防治的相关知识。他们耐心的态度、浅显易懂的讲解受到村民的一致好评。



护士黄晶琏表示：“以这样的方式迎接自己的节日更有意义。”

此次义诊，不仅有效宣传了相关疾病的预防和保健知识，也充分展现了武钢二医院“白衣天使”的大爱风采。

优化门诊流程，信息化提升品质医疗服务

随着人们就医习惯的调整，医疗服务水平和质量也面临着新的挑战。华润武钢总医院由直属门诊部、润心患者服务中心牵头，信息部、财务部以及临床各科室多方协同，进一步优化门诊工作流程，线上线下多举措引导，缓解就诊高峰，分散就诊时间，提高了医院门诊的运行效率。

多渠道挂号代替传统单一的现场挂号

开启各学科网上分时段预约挂号模式、电话预约挂号，实现线上、线下为患者提供多渠道、不同时间段的诊疗服务。同时优化医院官网、微信公众号、支付宝生活号页面布局及学科层级，为线上预约挂号、线上咨询、线上缴费提供基础保障，一切以方便患者为中心。



预约服务平台让分时就诊落到实处

普通医生、专家号源均全部开放预约，且可动态调整各挂号渠道的号源比例，将网上预约挂号与现场挂号建立统一的号源池，合理地分配号源，科学地避开就诊高峰，解决了以往可能出现多渠道挂号时重号的问题，使分时就诊落到实处，让患者就诊更便捷。

大力宣传、推送医院的微信公众号、支付宝生活号，引导患者网上预约挂号、网上自助缴费、网上查阅检验报告等，尤其针对复工体检及核酸检测患者开辟了专门的就诊通道，极力实行一站式服务，给予患者人文关怀，大大缓解了窗口压力。

多部门协同，门诊现场办公实时解决问题

发现问题，解决问题，制定可持续解决方案。开诊初期，直属门诊部、润心患者服务中心、信息部、财务部周一至周五早上8点到10点在门诊大厅现场办公，以体验为导向，以事实为基础，就地发现问题、解决问题，保障诊疗环节无障碍地执行。

加强与临床科室沟通交流，建立了门诊协调群，群策群力积极解决。门诊也将全院的门诊排班、门诊流程优化过程中的遇到问题及时告知临床科室，制定了信息优化后的门诊告知、重症门诊开诊协调方案等告知书，让坐诊医师对门诊流程深入了解，增加了门诊医疗服务的透明度，对患者更具有说服力和公信力。

重启医院员工“志愿服务”活动

开诊初期，从医院机关职能部门开始，每天安排一名志愿者在门诊大厅早高峰时期志愿服务两小时，帮助引导患者就医、指导网上预约挂号、自助机办卡、自助机挂号及线上缴费、自助机缴费等，培养患者移动医疗就医习惯，改善患者就医体验，同时缓解收挂窗口压力，提升工作效率。

门诊流程的优化，必须注重流程与现有信息化模式的契合。通过互联网手段，对传统门诊流程进行改造，为患者提供有品质的、科学的门诊医疗服务，提升患者就医体验，促进更加和谐的医患关系和医院的可持续发展。



遇见美好

在誓言中成长

2020年是南丁格尔诞辰200周年，世界卫生组织将2020年定为“国际护士和助产士年”。在举国上下抗击新冠肺炎疫情的关键时刻，京煤集团总医院迎来了第109个“国际护士节”。



一枝一叶总关情



5月12日，院长毛经民带领医院管理团队为各护理单元送去了鲜花，向辛勤工作在临床一线的全体护士，向战斗在疫情防控中的白衣战士，致以节日的问候和崇高的敬意，并在表彰会上提出殷切希望，希望全院护士继续秉承优良传统，发扬人道主义精神，打造护理

服务品牌，培育护理人才迭代出新，为实现医院改革发展作出新贡献！

门头沟区副区长庆兆坤，区卫生健康委工委书记王锡东、主任野京城，通过视频方式向全院护理同仁表达了节日祝福。庆兆坤指出，护理人员是新时代最可爱的人，人民不会忘记奋战在一线的护理人员，并祝大家节日快乐、身体健康，同时向全体护士家属表示问候。

我院护理部以“致敬护士队伍 携手战胜疫情”为主题，以视频直播方式举办了“庆祝5.12国际护士节暨‘文明护士站’‘星级护士’表彰大会”。院领导、护理前辈、部分科主任、星级护士代表、护士长代表及新入职护士代表参会。

传承京煤护理精神

大会在“无畏、拼搏、奉献”的视频中拉开帷幕……

在我院64载筚路蓝缕的发展历程中，凝聚着几代护理开拓者的艰辛，京煤护理人传承责任和使命，从矿山到临床、从社区到病房，潜心钻研专业、细心呵护病伤，建立了一个个阶段性的专业标准，树立了一道道京煤护理的特色丰碑！

随着优质护理模式的推行，以“静疗、伤口”为代表的护理专业小组，快速成长，开展护理门诊实现了京煤护理团队又一个“零”突破。“三印象、六到位、九温馨”的最佳服务实践项目，得到各级领导高度认可，并在华润医疗各医院首批推广。京煤护理科研也呈现出比学赶超的良好态势。

扛起抗击疫情的重担

突如其来的新冠疫情，牵动着每一位“京煤护理人”的爱国之情，一封封



请战书悄然而至，发热门诊、急诊科、儿科、体检中心等护士兄弟姐妹们放弃休息、延缓婚期，用柔弱的身躯筑起了疫情防控的隔离墙。

新时代最亮的“星”



随着提灯前辈“南丁格尔”的叮咛嘱托，新入职护士代表，接过前辈手中的蜡烛，集体宣誓，践行护士的责任与担当。同时总院、分院护士以饱满的激情重温誓言。

在誓言中成长，在疫情中奋进。回首望，展明朝，医院护理团队将秉承“仁爱 奉献 创新发展”的服务理念，阔步向前！

北京京煤集团总医院

以梦为马，不负韶华

——记济南重汽医院 5.12 护士节活动

2020年恰逢南丁格尔诞辰200周年，本届5.12国际护士节主题为“护士：引领之声-守护世界健康”，2020年更是全民阻击新冠肺炎疫情的一年，为弘扬南丁格尔救死扶伤的人道主义精神和为护理事业无私奉献的高尚品质，秉承着“仁心仁术、康泽天下”的伟大使命，进一步深化患者服务建设工作，在护士节来临之际，济南重汽医院护理部组织了优秀护士评选、微视频、护理演讲、护理质量环（PDCA）交流、护理摄影展示、成立护理礼仪小组、护理人员座谈会等一系列丰富多彩的庆祝活动。

