



华润医疗患者服务体系 润心简报

2020年4月



目录

CONTENTS

体系深化

- 01 患者服务最佳实践工作推进情况
- 04 患者服务信息管理系统上线工作进展
- 06 患者服务满意度管理工作进展
- 08 抗疫新闻传播、专题书刊编制成果
- 10 《润心简报》报送工作要点

使命担当

- 11 患者服务最佳实践推广落地
- 13 把脉破难题 共谋升级转型大计
- 14 医养结合新模式 润心华润置地养老院

知行合一

- 16 “世界帕金森病日”线上公益讲座获网友好评
- 17 防疫有我 爱卫同行
- 19 “心”希望点燃生命之光
- 21 做社区居民的贴心人
- 22 关注特殊的“逆行”群体
- 23 百姓的健康守门人
- 24 第32个爱国卫生月，空港在行动

遇见美好

- 25 润心服务 无处不在的医患情
- 27 在泌尿外科，她有了治愈的希望
- 29 行医的初心
- 31 一段不解之缘
- 33 危难中，见真情
- 34 句句诗情流心间 声声暖意系医患

- 35 妙手解顽疾
- 36 赤诚的天使红
- 37 爱心续航 逆行者的奉献

感动人物

- 38 欢迎回家
- 40 杨东英 为青少年铸就心灵铠甲

最佳实践

- 44 检视问题不回避，“即拍即改”促落实
- 46 即拍即改落地 让患者更满意
- 48 淮北矿工总医院首次“医院开放日”圆满结束
- 49 天乐社卫中心的首次开放体验日
- 51 京煤开放体验日 架起医患“心”桥梁
- 52 润心服务助力预约挂号全面实施
- 54 三九脑科互联网医院送药到家
- 55 智慧药房实现“零等候”取药
- 56 控制哮喘 刻不容缓
- 57 抓细节服务 提升患者满意度

名医风采

- 59 穆林森 微创治疗勇闯颅脑外科“禁区”
- 63 多学科会诊 完成肝脏肿瘤介入栓塞手术

医者感悟

- 66 “无论什么时候，我都在线”
- 68 一河连两地 携手奔小康
- 70 予人玫瑰，手有余香
- 72 怀揣梦想 不负韶华再出发
- 74 我是一名护士

他山之石

- 76 医院品牌推广，如何提升竞争力？

体系深化

患者服务最佳实践工作推进情况

1、完成第一批患者服务最佳实践“即拍即改”“患者体验开放日”“三印象 六到位 九温馨”标准的制定。

2、下发《关于推广华润医疗患者服务最佳实践的通知》并开展相关最佳实践标准的线上直播宣贯。

3、组织成员医院开展第一批患者服务最佳实践的落地经验交流会，辅导成员医院落地实施最佳实践。

各医院第一批患者服务最佳实践启动实施情况通报（4月）

医院名称	最佳实践提供医院	启动实施情况	最佳实践提供医院
京煤集团总医院			
广东三九脑科医院			
北京健宫医院		最佳实践提供医院	
中能建安医院			
北京中能建医院			
门头沟区医院			
广西水电医院			
徐州市矿山医院	最佳实践提供医院		
淮北矿工总医院			
广东中能建电力医院			
武钢二院			
门头沟区中医医院			
门头沟区妇幼保健院			
济南重汽医院			
北京市顺义区空港医院			
北京市顺义区第二医院			
泰安市立医院			
武钢总医院			

下一步推进安排:

1、根据第一批患者服务最佳实践推广项目的落地情况，继续组织各医院

经验交流。

- 2、启动 2020 年度华润医疗患者服务最佳实践项目的报备、申报工作。
- 3、开展第二批患者服务最佳实践推广项目的遴选与标准化。

根据各医院最佳实践的启动实施情况，患者服务管理部整理了第一批患者服务最佳实践的**实施注意要点**，供医院在开展过程中参考：

1、“即拍即改”的实施注意要点

- 鼓励正向文化，做好反馈人员的匿名。
- “即拍即改”应动员全员参与，主动发现问题、主动认领解决问题。反馈问题也不仅仅局限于可拍照的内容。
- 通过施行“即拍即改”，核心是建设医院“主动发现问题 - 及时响应 - 分析解决”的组织文化。
- 润心服务中心做好记录，并跟进未解决的问题。

2、“患者开放体验日”的实施注意要点

- “患者开放体验日”可与医院的抗疫工作相结合，融入医院参与抗疫情况宣传、介绍医院为防止就诊患者交叉感染所开展的防护措施、贴心服务等。
- 患者开放体验日是全院开展的工作，频率不宜太低，建议每个月开展一次。
- 需要提前准备好应急预案和话术，现场组织应安排足够人手，保障参观队伍不失散、不影响正常诊疗秩序。
- 注意对居民所反馈问题进行登记并跟进解决，同时做好参观后的宣传报道。

3、“三印象 六到位 九温馨”的实施注意要点

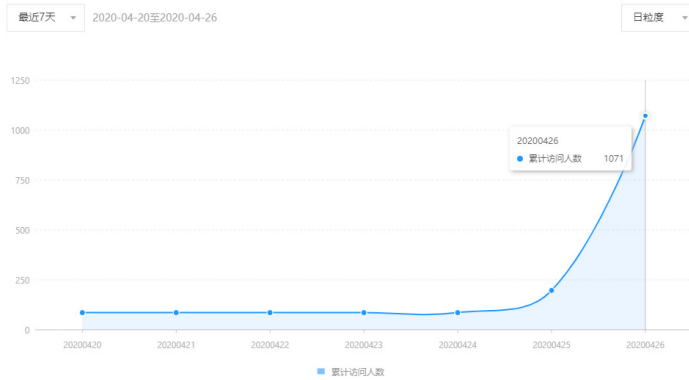
- 该最佳实践是全流程的礼仪标准，涵盖了患者入院、住院、出院的全过程。
- 各医院成立礼仪小组来组织礼仪培训，小组的成员涵盖到一线科室并对科室内进行转训。
- 礼仪培训针对医院全体窗口部门的员工而不仅仅是护理人员。

- 礼仪培训应围绕“三印象 六到位 九温馨”的相关内容来展开，将相关礼仪要求细化和形象化，便于员工学习理解和执行。
- 本最佳实践的核心是行为改变，礼仪培训目的是使员工将礼仪融入到日常接待患者的行为中。医院可根据自身情况，与其他工作（如“手卫生检查”“满意度调查”等）相结合来开展。

患者服务信息管理系统上线工作进展

一、各医院进展情况介绍

1、淮北矿工总医院：于2020年4月25日夜
间完成 HIS 新系统切换，患者服务信息管理系统同步上线，上线第一日（4月26日）用户量达1071人次。



建宫互联网医院		按日期预约		
科室	日期	上午	下午	
外科门诊 骨二科 康复医学科 疼痛科 急诊肛肠外科 急诊综合外科 心理门诊 MR室 乳腺外科 医疗美容科 普通门诊 肾内科 内科三	04月23日 周四	普通号 有号	普通号 有号	
	04月24日 周五	韩素红 有号 普通号 有号	普通号 有号	
	04月25日 周六	普通号 有号	普通号 有号	
	04月26日 周日	普通号 有号	普通号 有号	
	04月27日 周一	成艳红 有号 普通号 有号	普通号 有号	
	04月28日 周二	韩素红 有号 普通号 有号	普通号 有号	

2、北京市健宫医院：截至2020年4月23日，完成了主要模块如就诊卡、预约挂号、在线缴费及报告查询功能与健宫医院 HIS 接口的对接，目前进入联调测试阶段。

3、除淮北矿工总医院、北京市健宫医院外，徐州市矿山医院、京煤集团总医院、广东中能建医院、北京中能建医院、广西水电医院、门头沟区妇幼保健院、武钢二院已分别启动技术及商务对接工作，各项上线准备工作正在有序进行中。

二、患者服务信息系统在广东三九脑科医院的应用情况

2020年1月-4月26日期间，新增访问人数5000余人次，累计访问人数为17864人次。



患者服务满意度管理工作进展

一、整体情况

2020年第一季度，在积极防控疫情扩散的同时，部分医疗机构润心患者服务中心完成患者满意度测评6903份、员工满意度测评685份。从各单位上报材料来看，患者的各维度满意率较为平稳，没有出现明显下降的情况，北京中能建医院、武钢二医院、广东中能建医院、春笋润康诊所的员工满意率有所提升，这与各单位群防群控、关爱务实息息相关。

对于员工反馈的文化建设、技术与管理、后勤保障等建议，需要润心部门协同相关部门持续关注、改进，最大程度地完善对员工工作的支持条件。对于患者反馈的实现线上咨询与挂号、提升辅检效率、缩短等候时长、食堂人员服务意识等问题，润心部门也需跟进相关部门的改进质量，给予有需要的部门以培训支持。

二、经验分享

1、北京中能建和广东中能建两家医院分别设置了问题追踪表单，将患者反馈的问题具体落实到部门和责任人，追踪到底。

2020年3月份广东中能建电力医院满意度测评意见清单签收表

序号	来源	分类	意见与建议	责任部门	责任人	签收者	签收时间	协办部门	协办人	签收者	签收时间	备注
----	----	----	-------	------	-----	-----	------	------	-----	-----	------	----

2、春笋诊所向患者征集到最满意医生、护士和诊所服务，广东中能建医院将患者赞誉分各服务维度进行梳理和反馈，有利于管理人员和医务人员验证服务举措。

3、针对疫情期间部分患者对挂号、就诊、入院前筛查等不理解，健宫医院利用互联网平台对医护人员进行沟通培训，规范沟通方式，提高患者配合度和满意度。

4、三九脑科医院在疫情期间实行各病区封闭式管理，但在院和出院患者满意度稳步提升，未受影响，这与科室开展一系列暖心服务，强化与患者及家属的沟通，取得他们的肯定和配合有一定关系；3月上线的互联网医院推出“在线复诊续方，药品配送到家”服务，常见病、慢性病患者通过手机即可与医生

进行病情沟通、线上续方，药品及时配送到家；各科室通过线上直播进行疾病健康知识宣教，为患者及家属提供线上答疑服务。

三、相关指引

1、在受众适合的情况下，测评形式更多地转向线上小程序或问卷星，可在就诊次日、复诊预约、读取检查报告等时段推送测评问卷，可在门诊及出院结算等窗口位置公示测评二维码，在问卷中明确润心患者服务中心热线，便于患者直接沟通就医需求与意见建议。

2、为做好常态化防控，评价指标可适当增加相关内容，如院内防控宣教内容是否简单易懂、防控标识是否整洁清晰、患者就医秩序是否稳定、预检与筛查程序是否简易友好、住院陪护管理与饮食安全等。

3、从患者反映的需求和推广需要来看，医疗机构在社区、楼宇等对疾病知识与就医便捷途径可加大宣传，对“一医三专”信息应强化推广。对于重点推荐或新进引入的专家、专科、专病治疗，可尝试在测评问卷中引入适当问询与介绍，也可对相关疾病知识进行普及和预警。

4、对于院内线上宣教活动，可尝试在测评中进行预告，也可对培训宣教主题进行开放性征集，珍视每一次与患者沟通互动的机会。

抗疫新闻传播、专题书刊编制成果

一、抗击疫情新闻传播

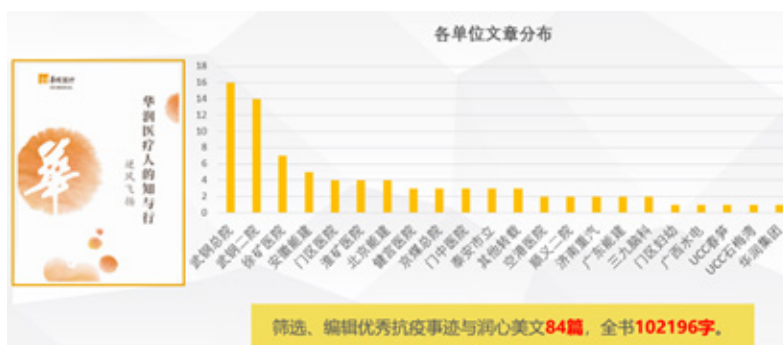
2月6日编辑转载首篇华润医疗抗疫全景报道《抗击疫情，华润医疗战斗在最前线！》，迄今阅读量达29万，新华网、人民网、光明网、中国网转载阅读量超过30万。疫情期间，患者服务管理部编辑转载公司与各医院优秀抗疫文章共计48篇，累积阅读量超过120万（数据截止至4月24日）。



二、《华润医疗人的知与行——逆风飞扬》编制情况

《华润医疗人的知与行——逆风飞扬》是华润医疗人厚重的精神文化读物，大疫之下，华润医疗人甘于奉献、救死扶伤的知行合一精神时时刻刻在逆风飞扬。患者服务管理部对各单位抗疫人员的优秀战斗事迹与人物感悟素材进行筛选和编辑，各单位润心部门积极沟通、大力支持，全力呈现疫情下的华润医疗人对“仁心仁术 康泽天下”使命的感悟和践行。

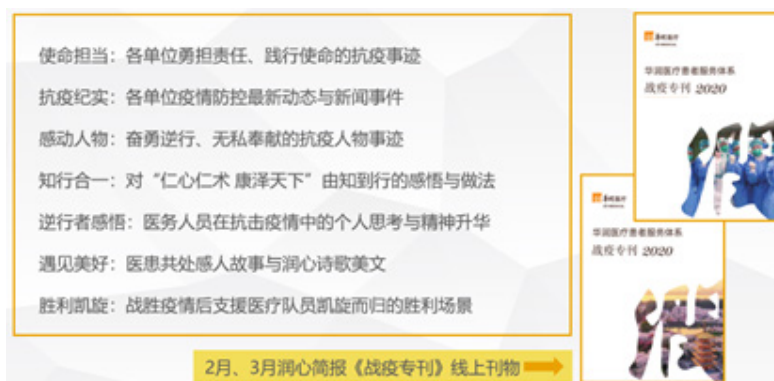
<p>第一篇 义务反顾，逆风飞扬</p> <p>第一章 勇者无畏</p> <p>一、风雪逆行</p> <p>二、生死守望</p> <p>第二章 战位有我</p> <p>一、硬核医者</p> <p>二、爱不缺席</p> <p>武汉重镇奋勇迎战 抗疫事迹</p>	<p>第二篇 千里同心，与子同袍</p> <p>第一章 同舟共济</p> <p>一、出征时刻</p> <p>二、使命必达</p> <p>第二章 守望相助</p> <p>一、你是我的牵挂</p> <p>二、闪亮的名字</p> <p>援鄂医疗队与各医院坚守 抗疫故事</p>	<p>第三篇 心手相牵，疫散花开</p> <p>第一章 千帆过尽</p> <p>一、风雨领航</p> <p>二、负重前行</p> <p>第二章 你平安，我守护</p> <p>一、感念同胞</p> <p>二、润心于行</p> <p>医院管理团队与后勤保障 抗疫先锋</p>
---	---	---



