



华润医疗患者服务体系 润心简报

2021年3月



目录

CONTENTS

体系固化

- 01 华润医疗患者服务体系标准研讨会圆满落幕
- 04 “知行合一、持续改善”大讨论工作进展
- 06 《华润医疗患者服务最佳实践 2020》付梓面世!
- 07 患者服务信息管理系统使用情况

润心者说

- 08 你，就是医院的服务品牌

使命担当

- 10 烟台芝罘医院举行成立患者服务中心暨大讨论工作启动仪式
- 12 门区医院组织“知行合一、持续改善”大讨论启动仪式
- 14 对接种者负责，顺义二院与百姓共筑免疫长城
- 15 门中互联网医院建设取得重大进展

知行合一

- 16 实打实解难——健宫医院系列座谈之窗口人员篇
- 18 精神心理行为科的那些勇敢的天使
- 20 精心治疗 用心护理 让 90 岁老人重新站起来
- 21 坐上轮椅去体验
- 23 藏于药剂科服务细节里的仁爱
- 24 电力义诊进尚城 诊疗服务到家门
- 26 主题日义诊互动 专注服务百姓健康

遇见美好

- 28 百岁住院老人恰遇女神节

30 爱无国界 门区医院迎来牛年“洋娃娃”

32 与5岁“小糖友”相处的7天

34 透析患者用一针一线绣出医患真情

35 医患沟通 是化解焦急情绪的调色板

感动人物

36 病人永远比自己重要——记准矿总医院心胸外科副主任
医师赵伟

38 颅内感染险丧命 妙手仁术助其脱险

40 “你是我的贵人” 患者向医生这样说!

42 柔肩担重任 在一线展巾帼风采

最佳实践

44 改善卫生间环境,提升患者就医舒适感

45 有事请CALL“7422”! 支助中心24小时为患者服务

名医风采

46 悬壶济世心——致徐州市矿山医院蒯成伟

49 孙永奇:我是一名普通的神经内科医生

医者感悟

51 来自武钢医护的医患沟通培训感悟

54 从患者服务实践谈医患沟通

56 不忘医者初心 做传递大爱的天使

他山之石

57 价值观的权威

体系固化

▶ 华润医疗患者服务体系标准研讨会圆满落幕

为促进华润医疗各单位患者服务水平稳步提升，推动患者服务体系标准认证工作，根据体系建设整体思路，公司患者服务体系建设委员会研发了《华润医疗患者服务体系标准》及《华润医疗患者服务体系评审标准实施细则》，并经征询公司内部相关领域专家的指导意见后进行了修订。

3月18日-20日，公司患者服务管理部就标准解读及评审实施细则在安徽合肥组织研讨会，华润医疗副总裁吴新春、中能建安徽医院院长岳新元、各成员医院患者服务总监、主任及公司患者服务管理部人员五十余人参加了本次研讨。



研讨会伊始，岳新元院长代表中能建安徽医院对各医院患者服务总监、主任的到来表示欢迎，就此次研讨会对医院患者体系建设工作的促进作用表示肯定。

吴新春副总裁在研讨正式开始前，明确华润医疗患者服务体系标准的研发，意义在于推动体系建设的有效组织实施，促进体系建设的有效过程管理，为未



来5年时间提供稳定的核心要求，占据患者服务体系建设的制高点，填补国内患者服务体系标准的空白；体系标准的落地和评审机制的实施将推动成员医院以患者为中心的服务能力的提升，促进体系建设能力的加强；本次研讨会将助力医院理解标准内容及实施细则要点，提升标准落地的实施效率和效果，通过后续的评审认证机制，形成体系固化的内部推动力，强化各医院服务患者的核心竞争力与品牌影响力。



会议采用行动学习法组织参会人员进行研讨和交流。首先由患者服务管理部工作人员分别对体系标准及评审实施细则中患者服务体系的组织管理、患者服务体系的持续改进、以患者为中心的组织文化、患者服务满意度管理、患者服务体系的智慧服务、患者服务体系的后勤系统、患者服务体系的诊疗服务、患者服务体系的就医体验八个核心章节的研制意义、基本结构和重点内容进行了全面解读。各医院总监、主任分组研讨，在小组催化师的组织下，

每组就每个议题形成实施方案和难点的解决之道，并委派小组成员向所有参会者汇报本组研讨成果。

对于各组分享的实施方案内容，现场各位总监、主任再次进行研讨，并积极发表各自的意见和看法，介绍相关的经验和举措，充分交流、补充完善每一个议题涉及的标准

在医院落地的实施思路与行动计划。研讨气氛紧张而有序，又充满智慧与活力，华润医疗患者服务体系标准的践行者在踊跃研讨、摩拳擦掌的同时，也深深感受到



“以患者为中心”改善医疗服务、提升服务能力的使命艰巨、责任重大！

八个议题持续两天的研讨交流结束后，患者服务管理部负责人陈赞丽对各组研讨成果进行梳理和总结，就标准中每个版块的内容在成员医院的落地实施思路进行整体宣贯，对标准评审目的、原则、