为了庆祝这个特殊的5.12护士节，医院领导班子给与了高度的重视，高度赞扬了护理人员在疫情防控中的无私、无畏的奉献精神，充分肯定了护理团队对医院发展所做出的突出贡献，并向全院护理同仁致以崇高的敬意及节日的问候，并为大家送上医院管理团队精心准备的感谢信、蛋糕和鲜花，让广大临床一线的护理人员感受到了沉甸甸的尊重与浓浓的关爱！



科室也积极组织庆祝这个有意义的护士节，医疗、医技等科室的兄弟姐妹们也纷纷送上节日的祝福，更有住院的患者为我们送来了特殊的节日祝福——

一面锦旗！



为了落实优质护理服务，打造一支高素质的护理团队，护理部率先在临床科室开展了润心患者服务最佳实践“护理三印象、六到位、九温馨”活动，得到了各级领导的大力支持！

疫情爆发后，牵动着每一位医务人员的

心，护理人员踊跃报名参加援鄂，虽然最后没有去援鄂一线，但却用实际行动坚守在医院的防疫第一线。白衣炫五月，天使佑中华！各病区、医务室人员纷纷以演讲、微视频等多种形式向医务人员致敬！



为更好地展现护理工作者的精神风貌，弘扬天使美，传播正能量，反映护士和患者之间真挚的情谊，推进济南重汽医院护理品牌建设，展示我院护理队伍的精神风貌和职业风范，护理部组织了护理摄影展示活动比赛，

通过大众投票共选出了 47 张优秀摄影作品。

为积极响应以“品质、效率、体验”为主题的大讨论，更好地关注护理人员的身心健康，了解护士实际工作中的问题及需求，5.12日下午，护理组组织“致敬关爱护理人”座谈会，院领导、部分职能科室主任、各科护士长及护士代表参加活动，活动现场气氛高涨，大家踊跃发言，纷纷表达自己的心声。院领导对大家反映的问题一一作了详尽的解答，也承诺会尽快与相关科室对接，解决大家在临床工作中遇到的实际困难。



在医院改制之际，恰逢疫情来临，这对我们既是机遇亦是挑战，我们有优秀的医护团队，有社会的认可、政府的支持，紧跟华润医疗步伐，积极开展润心患者服务，不负韶华，不辱使命，为医院的发展贡献自己的力量。

济南重汽医院

是医患，更似亲人

近日，康复后的韩大姐怀着感恩的心，为给予她家人般温暖的淮北矿工总医院神经内科三病区郝秀荣护士长送来了一面锦旗。顺着线索，我们了解了故事中的主人公韩大姐！原来，事情是这样的事发紧急。

“医生！护士！快救救我，我肚子疼的不能活了！”晨会刚结束，陪护韩大姐就瘫在了护士站前。护士长郝秀荣一个箭步扶起了她，大姐整个人软软地倚靠在郝秀荣身上，她脸色苍白，额头上渗出豆大的汗珠，不住地呻吟着，痛苦万分。其他护士连忙把轮椅推来，副主任医师刘红旗马上过来询问大姐的情况，简单查体后，认为大姐有肾结石的可能，建议她去泌尿外科就诊，尽快诊疗。

轮椅上的韩大姐却拒绝看病，坚持忍忍看，还“逞强”地硬撑着站起来走回病房。是的，韩大姐一定是担心瘫痪在床的爱人无人陪护，自己也没人陪，怎么去看病？！

看出了韩大姐的顾虑，护士长郝秀荣二话不说，立刻安排责任护士刘笛笛负责看护好韩大姐的爱人——卧病在床的张大哥，自己带韩大姐去看病，语气坚决地不容韩大姐再拒绝。郝护士长推着轮椅一路小跑，轮椅上的韩大姐感受着不一样的医护亲情。



一路上，郝护士长柔声细语，从专业角度不停地安抚韩大姐。从挂号看医生，再到开检查单，满脸是汗的郝护士长不时地询问大姐叫什么名字？多大年龄？既往病史？这时候医生、护士和就诊的病友们才知道，这个穿着工作服带“家人”看病的护士长，轮椅上推的是她的一个患者的陪护，是她自己掏腰包在给陪护看病！



缴费、去超声中心检查、再去门诊看专家，整个就诊过程历时两个多小时，郝护士长推着这位“家人”一路照护，使韩大姐得到了及时规范的诊疗。同一时间，神经内科三病区内的责任护士刘笛笛精心地照护着卧床的张大哥。

朴实的韩大姐拿出二百块钱，作为给郝护士长的答谢。郝护士长爽朗地笑着说“在您需要的时候给您帮助，这是一位共产党员应该做的，何况我还是救死扶伤的护士呢！”

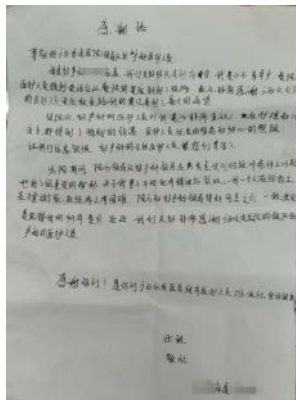
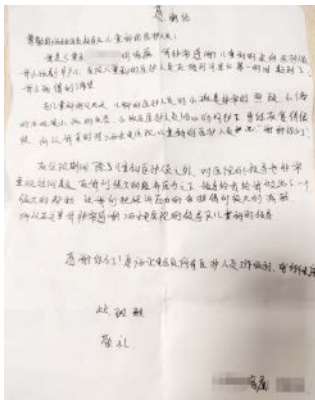
淮北矿工总医院

车站产子，仁心仁术救人于危难！

“谢谢你们！谢谢你们！”，近日，一名年轻男子带来了两封感谢信和两面锦旗，分别送给了广西水电医院产科和儿科的医护人员，并深深鞠躬，不停地表达着感激之情。

据了解，这名年轻男子是百色人，原本计划带爱人外出务工，但途经南宁江南客运站时，其爱人突然在车站厕所产子。所幸我院医护人员及时赶到，并将产妇和婴儿接回医院救治。由于孩子是早产儿，医护人员细心照料，并贴心为新生儿送上纸尿裤、奶粉等婴儿用品。