书籍将在刊印后赠送各单位传阅、保存，献给为抗击疫情义无反顾、英勇无畏的华润医疗人。

三、《战疫专刊》编制情况

疫情期间，患者服务管理部编辑《战疫专刊》专题简报上、下两期，分别在2月和3月进行线上发布，全面及时地展现公司和各单位抗疫纪实与英勇事迹共计100篇，其中《战疫专刊（上）》46篇，《战疫专刊（下）》54篇。



《战疫专刊》纸质刊物筛选、编辑优秀抗疫事迹与润心美文75篇，全刊逾六万字，将在刊印后赠送各单位传阅、保存。

《润心简报》报送工作要点

疫情后，华润医疗患者服务体系《润心简报》报送工作恢复正常，感谢各单位润心患者服务中心工作人员一直以来对这份时效性极强的润心刊物所给予的支持和关爱。对于报送工作，有以下几点注意事项，请各单位简报报送具体负责人知悉并按此报送：

1、报送文章范畴

简报将展示各单位当月在深化患者服务体系建设中的时事要闻、创新做法、典型案例、医患故事、执业感悟、名医风采、润心美文等方面的素材文章，涵盖最佳实践的落实情况、一医三专的推广进展、患者润心活动报道、员工暖心关怀举措等方面。

2、报送文章数量

各单位润心患者服务中心经过内部筛选后，确定两至三篇文章进行上报。

3、报送文章字数

每篇文章 500-1200 字，精选一到三张清晰图片（不小于 200k），可嵌入至文章的指定位置。

4、报送、发布时间

请各单位于每月 23 日前完成当月简报素材报送，患者服务管理部将于每月 28 日进行全面发布。

5、报送方式

请将报送邮件发送至 hzfwb@crmedical.hk，各单位如对报送工作有任何疑问，请联系公司患者服务管理部王蕊，电话 13401188376。

使命担当

患者服务最佳实践推广落地

3月25日下午，华润医疗旗下北京中能建医院润心患者服务中心召开运营助理视频会议，传达贯彻落实华润医疗患者服务体系建设委员会下发的《关于推广华润医疗患者服务最佳实践的通知》精神。润心患者服务中心工作人员、全体运营助理参加了会议，会议由副院长、患者服务总监高玉霞主持。

高玉霞总监指出，2019年，我院全体干部职工积极响应华润医疗号召，在患者服务体系建设工作中，开拓进取，扎实工作，创新服务模式，优化服务细节，全面推进患者服务体系建设工作，取得了优异成绩，结下了丰硕成果，得到了华润医疗各级领导的充分肯定。在华润医疗2019年度评优表彰评比中，我院荣获“最佳患者服务奖”。成绩的取得是我们大家共同的努力的结果！感谢所有干部职工的辛勤付出！今天的成绩是对我们昨天工作的肯定，更是对我们的期望与鼓舞。希望医院全体员工在今后的工作中，保持进取精神，倍加奋发有为，树立更高的目标，不断推出具有我院特色的服务新举措，努力开创我院患者服务体系建设工作新局面。



会议要求各科室认真组织员工学习华润医疗下发的《润心简报》《华润医疗人的知与行》《华润医疗患者服务最佳实践》等书籍。充分学习借鉴其它医院的先进经验和做法，不断吸取营养，提高理论修养，强化学习效果。用所学经验更好地指导我们的工作实践。



根据华润医疗患者服务体系建设委员会下发的《关于推广华润医疗患者服务最佳实践的通知》精神，为使我院患者服务最佳

实践活动规范化、标准化，全面推进最佳实践活动在我院落地，我院将按照华润医疗患者服务最佳实践标准，迅速落实“即拍即改”“患者开放体验日”“三印象·六到位·九温馨”实施方案并组织实施。高玉霞总监要求各运营助理，认真组织本科室员工学习领会悟透最佳实践标准内涵，把落实三项最佳实践活动，作为我院今年润心服务的重点工作内容，抓实抓好抓出实效。要善于学习总结推广好经验、好做法，不断加强和改进润心患者服务工作，全面提升患者服务体系建设能力水平，提升患者满意度。对最佳实践活动，润心患者服务中心、各科室都要指定负责人，润心患者服务中心将采取组织大家到先进单位进行实地考察参观、制作宣传片、培训讲解员、同工会等组织联合开展活动等多措并举的方式，全力推进，确保此项工作扎实开展。



北京中能建医院

把脉破难题 共谋升级转型大计

2020年是华润医疗广西水电医院脑科发展的基础年，为减少疫情影响，医院全力以“复”，在困境中积极寻求突破与发展，全力推动医院转型升级。4月7日至9日，华润医疗、脑科集团领导及各领域专家为医院的发展出谋划策，就新住院大楼设计与医院整体布局、脑科发展等问题建言献策，助力医院打造“大专科，强综合”的三级脑专科品牌。

华润医疗副总裁吴新春通过视频的方式全程参与医院发展讨论并给予指导性意见。华润医疗助理总裁周航带领脑科集团相关领导及专家亲临医院，实地调研医院基建及设备管理工作，对医院脑科建设发展提出建设性意见。脑科集团董事兼总经理、广东三九脑科医院院长朱丹组织医院发展专题工作会议，从人力、技术等方面全方位支持广西医院的发展提升。基建管理部刘国宾总监、刘永强助理总监及京外医院管理中心郭贞山副总监也同时通过视频方式对医院基建工作给予专业意见。

华润医疗质量安全管理部总监崔冉组织了医疗质量安全专题研讨，对医院的质量安全工作给予具体的指导。广东三九脑科医院副院长周海组织医院润心患者服务体系建设（院前）专题研讨，分享患者服务体系建设经验。广东三九脑科医院副院长黄庆深入医院各科室，对医院的设备管理工作进行针对性指导。

经过相关专题会议及现场调研，华润医疗、脑科集团领导及各领域专家为医院进行了全面“诊断”，给医院开出了发展“新处方”，为医院健康、快速成长保驾护航。



广西水电医院

医养结合新模式 润心华润置地养老院

2月23日，华润武钢总医院第六批医疗队驰援华润置地养老机构，面对平均年龄八十多的高龄老人，24名医疗队员创新医养结合新模式，在抗疫的同时也保障了日常的医疗服务。

2月22日，院领导班子选派24名医护人员组成医疗支援队，并成立临时党支部。出发前，医疗队快速制定了行动计划和目标，进驻3个养老机构的第一时间就开始了院区的分区改造。结合现有条件，严格按照防疫标准采取防护措施，制定标准工作流程步骤，培训养老院工作人员，对养老院做到“硬隔离”，有效地切断了病毒传播链条。



巡回医疗 + 远程医疗，创新医养结合新模式

疫情期间，老人难以正常就医。医疗队建立巡查机制，每日查房，测量体温、血压、指脉氧，实时监测老人的生命体征，及时处理病情变化。夜间老人出现不适时，医疗队员会第一时间赶到老人身边及时处理。每日填报养老机构防控报告及老人健康观察表格，建立个性化健康档案。

当老人出现特殊病情变化，医疗队在线链接总医院专家，远程会诊指导，并对特殊药品进行采购补给，保障了长者基础疾病的及时诊治，真正实现了医疗级养老。



在硬隔离期间，老人单独待在房间内，见不到亲人，没有与朋友聊天的放松



时间，加之对疾病的恐惧，使不少老人出现烦躁、易怒状况。医疗队员每日查房时还与老人聊天，鼓励老人，进行心理疏导。

同袍同泽，共战共情



4月24日，华润置地华中大区党委书记、大区总经理朱文刚专程来到华润武钢总医院送上诚挚的感谢：“疫情期间，总医院组织专家医疗团队向华润置地武

汉三家养老院提供紧急医疗支援，为养老院安全度疫，战胜疫情发挥了重要作用！同气连枝，共迎春来，总医院的医疗援助充分体现了华润人的手足情谊，深切的感受到‘有华润，可依靠，有华润，多美好’，相信在华润人的共同努力下，我们必将战胜一切困难，共迎美好未来！”



华润武钢总医院

“世界帕金森病日”线上公益讲座获网友好评

帕金森病是一种中老年人常见的慢性进展性神经系统变性疾病，平均每100名65岁以上老年人中就有1-2位帕金森病患者。每年的4月11日为世界帕金森病日。2020年，突如其来的疫情导致帕金森病患者无法及时前往医院进行诊断和治疗，如何科学应对成为患者及家属共同关心的问题。

为更好地普及帕金森病相关知识，提高公众对帕金森病的防治意识，同时也为帮助广大帕金森病患者在居家防疫期间做好疾病管理，广东三九脑科医院于帕金森病日来临之际开展了线上公益讲座和答疑活动。

4月10日，帕金森病领域的专家、神经内六科主任胡运新围绕帕金森病的诊治、用药相关的问题及患者关心的常见问题等，在线为患者进行疾病相关知识的科普讲座，同时予以答疑解惑，期间同步推出帕金森患者剂末现象、日常生活中的运动症状、睡眠情况、自主神经障碍等线上评估量表，为帕金森患者提供免费测评服务。

神经内六科李璇医生、钟永康医生，康复治疗科王铮辉医生以《帕金森病提升生活质量》为主题，通过YY直播平台为大众普及什么是帕金森病、帕金森病的治疗方法、帕金森病人如何进行康复训练及生活注意事项。

线上直播与答疑活动，在疫情期间给帕金森患者及家属送去了关爱与温暖，让他们足不出户安心抗疫的同时，也得到了专家的诊疗、康复指导。直播内容与帕金森患者及家属关心的问题紧紧相扣，医生讲解通俗易懂，相关直播视频在线上收获了21万次的播放量，受到了广大网友的关注与好评。



防疫有我 爱卫同行

为贯彻落实北京市爱卫会《关于开展第32个爱国卫生月助力打赢疫情防控阻击战的通知》和华润医疗患者服务体系委员会《关于推广华润医疗患者服务最佳实践的通知》文件精神，营造干净、整洁、有序的医院环境，提高职工文明卫生素质，全面提升患者服务水平，确保我院患者和职工的身心健康，形成新时期爱国卫生运动新高潮，切实做好医院卫生防病工作，4月18日，华润医疗旗下北京中能建医院在全院范围内开展了以“防疫有我 爱卫同行”为主题的周末卫生大扫除党建、团建活动。

此次活动，按照院党总支部部署安排，采取全覆盖方式进行，广泛发动全院党员、团员、干部、职工等100余人参加大扫除活动。

活动伊始，院长、党总支部书记郭爱民代表院党总支向参加活动的全体职工做了“爱国卫生月活动”及“防疫有我，爱卫同行”党日主题活动动员，号召全体党员、团员在卫生月活动中充分发挥党员、团员的模范带头作用，争做“端仪表讲文明守规范”的表率，勇做“勤分类洁环境防疫情”先锋，牢固树立“以患者为中心”的服务意识，践行“仁心仁术 康泽天下”的使命理念，积极宣传带动身边群众及所在科室做好卫生环境保护与疫情防控工作。



高玉霞副院长根据在前期检查中发现的我院环境卫生盲区及患者服务体系建设“即拍即改”最佳实践工作中群众反映的有关环境整治的问题，将本次大扫除各党团员负责的清理区域进行了分配。

本次活动的重点是院内环境卫生治理，以全覆盖、无死角为原则。动员会后，大家纷纷拿起铁锹、扫帚、抹布、水桶等清洁工具行动起来。在花园、自行车棚、公示牌、宣传栏、办公区域、诊室、病房等场所对杂草、枯枝落叶、废旧物品、白色垃圾、小广告等进行了清理。



参加活动的职工不怕脏、不怕累，分工协作、相互配合，铲草、捡烟头、清杂物、运垃圾，一丝不苟地清扫室内外卫生，不放过任何一个“死角”。经过大家辛勤的劳动，整个医院环境面貌焕然一新。

为确保整治效果，活动结束后，院党总支成立卫生督查小组对院内公共区域、办公区域、诊室、病区等处进行了督导检查。

同日，山西分院北京中能建朔州医院在该院党支部带领下同步开展该主题党建、团建活动。

通过此次周末卫生大扫除党建团建活动，医院环境得到进一步美化，群众反映的问题全部得到了解决，职工环境保洁意识进一步增强。我院将继续认真按照市、区爱卫会和华润医疗的安排部署，做好新冠肺炎疫情防控工作，严格落实爱国卫生工作措施，经常化、制度化、规范化、常态化地全面开展环境卫生大扫除工作，

打造整洁优美的卫生环境。



北京中能建医院

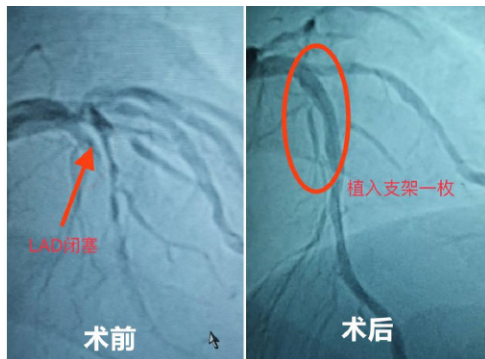
“心”希望点燃生命之光

对于已届中年的患者姬先生来说，这个春天可能是他生命中最艰难的时刻：因为突发心性心肌梗塞，他的生命曾差点被死神吞噬，也令他的家人陷入了悲伤。然而，他又是幸运的。因为在徐州市矿山医院心内科刘正强主任团队的全力抢救和精心治疗下，他最终幸运地逃离了死神的魔爪，痊愈出院了……

3月7日晚上11点左右，姬先生突然发觉胸部憋闷、胸痛、心慌、大汗淋漓，经休息之后也无明显缓解，至当地医院就诊，考虑急性心梗，经过转诊，患者来到徐州市矿山医院。途中姬先生的胸痛情况加重，呕吐不能言语，到达医院时已经失去意识、手脚冰凉，生命危在旦夕。

值班医生立即为其做了一系列检查，通过心电图结果分析，考虑为急性心梗，值班医生立即电话联系了心内科刘正强主任，经过详细了解病情后，刘主任立即赶往医院，同时迅速通知导管室启用绿色急救通道，需要立即进行介入治疗术。

时间就是生命！像姬先生这样一位危重患者，如果不立即治疗，就会有生命危险。刘主任向家属交代手术风险后，征求家人意见。家属表示：“只要有一线希望，就绝不放弃。无论结果如何，都会信任你们。”