组织、方法、指标及分析指导等进行全面介绍，明确通过现场评审、第三方评价等方式，以评促改，评建并举，重在提升成员医疗机构的患者服务内涵。



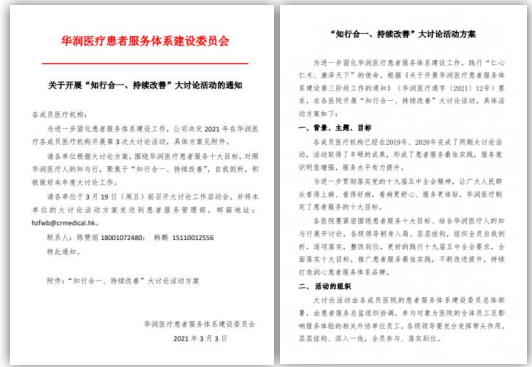
参加研讨会的总监们纷纷表示，本次研讨平台的搭建，很好地促进了华润医疗患者服务体系标准的宣贯和落地，助力成员医院更加清晰、准确地认识和理解标准及实施细则，通过进一步研读和消化，本着知行合一、持续改善的态度和方法，将有效推动医院患服体系标

准化建设的落地实施。

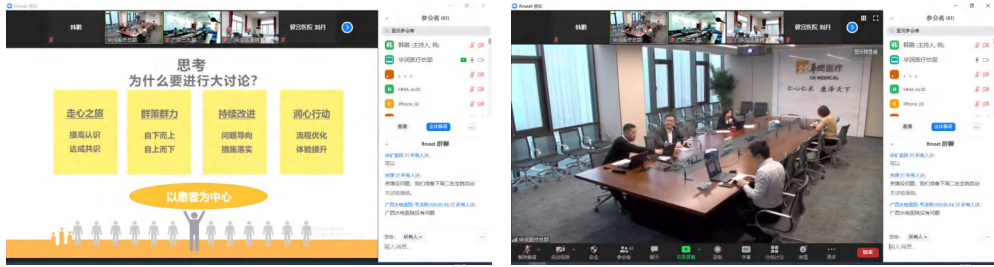
如何做到知行合一，将标准落实到医院服务患者的全流程、全方位、全员各岗——这段走心之旅、暖心工程、润心行动，需要每一位华润医疗人全心全意投入、全力以赴作为。

“知行合一、持续改善”大讨论工作进展

患者服务管理部于3月3日下发了《关于开展“知行合一、持续改善”大讨论活动的通知》及大讨论活动方案，请各单位根据大讨论方案，围绕华润医疗患者服务十大目标，对照华润医疗人的知与行，聚焦于“知行合一、持续改善”，自我剖析，积极做好本年度大讨论工作。

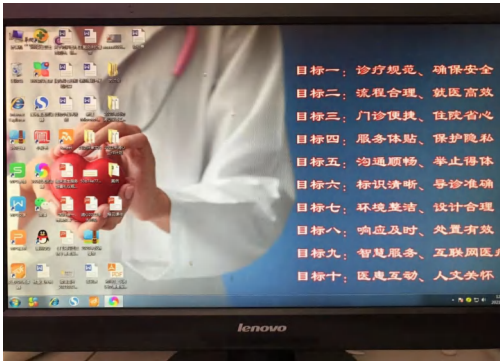


3月12日，患者服务管理部召开了“知行合一、持续改善”大讨论专题培训会，各医院患者服务总监及大讨论工作负责同志参会。会上患者服务管理部回顾了2019年、2020年各单位的大讨论开展情况，阐释了开展系列大讨论工作的目的和意义，详细解读了“患者服务十大目标”的内涵及外延，并细化了大讨论工作的开展路径。



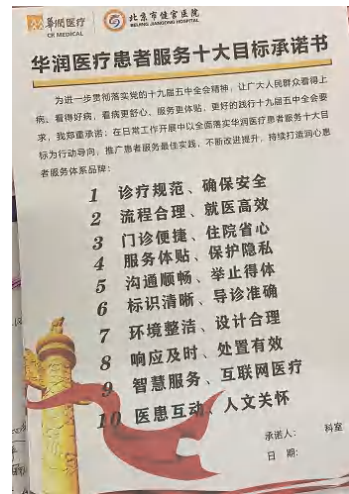
截止3月25日，公司旗下全部19家医院先后启动了本单位的大讨论活动。

牢记患者服务大大目标，各家医院有办法！



门头沟区妇幼保健院将十大目标做成电脑桌面模板，在全院全员推广普及。

北京市健宫医院将十大目标印制为承诺书，与各科室、各部门分别签署，将十大目标内化为日常工作。



门头沟区医院将十大目标做成电子口袋书，方便查询。

《华润医疗患者服务最佳实践 2020》付梓面世!