当得知产妇身患疾病，家庭经济困难且是低保户时，院领导高度重视，亲临病房看望产妇和新生儿。为减轻产妇家庭负担，医院对其减免了部分医疗费用。住院三天后，母子身体均无恙并顺利出院。为表达对医院的感谢，家属在母子出院的第二天便送来了锦旗和感谢信。



近期，医院已收到患者赠送锦旗四面、感谢信两封，患者服务满意度显著提高。5月份，结合常态化疫情防控现状，医院又启动了“品质、效率、体验”大讨论活动，将进行全流程问题梳理，把存在的问题作为暖心工程逐项解决落实，不断深化润心患者服务工作。

献血医者 别样英雄

受疫情影响，血液库存频频告急。为缓解血液供给压力，泰安市立医院组织开展了无偿献血活动，全院医护人员积极响应踊跃参加。

“以前都是我给患者抽血，今天我也体验了次被抽血。”泰安市立医院神经内科护士长赵娜说。

在采血工作人员的指导下，献血者依次排队填献血表、测心率、量血压、采血样，整个过程井然有序。鲜红的血液汩汩流向血袋，带着每个人的爱心与温暖。



“献血是我一直以来的夙愿，以前每当单位组织献血，我不是坐门诊就是有手术，今天终于达成了！”泰安市立医院神经外科副主任赵永更说。

作为华润医疗成员单位，泰安市立医院一直以贡献社会为己任。在了解到泰安市的采供血工作面临压力之后，泰安市立医院立即向全院医护人员发出了积极参与无偿献血的倡议。

倡议发出后，得到了医护人员们的积极响应，大家纷纷踊跃报名，要求加入应急献血队伍。院长程云松带头献血，各科室党员骨干也是冲锋在前。当天泰安市立医院共有144名医护人员参加献血，共计捐献40200毫升血液。

服务无止境，爱心暖人心。泰安市立医院不仅为献血者发放了牛奶、巧克力等补品，同时制作了献血光荣榜。他们用汩汩热血汇成生命之源，演绎着另一种大爱支援。

泰安市立医院

你戴口罩的样子真美

近日，由信息时报联合阿里巴巴天天正能量发起的“你戴口罩的样子真美”线下战疫公益影展在VT101 维多利广场开展。广东三九脑科医院副院长鲁明、血管神经外科主任吾太华、神经外五科主任助理卢建侃、癫痫外科王良波主治医师以及脑瘫科郑春艳护士等五幅“戴口罩的照片”在本次公益影展中展出。



疫情期间，鲁明副院长在各项规章制度的指引下，依靠过硬的专业技术，筛选出适合专科治疗的急诊及限期患者进行救治，屡次克服重重困难帮助危急重症患者化险为夷，绝不因为特殊时期而让肿瘤患者得不到及时的医治。

作为广东三九脑科医院第一党支部书记、血管神经外科主任的吾太华，在疫情期间结束手术的空闲时间，拿起剃头刀，摇身变成“脑科Tony吾”，为全院患者和家属义务理发。

非常时期，神经外五科主任助理卢建侃主动报名参加医院组织的无偿献血活动，用点滴热血守护生命，为患者助力，为生命加油！

癫痫外科王良波医生积极报名参加白云区社区志愿者活动，成为基层社区



疫情防控的一员。他与社区民警、社区工作人员组成三人小组，每天穿梭于各个街道排查、采集和整理相关数据及资料。

作为支援门诊的脑瘫科护士郑春艳，每天天还没亮就赶着第一班地铁来到医院，快速穿戴好防护衣帽后，就站立在医院大门口为每一位病人及家属量体温，开始一天的工作……



据悉，广东三九脑科医院除了五幅“戴口罩的照片”被本次线下战疫公益影展展出，鲁明副院长和王良波医生的照片还登上了广州市的公交站场灯箱广告。

广东三九脑科医院

不负重托，不辱使命

——门头沟区中医院第九批援藏干部张亚

作为对口支援拉萨市堆龙的第九批援藏干部，门头沟区中医医院放射科主任张亚在拉萨市堆龙德庆区人民医院放射科已经快一年了。

刚到德庆人民医院时，她就根据科室实际情况，制定了科室工作和学习培训计划，尽管今年年初爆发的疫情给工作带来了一定阻力，但经过张亚的努力，各项计划仍能按部就班地实施着。

德庆人民医院面临二甲评审，医院评审的重点以前关注质量控制，现在则更关注质量改进。影像学在医院整体工作中地位重要，为众多科室的诊断提供支撑。张亚按照二甲医院评审标准对照科内实际情况，完善各项规章制度及台账，要求科内人员严格执行。尤其在图像及诊断报告质量控制方面更是高标准严要求，因为图像质量直接影响诊断报告的准确性，而诊断报告的准确与否也直接影响临床医生疾病诊疗，而这些，关乎的是患者的健康、经济利益，甚至生命。

为提高科室业务水平，她每周都组织各种形式的学习、疑难病例分析。平时工作中随时和技师沟通，给予指导。在休假返京和2月初返藏隔离期间仍坚持通过微信发图、发课件学习讨论等方式组织科室人员学习，并随时根据工作需求调整教学方法。

疫情期间，医院只能接收一些需要隔离的人员。张亚便利用空余时间，带着医生整理储存在工作站中的病例，归类，找出报告中存在的问题，有针对性的每天讨论若干病例并指导报告书写。她还为备考的技师、医师准备电子题库，经常提醒监督学习并及时辅导。



不怕苦、不畏难，千方百计利用每一个碎片时间为援助科室完善制度、培养人才；不负重托，不辱使命，让每一寸援藏时光熠熠生辉。

北京市门头沟区中医医院

温暖续写十一年医患故事

2020年4月4日20时14分，北京市健宫医院普通外科康健主任的微信上，收到了这样一条信息：

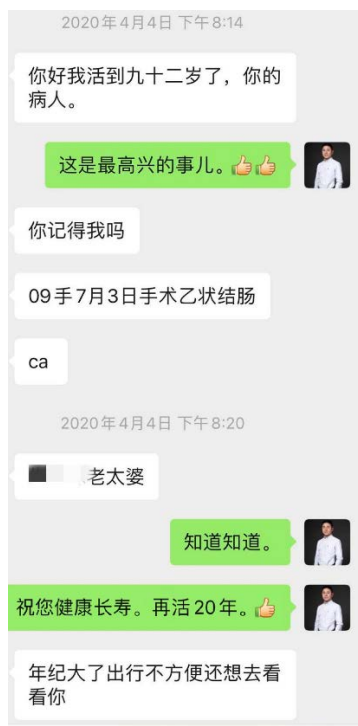
寥寥几字，蕴含着浓浓感恩。说起康主任与这位九十二岁高龄患者的故事，那就要追溯到11年前的某一天……