刘主任带领团队迅速进入手术状态，与时间展开赛跑。在熟练准确地默契协作下，手术有条不紊地进行着。据主治医师说，冠脉造影时发现他心脏上最大的一根动脉血管（前降支）近段闭塞，时间久了会发生急性心衰。刘主任团队立即开始介入治疗，导管到位，导丝顺利通过，球囊

进入扩张，成功植入支架，血流恢复正常。

经过1个小时的手术，刘主任向守候在门口的家人通知了情况“手术非常成功，你们不要担心”。经过后期医生护士们的精心治疗和护理，姬先生的症状明显缓解，恢复良好，并于一周后顺利出院。劫后余生的他在出院前握着医护人员的手，激动之情溢于言表。

徐州市矿山医院

做社区居民的贴心人

提起急救，大家首先想到是“120”或“999”，殊不知，社区基层医疗机构也是急救的第一层保障。合肥高新区长宁社区永和卫生服务站坐落在石镜路永和家园小区里，是周围居民最快的健康帮手，当居民有健康服务需求时，站里的医务人员总能第一时间出现在现场，为居民解决病痛。

4月13日，一位中年男子跑到合肥高新区长宁社区永和卫生服务站，言语里透着焦急：“咱们小区有人在前面马路上摔倒了，流了很多血，赶快派个医生去看看吧”。听到呼声后，永和卫生服务站的李浩医生立即喊上值班护士，带上急救箱马上奔跑着赶往现场。面对突发的状况，永和卫生服务站的医护人员，在路边搭起了临时诊室，协助患者平卧，对伤口进行止血、清创、消毒、包扎和固定，密切观察患者的生命体征及给予心理安慰，同时与患者家属及骨科医院取得联系，及时转诊。

李浩医生面对突发事件有条不紊，沉着冷静的处理，正是他多年踏踏实实工



作、扎扎实实进步、切切实实服务的工作作风所积累的经验，为站里的医务人员树立起学习的好榜样。

李浩医生表示，“发现紧急情况，居民第一时间想到是找社区医生，这让我们深刻感受到社区居民的信任、理解和支持。我们有责任和义务为辖区居民提供优质的医疗服务，做好社区百姓身边的健康守门人。”

中能建安徽医院

关注特殊的“逆行”群体

疫情对免疫力较差的肿瘤患者这个特殊群体来说，真的是雪上加霜。身体不适、出门难、频繁治疗，肿瘤患者遇到的困难，远比外人想象得多。为了控制疫情，多地医院只设发热门诊和急诊，现在他们看病是难上加难。

受疫情影响停止放化疗的70岁的李大爷来到济南市重汽医院肿瘤科就诊。日益增大的病灶、多处的转移让老人的疼痛日益加重，肿瘤消耗让老人日渐消瘦。这时候的患者和家属是极其无助和迷茫的，完全不知道下一步该怎么办。在严格落实防控措施、详细筛查的同时，经过全面详细评估患者的身体状况及手术风险后，内三科、放射科医护人员共同商讨，认为在风险可控的条件下，可以为该患者实施微波消融手术治疗。CT引导下微波消融术操作简单、时间短，能够缓解患者目前的症状。



4月16日15:50，手术顺利结束，李大爷返回病房，医护人员做好防护的同时为大爷做好密切观察与护理。老人紧皱的眉头终于展开了，脸上露出了笑容，嘴里不停地说着感谢的话。李大爷的女儿说：“感谢你们，让迷茫的我们找到了方向。”此时我们心里也感到无比欣慰。

疫情期间，除了新冠肺炎患者，肿瘤患者群体也在遭受煎熬，他们也是我们眼中的“逆行者”，而这次手术的进行也显得更加有意义，为黑暗中的他们带去一丝光亮，带去更多希望。

济南市重汽医院

百姓的健康守门人

2020年这场突如其来的疫情，扰乱了所有人的生活和工作，新型冠状病毒肺炎疫情牵动着每一个人的心，顺义二院防保科的医护人员在院领导的部署带领下，守好基层防控网，做好社区居民的健康守门人。

李军华是顺义二院的一名儿保医生，自新冠肺炎疫情蔓延以来，为做好疫情期间产妇及婴幼儿健康防控工作，切实维护产妇及婴幼儿生命安全和身体健康，她积极投身到疫情防控工作中，始终冲在一线，坚守岗位，随时待命。

防保科一名普通的员工郭凯茜，当穿上工作服时，她瘦小的身体就变成了电影里的“大白”。疫情期间为了更好地控制人流量，我院由之前每周三一天门诊改为周三、周四两天门诊。当发热病房告知需要咽拭子送检，她按照工作流程，在保障日常工作开展的同时，也需要做好标本送检工作。



防保科段新颖，为了保证每一位来打针的儿童及家长的安全，积极了解患者的需求，认真做好记录，听从工作调度，带动科室新成员开展相关培训，完善就诊流程，确保医患安全。

防保科目前承担着辖区内预防接种、传染病、儿童保健等相关工作。防保科工作人员统一思想，落实责任。为了保证儿童身体健康，避免新冠肺炎的传播，我中心儿保虽然取消面对面体检，但儿童保健工作没有一丝松懈，立即建立儿童体检微信群，通过微信、电话咨询等方式，及时了解辖区儿童的身体状况。

人手有限，工作的繁重、琐碎可想而知，加班加点是常态，但是我院防保科成员说：在特殊时期，只要能够保护好广大群众的健康，我们再苦再累也是值得的！

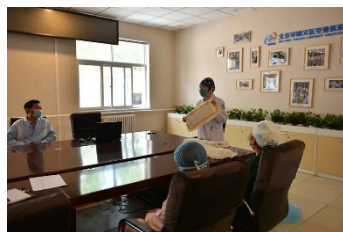


北京市顺义区第二医院

第32个爱国卫生月，空港在行动

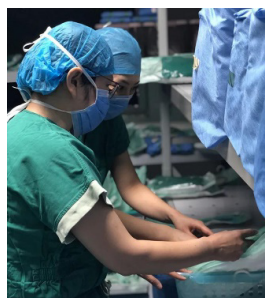
今年4月是我国第32个爱国卫生月。结合当前疫情防控工作，以改善患者就诊环境为目标，空港医院广泛开展以“防疫有我，爱卫同行”为主题的爱国卫生月活动。

总务科组织人员进行卫生大扫除，对有害生物进行防治清理。清理卫生死角20处；清除海报30多张；修补绿化带230平方米；对生活、厨余垃圾站进行全面整治清理1次；清理各处杨、柳絮6次。



质管办联合院感办对保洁人员开展清洁培训，按照7S的标准，对清洁车、清洁物品实施定置管理；对清洁消毒擦拭方法、消毒液配置浓度、方法、清洁工具的使用、医疗废物收集管理、个人防护、洗手方法、职业暴露后处置等工作进行现场演示。

结合爱国卫生月活动，手术室医务人员对无菌手术器械、手术间卫生、初效过滤网、清洁消毒记录等进行细致检查；请第三方工程师对层流机组进行全面彻底检查维修，以保障安全运行。



住院病区结合疫情防控要求，按照7S的标准，在科内开展大扫除，对所有角落都进行逐一清理，努力为患者提供更加干净、整洁的环境。

此次爱国卫生月活动取得了显著成效，对巩固疫情防控成果、促进群众文明卫生素质和健康水平提高，全面做好疫情防控和复工复产工作，奠定了安全清洁的环境基础。

北京市顺义区空港医院

遇见美好

润心服务 无处不在的医患情

疫情期间，京煤总医院神经内二科护理团队，用家人般的“润心”服务，温暖患者的心。病毒无情，人有情，下面讲述几例感人故事：

“放在你那儿我放心”

4月6日，科室护理员魏建立在为出院患者终末处理时，发现床头抽屉里有一张粉色纸条，她拿起一看，是一张4000元的住院押金条。魏建立赶紧把押金条交给值班护士，并第一时间与患者取得联系。但是过了一天，患者却没有来。护士长卢志英再次给患者家属打电话，患者家属说：“我爱人在你们科住院，医护人员对她无微不至的照顾，押金条放你们那儿我放心，等结账的时候我们再去取。”虽然是一句简单的话，但却充满了对科室工作的信任。

“我们是一家人”

4月13日，卢志英带领护理团队进行床旁交接班。一位老年女性患者悄悄地拽住她，把一个红包塞进她手中。卢志英赶紧摆手拒绝。患者说，“我不是外人，我是你姑”。

这究竟是怎么一回事呢？原来，这是一位非常焦虑的老年患者，刚住院时很不适应，孩子们又不能陪伴，总是闷闷不乐。卢志英知道后，主动到患者床旁，拉着患者的手微笑地说：“阿姨，我是这个病区的护士长，我姓卢，您也姓芦，我们是一家人，以后您有什么事儿直接找我，要不我管您叫姑？”患者的脸上顿时露出了笑容，她说：“我在医院也有亲人了。”从那以后，卢志英总是抽时间陪伴老人，帮她打饭，联系做检查，得知患者由于同室病友的原因休息不好，便主动跟主管医生沟通，协调调换床位……于是就出现了开头的一幕。为让患

者踏踏实实治病，卢志英把“红包”悄悄垫付进患者的住院押金。

一份特殊的礼物

4月13日，神经内二科收到一份特殊的感谢信和精心制作的照片视频。范阿姨因头晕住院，时常因病情心情不好，整天无精打采。在卢志英及护理团队每天的嘘寒问暖下，范阿姨的心情慢慢好了起来，对战胜疾病充满信心，并与医护人员建立了亲人般的感情，所以记录了神经内二科医护人员工作中的点点滴滴，汇成了这份特殊的礼物。这不仅仅是范阿姨对医护人员工作的一种肯定，更是对美好“护患关系”的见证。人与人之间的爱是双向流动的，对于真诚的关怀，患者是能够时刻感受到的，也同时回馈给医护人员认可和赞美，这是给医务人员最好的礼物！

护患携手抗疫情

疫情期间，为加强患者的自我防护意识，在卢志英的带领下，每一位责任护士在做好自身防护的同时，坚持深入病房，指导患者七步洗手法及正确佩戴口罩，并在科室张贴正确洗手方法的图示，方便观摩学习，患者自我防护意识有了很大的提升。



这样的故事还有很多很多，战胜疫情，不仅仅是冷冰的隔离和治疗，更需要注入有温度的医者关怀。疫情终将过去，春天已经到来！

北京京煤集团总医院

在泌尿外科，她有了治愈的希望

21岁，可谓是风华正茂、前程似锦，可她却在最充满希望的年纪，几近失去希望……

前段时间，在北京市健宫医院泌尿外科的诊室中，出现了一名特殊的患者。在泌尿外科朱宏建主任的细心询问下，这名患者讲述了自己近年来的求医之路。

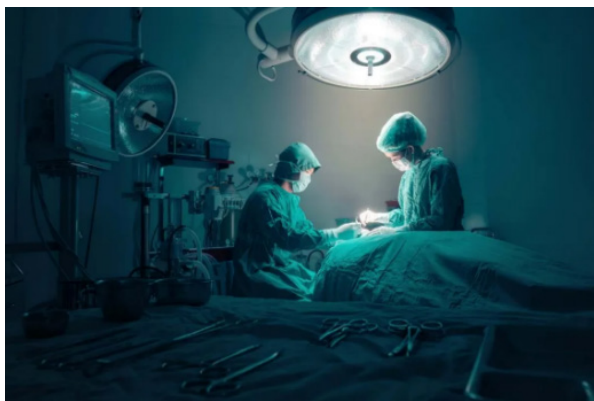
家境贫寒，却重病加身

她本是北京某高校一名大三学生，家住湖南贫困山区，自2016年被查出患有急性非淋巴细胞白血病后，历经多次化疗，并进行了骨髓移植手术。而好景不长，患者在2017年又出现尿频、尿急、尿痛等症状，在家人的陪伴下来到了北京某大医院就诊并进行了排石治疗，重病加身，前前后后共花费近百万，巨额的医疗费用掏空了整个家庭的积蓄。



前段时间，她又突发腰部疼痛，看着家中所剩无几的积蓄，她怀着忐忑的心情，报着所剩无几的希望，慕名来到北京市健宫医院泌尿外科。

医者之心，托起仁爱之花



朱主任在充分了解患者病情并详细诊查后，诊断患者为“双侧输尿管狭窄”，联合会诊后决定为其开展肾积水双侧肠代手术。作为泌尿外科极高难度的手术，朱主任带领下的专家团队已成功开展过多例，成功率非常高。

患者因之前的巨额医疗费，早已负债累累，家属难以负担手术费用。朱主任医者仁心，考虑到大学生是国家宝贵的人才资源，是民族的希望、祖国的未来，在医院管理团队了解到患者

的实际情况后，对此次手术治疗减免了部分手术费用。手术非常顺利，患者出院后恢复得很好。

临出院前，患者和她的家人满含热泪地握住朱主任和医护人员的手，连连说着“谢谢您，谢谢您，谢谢健宫！”

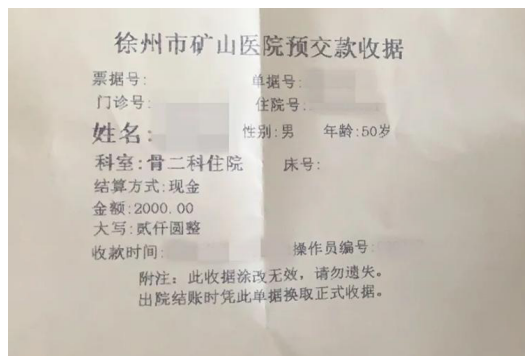
北京市健宫医院

行医的初心

“老高，手术做得很漂亮，您别担心，好好养伤。治病救人是我们的职责所在，面对每一位患者，我们都会竭尽全力！红包我不能收，钱已经打到你的住院费里了，这是押金条，您收好！”

“赵医师，您真是一位医术高超、医德高尚的好大夫！”老高握着赵医师的手激动地说道。

就在两周前，50岁的老高以“左股骨颈骨折”原因住进了徐州市矿山医院骨二科。当天骨二科赵飞医师值班，在给老高做过详细检查之后，告诉他需要手术治疗，进行“左侧人工全髋关节置换”。老高一听，心里很是焦急，这并不是一个小手术。术前老高家属多次来到办公室和赵医师沟通病情，了解手术方案。躺在床上的老高既担心又急躁，害怕手术做不好，和家人一商议，在手术前塞给了赵医师一个红包。当时，赵医师无论如何也不肯要，并向患者家属声明：“不用送红包，我们一样为老高治病，为患者解除疾病的痛苦是我们的职责。”