2020年是华润医疗患者服务体系建设的深化年，各医院聚焦深化目标，围绕“品质、效率、体验”，以问题为导向，对院前、院中、院后全流程，服务质量、环境、设施、后勤等进行全方位梳理，持续发力，不断创新服务形式和内容，并将成果和经验提炼转化为最佳实践。

这本《华润医疗患者服务最佳实践 2020》从成员医院 2020 年度申报的最佳实践中，遴选出了 100 个优秀案例，按“管理创新”“患者体验”“活动策划”“品牌推广”“员工关爱”等五个部分分别展示。通过对实施背景、过程、效果、经验心得等内容的分享，方便各医院学习借鉴。

期待华润医疗各医院在工作中继续感悟大医精诚的善良与美好，不忘医者初心，发挥医务人员的智慧，开展丰富多彩的患者服务润心行动，涌现出更多“小而美”的、温暖人心的最佳实践案例，向大众传递华润医疗人对知行合一的践行探索，对“仁心仁术”的不懈追求和对“康泽天下”的使命担当，让患者“看病更舒心、服务更体贴”，形成华润医疗有魅力的患者就医体验，使华润医疗患者服务的品牌和社会影响力持续深入人心。



患者服务信息管理系统使用情况

已上线系统的各家医院继续扩大使用范围及使用量，加大了系统的宣传力度，北京市健宫医院固定用户突破 14 万人，京煤集团总医院超过 4.5 万人，广东中能建突破 1 万人，取得了较好的成绩。

截止 2021 年 3 月 24 日，已上线医院固定用户量（不含重复登录人数）已突破 32.4 万人，同比上个月增加了 3 万余人。

 <p>北京京煤集团总医院 xxk36195@163.com 累计用户 45,640</p>	 <p>广东中能建电力医院 gdeh8833@163.com 累计用户 10,849</p>
 <p>徐州矿山医院润心患者服务平台 624854993@qq.com 累计用户 4,612</p>	 <p>广东三九脑科医院互联网医院 brfwzx_gw@999brain.com 累计用户 51,855</p>
 <p>北京中能建医院 442388681@qq.com 累计用户 6,800</p>	 <p>淮北矿工总医院集团 wxxcx@crmedical.hk 累计用户 63,548</p>
 <p>北京市健宫医院 hxx@crmedical.hk 累计用户 140,841</p>	

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,淮北矿工总医院患者服务总监、副院长王成元阐述了医院服务品牌的塑造需要服务理念的创新、服务模式的重建和服务行为的坚守,医务群体的知行合一,雕琢着医院服务品牌在患者心中的印记。

你,就是医院的服务品牌

对每一个病人来说,最为关注的就是医院的品牌,而大多数人只注重学科技术品牌,而忽视了医院的服务品牌。随着患者就医模式的改变和就医体验需求的多元化提升,医疗服务被赋予了新的内涵。服务是医院日常工作中最普通的事情,但能把服务做成品牌的医院为数不多。如何树立医院的服务品牌,让更多病人从中受益,是每一家医院都在面临的新问题。

服务品牌的建设需要服务理念的创新。随着医疗技术的进步和互联网的飞速发展,病人对医疗机构和医疗服务的要求越来越高,这就需要我们敢于挑战自我,打破传统思维壁垒,创新服务理念和服务模式。要求我们从过去的医院提供优质服务,尽量让病人满意,转变成现在的“以患者为中心”,根据病人体验需求综合设计医疗服务的全流程,想方设法让病人满意。服务理念得到了转变,我们就可以大胆地去尝试,因为只有做了才会有改变,才能不断革新和完善医院的服务能力和服务品质。

服务品牌的塑造需要服务模式的重建。打造医疗机构的服务品牌，需要依靠服务模式的改变，医护人员在与患者的沟通过程中面带微笑、温馨问候是患者就医的最基本需求。感动服务、极致服务、魅力服务才能真正打动人心，形成有特色的医院服务品牌，赢得患者的信赖和忠诚。一科室一承诺，敢还是不敢？一科室一创新，要还是不要？一科室一品牌，创还是不创？转变医院的服务模式，就要直面这些摆在眼前的问题，勇于接受变革的挑战，这样才能彻底打破固有服务模式，重新塑造让患者就医更舒心、服务更体贴的医院服务品牌。