那是2009年7月的一天，82岁的朱奶奶被确诊为乙状结肠癌。经熟人介绍，家属慕名来到北京市健宫医院，而接诊朱奶奶的医生，正是普通外科的康主任。据家属回忆，在整个治疗过程中，康主任平易近人、诊疗规范，一言一行彰显着医生的职业风范与医者仁心。

很快，老人在家属的陪同下住进了普外科病房。做完相关术前检查，康主任亲自与家属沟通，进行术前谈话。“主任在纸上画了一张草图，图文并茂地为我们讲解手术过程和相關风险。讲得非常清楚，我们听了以后，感觉放心、安心，更加相信选择健宫医院普通外科，选择康主任是正确的！”家属如是说。



说：“您老还能再健健康康生活20年！”当时的一句玩笑话，如今11年过去，



几天以后，康主任为老人实施乙状结肠癌根治术。手术非常成功。尽管当时朱奶奶已是82岁高龄，但是经过普通外科医护人员的专业救治、精心护理和有效的康复训练，仅仅半个月，朱奶奶就康复出院了。

随后是长达六个周期的化疗。治疗完成后，康主任笑着对朱奶奶说：“您老还能再健健康康生活20年！”

朱奶奶思维清晰、行动自如，检查报告显示身体各项指标均为正常。

现在的朱奶奶每天与女儿、重孙一起外出活动、锻炼，还学会了微信聊天。晚年生活红红火火。

医患之间由陌生到熟悉，由怀疑到信任，再到彼此携手共同与病魔作战……一路走来，我们不仅仅收获的是信任和理解，更多的是一份感动和真情。面对收到的每一份感谢，镌刻于心，我们定不负重托，为人民的健康而不懈努力。

北京市健宫医院

百姓心中的守护神

导读:

2020年的开年，让许多人在心理上感到春天来的似乎比往年晚了一些。但是，总有那么一些人像天使一样，为春暖花开的早日到来默默无闻地奉献着自身能量。来自空港医院下属古城社区卫生服务站的家医团队成员许云，就被十里八村的百姓们唤作“主心骨”和“守护神”。

望闻问切，筑牢百姓心理防线

许云是古城社区卫生服务站的中医医师，也是一名中共党员。

研究生毕业后，许云便扎根在古城社区卫生服务站，承担起与空港医院开展中医联动的一系列工作。从中医特色诊疗、开据中草药方，到开展下沉社区的中医适宜技术，如针灸、拔罐、小儿推拿等项目，她样样做得严谨有序，深得患者信赖，短短几年便被周边百姓口口相传。

2020年初，作为新手“妈妈”的许云尚在哺乳期。尽管如此，她依然毅然决然的主动请缨，作为古城家医团队的一员，她努力发挥自己的中医特长，为患者提供中医防病方剂，并耐心地从中医角度为百姓讲解。患者离开服务站时，都会坚定地说：“听许大夫的，不怕！”



发挥专长，缓解百姓燃眉之急

面对繁杂琐碎的工作，许云从不逃避、不退缩。相反，她总是在想办法发挥自身专长，缓解不愿去医院就诊的周边百姓的燃眉之急。



早在2018年，许云在义诊活动中，遇到了一位家住附近社区的阿姨。细心的她通过诊脉感觉到了阿姨情志和饮食对肝脏和脾胃的深入影响，于是建议阿姨尝试做针灸和中成药调理。一周后，阿姨明显感觉到了身体的良性变化，并推荐亲人和朋友、邻居来找许云看病。

一位经阿姨推荐来的慢性肾炎服用激素5年的患者，因感觉周身关节疼痛不适，经针灸治疗一个多月，疼痛感明显减轻，随后隔三差五来做理疗，即使疫情

期间也没断过。

艰难取舍，用责任担当抒写大爱无疆

提起工作，许云表示，其实工作本身对她来说并不是最难的事，回家面对刚满6个月大的女儿，五味杂陈的感觉便浮上心头。尽管如此，她还是选择坚守在自己的岗位上，保证为患者提供高质量的诊疗服务。她说，她要给孩子树立一个不怕困难、勇敢向前的好妈妈的形象，让她从小就懂得责任与担当的重要性！



北京市顺义区空港医院

她，坚守医院污水战线

“我到污水站了”，放下电话，她戴上帽子、口罩，急步走向位于医院西南角的污水处理站。取水样测值：6.8，今天的余氯值达标。随后，她协助工程师将污水池内的加药罐拉起到池边，依然加 2kg 大药片，2kg 小药片，将两罐药片重新放入污水池，整个流程熟练顺畅。

即便污水很脏，药片的气味呛得挣不开眼，每天7、8次往返科室与污水站，连续3个多月了，她没有抱怨。通向污水站的草坪，已被她踏出一条小路，也正是这份认真坚持的韧劲，才保障了医院医疗废水排放符合北京环境局下发的规范标准，保障了老百姓生活环境的安全。在疫情期间，上级部门突击检查工作中，医院污水各项指标全部符合标准。

她就是顺义二院护理部苏立丽。别人问她：“你这么认真为了什么？累不累呀？”她说：“累点苦点不算什么，只希望医院污水达标合规，这是我的职责。”谦逊、踏实、认真是她的做事风格，工作的点滴也得到了全院职工的一致赞赏。



北京市顺义区第二医院

最佳实践

“三印象·六到位·九温馨”服务扬帆起航

为进一步提升患者服务品质，牢固树立“以患者为中心”的服务理念，提升员工的患者服务综合素养，更好地为患者提供优质服务，改善患者就医体验。4月30日下午，广东中能建电力医院在门诊部八楼会议室召开华润医疗患者服务最佳实践标准“三印象·六到位·九温馨”启动仪式暨医院患者服务礼仪小组培训会。院长罗伍山、润心患者服务中心总监胡溅梅、护理部代表、患者服务礼仪小组成员参加会议。



会议伊始，胡溅梅总监对《关于推广华润医疗患者服务最佳实践的通知》《广东中能建电力医院“三印象·六到位·九温馨”实施方案》等文件进行宣贯，



使与会人员深入了解方案目的、实施范围、具体内容、患者服务礼仪小组日常工作等内容。

随后，与会人员共同观看患者服务礼仪规范视频，从言语、表情、行为等方面对行为规范和服务礼仪知识有了更深层次的了解。

“责任护士主动介绍住院

环境, 护理治疗措施” “清洁阿姨、护工大叔与病人沟通时应保持良好的礼仪” “病人等候较久导致烦躁时应做好安慰” ……礼仪小组成员用“行动学习”的方式指出医院患者服务急需解决的问题并提出解决方法。