手术结束后，赵医师向守候在门口的老高家属说：“手术一切顺利！放心，麻醉医师带患者回病房，请你们也一起回去吧。”随后，赵医生和医院行风办同事一起来到住院收费处，把红包里的2000元现金全部交到了老高的住院费里。

赵飞医师是我院众多医务工作者的缩影。治病救人是医生的天职，廉洁行医是医学美德，身为一名医生不仅要在专业领域有所成就，更要坚持奉献的初

心，传承医学美德，为患者提供专业、优质、有温度的医疗服务。



徐州市矿山医院

一段不解之缘

作为医务工作者，除了要有精湛的医术、完备的护理技能，还要有仁心，要及时疏导患者，给患者战胜疾病的信心。抗击疫情的80多天里，武钢二医院的医护人员面对汹汹疫情，使出浑身解数，将专业知识、护理技能、心理疏导等“十八般武艺”尽数运用到了日常救助、护理病人中。有时去治愈，常常去帮助，总是去安慰。这期间，一对身患新冠肺炎夫妇与武钢二医院结下了不解之缘。



信任让她再遇恩人

3月31日，武钢二医院新冠康复病房内，心内科医生陈功孝如往常一样穿戴整齐进入病房工作，查房时，刚开口说话就听见3床患者王先生（化名）的妻子张女士（化名）说：“是您呀，我记得您，您就是2月份在专科感染科大楼隔离病房帮助过我的那个医生！”

“虽然隔着厚厚的隔离服和防护镜，您戴着面罩，我看不清您的样子，但您的声音一直被记在心里。今天在这里再次听到您的声音，我真是太高兴了！”张女士兴奋地说道。

“您不是早就出院了么？”陈功孝疑惑地问。

“我爱人因抗疫也感染了新冠肺炎，在金银潭医院ICU接受治疗，治愈出院后，我特地陪他到咱们医院来康复！不为别的，就因为2月我在这里得到了很好的照护，我信任你们。”张女士解释道。

终生难忘的回忆

“哦，原来如此！”一股热流涌上陈功孝的心头，他一时陷入到回忆诊治张女士的那段日子当中。

张女士刚住院那几天，武汉天气阴冷，又刮风又下雨，和张女士同住的婆婆是位重症患者，每晚因疼痛不停呻吟。张女士害怕极了，孤独无助的感觉让

她一度感到崩溃，她哭诉着央求来查房的陈功孝医生帮忙换个病房。

疫情初期病房极度紧张，陈功孝大半夜里围着楼层一圈一圈地找，一趟下来，防护靴套歪向一侧，脚踝的防护服也破损了。终于在找到第四圈时，他找到了一张病床，为张女士换了病房。不久，医院抽调陈功孝支援省委党校方舱医院。出发前，他特意叮嘱所有同伴多关注一下这位患者。

“现在看到张女士恢复良好，再回想当初所为，一切都挺值的。”陈功孝感慨道。

爱的呼唤

张女士住院期间，亲眼瞧见年轻护士为同病房的病重婆婆一口一口喂牛奶，一勺一勺喂饭菜，每天数次毫不嫌弃地处理大小便，耐心地鼓励婆婆多吃、多喝，增强抵抗力。这些本是父母手中宝的孩子们对患者无微不至的照护，深深地感动了她。

爱出者爱返，福往者福来。患病期间，张女士得到了太多关爱，收获了太多感动。康复出院后，她就去献血，她想，这是她作为一个康复者应尽的责任，她要回报社会，让更多病人好转，让更多家庭团圆。

献血时，张女士告诉工作人员，她的丈夫还在金银潭医院昏迷，至今未醒，她请求他们把她写给丈夫的信交给治疗他的医疗团队，念给他的丈夫听。信来到了治疗团队手中，护士们戴着护目镜在其丈夫王先生床边朗读着。爱的声音，心的呼唤，当护士们念到第三封信时，奇迹出现了，王先生醒了。



此后，张女士舍近求远，带着丈夫来到武钢二医院进行康复治疗。

武钢二医院

危难中，见真情

3月17日下午，高新区天乐社区卫生服务中心来了一位年轻的奶爸，他带来了6桶酒精要赠送给中心。经过了解，这位奶爸居住在高新区望园小区，家里两个孩子的计免接种和身体检查都在天乐社卫中心进行。前几天二宝刚满月，按照他们老家当地的习俗，孩子要回家乡待一段时间，但是家长在医疗便民平台没有预约上疫苗接种，回老家的日子临近了，一家人十分焦急。当中心的计免科工作人员了解到孩子的情况后，给予了这一家人及时有效的帮助。加之以往对中心的工作也都很满意，孩子的家长便有了赠送酒精的想法，向在疫情期间一直坚守在工作岗位上的医护工作者表达内心的感谢。



近期，受新冠肺炎疫情的影响，辖区儿童的疫苗接种工作普遍推迟了，截止到3月初，本辖区逾期未接种儿童达到4000人次。在2月份，高新区天乐社区卫生服务中心已开启提前一周预约了1-2月龄小宝宝的接种事宜。为了能让孩子们能及时、安全地接种疫苗，计免科的工作一直没有中断，工作人员不仅每天通过电话、网络平台等进行答疑解惑，还按照上级部门要求，结合中心实际情况，对疫苗接种流程进行细化，既不造成聚集，又尽可能地开放更多号源。

这位奶爸的举动，既是对天乐社卫中心工作的肯定，也为我们更好地服务辖区居民计免接种工作增添了动力。

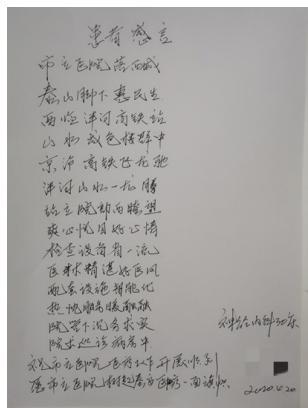
中能建安徽医院

句句诗情流心间 声声暖意系医患

“市立医院落西城，泰山脚下惠民生……配套设施智能化，热忱服务暖融融……”这是4月20日，泰安市立医院神经内科收到的感谢信。一封文采飞扬、热情洋溢的感谢信，表达了医患之间的信任与温情。信中字里行间都流露出对神经内科全体医护人员的感激之情，一句句真挚热情的话语让泰安市立医院医护人员感受到暖心和欣慰。

4月16日，井先生因头昏、头胀等症状到我院神经内科就诊并入院治疗。面对陌生的环境，患者不易适应，很多患者在入院时会产生紧张情绪，这对于病情的恢复不利。这种情况下，医护人员对待患者的态度就十分重要。

在神经内科，每一位医护人员都给予了井先生无私的关爱，让他感受到家一样的温暖。特别是神经内科护士长赵娜，对待井先生像对待家中长辈一般，帮助他购买牙膏、牙刷等生活用品。



在医护人员的精心照顾之下，患者恢复良好，井先生看在眼里，暖在心里，为表达对医护人员由衷的致敬与感谢，特送来感谢信。

小小的一封信不仅承载了患者的感谢，更是医患情深的缩影，是医院感人事迹中的小小一幕，在市立医院的每一个角落，都承载着医护人员对患者的真心付出。医护人员的精心、细心和耐心，点点滴滴都刻在患者和家属的心里。

妙手解顽疾

4月18日，患者赵老先生的女儿将一面写有“医德高尚妙手回春，医术高明华佗再世”的锦旗送到淮北矿工总医院神经内科一病区副主任医师孙田田和护士长谢玉的手里，以表达她们的感激之情。



患者，赵老先生患有帕金森病十五年之久，多年来，症状进行性加重。近期，赵老四肢的僵硬以及双上肢的抖动已经严重影响了日常的基本生活，口服药物的剂量逐渐增加导致患者出现了精神症状。为此，赵老先生前来淮北矿工总医院神经内科一病区就诊。

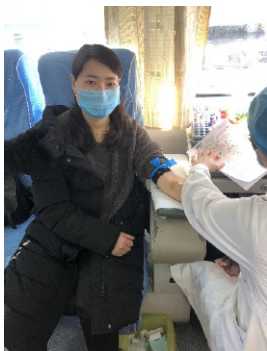
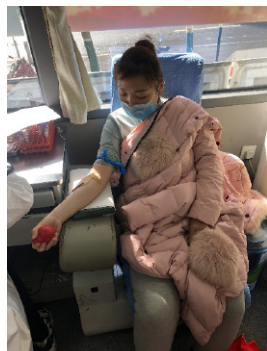
入院后，神经内科一病区副主任医师孙田田为他制定了最佳治疗方案，重新调整了用药的剂量以及服用药的时间，但是由于帕金森病后期患者对药物不敏感，患者精神症状虽然逐渐好转但是四肢僵硬以及上肢的抖动并没有得到缓解，尤其是夜间，由于肌张力的增高，病人不停地抽动肢体，并且全身酸痛无法休息。每天晚上都能看到老太太扶着老爷子在走廊不停地走来走去，老人夜里休息的时间还不足两个小时。因为每天要照顾赵老，老太太身心俱疲，血压也越来越高。副主任医师孙田田看在眼里，急在心里，考虑到既要减轻老人家的痛苦，让他晚上多休息，又需缓解他的疼痛，综合之下应用了改善疼痛和睡眠的药物，又能改善患者的精神因素。随着患者病情的好转，家人的感激之情溢于言表。

4月15日查房时，赵老先生一个人在病房里，副主任医师孙田田亲切地询问：“您感觉怎么样了？”他抬起头笑着对大家说：“这两天感觉很好，昨晚就起来两次，今天自己刷牙、吃饭，走路也觉得轻松多了。”大家听了以后都为他感到高兴，久违的笑容终于又来到老人脸上。

赤诚的天使红

2020年初，新型冠状病毒感染的肺炎始出汉、扫南北。新冠肺炎疫情重灾区和防控主战场湖北省临床急救用血告急，安徽等6省市负责支援湖北省防控疫情临床血液供应保障。同时，淮南市血液库存量持续下降，很多患者迫切需要血液来维持和延续生命。特殊时期，合格的血液更加弥足珍贵。

2月19日，田东街道电厂路社区卫生服务中心在工作群里转发了中能建安安徽医院《关于组织全体人员自愿无偿献血的倡议书》。当前，新冠肺炎疫情形势严峻，血液库存告急，我们更应该主动加入到无偿献血的活动中，贡献自己的一份力量。



第二天，中心报名献血的医护人员依次来到体检点，有序填写无偿献血表格、测量血压、血液检测。初步体检合格者，拂袖献血，为特殊时期的患者生命健康，贡献自己红色力量！

让大家最感动的是，中心史学辉同志得知大家献血后，自掏腰包给每人赠送一箱牛奶，并叮嘱同事们好好休息。骨肉同胞，血脉相连。这一年，我们不仅看到了生命无常，更感受到了人与人之间的深情厚谊，还有天使

红的一片赤诚。

中能建安安徽医院

爱心续航 逆行者的奉献

自新冠肺炎疫情发生以来，南宁市献血人员急剧减少。当前，随着新冠肺炎疫情积极向好发展，全市各医疗机构逐步恢复正常的诊疗秩序，临床用血需求不断增加，血液供应面临严峻挑战。2020年4月14日，广西水电医院团总支向全体员工发出倡议，动员组织开展“抗击疫情 爱心续航”无偿献血活动。我院员工积极响应，纷纷踊跃撸起袖子参加，勇当热血逆行者。

为确保此次献血活动安全、顺利进行，医院将献血填表、测量点由室内改为室外，并提前对献血现场进行全面消毒，并让每位献血职工提前了解疫情期间献血注意事项。

“作为医务人员，更加了解血液对于医疗救援工作的重要性，每一次献血活动我都会参加，更何况现在是疫情防控特殊时期，血液供应十分紧张，我更要贡献出自己的一份力量。”现场参加献血的一名医务人员笑着说。一滴滴热血传递着我院医务人员的爱心，一袋袋鲜红的血液汇聚成华润医疗员工的暖暖情怀。

本次献血活动共有32人参与，献血总量9700毫升，体现了我院职工的社会责任感，践行医者仁心大爱精神，用热血为抗击疫情贡献一份力量。



广西水电医院

感动人物

欢迎回家

春风又绿江南岸，明月今日照你还。2020年4月13日，广西水电医院南宁市良庆区银海社区卫生服务中心值守在良庆区外来返邕人员集中隔离点的陈敏敏，返回了日常工作岗位。

为守护好良庆区“外防输入”的防线，良庆区的多个基层单位共同组成了一支临时队伍，在良庆区卫生健康局的领导下，从疫情开始以来，轮流值守，一直在为良庆区人民守护。2020年2月25日，良庆区外来返邕人员集中隔离点值守工作的接力棒传到了我们手中，中心陈敏敏和黄丽萍两名90后小姑娘毅然前往值守，勇敢、迅速地接下这个守护居民健康的防疫接力棒。



这支队伍分工协作，共同完成外来返邕集中隔离人员的健康监测工作，每天按时为他们测量体温、询问健康状况、确保生活所需，必要时进行心理疏导，详细了解他们入住前14天的具体行踪，并及时将相关数据整理上报，以供疫情防控指挥部参阅，为疫情研判、防控策略调整提供有力的数据支持。他们关心守护着外来返邕集中隔离人员的身体健康，也守护着良庆区全体人民的健康安全。

从春寒料峭到柳上枝头，守得云开见月明，值守近2月，外来返邕集中隔离人员逐步减少，疫情形势逐步向好，值守人员可以逐步撤回原工作单位。敏敏今日可以回归正常

工作岗位了，分别近两月，伙伴们夹道迎接，欢迎同志归队，也感谢她的勇敢和坚守！



广西水电医院

杨东英 为青少年铸就心灵铠甲

随着社会的发展，精神心理疾病在生活中越来越常见。近年来，在门诊，青少年由于情绪问题来就诊的比例逐年增加。

据相关调查，全国约有3000万青少年存在不同的心理问题，而且还呈现上升趋势。心理问题不仅会影响人格发展，严重时还会导致自杀等极端行为的出现。

作为一名在精神心理疾病临床中摸索了20多年的医者，广东三九脑科医院心理行为医学科杨东英主任医师深知，守护青少年心理健康，为青少年铸就心灵铠甲，就是拯救一个家庭的未来。

“少年”和“抑郁”不是没有交集

近年来，青少年抑郁症自杀的新闻越多越来。“少年不知道愁滋味”，但在很多人眼里，抑郁与青少年搭不上边。“‘少年’和‘抑郁’不是没有交集。大人有大烦恼，小孩也有小烦恼。”杨东英说。