服务品牌的铸就需要服务行为的坚守。医疗服务是以患者为中心、以员工为核心的长期而艰巨的修行，医院服务品牌的铸就需要全体员工付出不亚于任何人的努力，付出不懈的坚持。我们每一个人都是医院服务品牌建设的参与者，也是受益者，我们对待病人是否尊重，是否理解，是否能够主动共情病人的疾苦，是否能够提供严谨、专业、安全的医疗服务，这些都决定着医务人员和医院在病人心中的印象。我们怎么做，医院就是怎么样！

服务在路上，更是在我们心里。每一位医务人员、工作人员的付出，都将成就医院的服务品牌！

使命担当

烟台芝罘医院举行成立患者服务中心
暨大讨论工作启动仪式

为进一步推动“健康中国”战略的有效实施，“以患者为中心”提升人民群众的就医获得感，让患者看病更舒心、服务更体贴，3月5日下午，烟台芝罘医院举行成立患者服务中心暨“知行合一、持续改善”大讨论工作启动仪式，医院将建立“以

患者为中心”具有烟台芝罘医院特色的“标准+α”院前、院中、院后全方位、全过程、全员参与的闭环式患者服务体系，会议邀请华润医疗党委委员、副总裁吴新春做患者服务体系建设的专题讲座，芝罘医院党委书记、院长解祥伟主持会议，会上宣布成立患者服务体系建设委员会及成立患者服务中心，对患者服务体系建设的方案及全员大讨论工作进行部署。

吴新春副总裁围绕患者服务体系建设的意义、总体方案、阶段性成果及下一步工作重点四个方面，阐述了“标准+α”闭环管理模式，并指出，开展患者服务体系建设的全面贯彻落实健康中国战略的重要举措，是实现医院服务能力转型升级的重大举措，



也是全面提高医院核心竞争力的关键举措。他展示了近年来患者服务体系建设的成果，倡导“以患者为中心”服务理念，强调医学是一门人文科学，医生一

定要有为病人服务的理想，转变服务理念，转变服务方式，从“以诊疗为中心”向“以患者为中心转变”。

芝罘医院执行院长程云松指出，真正的患者服务不但涉及学科技术、质量安全、设备设施等直接解除患者疾病痛苦的专业服务水平，也涵盖服务态度、服务细节、服务效率、服务价格等贴近患者需求的服务感知，也就是覆盖院前、院中、院后的医疗服务的闭环管理。希望医院各科室根据相关文件的指导精神，认真研读、用心思考、积极讨论，牢固树立患者至上的服务理念，提升医疗服务质量，改善患者服务流程，打造医院核心竞争力、品牌影响力，不断提高医院患者服务核心能力。

为进一步贯彻落实党的十九届五中全会精神，让广大人民群众看得上病、看得好病，看病更舒心、服务更体贴，下步，烟台芝罘医院将以“知行合一、持续改善——想方设法让每一位患者满意”为主题，按照“全



员、全流程、全方位”基本要求，紧密围绕诊疗规范、确保安全；流程合理、就医高效；门诊便捷、住院省心；服务体贴、保护隐私；沟通顺畅、举止得体；标识清晰、导诊准确；环境整洁、设计合理；响应及时、处置有效；智慧服务、互联网医疗；医患互动、人文关怀等十大目标提升患者服务，实施以患者为中心，以问题为导向，全员讨论，逐层对照查找问题，整理分析形成各科室的问题清单，通过积极整改，制定改进措施，切实增强服务意识，改善服务态度，优化服务流程，规范服务行为，拓展服务范围，创新服务活动，提高服务质量，想方设法让每一位患者满意，全面提升医院美誉度和品牌影响力。

烟台芝罘医院

门区医院组织“知行合一、持续改善” 大讨论启动仪式



新春副总裁到会指导并讲话。

会上，患者服务部总监毛守奎回顾了自2019年启动以来，医院患者服务体系建设的明显成效，并就大讨论活动方案进行了部署，明确了指导思想、具体内容、实施步骤及注意事项。强调各科室要不拘一格，广开门路，利用各种管理工具，在内容、形式、方法上寻求创新，力求特色鲜明、形式多样、贴近实际，不断增强工作的针对性和实效性。

3月17日上午，门头沟区医院在九层报告厅组织了患者服务体系建设“知行合一、持续改善”大讨论启动仪式。医院管理团队，党支部书记，科室主任、护士长及科室服务助理共计80余人参会，会议由执行院长刘海峰主持。华润医疗吴