从着装到宣教, 从培训到指引……各科室礼仪小组成员共同讨论本科室存在的问题和解决措施并一一进行分享, 在头脑风暴中发散观念, 于分享时凝聚共识。

未来, 患者服务礼仪小组每个月至少组织一次集中活动, 通过内训或外训的形式, 培训员工日常工作中的礼仪服务规范, 再由各礼仪小组成员对本科室员工开展内训, 并进行服务效果评价。根据评价结果评选月度服务明星, 正向激励全体员工提升患者服务品质。

目前, “即拍即改”工作已形成常态化运行机制。“患者开放体验日”首期拟选点在妇产科重点推行, 推出“孕产妇开放体验日”, 并在全院推广。后期, 拟于每月20日开展“爱你, 让你更懂我·患者开放体验日”。今天, “三印象·六到位·九温馨”服务扬帆起航。

广东中能建电力医院

泰安市立医院即拍即改见成效

“即拍即改”活动开展以来得到泰安市立医院全体员工的积极响应，大家用手机第一时间上传需要整改的问题，相关部门迅速处理。泰安市立医院“即拍即改”，发现问题立即整改，得到员工的一致点赞。

为提高“以患者为中心”服务意识，泰安市立医院紧跟华润医疗集团步伐。近日，泰安市立医院召开患者服务最佳实践部署会，下发红头文件，建立“即拍即改”微信群，切实落实最佳实践活动。

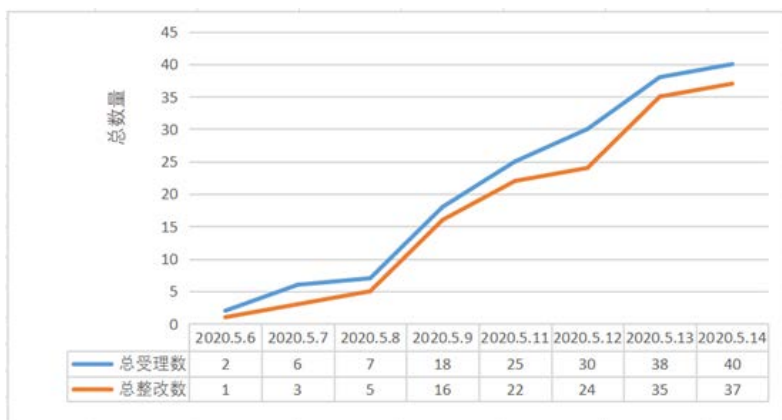
责任到人 件件落实

该院建立了以院领导、各科室负责人、运营助理为中心的“即拍即改”微信群，润心患者服务中心负责督导、登记群内上报与整改信息。各科室发现需要整改问题以照片和文字形式在群里反映，相应部门及时受理解决并反馈。为配合活动开展，各科室问题提报后，相应的整改部门积极回应问题，小问题做到“即报即改”或者当天完成，工程方面或者需要借助外力的一些问题必须在群内给提报者明确完成时间。润心患者服务中心统计成数据并填写“即拍即改”问题登记表和图像整合表，每天在群内发布。

聚沙成塔 效果显著

“即拍即改”活动开展半个月以来，从前期提报2件问题，整改率不足50%，到今天提报60多件问题，整改率超过90%，这期间是所有人参与努力结果。

(以下是开展前一周总体数据统计)



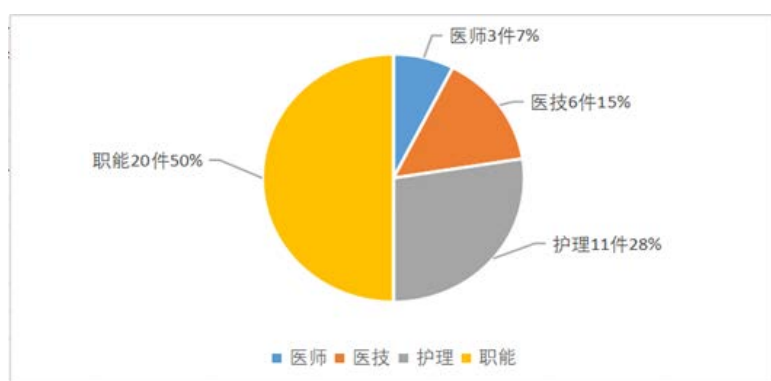


截止目前，“即拍即改”已收到反映问题事件60多件，整改率超过90%。群内反映任何问题必须在群内有回应、有结果。每天群内上报统计数据及整改前后的照片对比，形成视觉刺激，引导更多人参与配合。

全天待命 迅速回应

活动开展以来，为响应小问题“即报即改”服务效率，总务、信息，基建的工作人员24小时随时待命，立马响应，更是展现出了市立人别样的风采。

“即拍即改”群内有院领导的主导是活动开展关键。每天对受理人的鼓励与赞扬，更是体现对劳动者的尊重。通过图片形式展现出他们劳动成果，提高全员的积极性。活动开展前一周数据显示，群内每天公开问题提报数据与整改数据，形成可视化数据统计分析，方便更好开展此项活动。医院全员都参与到了“即拍即改”活动中，关注的人越来越多，反映的问题也越来越多，使医院开诊有序运行，医疗工作越来越有保障。



泰安市立医院切实实践并创新运行，取得了良好的效果，改善整体医疗环境，为迎接每一位患者做好了充分准备。

泰安市立医院

门头沟区医院举办开放体检日暨志愿者座谈表彰

提升就医获得感，群众沟通零距离。5月21日，北京市门头沟区医院特邀京西杂谈志愿者26人来院参观座谈，并对2019年优秀志愿者进行表彰。医院党委书记李志文，副院长毛守奎及相关科室主任、护士长参加了此次活动。

党委书记李志文对志愿者们的到来表示热烈的欢迎，同时希望大家多对医院提出宝贵意见，希望和志愿者们一起把医院建设的越来越好，让辖区百姓充分感受到区医院的进步，提升就医幸福感和获得感。



参观中，副院长毛守奎和润心患者服务部科室助理赵姐化身“向导”，热情讲述了医院的发展

历程、医院文化等。带领志愿者们参观了预检分诊、内外科门诊、康复科、眼科、病理科、妇科门诊、检验科、皮肤科、体检中心等科室，并对科室情况、诊疗特色，名医名家等进行了详细介绍。