现在的家长常常会忽略孩子的情绪问题，当孩子在皱眉、苦恼，或是诉说那些让自己郁闷的‘成长烦恼’时，家长往往不当回事，随口敷衍了事。“所以都是孩子的病情严重影响到学习、生活时，才来医院就诊。而其中最普遍的情况就是孩子出现了严重的睡眠问题。”杨东英强调。

15岁的高中生莉莉在妈妈黄女士的陪同下来到广东三九脑科医院。“孩子晚上睡不着觉，可能是压力大吧，医生你看看是不是要开点安神的药？”黄女士询问杨东英。原来，莉莉不知从何时开始，就经常觉得有乌云压顶的感觉。而且晚上睡不着，无缘无故地就想哭。“第一次想自杀是小学六年级，手上那些割痕都是这些年自己用笔或者刀划的。可我每次跟妈妈说不开心，她都随便应付我。”莉莉说。

“这孩子不是单纯的睡眠问题，而是中度抑郁，而且还是自残倾向，手腕上还有很多道深浅不一的割痕，但这位家长竟然没有注意到。”杨东英遗憾地说。

经过很长一段时间的药物治疗，莉莉的状态才有所好转。青少年时期是孩子人格逐渐成型的时期，这个阶段孩子的精神心理会比较敏感。很多家长对青

少年心理健康缺乏科学认识，对孩子的心理问题也不理解。“要把孩子作为独立的个体，尊重孩子的人格，重视孩子的情绪情感。”

孩子喜怒无常可能是双相情感障碍

时而情绪高涨，觉得自己天下无敌、无所不能；时而迷失而消沉，怀疑自己、怀疑人生……这种“情绪像过山车”对于普通人来说很难理解，但对于双相障碍患者来说，却经常会在这种情绪的两极之间摇摆不定。

小信是一名高三学生，在一次与好朋友闹矛盾后，心情一直很低落，还出现了上课容易走神、成绩直线下降、不愿意与人交流、觉得活着没意思等情况。最严重的是小信还经常用刀子割自己的左手，家长发现后以为孩子学习压力大想不开了，便带他来到了广东三九脑科医院。

入院后，杨东英发现，早在3个月前，小信还曾有过情绪特别高亢的状态。那时的他跟打了鸡血似的，感觉自己有用不完的精力，脑子转得也快，学知识很快，而且对自己很自信，对生活充满了希望。这种超常状态持续了将近1个月，便逐渐转为消极悲观了。

“小信不是单纯的‘抑郁症’，而是‘双相情感障碍’。”杨东英补充，相对于抑郁，双相情感障碍的病情更加复杂些。而且大部分双相情感障碍病人不能直接使用抗抑郁药物，这可能会引发更严重的躁狂或轻躁狂症状，导致情绪状态之间的转换更加频繁。为此，杨东英精心为小信制定了科学合理的治疗方案。经过3周的治疗，小信情绪逐渐平稳，也慢慢重拾了往日的兴趣爱好。

杨东英介绍，青少年的心理问题往往比成年人更难察觉。成人怀疑自己有精神问题时，大多会主动寻求帮忙，而青少年更容易把问题掩藏起来。更严重的是公众对双相情感障碍的了解少之又少，所以青少年患者不仅要承受疾病的痛苦，往往还要承受巨大的精神压力。

不要让病耻感毁掉孩子的一生

通常，精神病人会受到社会歧视，病人家属也会跟着遭受歧视。所以很多家长会有所谓的“病耻感”。有些家长是不愿意孩子来精神医学科就诊，认为孩子精神没问题，或是觉得精神病太丢脸了，而藏着掖着甚至阻挠孩子就医；或是孩子在医院确诊是抑郁症或双相情感障碍之后，家长直接不去开药；还有些家长在诊室就拍案而起，不相信、不愿意接受自己地孩子有“精神病”；

甚至有些家长在孩子出现不良情绪时一味地指责孩子，从而让孩子更加封闭，耽误了治疗。

很多时候，这种“病耻感”就像一条无限延伸的线，甚至会到达精神科医生的身上——大众也会跟着歧视医生。所以，精神科医生不仅要承受来自病人及其家属的压力，还需承受来自社会的压力。

在工作中，杨东英越来越体会到，一个“精神病”摧毁的不仅仅是一个人，更是一个家庭。“精神心理疾病不像外科疾病做个手术就能治愈。”精神病的治疗在世界上都是难题，这种疾病的治疗是一个很漫长的过程，大多的精神心理疾病都需要长期吃药。

青少年精神心理发病的高峰阶段通常是在他们性格完善的关键时期，错过了可能就永远错过了。她希望越来越多的人能够正视青少年神经心理疾病的问题。“通过药物治疗或物理治疗调节生理的异常，再辅之以心理治疗，精神疾病患者是能够回归正常社会的。”

20多年的临床工作，杨东英接触了不计其数“有烦恼”的青少年，但她坚信，只要站在对方的角度去思考问题，用心去沟通，了解负面情绪背后的原因，精神疾病其实也没那么可怕。“压力过大是青少年心理问题的常见原因。随着社会竞争的日趋激烈，家长对孩子的要求也越来越高，很多时候让孩子‘喘不过气’。另外，家庭环境也是青少年抑郁的重要原因之一。”

青少年是家庭和社会的希望和未来。对杨东英而言，如果能在他们身心最敏感时期为他们铸就心灵铠甲，守护他们健康成长，那就等于拯救了一个家庭，让社会的明天多了一个可能。未来，杨东英将继续做好青少年心理健康守护者的角色，让更多的孩子都能健康成长。

杨东英简介

广东三九脑科医院心理行为医学科主任医师。

1996年毕业于湖南医科大学（现中南大学湘雅医学院）临床医学系，曾在广州市精神病医院从事精神心理科临床、科研、教学20余年。

长期从事一线临床工作，对精神心理疾病尤其是情感障碍、精神分裂症、神经症等各种难治性精神心理疾病有丰富的临床经验。擅长抑郁症、双相情感



障碍、焦虑症、强迫症、精神分裂症、睡眠障碍、儿童青少年情绪行为障碍等疾病的诊断与治疗，并开展心理咨询。

负责广东省中医药局课题，广州市卫生局课题“血浆同型半胱氨酸水平与MTHFR 基因多态与首发精神分裂症关联研究”等，发表学术论文“米氮平与阿米替林治疗抑郁症对照研究”等多篇。

广东三九脑科医院

最佳实践

检视问题不回避，“即拍即改”促落实

近日，北京市健宫医院涌现出一个“神秘组织”，他们鼓励员工随手拍下医院内各种“看不惯”的地方，鼓励员工随时随地“鸡蛋里面挑骨头”，这究竟是怎么一回事儿呢？

为有序推进华润医疗患者服务体系建设工作，全面提升患者服务水平，牢固树立“以患者为中心”的服务意识，践行“仁心仁术 康泽天下”的使命理念，根据华润医疗《关于推广华润医疗患者服务最佳实践的通知》，结合医院实际情况，经院务会研究决定在全院范围内开展“即拍即改”活动。

上文所说的神秘组织，正是实施此项活动的“北京市健宫医院即拍即改工作组”，由医院管理团队直接担任组长，并于2020年4月7日确定了关于“即拍即改”的相关制度、流程，并以文件的形式发放到OA和医院群内。

北京市健宫医院 关于“即拍即改”活动的通知

各科室、各部门：

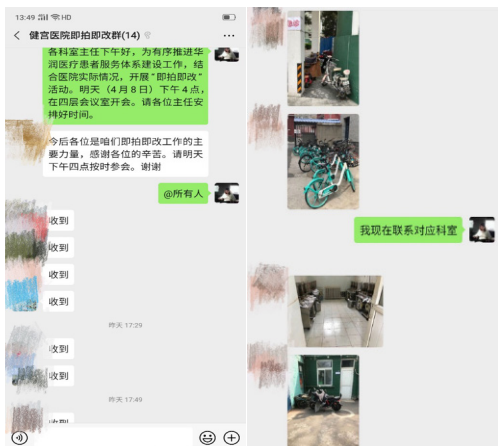
为有序推进华润医疗患者服务体系建设工作，全面提升患者服务水平，牢固树立“以患者为中心”的服务意识，践行“仁心仁术，康泽天下”的使命理念，根据华润医疗《关于推广华润医疗患者服务最佳实践的通知》，结合医院实际情况，经院务会研究决定在全院范围内开展“即拍即改”活动。

“即拍即改”活动是通过发现问题、即时改进问题，再发现、再改进的不断重复的持续改进循环，以期帮助医院走上持续发展的上升渠道。“即拍即改”活动内容包含诊疗质量、设备设施、环境卫生、服务水平、服务细节、生活后勤等宏观问题，旨在从患者或员工不满意的细节之处做起，迅速解决问题，有针对性地解决在医疗服务的难点问题，不断提升员工和患者的满意度，保障医疗工作安全、有序运行。

“即拍即改”活动的工作流程如下：

一、成立“北京健宫医院即拍即改工作组”。

名誉组长：孙百顺、高鹏
组长：冯燕、田晓
组员：陆军、马程宇、潘德博、张晓兰、鲁颖、岳



在“即拍即改”活动发起的20余天内，即拍即改工作组分别在组内及全院展开两次工作部署会议，并在第一时间发放问题登记表和问题受理整改表，紧张有序地收集、梳理、处置及反馈，整改院内大大小小共42项问题，一系列所谓的“小事”，有效地得到了解决。



即拍即改部分整改前后对比图

“即拍即改”活动让医院各个部门变得积极、勇敢地面对问题。对照整改之后的展示，大家对这种方式逐渐适应并形成习惯。小到一块安全标识，大到整个医院的管理制度，“即拍即改”在全方位地反映问题，员工的诉求也可以通过这个平台反映出来。医院不是单纯地解决一个问题，而是由一个问题找出系统问题，带来整体的改变。通过不断反映问题，不断改变，达到医院患者服务水平的持续提升。

北京市健宫医院

即拍即改落地 让患者更满意

“因为字体小，难以找到名字，取体检报告时，签字确认的体检者排成长龙。”

“签字确认表的字体已放大，并附上了体检编号，方便体检者查询。”

“门诊四楼候诊区病人反应有很多蚊子，麻烦处理一下。”

“收到，已通知保洁人员加强打扫和消毒，每日点上檀香，并将请专业公司杀蚊。”

.....

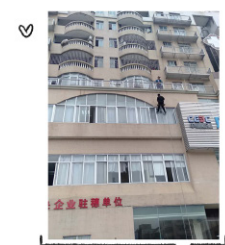
一段描述，几张照片，在广东中能建电力医院的“即拍即改”微信工作群中，这样的对话高效而友好。

3月25日，在润心患者服务中心的牵头下，采取综合改进模式，全院“即拍即改”微信工作群正式成立，这标志着我院践行华润医疗患者服务最佳实践标准

打响了第一枪。

从就诊环境到服务效率，从设备设施到服务细节 小到电梯按键没有贴膜，大到路面开挖不便通行 只要发现有“不顺眼”、给患者就医造成影响的问题，每位员工都可以拿起手机，“咔嚓”拍照反馈给群内成员，再由他们上传到群里。

“收到，马上处理！”群内的相关归口部门及时认领问题后，二话不说，一个字：改！不仅改、还有反馈，贴了



妇产科门诊渗水，施工人员化身“蜘蛛侠”高空作业。



It's my life



膜的电梯按键、干净整洁的路面、清晰的标识……靓照在群里不断亮相，大拇指越竖越多，患者的就医体验也随之提升。

一个月来，群内已累计发现、上报、处置各类问题近50处，责任部门从需要督促到及时主动认领，反馈时间从几天到几小时、甚至几分钟，这些变化体现的是员工主人翁意识的不断增强和患者服务理念的内化于心。见微知著，从一个个细小问题出发，从一名名员工做起，医院的患者服务体系建设将不断完善，从而助力医院发展驶向快车道。

广东中能建电力医院

淮北矿工总医院首次“医院开放日”圆满结束

为了让市民近距离了解淮北矿工总医院的工作流程、医疗设备、专科特色、诊疗技术、就医便民措施、医院文化等内容，进一步拉近医患关系，4月15日，淮北矿工总医院举办了第一次市民开放日活动，9位来自社会各界的市民朋友们参加了本次活动。

“医院开放日”是非常有意义的一项活动，是医院增进医患沟通、构建和谐医患关系的一次崭新尝试，体验市民们畅所欲言，提出医院的不足，肯定医院的变化。对于各位市民的意见建议，我院详细记录、虚心接受，并进行认真研究，反馈给相关科室进行整改，不断提升医疗服务能力和水平，共同缔造更好的医疗环境！



淮北矿工总医院

天乐社卫中心的首次开放体验日

为了加强医患沟通，让辖区居民近距离了解医院，拉近医患距离，提高中心患者服务水平，提升患者满意度，高新区天乐社区卫生服务中心于4月16日下午，举办了首个“医院开放体验日”活动。



80多岁的李大爷和孙大妈早早来到了活动现场，“听说医院有活动，我的眼睛不好，不知道今天能不能免费检查一下”，李大爷一见到我们工作人员就激动地说道。

当天下午，润心患者服务中心运营主管王松秀和运营助理王学梅热情地接待前来参加开放日活动的居民们，并给大家详细地介绍了目前中心正常开展的项目，还有安医一附院内分泌科专家坐诊、狂犬病疫苗接种处置、吸附破伤风疫苗接种处置、“两病”“特殊病”定点医保收治，以及接下来将会开放住院病房等。



随后，居民们参观了眼科、家庭医生工作室、住院病房、康复理疗科、产后康复室、专家门诊以及口腔科等，居民们还免费体验了眼底检查、口腔检查等项目。

“现在的社区医院基本上什么病都可以看了，以后还可以住院治疗，不用往大医院挤了。”陪同李大爷的孙大妈对我们热情的服务和耐心的讲解点头称赞道。

通过本次开放体验日活动，对于居民提出的意见和建议，我虚心接受，反馈整改，让基层社区医务人员与居民零距离接触、交流，拉近彼此间的距离，体验基层医院为居民健康保驾护航的知行合一，深切感受到社区医院的“人情味”和“加速度”。

中能建安徽医院

京煤开放体验日 架起医患“心”桥梁

在这最美的人间四月天，京煤总医院迎来了一批特殊的“客人”，他们是医院首个“患者开放体验日”特邀的8位志愿者。

“患者开放体验日”活动为医院与患者之间搭建了桥梁，让患者能够更加真实、深入地了解医院的诊疗环境和技术水平，拉近医患距离，让我们能够倾听患者心声，是患者对我院医护人员服务意识、能力及水平的真实评判，对我们改进和提高管理关注点有积极的作用。