党委书记李志文从提高思想认识、加强组织领导、抓好工作落实等方面，提出了具体要求。她指出，患者服务体系建设的是一项系统全面复杂的工程，关乎患者体验，关乎员工感受，关乎医院声誉，对于全面提升医疗技术服务水平，推动医院创新发展至关重要。同时，开展大讨论活动，也是践行党的群众路线，深化“不忘初心，牢记使命”主题教育的有力抓手，要将党建引领贯穿大讨论全过程，全体党员干部要充分发挥模范带头作用，强化“一名党员就是一面旗帜”的引领作用，激励

广大干部职工担当作为，开拓创新，以优异成绩向建党100周年、建院70周年献礼。



随后，华润医疗副总裁吴新春就患者服务体系建设重要意义、大讨论活动具体内容及实施意见等，提出了总体要求。他强调要树立正确观念，统一思想认识，严密组织实施，并于党建工作相结合，借助科学的管理方法和工具，将“走心之旅、群策群力、持续改进、润心行动”

的目标要求落到实处，力求取得明显成效。

最后，执行院长刘海峰在总结讲话时强调，开展好“知行合一、持续改善”大讨论，关键是要抓好贯彻落实，一是要提高思想认识，将“以患者为中心”的服务理念贯穿始终；二是要切实解决问题，将持续改善患者就医体验贯穿始终；三是要做到爱岗精业，将不断提高医疗技术水平贯穿始终；四是要注重知行合一，将走心、润心、暖心的实际行动贯穿始终。



乘风破浪，行稳致远。这次会议进一步统一了思想，凝聚了共识，激发了动力，医院全体员工决心以这次大讨论为契机，做到知行合一、持续改善、主动作为，努力推动患者服务体系建设实现新突破，开启新局面，为护佑京西百姓生命健康做出应

有的贡献！

北京市门头沟区医院

▶ 对接种者负责，顺义二院与百姓共筑免疫长城

2021年2月，北京的天气尚未回升，顺义也多日无确诊新增。为响应国家号召，为了我们共同的家园，更为了人民自身能够得到免疫，顺义二院积极完成新冠疫苗接种工作

自接到接种新冠疫苗的任务后，顺义二院医务人员即刻出发，前往杨镇工业区进行大规模接种工作。接种任务量大，接种环境艰苦，我们的工作人员不怕苦，不怕累，每日早早到达医院集合，出发前往工业区。接种点严格按照要求设置，“入口”和“出口”无交叉、重叠，登记处、接种室、留观区、疑似异常反应处置室、冷链储存室等一应俱全。现场划分为等候区、登记区、接种区、留观区及急救区等多个功能区域。接种者在工作人员的指引下，按照“一米线”有序排队，经过测温、登记并签署知情同意书等流程后开始疫苗接种，整个过程规范有序。为保障接种者隐私，接种台设置了隔离挡板。



“疫苗接种后，需要经过30分钟的医学观察，确定未出现不良反应后，方可离开接种点。”“接种疫苗后，饮食要清淡，避免饮酒、食用辛辣刺激性食物，如有不适，及时到医院就诊。”……医务人员反复提醒接种者注意事项，不放过任何一个细节，对每一位接种者认真负责。

相信在政府、医院、社区和各方工作人员以及全体杨镇人民的共同努力下，疫苗接种工作能够圆满完成，疫情终将会被医务人员的严谨科学、专业敬业所攻克！

北京市顺义区第二医院

门中互联网医院建设取得重大进展

3月1日，北京市医疗保障局及门头沟区医疗保障局等有关领导对门头沟区中医医院“医保+互联网”项目的医保复诊、外配处方、送药上门等功能进行现场验收，验收会上，医院管理团队向专家汇报了医院落实互联网医保的项目意义及项目进展的详细情况。随后，医院信息科介绍了项目的方案规划，并现场演示了线上复诊流程等操作方法。



项目成果获得了现场领导及专家的一致认可，并顺利通过验收。门头沟区中医医院“医保+互联网”项目的顺利验收，患者足不出户便可享受“网上复诊、网上开药、移动医保结算”等多种医疗服务，大幅节约线下就医的时间和费用成本，也标志着门头沟区中医医院正式开始迈入互联网医疗，实现线上线下相结合，拓展了医院的服务空间，为百姓提供更优质的医疗服务。