座谈会上，志愿者们各抒己见，纷纷表示这次活动增进了百姓和医务人员的沟通和交流，加深了大家对区医院的了解。在未来的志愿服务中，志愿者们将把发现的短板进行及时有效的反馈，不断促进医院提升改进。会上还对2019年的优秀志愿者进行了表彰。

副院长毛守奎对参加活动的志愿者们的付出表示十分感谢。他强调，2020年是特殊的一年，新冠肺炎疫情的爆发对医院、看诊流程及服务内容都有着巨大的冲击和改变。随着目前疫情防控常态化，医院既



要保障好来院人员的安全又要注重医学人文关怀、提升服务品质、服务效率及心理感受，这就要求医院逐步完善、不断提高医院职工和社工志愿者队伍的专业化建设、服务理念建设、服务体系建设；因此，开展“社工志愿者服务进医院”是完善医疗卫生服务体系，不断满足群众对医疗卫生服务需求的必要补充，医院将加大培训力度，实时传递医院新理念、新气象，共勉共建，为辖区百姓提供更优质的医疗服务！

北京市门头沟区医院

▶ 济南重汽医院“三印象、六到位、九温馨”工作做法

济南重汽医院于2020年5月9日举行了护理“三印象、六到位、九温馨”活动启动仪式，并邀请润心患者服务副总监刘歆、护理部主任王爱新、各病区护士长及护理礼仪小组成员参加启动仪式。

一、成立礼仪培训小组

在启动仪式前，医院首先成立护理礼仪培训小组。由护理部主任王爱新担任组长，副组长具备多年礼仪培训经验的急诊科护士长石慧娟担任，组长及副组长主要负责制定小组年度活动计划、相关服务标准并组织规范培训，定期对所做工作进行总结并及时改进。

同时，组织各科室护士长选拔第一批礼仪小组成员，选拔标准为坚持：1、坚持“以病人为中心”，在护理工作中起到模范表率作用，能得到同行和病人的普遍好评；2、以身作则，严于律己；3、工作积极主动，有上进心；4、形象好、气质佳。



二、启动工作

启动仪式中，刘副总监讲述了启动该活动的背景、目的。向大家解释此项活动应贯穿于患者住院全流程环节，涵盖所有临床医务人员以及后勤服务人员。因护理人员是我院提升医院整体形象主力军，从护理部开始组织培训并向其他岗位扩散。

三、推进培训



5月份，是济南重汽医院三六九的实施月。成立小组后，为了不影响科室正常工作，礼仪培训都在下午17:00开始。每周分两次培训，每次培训完第二天科室二次培训。下次培训时针对科室培训效果，培训老师再决定培训内容。这样，一方面能及针对科室培

训问题，做出详细的解决办法，另一方面，也可以监督培训效果。

前期培训主要针对员工日常工作中的站姿、坐姿、仪容仪表、与患者沟通等礼仪服务规范。同时我们计划开展多种形式的培训，通过内训或外训的形式，多渠道进行。由各科室服务助理组织、礼仪小组成员对本科室员工开展内训。

四、质控管理

6月份，将是我们质控月，润心患者服务中心联合护理部定期进行培训效果评价。要求各科室主任及护士长加强监督管理，把服务礼仪列入绩效评价。护理部也将分成两步走，第一步先走到科室了解礼仪培训的落实情况，第二步结合患者满意度，在工作中发现存在不足和亮点。各科室服务助理以问题为导向，每月了解各科室礼仪服务开展中存在的问题和患者满意度情况；制定针对性的改进措施，跟踪评价改进效果。

五、评选活动

护理部每季度根据对科室礼仪服务测评结果，发放科室礼仪流动红旗，对于表现突出的科室年底经验分享和奖励。

护理部的礼仪培训逐渐成熟以后，医院计划向全院推广，覆盖医疗、医技和窗口单位等。

济南重汽医院

“开放日” 感受不一样的徐矿医院

为进一步加快服务体系建设，构建和谐医患关系，提升患者就医体验，2020年5月22日下午，徐州市矿山医院举办了医院开放日活动。

医院开放日活动于下午两点半在门诊四楼会议室举行，医院润心患者服务总监张宗雷欢迎前来参加活动的嘉宾，并详细介绍了华润医疗文化及矿山医院的文化、环境、特色科室，让参加活动的嘉宾对医院有了更加全方面的了解。



随后，组织嘉宾参观康复训练中心、口腔科、眼耳鼻喉科门诊、超声诊疗中心、影像中心、核医学科、母婴中心、妇产科、肾病中心、泌胸外科、ICU以及心内科等临床医技学科，参加活动的嘉宾对医院的就医流程有了

更加深入的了解，并感慨此行受益匪浅。

参观活动结束后，嘉宾对此次医院开放日活动提出了一系列建设性意见和建议，如引进知名专家、加大对外宣传力度等。张宗雷总监对参与此次活动的嘉宾表示感谢，同时明确将对意见和建议认真梳理，以此次开放日为契机，全方位抓好整改，确保相关服务更加完善、更加贴心。



首期医院开放日活动不仅让市民朋友进一步了解我院的服务内容、流程和住院生活等，对加强医患沟通，架起家属与医院沟通的桥梁与纽带也颇有意义。

徐州市矿山医院

▶ 体验 让我更了解你

顺义二院润心患者服务部通过邀请医院相关人员及社区民众参与“开放体验日”活动，增加大家对医院的了解，促进医患间的沟通交流，从而进一步完善诊疗服务，提升患者就医体验与满意度。

随着疫情的稳定，复工复产有序进行，二院迎来了2020年第一次患者体验日。

“您好，给您测一下体温。”

“您和家人有发热、咳嗽、乏力的症状吗？”

“家里有人在机场工作吗？”

.....