润心患者服务总监孙秀芳副院长在门诊大厅为体验人员介绍医院情况、门诊就诊环境、信息化及自助服务。漫步在文化长廊，感受医院60年沧桑巨变，倾听患者的心声。参观结束后，参观人员前往会议室参加交流座谈，直抒己见。大家纷纷表示这种形式非常好，让他们有机会深入了解医院，拉近了患者与



医院之间的距离，同时也提出了一些建议和意见，为医院更好地为患者服务起到促进作用。

通过“患者开放体验日”活动，让体验者们走进医院，感受真实的诊疗场景，揭开医院神秘的面纱，还能增强健康知识的科普，对医院有更深层的了解，同时有利于加强医院管理、优化诊疗流程、打造和谐医患关系，为患者提供更优质的医疗服务和更舒适的就诊体验。

北京京煤集团总医院

润心服务助力预约挂号全面实施

2月15日，北京新型冠状病毒肺炎疫情防控工作领导小组印发《关于我市二级以上医院实行非急诊全面预约的通知》，要求全市二级医院在2月25日前推行非急诊全面预约挂号。这对于服务对象大多是老年患者的北京市门头沟区中医医院是很大的挑战。为保证疫情期间给患者提供更贴心的服务，打造我院的服务品牌，医院做了多方部署。

开通多渠道预约方式

为方便各类患者预约，医院想方设法拓宽就诊渠道。一是114的网上和电话预约。二是院内电话预约。润心患者服务中心在客服办公室设置了专门的预约电话。三是医生诊间预约。患者可以在首诊结束时，按复诊安排时间，由医生登记预约。四是医院服务号APP预约。

预约挂号正式实施前广泛宣传

由于我院以门头沟区本地患者为主，中老年患者居多，且大多就医次数频繁，正式实施预约挂号前，我院通过公众号、门诊大厅宣传屏幕、挂号窗口前发放预约挂号电话等方式，广泛宣传非急诊全面预约挂号的政策和各渠道预约挂号流程及操作方法，尽量让更多患者在正式实施前充分知晓。

职能科室轮流现场帮助患者手机预约挂号

全面预约挂号的实施初期，有许多老年患者既未提前电话预约，又不会操作智能手机现场预约，医院抽调职能科室人员和挂号处及咨询台的客服人员一



北京市门头沟区中医医院
BEIJING MENTOUGOU HOSPITAL OF TCM

温馨提示

门头沟区中医医院预约挂号须知

为减少医疗机构人员聚集，按照市卫生健康委《关于我市二级以上医院实行非急诊全面预约的通知》精神，门头沟区中医医院疫情期间已实行非急诊全面预约挂号，预约方式告知如下：

网络预约：114预约挂号平台

- ① 预约电话：010-114
- ② 微信公众号：北京114预约挂号
- ③ APP：114健康
- ④ 网站：www.114yygh.com



打开微信「扫一扫」

预约专线：门头沟区中医医院预约方式

- ① 预约专线：**010-69862111**
工作时间：周一至周五上午8:00-11:30，下午13:30-17:00。
- ② 针灸科、口腔科、推拿科、康复科、儿科、耳鼻喉科需拨打科室电话进行预约挂号。
 - 口腔科电话：**69860041**
 - 针灸科电话：**69867341转6219**
 - 康复科电话：**69867341转8027**
 - 儿科电话：**69867341转6156**
 - 耳鼻喉科电话：**69867341转6252**
 - 推拿科电话：**69867341转6170(或6168)**



· 以上预约方式均需提前一天进行预约挂号且可预约14天之内的号源(下午16:00前可预约第二天的号,16:00后预约第二天以后的号)。
· 疫情期间,为避免交叉感染,减少人群聚集,建议非紧急就医需求的患者,暂缓到医院就诊。

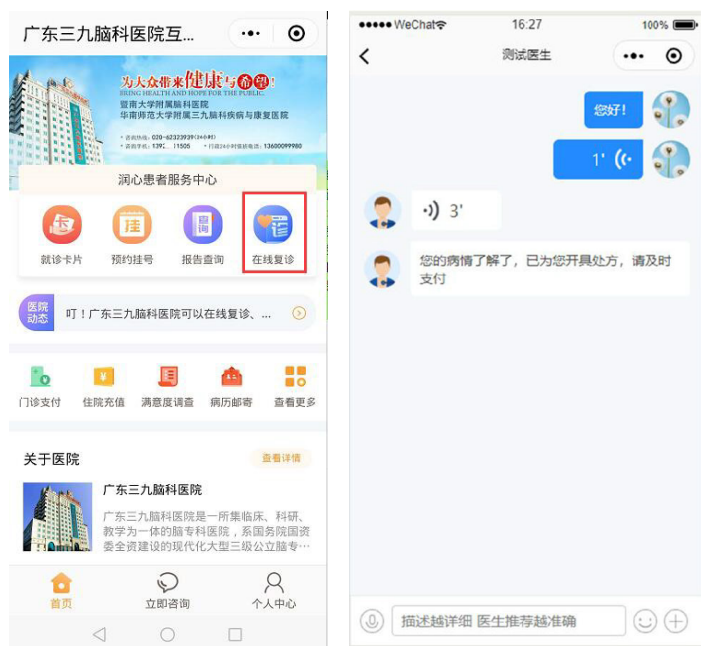
起现场值守,或帮助老年患者操作挂号,或详细演示操作流程,尽量帮助患者预约当天的就诊时间,并耐心指导下次的预约就诊途径。诚然,挂号方式的改变让一些老年患者感到不便,但经过我院工作人员耐心解释和细致帮助,大家都表示理解和赞同,现场的暖心服务也感动了很多老年患者,对医院的服务交口称赞。



北京市门头沟区中医医院

三九脑科互联网医院送药到家

对慢性病人来说，服药不规律容易导致病情反复甚至加重，严重的还会危及生命。3月25日起，广东三九脑科医院互联网医院特别推出“在线复诊续方，药品配送到家”服务，常见病、慢性病患者通过手机即可与医生进行病情沟通，可足不出户线上续方，药品及时配送到家。



目前，互联网医院主要针对曾在广东三九脑科医院就诊，已有用药方案且病情稳定的慢性病患者。通过互联网医院，医生可以在线上对患者进行用药指导、在线复诊续方。

互联网医院的上线，让患者和医生只需两部手机就可以隔空解决看病远、看病难的问题，减少了患者来回奔波、排队挂号交费的不便，大大节省了医患双方的时间成本和经济成本，为需要复诊续方的患者提供更便捷、更快捷的就医服务。

广东三九脑科医院

智慧药房实现“零等候”取药

泰安市立医院作为泰安市2020年度10大重点民生项目之一，从规划建设，一直是市民关注的焦点。4月16日，医院正式投入使用。为了节约患者取药时间，提高服务质量，该院建立了泰安市第一家智慧药房。不断优化取药流程，使用自动发药机，大大缩短时间，从“患者等药品”转变为“药品等患者”，实现“零等候”取药。

每天处理处方 3000 余张

宽敞的大厅东侧，药学部门诊药房依次展开。药学部主任刘喜军表示，该药房是目前泰安第一家智慧药房，配备智能自动化发药机。发药机药槽有1400多条轨道，可处理日处方量3000余张。设备与HIS系统相连接，医生开具处方后，可以第一时间获取处方信息，完成药品预配发。将以往“病人等药品”转变为“药品等患者”，大大缩短患者取药等候时间。实现药品管理的自动化、信息化、智能化，将有助于提高患者满意度和工作效率。



节约时间，做好用药指导

以前药房的工作人员需要根据处方单找药、配药、出药，穿梭各个药架之间，一天下来要走几万步，忙得连喝水都没时间。现在医院推出了智慧药房，配备了自动发药机，工作人员就能节省出很多时间，就可以耐心地对患者进行用药指导，将会大大提升医患双方的体验和满意度。



为了更好地服务患者，泰安市立医院从软件和硬件上下真功夫，将仁心、仁术深深地植根于泰山脚下，造福一方百姓。

泰安市立医院

控制哮喘 刻不容缓

春季是儿童哮喘的高发季节，近期由于疫情有所控制，儿童较前增加了户外活动，导致了哮喘小爆发。4月22日，北京市门头沟区妇幼保健院儿科开展“春暖花开，防哮喘”活动。我院在做好防疫工作的同时，考虑到疫情期间小儿就医困难，开展了防治哮喘主题活动，采用提前预约的形式，为患儿提供免费肺功能检查。

在院领导的支持下，儿科主任王敏红、副主任王志彦参与了诊疗活动。此次成功预约的小患者大多是儿科哮喘门诊的“老病号”，由于疫情的影响，他们已经很久没有复查了。

儿科复工以来，全体医护不断强化服务能力，让辖区儿童享受到免费的诊疗和优质的服务；对于不方便来医院参加检查的哮喘小患者，儿童哮喘慢咳门诊近期也举行了“电话患教会”，针对“什么是哮喘、哮喘如何预防、规范治疗”等进行宣教，30多名小患者享受到了这项福利；没有参加的小患者也通过电话了解了患者宣教内容。



肺功能检查是诊断哮喘的重要手段，也是评估哮喘病情严重程度和控制水平的重要依据。哮喘的患儿主要表现为阻塞性通气功能障碍，且应在1-3个月定期检测，监测其变化，了解哮喘控制情况，并根据具体情况调整治疗方案，为病情评估提供了客观依据。

北京市门头沟区妇幼保健院

抓细节服务 提升患者满意度

4月5日，广东三九脑科医院癫痫中心全体员工利用周末休息时间召开了一次视频网络会议，会议围绕“2020年如何提高患者满意度”的主题进行讨论。本次会议由癫痫中心主任郭强主持，癫痫中心助理郭佳莹做会议记录。

会议伊始，癫痫中心助理罗金田、周洋向大家展示了2019年医生服务患者满意度的调查结果，他们通过具体数据分析，指出了过去一年癫痫中心医生在对患者的诊疗及服务工作中所存在的问题。伍新颜护士长对2019年护理工作患者满意度进行了总结，并从护理角度对服务方面进行了反思，并提出了改进措施。结合过去一年医生及护理工作患者满意度，与会人员也纷纷对各自工作中存在问题的进行反思，并就如何采取举措提高患者满意度等问题进行讨论。

随后，癫痫中心内科组负责人赵黎明对大家所提出的关于提高患者满意度的举措进行了总结：

1. 科主任每周到门诊对个别服务满意度分值较低的医生进行调研，以便及时发现医生在诊疗服务中所存在的问题，及时指正。

2. 每个月在科内召开总结分析会议，对每位医生的满意度调查结果进行分析，并提出有效的改进举措。

3. 患者满意度与员工个人工作量、绩效考核直接挂钩。对于在患者满意度调查中表现好的人员给予鼓励表扬；表现较差的人员需在月终进行自我反思总结。

4. 优化门诊预约流程及预约方式；科室医生出诊排班表及时更新至科室微官网；如有医生停诊、改诊等情况，要及时告知医院门诊部、客服部，及时联系患者做好沟通解释工作。

5. 医生对患者进行诊疗期间，要做好“七告知”：要将患者的病情、相关检查目的及费用、检查结果、相关治疗方案及处置意见、服药注意事项、复诊时间及相关准备、预约咨询的方式等告知患者及家属。

6. 完善护理服务流程及细节工作，做好院前、院中、院后的护理及健康宣教。

7. 视频脑电图室技师需做到：及时安排视频脑电图检查患者上机、详细告

知患者视频检查的注意事项、及时记录发作事件及处理过程。

8. 视频脑电图阅图及出报告的医生需做到：疫情期间，尽量在 72 小时内出视频脑电图报告，并提醒患者及时到门诊预约复诊查看结果，门诊专家及时给予治疗。

会议最后，郭强主任做总结发言，他说道，目前处于新型冠状病毒肺炎疫情期间，近期为了解决患者在特殊时期外出就医难、取药难的问题，医院已经开通互联网医院，患者在线上就可以进行复诊及寄药服务，有效地解决了当下患者出门难、就医难的问题。另外，提高患者满意度人人有责，患者不远万里来院就医，他们的选择是对医院、对癫痫中心的信任，所以在每一项服务中，都要重视细节、严抓细节。如果每个人都能把患者当家人，设身处地地为患者着想，相信很多细微工作都会被注意到。

希望全科的医护人员都要发挥自己的聪明才智，思考如何才能更好地服务患者。最后，希望癫痫中心全体医护人员“只争朝夕，不负韶华”，一起踏上新征程。



广东三九脑科医院

名医风采

穆林森 微创治疗勇闯颅脑外科“禁区”

大脑是我们的中枢司令部，支配和调节人的一切思想和活动，它有着丰富的血管和神经。而且神经细胞不可再生，损伤后病人可能会出现痴呆、肢体偏瘫、偏身感觉障碍等神经功能缺失症状，甚至昏迷并危及生命。对于已在神经外科工作了20多年的广东三九脑科医院神经外九科主任穆林森来说，每一次做脑部手术都如履薄冰，犹如在刀尖上起舞。他说，手术只有尽量完美，创伤只有尽量追求小，才能减少患者后遗症。一路走来，他带领神经外科医护团队，专注于众多手术“禁区”，如基底动脉瘤、脑干肿瘤等，拯救无数患者生命的同时，也在不断推广微创神经外科技术，在细微的神经与血管间“轻盈起舞”。

内镜下脑干血肿清除术，突破传统手术“禁区”

脑干位置深、体积小，又是调控体温、呼吸、心率、血压等基础生命体征的中枢，因此被称为人体的“生命中枢”。脑干出血是神经系统急重症，病死率极高。脑干出血量在3ml以下的，死亡率70%左右；脑干出血量在5ml以上，死亡率90%左右；其中脑干出血量超过10ml以上的死亡率100%。因此，医学界把脑干出血称作为脑出血中的绝症及手术禁区。

随着技术的发展，脑干手术技术也不断进步，越来越多的神经外科专家主张积极采用手术治疗。“大量的临床实践也证明了脑干出血是可以接受手术治疗的。”穆林森介绍，采取经颅内镜下清除脑干血肿，术中视野开阔、清晰，不仅能够帮助手术者顺利完成手术，对患者造成的创伤也较小，术后恢复更快。

5年前，广州芳村一名清洁女工刘某突然昏倒在地，被路人发现后紧急送往附近的医院。“影像片子一看就是脑干出血，出血量超过了5ml，患者已经出现了中度昏迷、呼吸障碍等症状。”穆林森说，在传统经验医学时代，脑干出血根本不敢想象能采取手术穿刺治疗，病人只能保守治疗等待血肿缓慢吸收，血肿的长期压迫无法得到解除，患者神经功能的恢复只能是纸上谈兵。