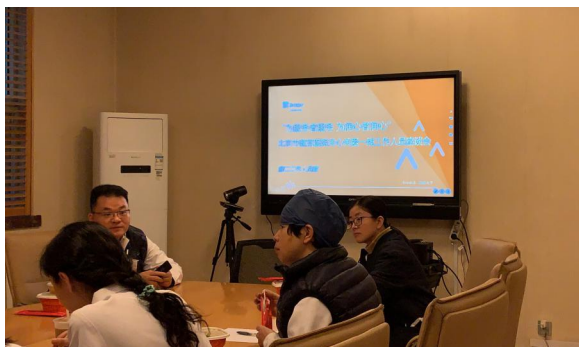
北京市门头沟区中医医院

知行合一

实打实解难——健宫医院系列座谈之窗口人员篇

“咨询台服装样式不太美观”“自助机不能实现自动加号”“人员太紧张了，赶上轮休还经常加班”……在健宫医院润心患者服务中心主办的关爱一线员工座谈会上，常年奋战在窗口一线的工作人员踊跃发表意见建议，促使各类问题无处遁形。

近期，由润心患者服务中心主办的关怀关爱医院一线员工的座谈会在院召开，共计二十余名窗口工作人员参与座谈。座谈会由副院长兼患服总监刘丹主持，财务总监化慧慧及财务部主任夏贝妮全程参会。因工作内容的特殊性，大家利用午餐时间争分夺秒发表感言，围绕一线窗口工作的难点、痛点问题畅所欲言、建言献策，共讨论并梳理问题14条。



此次举办座谈会的主要目的是践行华润医疗患者服务工作的“十大目标”人文关怀，既要关怀服务患者，也要关怀关爱自己的员工。润心患者服务中心作为服务部门，不仅需要服务好患者，更需要做好本院员工的关怀工作，帮助员工解决这些问题，才可以更好地优化工作流程，提升工作效率，把持续改善落到实处，帮助员工更专注、更高效地投入到工作中。

针对座谈会上提出的问题建议，患服总监刘丹副院长指出，“润心患者服务中心在对待员工提出的建议问题上，原则就是：事事回应、件件落实。润心的工作不仅是要润患者的心，还要为润心者润心。”

“座谈会提出那么多问题，一开始我们也没有抱太大期望能尽快解决。”门诊服务部赵君主任坦言，直到看到一条条意见梳理反映在会议纪要上，列入院务会问题讨论清单，看到责任整改部门的整改措施一项项有条不紊地推进落

实，大家才发现座谈会是“动真格的”。

员工问题无小事。在院领导团队和润心患者服务中心的群策群力下，一条条问题梳理得井井有条，固有印象中的“痛点”“难点”迎刃而解，激发了医院一线员工参与后续座谈的热情，切实增添了职工的参与感、幸福感。

自己幸福的人才能更好地为患者服务。下一步，润心患者服务中心将继续畅通上下沟通机制，常态化开展医院各部门一线员工座谈会，倾听一线员工的意见建议，从思想上、业务上、生活上持续关心一线，“为服务者服务，为润心者润心”，我们将一直秉持“知行合一，持续改善”的理念，将“润心”进行到底！

北京市健宫医院

精神心理行为科的那些勇敢的天使

徒弟下科室，师傅有交代：
人在精神科，安全记心间；
患者第一位，自保莫松懈；
巡房来又去，走路靠墙沿；
莫背向患者，小心遭突袭；
患者侧前方，间隔宜一臂；
伤人毁物者，合力来解围；

.....

武钢二医院精神心理行为科的带教老师将毕生所学的护身秘籍讲了一条又一条，不厌其烦地叮咛了一遍又一遍，护士们将护身符在心中默念了一回又一回，身心专注地答应了一次又一次。

可是，因为科室患者精神行为异常、症状各异、自知力缺乏等特殊性和特殊性，在工作中，大家还是难免会挨打受伤。同为血肉之躯，伤痛自是难免，只是大家更能深深地理解患者，明白伤人毁物并非他们的本意，他们只是受可恶病魔的影响，身体不受控制，不能自己而已。因为这份理解，大家更能包容这些患者。

新入院的患者刘爹爹，已是九十高龄，在家两天两夜不睡觉，精神亢奋，与家人吵闹不休，打骂不止，反却磕破了膝盖，砍伤了手指，言行怪异，其在家属的协助下被动入院。刘爹爹方言重，口中缺牙漏风，愈发显得口齿不清，且他对治疗、饮食等极不配合，对工作人员依然手抓、脚踢、吐口水，沟通起来十分困难。但其肺部体征异常，需马上进行CT检查，王琴医生灵机一动，忙拿出白纸，用记号笔在纸上写下大大的“CT检查”，并做着外出的手势。刘爹爹接过纸，双眼凑过去仔细地看起来，嘴里一字一顿喃喃地说道：“CT——检——查！”王琴医生看这种沟通方式有效，忙又接着写到“没事就回家”，果然，刘爹爹一看，终于点头同意了。