“他们”拿着提示卡，生疏地询问流行病学史等信息。



我们的四位体验者给医生做完问询后，感叹道“平时看你们站在那儿挺简单，今天与你们一换位，才真正体会到其中的滋味。”“从春节坚持到现在，

你们可真不容易呀。”

接着，我们又带着体验者来到疫情期间暂未开放的专家门诊诊室进行体验。换上防护服，坐在诊桌前，俨然一副大医生的样子，但没有几分钟，他们就直呼“太热了，眼睛看不清了，全是雾……”急忙地脱下了防护服。



体验者道“平时在电视里，看着医生护士们穿着防护服，觉得挺神秘，虽然也听说穿防护服特别不舒服，今天试了一下才知道是那么难受，还要给病人治疗，护士还要照顾病人，真是太不容易了……”

2020年是不寻常的一年，让患者体验医护人员的工作和职责，相信会加深对医务人员的理解和支持，促进医患和谐关系不断稳固加深。

北京市顺义区第二医院

名医风采

吕晓 重症康复促醒领域的探索者

“康复医学就是要让人活得有质量和尊严。”广东三九脑科医院康复医学科副主任吕晓博士说，只有紧跟脑科学的发展，不断提高神经重症康复水平尤其是意识障碍评估和治疗水平，全方位改善重症病人的预后，才会有更多的“奇迹”出现。

**“植物人”的判定要谨慎**

老百姓俗称的“植物人”在医学上被称为“植物状态”。其症状一般表现为持续一个月以上无任何意识活动，认知功能丧失，不能执行指令，不能理解和表达语言，貌似清醒，实则与外界无法沟通，但偶尔能自动或在刺激状态下睁眼，也可能与正常人一样有着规律的生活作息。

吕晓介绍，传统意义上的“植物人”里，有超过四成并非真正的“植物人”，他们可能处于微小意识状态，如果及时被筛选出来，进而有针对性地治疗，是完全可以促醒的，所以植物状态评估显得异常重要。过去，对“植物人”的认定一般根据能否完成医生下达的指令来判定。随着研究的深入，临床上发现部分患者虽然不能完成指令，但利用磁共振等技术，对大脑进行综合评估，结果发现还存在微弱意识，甚至有部分患者大脑存在接近于正常人的意识活动，这部分人如果能够接受规范的治疗，苏醒的机会就会很大。“因此对‘植物人’的认定一定要严谨，一旦误判，部分有机会促醒的患者将永远醒不过来。”

30岁的顾某因车祸致头部受伤，在当地治疗后仍处于昏迷状态而转入广东三九脑科医院康复医学科。吕晓诊查后发现患者不仅有严重的颅脑损伤、弥

慢性轴索损伤及第6颈椎骨折，同时还合并肺部感染。经过一个多月的综合治疗，顾某从昏迷到睁眼，到有微小意识，如今已经能够简单对话了。“这是一个非常典型昏迷病人促醒的例子，但可以肯定顾某一定不是‘植物人’。”吕晓解析，临床上意识障碍的病人较多，但真正认定为“植物人”的较少，虽然这类病人从表面上看，对外界没有反应，但并不能单纯地认定为“植物人”。

促醒康复要趁早

45岁的欧先生因突发脑干出血被送往广东三九脑科医院抢救，在接下来的一个月里，欧先生又接连出现了三次脑出血，接受了手术治疗后虽病情稳定，但却存在严重意识障碍。通过综合评估，吕晓为患者制定了一套包括肺功能、吞咽功能及肢体运动等在内的综合促醒治疗方法。通过近6个月的综合促醒康复治疗，欧先生最终被成功促醒。

吕晓强调，越早开始康复治疗，越容易促醒，变成“植物人”的可能性就越小，一般1个月内是促醒的黄金时间，这段时间内如果能醒过来，最终的康复效果也会比较理想。吕晓介绍，脑细胞受损并不等于死亡，它很可能处于休眠状态，只要治疗及时，就有可能恢复。

肉毒素治疗可提高生活质量

家住肇庆的黄阿姨脖子莫名其妙左倾，左肩膀酸痛，辗转多个医院治疗后，仍然遗留了脖子左倾等症状，严重影响了她的正常生活，黄阿姨找到了吕晓。

“患者是痉挛性斜颈，并伴有颈椎退行性病变。”对患者病情进行详细评估后，在超声引导下，吕晓为她进行了A型肉毒素注射治疗。

吕晓介绍，肉毒素注射是通过超声的精确定位后进行的靶点注射，避免药物误入血管或穿刺过程损伤神经，以改善肢体痉挛、提高患者生活质量的一种治疗方式。注射后第3天，黄阿姨脖子左倾症状完全消失，开心地出院了。“对于有功能障碍的患者，通过注射肉毒素并加强康复训练，有助于促进功能康复和主动活动。此外，肉毒素对脑卒中后遗症期患者也有明显的效果，肉毒素治疗结合适当的康复训练，可缓解肌张力高及被动活动困难等症状，提高生活质量，实现更加全面的康复。”吕晓说。

广东三九脑科医院

致力打造一流心脏外科

——记淮北矿工总医院副院长、医学博士陈雷

近日，淮北矿工总医院心外科接收了一名30多岁的患者：一年半前在上海知名医院进行心脏手术后，因主动脉瓣病变再次辗转国内多家医院，却因风险较大迟迟未能手术。得知国内知名心外科专家陈雷在矿医“坐镇”，患者及家人迅速决定转入该院。成功实施手术后，患者当天晚上拔管，第二天转入普通病房，目前恢复情况良好。

为这名患者实施手术的医学博士陈雷，如今的职务是淮北矿工总医院副院长，心脏中心主任；在此之前，陈雷就职于首都医科大学附属北京安贞医院心外科，2009年师从我国著名心脏大血管外科专家孙立忠教授和朱俊明教授，并先后完成各类复杂心脏大血管手术近5000例，手术级别、手术难度以及手术效果达到国际先进水平。

淮北矿工总医院是淮北市最早成立心胸外科的医院，继2004年与北京阜外医院合作，率先在淮北地区开展了第一例心脏手术；2018年6月，医院联合北京安贞医院专家团体重启心脏大血管手术项目；今年又将大血管手术专家引入本院长期坐诊，见证了矿医“心脏外科实力”的一步步攀升。这也吸引陈雷及其他优秀医学人才转任华润医疗、来到矿医的重要原因之一。

心脏疾病包括先天性、瓣膜性心脏病，冠心病、大血管疾病（动脉瘤、夹层动脉瘤），其中，因大血管疾病引发的手术占到心外科手术手术的20%。数据显示，心脏大血管疾病更为凶险，A型夹层动脉瘤发病48小时内死亡率50%，一周70%，一个月达到90%。在我省目前仅有省立医院、安医大一院能够自主开展。而自3月中旬陈雷到矿医就职以来，医院心外科就已开展12例手术，大血管手术6例，4例手术中实施深低温停外循环，9例术后当天拔管，患者恢复良好。