跟家属沟通过后，穆林森决定采用神经内镜技术辅助下为患者实施穿刺置管引流术，及早解除血肿压迫。神经内镜，既是神经外科医生在手术中对患者进行观察和操作的好帮手，在一定程度上，又能超越传统的显微镜，成为部分脑部疾病的首选治疗手段，因为神经内镜下的手术对患者的创伤小、恢复也快。最终，刘女士被穆林森从死亡线上“拉”了回来。“半年后我到她家去回访，恢复得很好。现在逢年过节也会给我发祝福短信。”

当前，公众仍普遍认为，脑部手术就是要开颅的，甚至很多医生也认为脑干是手术“禁区”，是不能动手术的！为了改变这一观念，穆林森到处奔走，首创了“华南地区脑干出血显微手术以及颅底解剖论坛”。他希望通过自己的微薄之力，让更多的人能够打破传统观念，让更多的患者受益。

经眉弓锁孔入路前交通动脉瘤夹闭术，打破高龄“禁区”

“本以为我这么大年纪了还要开颅，肯定会在脑袋上留个大洞，没想到伤口却这么小。”因动脉瘤入院的清远82岁孙奶奶，在穆林森为她成功实施眉弓锁孔入路前交通动脉瘤夹闭术后，不仅排除了这颗“不定时炸弹”，转危为安，还因超“迷你”的开颅伤口，没有影响头部美观。

颅内动脉瘤未破裂，一般无明显临床影响，除非体积较大，而对周围神经或脑组织产生压迫造成神经功能缺失。而一旦破裂死残率极高，因而被称为颅内的“不定时炸弹”，是最危险的脑血管病之一。

去年12月底，孙奶奶在睡梦中被一阵剧烈的头痛痛醒。家人发现后紧急将她送往当地医院。考虑到孙奶奶年纪较大，起病也比较急，开颅手术风险大，术后并发症发生几率也极高，便不敢贸然为她实施手术。辗转到了广东三九脑科医院，穆林森发现患者已经呈嗜睡状态，检查确诊为前交通动脉瘤破裂，可谓是“命悬一线”。

经过严密的讨论和分析，并与患者家属沟通交流后，穆林森认为年龄不该是患者放弃手术的理由，他决定为患者实施经眉弓锁孔入路前交通动脉瘤夹闭术。

“锁孔手术小而精准，减少了不必要的颅内结构显露。”穆林森介绍到，眉弓锁孔手术与以往开颅手术不同，只需在眼眉处开个不到5cm的小口子，就可以实施开颅手术，不仅不会影响患者外貌美观，而且术后恢复较快。

经过约3个小时，手术顺利完成。术后，患者四肢运动良好，复查CT颅内脑组织无出血、梗塞，动脉瘤夹闭完全，载瘤动脉保留完好，无明显的血管痉挛。孙奶奶顺利拆线出院。

锁孔神经外科是显微神经外科迈向微创神经外科的代表之一。它能根据病灶特点，准确设计开颅部位和范围，充分利用脑组织自然间隙，使手术路径最短并精确到达病灶处，具有手术时间短、创伤小等优点。所以，锁孔神经外科手术也给高龄患者创造了生存的机会。

“老太太现在身体还很好，只在眉毛处留下一道4cm的疤，对相貌基本没有影响。”穆林森说。

仁爱之心是医者根本

穆林森说，工作最大的动力，就是患者出院时的笑容，因为成就感和欣慰是无法用言语表达的。“在医学发展的今天，医疗技术是医院发展的重要一方面，但不是最重要的，人文关怀和服务理念才是医院发展的动力。”从医20年，穆林森无论前一天晚上工作到多晚，第二天早上7点钟必定到病房，穿好白大褂后的第一件事情就是去看病人。他总是面带微笑地与病人聊天，病人也把他当成是可以倾诉的朋友，把自己心里的顾虑、担忧毫无保留地告诉他。

很多病人手术后插着呼吸机，不能说话，穆林森会走向前去握住病人的手，“手挺有劲的，恢复得不错啊！”在他看来，这样简单的动作和话语是对患者的鼓励和支持。

对待病人亲近随和，但在工作中，穆林森却又是一位严谨的医生。“手术台上，外科医生面对的是一条生命，你做的每一个动作都会影响生命安全，所以每一步都要谨慎再谨慎，这是一个神经外科医生必须牢记的。”穆林森坚信，只有高尚的医德和过硬的技术，才能一次次打破颅脑“禁区”，还患者生的希望，不辜负他们的信任。

穆林森简介

广东三九脑科医院神经外九科科长、医学博士、主任医师、硕士研究生导师。现任中国中西医神经外科专委会常委兼副秘书长、中国医师协会神经修复委员会卒中委员会委员、中国医药教育协会神经内镜专业委员会委员、广东



省医师协会神经外科委员会委员、广东省医学会神经外科委员会委员、广州市医学会神经外科委员会常委委员、广东省医学教育神经外科专委会副主任委员、广东省基层医药神经外科专委会副主任委员等；

荣获第四届“羊城好医生”等称号。

熟练开展神经内镜动脉瘤夹闭术、神经内镜听神经瘤切除术、垂体瘤和海绵窦肿瘤以及斜坡肿瘤切除术、基底动脉干动脉瘤夹闭术等；在经鼻鼻咽癌以及颅底沟通性肿瘤微创内镜手术治疗,尤其在重型颅脑创伤、胶质瘤、脑膜瘤、垂体瘤及脑干颅底病变的神经内镜手术方面积累了丰富的临床经验；对神经鞘瘤、胶质瘤及听神经瘤等疾病的微创手术治疗和非手术综合治疗有深入的研究,并取得了突破性的临床治疗效果；发表SCI以及中文核心期刊论文三十余篇。

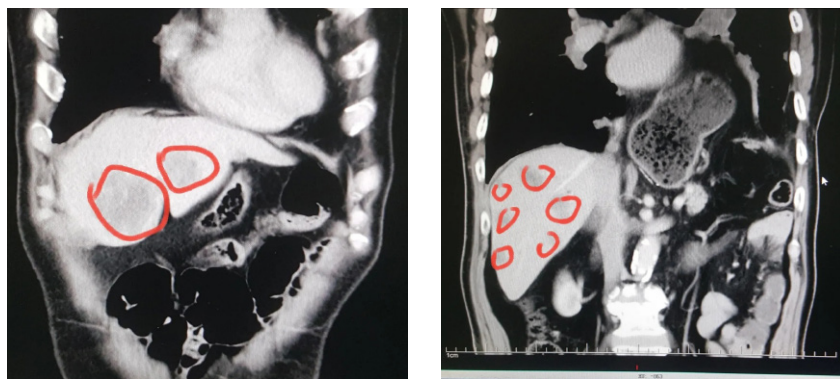
广东三九脑科医院

多学科会诊 完成肝脏肿瘤介入栓塞手术

近日，北京市门头沟区医院采用多学科会诊模式，为一食道神经内分泌癌术后肝多发转移的病人，行肝脏肿瘤介入栓塞手术。

抓时机 疫情期间果断手术

患者高某，老年男性，因食道神经内分泌癌手术后1年余，本次复查发现肝肺多发转移，尤其肝上的转移肿瘤恶化速度迅猛。疫情期间，辗转多家医院住院均存在一定困难。肿瘤科主任廖代祥及其团队接诊患者后，经全面评估，考虑到患者肝转移的神经内分泌癌恶性程度非常高，病情进展非常快，平均生存期4个月。如果不及时采取措施，该患者会错过最佳治疗时机！



肝脏转移肿瘤



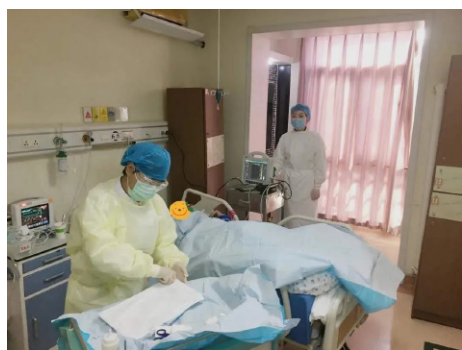
廖代祥与心血管内科副主任王军在手术中

为挽救患者生命，肿瘤科严格按照疫情期间管控流程，患者在过渡病房隔离观察14天排除无异常后，详细制定了治疗和处理方案。术中廖代祥主任与心内科王军副主任细心操作，手术顺利完成。术后患者安返病房，恢复良好。



廖代祥主任术后查房

定原则 患者治疗不耽误



很多肿瘤病人如果中断治疗，很可能错过治疗时机而危及生命。为尽可能救治患者，疫情爆发以来，肿瘤科严格按照上级指示，在科主任廖代祥及护士长田雪莲的带领下，制定了“在做好防疫工作的前提下，绝不能中断肿瘤科老病人治疗延续性”的工作总原则。

因疫情防控需要，肿瘤科部分医生护士抽调到防疫一线，病房医护人员紧张，科室一方面深入开展病人及家属的防疫隔离培训 and 安全教育，把好防疫的入口关、做到防疫流程无疏漏、守土责任落实到个人；另一方面，在疫情防控期间，肿瘤科收治了急危重症患者129人次，完成有创操作和急诊手术13人次。对肿瘤科诊治过的外地不能来京的患者，也通过微信等方式，指导患者在当地治疗。

提技术 学习答疑促提升

为进一步提高技术水平，疫情期间，肿瘤科内部开展视频学习会议3次，参加全国性视频病例讨论会议2次。主任廖代祥作为特邀专家，通过网络和视频等方式指导患者的网上就医咨询100余人次。



微信远程指导患者治疗



不聚集，科室人员以
视频方式学习

当前，首都北京疫情防控形势依然严峻复杂，门头沟区医院也将在此基础上进一步加强疫情防控，聚焦大众健康，为百姓带来更多健康福祉。

北京市门头沟区医院

医者感悟

“无论什么时候，我都在线”

“24小时无论什么时候我都在线”，这是京煤总医院麻醉科医护人员与患者家属建起的桥梁，他们努力让患者感受到医生的担当。

晚期癌痛，是个沉重的话题。患者不仅面临治愈无望，无休止的疼痛更是百般折磨，痛不欲生。疫情来袭，癌症晚期患者又是新冠肺炎易感和死亡率最高的人群，病毒导致急需关爱的癌痛患者备受煎熬。

面对纷纷伸出求助之手的胰腺癌、骨肿瘤、肺癌等患者，医院麻醉科没有犹豫、推托。科主任李永刚查看每位患者，充分分析评估病情，第一时间制定详尽的疼痛治疗方案，并为患者治疗，同时疏导患者和家属情绪。为进一步体现对患者关爱、对生命呵护，陈家林、陈忠琦、于玲玲三位麻醉护士肩负起访视、调控、问题反馈等繁琐工作。



一例合并多种基础疾患的骨肿瘤晚期患者，就诊前已被疼痛折磨了很久，寝食难安。接到会诊求助，麻醉科立即启动治疗预案，当按下镇痛泵连接启动按钮的那一刻，患者期盼的眼中闪烁着光芒，5分钟后，药物起效，VAS评分由9分降至3分，患者激动地握着李永刚的手，连声道谢：“您真是我的救星啊，辗转几个医院都没有解决的问题，来京煤总医院几个小时就解决了！”

在随后的日子里，麻醉科专人访视该患者，教会患者如何疼痛评分，发现问题及时反馈，根据需求调整药物剂量。每天的专人访视和患者建立了深厚的感情，家属非常满意，见面就连声感谢。35天的陪伴，让患者感受到无痛的人生，最后的时光也很坦然平静。

还有一例让人印象深刻，87岁高龄女性胰腺癌晚期患者，入住急诊留观病房。因病情恶化，全身剧烈疼痛的折磨让其极度虚弱，不愿再交流，表现出绝望的状态，偶尔会对家属吐露一句“快想办法让我离开吧”，花甲之年的儿女们无言以对。麻醉科应邀会诊，对病人实施有效的疼痛治疗后，老人健谈了，并时常撑着虚弱的身体坐起来，温柔地注视着自己的儿孙。

临近春节，老人提出想回家过个团圆年的愿望。“这是老人最后一个春节了……”家属提出请求后潸然泪下。无医护监护的延续治疗，回家风险极大。医生充分评估治疗方案后，本着“一切为了病人，为了病人的一切”的理念，李永刚主任与主管院领导及医务处赵庆主任沟通商讨，最后达成一致意见：做好知情同意和风险点把控，实施人性化关怀，可以回家。家属得此消息，兴奋地对老人说：“妈，咱们可以回家过年了！”

为防止意外，所有细节均需落到实处，麻醉护士向家属详细讲解注意事项，并互加微信以便沟通。随后患者静脉穿刺点外渗、留置针脱落、各种报警、连接管打折扭曲等问题均得到及时发现和妥善处理。从第一次家里访视，到老人再次入院，麻醉护士访视从未间断，患者平稳度过了生命的最后63天。

虽然不能挽救癌症晚期患者的生命，但让患者有尊严地离去，让患者对医疗过程满意，是医务人员对患者最温暖的慰藉。

北京京煤集团总医院麻醉科 陈家林

一河连两地 携手奔小康

——对口支援涿鹿纪实

作者题记：

阳春三月，天气还有些清冷，隔离期过后，我和急诊科安维医生响应医院号召，如期前往涿鹿开展对口支援。今年是实现脱贫攻坚目标的决胜之年，门头沟区医院多年来一直认真践行精准扶贫、医疗扶贫路线，圆满完成各项扶贫任务，并与对口单位结下了深厚的友谊，我也希望以自己的绵薄之力为早日全面建成小康社会做出贡献。

我和安维医生支援的涿鹿县医院执行严格的防控措施，在当前疫情形势依然严峻复杂的前提下，为保障一方百姓的生命健康，收治的都是经排查“新冠”后的急危重症患者。

救治危重患者

我们到达后与当地的医护人员合作，参与查房会诊及治疗抢救病患，感受最深刻的是一位77岁的老年男性患者。初次会诊时，患者病情重，合并症多，处于危重状态，入院时高热、昏迷、高血糖、进食困难，诊断为“吸入性肺炎，脑梗死后遗症，糖尿病，高血压极高危，结肠癌”。在与五层病房的冯志良主任、陈凌燕主治医师、罗慧敏主治医师多次讨论后，我们制定了详细的治疗方案。第三天患者无发热，意识状态转清，心率、血压正常，生命体征平稳，能进食，并能正常进行言语交流。