刘爹爹这才手脚乖巧地配合我们坐上轮椅，刚推出几步远，王医生发现刘爹爹的双脚从轮椅的脚踏板上放了下来。这样推行轮椅，患者的双脚极易受伤，

发现这种对患者不利的隐患，她忙蹲下来，想将刘爹爹的双脚移到脚踏板上。不料，正当王医生伸手时，一记拳头猛地挥过来，直扑向正前方的她，只听到“哐当”一声，王医生的眼镜被打落到了地上，这突如其来的一幕，让在场的医务人员都愣住了，惟有王医生不急不缓地捡起眼镜。大家这才回过神来，忙焦急地询问她伤到没有？只见她一如既往地气定神闲，还笑着答道：“真是年纪大了，打着不疼呢！”然后，掏出白纸和记号笔，继续与刘爹爹交流。

王医生出于本能地保护爹爹，却遭来一击拳头，她没有半句牢骚，只笑着给大家两句安慰的俏皮话。这样的事，在老年精神科常有发生。



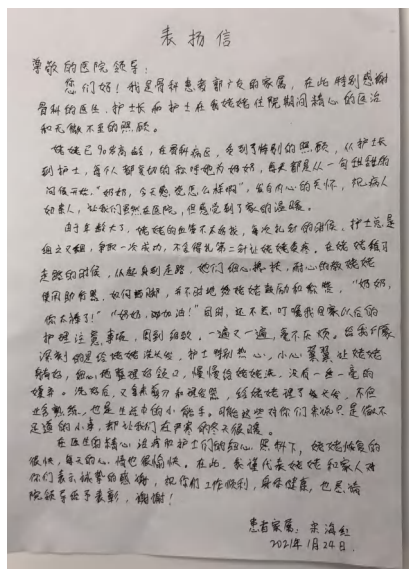
小罗在护理患者时，被患者抓伤，自此她光洁的手背上留下了永久的突兀泛白的半月痕，有人问她，她只是呵呵地笑道，患者不小心弄的；小张在制止患者自伤时，被患者狠狠咬着不放，以后他修长的胳膊外侧便有了独一无二醒目的牙咬印，问起他，他倒不好意思地说道，是患者发病了，没事没事……即使可能会受到伤害，还会留下永久的疤痕，大家都没有半点怨恨，依然怀揣着仁爱之心，温情如故地守护着这个特殊的病患群体。

武钢二医院

精心治疗 用心护理 让 90 岁老人重新站起来

近日，一阵阵爽朗的笑声在骨二科走廊里回荡，90岁的郭奶奶在护士们的细心陪护和指导下，在病房内徐徐前行，大家不禁感叹道：“没想到，这么大岁数的老奶奶在经历手术后，还能恢复得这么好。”

家住泰安的郭奶奶不慎摔倒，家人急忙将她送到泰安市立医院。入院后，经骨二科副主任医师付存磊检查，诊断为右侧股骨颈骨折。因患者年龄较大，并伴有高血压病、脑梗、心功能不全、室早、肺炎等疾病，付存磊会同科内医护人员，认真分析患者病情，并同心内科、呼吸内科、神经内科、重症医学科、手术麻醉科多学科专家进行会诊，共同研究制定详细的术前、术后治疗方案。



入院第3天，骨二科副主任医师付存磊为患者实施了“右侧人工股骨头置换术”。在医院多学科共同努力下，手术成功，经过医护人员的精心照料，郭奶奶已能下床行走。患者家属对医院医护人员的悉心照料表示感谢，并特意寄来了感谢信。朴实无华的语言中，无不透露着对医护人员的感激之情！

“让我记忆深刻的是给我姥姥洗头。护士为姥姥打好水，调好水温，细心地整理好她的领口，洗好后，护士又拿来剪刀和理发器为她理发，整个过程她们有说有笑，没有一丝一毫

嫌弃。而且护士们每天的都会亲切地问候姥姥，练习走路的时候，从起身到走路，她们都细心搀扶，让姥姥感受到了无微不至的关怀。”患者郭奶奶的家属表示，她十分感谢骨二科全体医护人员给予了老人亲人般的关怀和照顾。

泰安市立医院

坐上轮椅去体验

“张主任，您这是怎么啦？”3月11日上午，一位医务人员在门诊大厅看到坐在轮椅上的医患沟通办公室张宁主任时，非常关切地问道，“我没事，我们正在做员工就医体验呢！”原来，这是淮北矿工总医院患者服务中心在患者服务总监王成元副院长的倡导下，为了让员工体验到患者的真实感受、如何改善就医流程、如何更好地服务于患者而开展的员工就医体验活动。



活动分为二组同时进行，一组走内科就诊、检查、住院流程通道，一组走外科就医通道。分别由一名员工坐在轮椅上扮演“就诊患者”，一名志愿者推行，活动过程中大家互换角色逐一体验。活动还特别邀请了一位保安人员参与其中。