“既能够将心外科知识宣传、普及到最基层，又让更多普通人家门口可享名医服务”，陈雷坦言，找到了在一流大医院时不同的成就感。在数十年从医经历中，陈雷曾于美国、意大利等国家的先进医疗机构深造，那段时间，他每天与世界前沿技术接触，同时也看到了国内外医疗技术的差距，深感作为一名医生任重而道远。在安贞工作期间，外地“进京”患者更是让陈雷印象深刻，他们为了住院常常要等上十天半个月，除了高昂的治疗费用还要承受来回奔波之苦和一线城市吃住行花销支出。“我来到矿工医院后，听说每名患者仅住院费用就能节省20%左右，手术费用方面也有好几万元的差距”，说到这里，陈雷露出欣慰的笑容。

随着医疗诊断技术的完善，心脏疾病尤其是大血管疾病的发现率逐年升高，这其中青壮年发病率占到绝大多数，对于优秀心外科医生的需求格外迫切。经过多年的发展，矿医本院医疗队伍已能够在心外手术中独立承担麻醉、体外监护等工作，陈雷计划，在淮期间一方面努力培养本院乃至本土心外科人才，打造一支心外科技术梯队；另一方面，在整个团队的共同努力下，将心脏大血管外科打造成为华润医疗、淮北地区的标杆品牌，进一步带动医疗技术薄弱地区，让市民大手术不出市域，并吸引周边群众来淮享受优质医疗资源，用自己所学为国家的医疗事业贡献力量。修复、重建一颗颗心脏的过程，其实就是在修复、重建一个个因重大疾病而伤痕累累的普通家庭，而这也是支持医者不断前行的最大动力。

学科发展部

医者感悟

做有温度的护士

如何做一名有温度的护士？

有人说，做一名有温度的护士，应该有一张面带微笑的脸。

也有人说，做一名有温度的护士，应该有一颗善解人意的心。

还有人说，做一名有温度的护士，应该有一双温暖的手，十指连心，手暖则心暖。

我是一名老年科以及肿瘤科的护士，特殊的科室，特殊的病患群体，需要我们付出更多的细心，耐心，与责任心。经历沧桑世事的他们，已垂垂老去，但年老体弱，奈何病榻不离；儿孙不少，却工作缠身，陪伴珍贵。所以，就更需要我们给他们一室热枕。当他们指甲长了，我去帮他们修剪，当他们饭菜凉了，我为他们温热，当他们水壶空了，我为他们提一壶热水。我们竭尽所能，为这些老人、病弱的人提供真诚的帮助。

记得我们科曾经收治过一位肿瘤晚期的爷爷，和别的病床不同的是他的身边只有一位白发苍苍、身材矮小的奶奶陪伴。奶奶总是拖着孱弱的身躯，颤颤巍巍地为爷爷的事情在医院里奔走，本该是需要儿孙照顾的时候啊，现在却不得不挺着强大的精神亲自照顾老伴。日后我才慢慢了解到奶奶的身体也不好，有着严重的腰椎间盘突出，自己的孩子在国外因工作无法回来。

知道这些后，我便主动承担起照顾他们的任务，像对待自己的爷爷奶奶那样照顾他们，为爷爷翻身、换衣服、剪头发、刮胡子。有时爷爷还会开玩笑说“你们要是我的亲孙女，我可就享福了。”从他自己骑车来住院，到后来大半年的时间里，反反复复住院10余次，从很抗拒我们的治疗，到奶奶说出“你们快帮我劝劝他，他只听你们的。”我会像对待孩子一样，哄着他继续打针吃药。他身上的压疮，也在我们照料中慢慢痊愈了。虽然最后他还是离开了，但爷爷走的安详体面，让他的亲人和我们医务人员感到莫大的安慰。

在爷爷离开一个多月后，一位中年人拿着一面锦旗来到我们科室，表达了对我们的感谢。他是爷爷的孩子，刚刚回国，是奶奶特意让他来感谢我们的。当我接过锦旗，更加深刻地感受到了自己肩上的责任，也更加坚定了自己内心的目标——做一个有温度的护士！

亦医亦家，亦护亦子。最大的温暖莫过于家，最有温度的无非是家人。在我们科，我们护士就是患者最亲最暖的家人。



济南重汽医院内三科护士 贺晴晴

他山之石

▶ 共话患者满意

导读:

济宁市第一人民医院妇科主任医师刘东光是该院2019年“患者评价最高的医生”之一，以下是他个人对如何让患者满意、改善医患关系的一些体会和感悟，分享予大家去体会和思忖，若有些许共鸣，便是对润心医患的一些助益。

首先，作为一名普通大夫也好，知名专家也罢，我深知我的能力所及、水平所限，我未必能够治愈所有疾病，但我一定会尽心尽力去帮助患者，我也会用心安抚患者的焦虑和紧张。就像患者让我推荐她需要的其他专业的大夫一样，我也会将我不能治愈的患者，推荐给我信任的上级医师。为了方便患者复诊，我还会将她们推荐给下级医疗机构的同仁。

其次，我乐于倾听患者的陈述。我认为患者的陈述是有利于我们大夫初步判断疾病、避免不必要检查和处置的根本。确实不是所有患者都能陈述得那么精炼，甚至有的患者因为紧张而反复陈述同一件事；也有患者一到大夫面前，大脑一片空白，自己都不知道自己在说什么；还有的患者回避与疾病相关的个人隐私，隐瞒病情；等等。这些的确影响了我们大夫的诊疗效率和效果，但如果缺失了完整的病史采集，我们后续的诊疗工作就难以精准，就会变得更加低效。

第三，我关注患者既往的检查检验资料。因为通过患者既往的检查检验结



果，一是可以验证患者对病史的陈述，二是可以提示患者病情演变的过程，三是指导我们下一步诊疗的方向，四是提高我们的诊疗效率。

第四，我重视患者家庭成员对诊治疾病的合力。尤其是子女较多的老年患者，家庭成员对诊疗疾病的认识与合力非常重要，有的子女担心在诊疗过程中的风险，有的子女把诊疗与否视作是否孝顺的行为，有的子女则看重老人的生存质量，没有质量的生存无疑是受罪，等等，不一而足。无论从哪个角度思考，目的都是为了老人好。这个合力需要有人引导，我们大夫应当充当这个引导人的角色。

第五，我会引领患者与我一同感谢为我们提供帮助的之前的医护人员。因为我认为，先前为患者提供帮助的医护人员，为我本次诊疗提供了丰富的诊疗信息，甚至让我少走了弯路。所以，我应该感谢他们。



来源：好大夫在线

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