看到患者转危为安并逐渐恢复健康，高兴之外更感觉肩上责任重大，我们下决心一定要将首都的优质医疗技术带到当地，实现自己的价值。

帮扶，我们一定尽己所能

安维医生支援的是急诊科。涿鹿县医院的急诊内科由2018年的初步建立到现在，已经挑起了分流急危重症患者的重担。有时清晨推开门，正好碰到安维医生刚刚从急诊参与抢救回来，我调侃他说：“你又一夜未归啊！”其实，我也是在这次特殊时期的支援任务中才与安维医生有了更多的交流，见识了这位低调“急诊大咖医师”过硬的专业素养。

交流中得知他有一个儿子，今年上高三，一听“高三”我都有点紧张，但在言语交谈中，我丝毫没有感到这位高三学生父亲的焦虑和担心。他是我的前辈，我们谈论更多的是临床治疗中遇到的问题。就像安维医生所说：在帮扶工作中，我们一定要尽己所能！



疫散花开时 同赏山川美

我那上一年级的儿子经常打电话对我说：“妈妈，注意防护，等疫情结束，也带我去桑干河吧！爸爸说，太阳照在桑干河上很美的！”这里有条连接涿鹿和北京的纽带——桑干河，是永定河的上游，自西向东滋润了她流经的每一寸土地。我很有幸服务于这一方热土，与这里热情的医护人员共同守护着百姓健康，我们约定，待疫散花开，我们要共览桑干烟波，同赏永定美景！

北京市门头沟区医院呼吸与危重症医学科医生 马小玉

予人玫瑰，手有余香

似乎已经成为了习惯，最近每天忙完手头的工作，我就想去门诊大厅挂号处看看，是否有老年患者需要帮忙预约挂号。自3月份开始，门头沟区中医医院响应上级要求，实行非急诊全面预约挂号。为解决老年患者预约挂号难的问题，领导倡议职能科室去门诊大厅协助老年患者操作预约挂号。

最初的几天，需要帮助的患者很多，每天四、五个小时站在大厅，几乎是一刻不得空闲，无暇和患者做更多的交流。每天下班后，我都感觉腰酸腿痛，疲劳乏累。后来，间隙渐渐多起来了，我有了和患者沟通交流的时间。

一位年近八十、看起来干净利落的阿姨来给自己和老伴开药。她说话条理清晰，电话号码背得非常熟练，温暖谦和，在我帮助她扫码注册时，她一直说着“谢谢”。

操作挂号时，我问：“您挂哪个科？”

“治末科”，阿姨笃定地回答。

我脑子里飞快地查询了一遍所有的科室，联想到老人家应该是想说“治未病科”，于是问：“是治未病科吧？”

“不是胃病科”，阿姨有点儿着急，边说边指着自己的胃部，担心挂错科室。

为得到老人的确认，我从手机上找到“未”字，指给她看，“阿姨，您看是不是这个字？”

“是这个字，这不是mò（四声）么？”阿姨用探询的目光看着我说。

“阿姨，这个是‘未来’的‘未’，上边一横短，下边一横长。反过来，上边一横长，下边一横短就是‘末’”。我一边说，一边在手上写着。

“哦，对啊！我和老伴儿一直都叫它治末科，原来是治未病科啊。”阿姨一边点头，嘴里不停地念叨着，生怕忘了一样。

此情此景，让我联想到在家教父亲各种上网新技能时，他的满足和欣慰让我很有成就感，此刻似乎产生了穿越和迁移。当这位阿姨回北楼拿药时，隔着老远还和我打招呼。我想，几分钟的简单交流，她已经把我当做熟人了吧。

以前经常听会玲说，她为患者面对面做满意度调查时，许多老年人和她诉

说自己生病或家中的事，遗憾的是大多故事是伤感的，倾听后，她会常常去安慰。虽然这样增加了测评时间，但她说，予人玫瑰，手有余香！

大多数老人是孤独的，儿女在他们眼里永远繁忙而不容易，他们不忍心叨扰儿女，就像预约挂号这样的小事，他们依然认为如果让儿女帮忙就是添麻烦。当有人可以帮助他们解决“麻烦”时，老人们心中的感激总是难以言表。

患者对医者的信任、感激会随着时间的推移，越来越诚挚和深厚。我想，这就是我们中医院“熟人般的沟通方式，朋友家人般的照顾方式”服务理念的要义吧。

北京市门头沟区中医医院 木桃

怀揣梦想 不负韶华再出发

我是广东三九脑科医院一名神经内科医生，出生于江西。江西素有“物华天宝、人杰地灵”之美誉。自古以来，江西这篇红土地上人才辈出。穿越战争年代的弥漫硝烟，见证革命先烈的慷慨赴死，作为一名土生土长的江西人，从孩童时代起，我就深受红色基因的影响。而这片充满红色记忆的土地，也承载了我从医的初心和使命。在医疗资源匮乏的年代，小时候的我目睹了很多缺医少药的病人得不到有效救治而因病致贫，从小就立志，要成为一名医生为老百姓解除病痛。

18岁那年，我成功地考取了医学院。从学医的第一天起，父亲就教导我，治病救人是医者一生的使命。医者必须先有德，所以从学医的那天起，我就专注于研究神经内科的常见病、多发病的诊治，希望能早日掌握神经科危、重症病人的抢救治疗。毕业后，我南下广东，如愿成为广东三九脑科医院一名神经内科医生，2007年12月有幸加入华润大家庭，华润的红色基因与江西人的特有气质产生了共鸣。

20多年来，我在临床见证了中国神经内科的发展，从90年代末作为一个亚专科处于起步阶段，到今天取得了跨越式的发展。不过，即使国内的神经内科实现了大的飞跃，但与国际顶尖的水平相比仍然存在巨大的差距。华润人身上特有的那股韧劲时刻鞭策着我，即使作为科室的负责人，也仍然要扎根临床，在神经内科的各个亚专业上、疾病的病种上进行细致的总结，发出我们华润乃至中国医务工作者自己的声音。

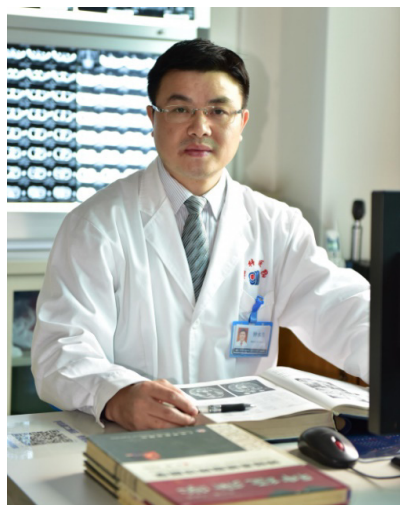
从医20年来，在繁忙行政工作之中，我仍然会认真仔细阅读每一位患者的各项检验指标，并就每一个细节问题和其他的医生护士以及患者和患者家属进行详细的沟通，制定科学严谨的治疗方案，确保治疗的效果和质量，尤其是患者发病的原因与过程，我更是谨小慎微、如履薄冰，因为时间就是大脑。在我眼里，对每一个患者来说，多一分钟就是多一份生存的希望，为患者争取多一个生存与健康的机会，更因为这是华润红色基因给予我的初心和使命。

赣鄱大地文化养育了我深厚、勤劳、朴实、坚韧的品格，华润医疗积淀了

我“仁心仁术 康泽天下”的知与行。这些良好的品质也许会互相影响，所有工作于华润医疗这个红色企业的的人们，都必然也浸染着相同的向善的力量。所谓一方水土养一方人，大概就是这个道理吧。这些年来，我虽然在脑血管病、头痛及抗 NMDA 受体脑炎等危重症脑炎诊断和治疗上取得了一点点小小的成就，但我时刻警醒自己，医生是一辈子的职业，更是一辈子的事业。为了这一辈子的事业，我把认真当成信条。从医这么多年来，我几乎把所有的时间都奉献在了工作上，在神经内科领域上孜孜不倦地追求。在工作之余，我承担广东省卫健委、广州市等多项科研课题，希望自己的绵薄之力让更多的家庭收获健康，收获快乐。

科研上攻坚克难，“付出必有回报”，身上的这股华润医疗人特有的韧劲，也让我收获满满的成果。在业界大力开展右心声学造影筛查偏头痛患者卵圆孔未闭并行封堵治疗，让很多痛不欲生的偏头痛患者重获新生。领导的科室还打造了急诊缺血性脑血管溶栓+取栓桥接等前沿特色治疗。我将继续以临床科研为双引擎，以脑血管病、偏头痛为两翼，继续为老百姓的健康保驾护航。

科学在发展，神经系统疾病本来就很复杂，只有永远不断地一点一滴去认识它，了解它，才能最终战胜疾病，造福更广大的患者。“行医一时，鞠躬一生；不求闻达，但求利人。”感谢江西这片红色土地给予我深刻的烙印，感谢华润医疗这个红色基因企业给予的成长土壤，在新冠肺炎疫情的困难时期，我将不辱使命，怀揣梦想，开启新的长征，新征程，带着初心和使命再出发。



广东三九脑科医院神经内二科主任 钟水生

我是一名护士

作为一名新入科的护士，我慢慢脱去最初的稚嫩，渐渐接受自己从掌上明珠转为“白衣天使”这一角色，或心酸或劳累，但走过的路、流过的汗终究会转变为职业道路上的垫脚石。护士长常常以自身为例，给我们说明成功的道路上总是先苦后甜，而在经历过无数次培训以后的我们，也终于明白那句平淡的话语背后蕴含着的意义。医院，从来都不需要娇滴滴的女孩子，与死神赛跑需要过硬的技术，容不得半分疏忽。



在影像科工作的这段时间里，不仅让我在专业实践上有了很大的进步，在感情上也有了很大的升华，让我从心底里更加热爱这份工作。作为一名平凡的护士，我不求感谢，不求回报，也不求鲜花和掌声，我只希望在我们付出爱心的同时，能收获一份尊重、理解和支持。难道护士真的是无忧无虑的吗？不，护士也有自己的愁与苦。当病人不理解时，我也会伤心落泪；操作失误时，我也会懊悔不已。大学时我也像普通的花季少女一样，爱美，追求时尚，喜爱飘逸的长发，爱好那晶莹剔透的首饰。可是，作为一名护士，为了遵守护士礼仪规范，为了自身防护，不得不将自己长长的秀发高高盘起，将精美的首饰深藏闺中留作欣赏。作为一名护士，除了要求基本的技能和工作能力以外，认真遵守医院及护理部的各项规章制度也是工作的重要组成部分。进入医院工作，就不能像大学时代那样随意，而且每一位长辈的话都会对你工作和生活有所帮助，因为这是从书中学不来的、长期积累的经验知识。

在工作中，面对死亡，也许早就习以为常，不是我们的无情，我以为我已经把死亡看得很透彻，但是我错了。我不仅不能无视生命，更不能把死当作是理所当然，尤其是对我们的病人。仔细体味我工作周围的地方，那才是最能看

到人类本性的爱的地方，我深深地体会到人间因为有了伟大无私的亲情才使得关爱是多么的珍贵，生命是多么的富有意义，我的职业是多么的伟大和神圣。“三分治疗，七分护理。”

于是，我越来越能够体会到护理工作的重要性。我知道，我的职业是与病人的健康生死和他们家属的喜怒哀乐紧密相关，所以，我既然选择了护理这个职业，也就选择了奉献，奉献我对医院、对患者的一颗炽热的诚心。

广东三九脑科医院影像科 陈艳姣

▶ 医院品牌推广，如何提升竞争力？

医院品牌推广策划工作总的思路是找准推广工作的职能定位，建立规范的工作流程，致力于不断创新，建立适合医院管理与发展的医疗服务品牌推广模式。

一、根据医院实际，找准推广工作方向，充分发挥应有作用。

医院品牌推广策划一般定位在战略规划、社会拓展、品牌推广、患者服务、科室指导、服务培训。其主要任务是：

战略规划——充分利用各种信息，对医院的优势、劣势、机会与威胁进行分析，从战略角度做出医院的推广发展规划，为医院领导的经营管理决策提供依据，做好医院领导的参谋和助手。

社会拓展——通过市场调研、拜访合作伙伴等多种形式积极拓展，增加患者服务量，提高患者忠诚度。通过引进先进的医疗技术、设备和资金，或者输出技术与管理品牌，广泛开展医疗技术项目合作或其它相关项目的合作。

品牌推广——与医院宣传和医务部门密切配合，充分利用各种传播媒介、健康讲座、义诊、举办联合活动等整合推广模式，做好医疗服务项目的推广与宣传工作，不断提高医院的社会声誉和品牌形象。

患者服务——建立患者服务相关档案（包括团体与个人），做好各项跟踪服务与信息反馈工作。抓好患者服务中心的管理工作，为患者提供诊前、诊中、诊后完善、全面、高品质的一体化服务。指



导全院临床科室、临床医生和护士运用数据库对到院患者开展全程服务与管理工 作，形成院、科、个人三个层面的患者群，立体管理，消灭服务盲点，提高患者对医疗服务各环节的满意度。

科室指导——与各职能部门和临床医技科室进行沟通与协调，对全院医疗服务推广活动进行指导，协调各科室的医疗服务行为，使医疗流程更加合理，缩短患者等候时间等。

服务培训——做好医护人员和其他人员的相关培训，配合相关业务部门做好服务技能培训，指导科室开展沟通技能训练，提高全员的服务沟通水平。

二、加大品牌推广力度，不断提高医院的知名度与美誉度。

采取有效措施加大医院品牌的推广力度，在不断提高医院知名度的同时，提高医院的美誉度。具体要做好以下几项工作：

1、做好医院网页、院报、各种宣传品等院内传播媒介的有关工作，让更多群众了解医院、认识医院。

2、积极主动地与有关医学和医院管理学术团体、学术杂志建立广泛的联系，在行业内的媒体上刊登文章，在学术会议上交流文章，尽可能多地利用各种机会介绍医院的技术、管理、改革与发展情况。

3、积极主动地参与各种学术活动，在不给医院增加经济负担的情况下，主办或者协办有关培训、学术交流、论坛等活动，展示医院的品牌形象。

4、按照医院“明确优势项目，打造品牌科室”的思路，做好医院品牌科室、重点专科和特色项目的推介工作，争取树立几个知名科室和知名专业。

5、引导专家认识扩大自身知名度和奠定学术地位的重要性，要与业务部门紧密配合，增加医院专家的展示机会，尽可能创造条件在专业委员会、学术刊物中进行展示。

6、与医务科和临床科室协作，在周边单位和社区开展“健康教育促进行动”，有针对性地开发一批健康教育课程，并和宣传医院特色与优势结合起来。

来源：梅奥国际

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