整个流程结束后，大家纷纷感慨：不坐在轮椅上还真体会不到患者的感受。张宁从轮椅上下来后说到：身体窝在轮椅中感觉心慌、胸闷，不舒适感加重，经过颠簸区感觉很恐慌，有医护人员的陪同感觉很安全，急诊送陪人员语言安抚、沉稳笃定的态度、有条不紊的就诊流程能让人安心，踏实。祁克兰护士长也表示：陪护人员给予平行视线的交流是患者内心的一股暖流，需要大家都能注意到这些细节问题。保安人员黄彩云也说到：当第一次转换为病人的角色，经历病人住院所经历的流程，感受病人坐在轮椅上来看病的心情，体验到坐在轮椅上的着急和对医护人员的期待，需要别人帮助、不能自行活动的那种求助感，通过这种角色转变，明白了作为医院工作者需要理解病人和家属的心情，这种方式更加让我们知道怎么体谅和帮助病人。



通过此次活动，大家进行角色互换，换位思考，体会到了作为一名患者的所思、所想、所虑，进一步激发了大家在医疗环境、就医流程、服务态度、服务效率、服务细节等方面如何改善、如何提高的认真总结和思考。

淮北矿工总医院

藏于药剂科服务细节里的仁爱

世界上每件事物都会有自己的温度，天气温度变化，可以让人增添衣物；水温有变化，可以让人喝到暖心的茶；各种温度都可以设计各种温度计去测量，但医务工作者对患者的爱到底有多少度呢，你测量过吗？你可以感受到药房人员在与你交流时散发的“温度”吗？

药剂科窗口，是个枯燥又需要打起十二分精神的地方，总有人认为我们是发发药就完成了工作，但在与患者的交流沟通过程中，细心的你是可以发现我们在这其中隐藏着太多对患者的关怀和爱护的。

你看，我们一遍一遍重复的话语，告诉你哪些药应该注意什么时候吃，哪些药是玻璃瓶，需要注意储存。

你看，需冷藏的药品，在发放时我们总是会贴上冷藏标识，并多次强调告诉患者。

你看，在患者取药过多时，我们总是积极地提供便民袋方便患者拿取；

你看，熬的汤剂药品如需外用时也会在每个药袋上贴上外用标识；

你看，我们还为年龄较大的患者配备了老花镜，方便患者查看、书写文字。

不知我们这些藏在细节里的温度，能否让患者感受到呢？无论如何，药剂科一直在行动着，一直在默默地释放着我们的温度，践行着我们“药您健康，药您开心”

的科室目标，这就是藏在药剂科服务细节的医者仁爱。



北京中能建医院

电力义诊进尚城 诊疗服务到家门

——广东中能建电力医院“学雷锋”义诊活动

为庆祝中国共产党建党100周年，弘扬雷锋精神，服务社会，惠及百姓，广东中能建电力医院党总支、工会、团支部联合尚城社区居委会开展主题为“三月花开助人乐，电力义诊进尚城”之学雷锋义诊活动。3月13日上午9点，义诊活动在万科尚城社区南门广场拉开帷幕。



本次“学雷锋”义诊活动，医院特别组织了包括内科、外科、康复医学科、妇产科、儿科、眼科、耳鼻咽喉科等7个专科在内的医护人员开展惠民免费义诊。同时，还提供免费验血型、量血压、检查视力、青少年脊柱侧弯筛查、心肺复苏术培训等服务，力求全面、多方位服务群众，做到“未病先防，既病防变，愈后防复，急救到家”。活动当天，为群众义诊300多人次，量血压400多人次，解答群众咨询500多人次，受到群众的一致好评。



本次义诊活动从前期的活动策划、活动组织、物资准备等工作均得到医院领导及各科室的大力支持，号召一发出，立即有医护人员和党员、团员青年志愿者大力响应，人人争“学雷锋”，做好事，不怕苦，不怕累，他们用行动充分践行了“雷锋精神”。

每年的“学雷锋”活动月，组织医务人员到社区义诊已经成为了广东中能建电力医院的保留节目。今后，我院还将持续开展免费义诊进社区等公益活动，让雷锋精神真正进社区，让更多人民群众感受到党和社会的关怀。同时，我院也将继续秉持“精诚服务，病人至上”的办院理念，为广大居民提供更便捷更优质的诊疗服务，满足人民群众的就医需求。

广东中能建电力医院

主题日义诊互动 专注服务百姓健康

爱耳护耳 就在“爱耳日”

3月3日,是第二十二个全国“爱耳日”,门头沟区妇幼保健院组织开展了形式多样的“爱耳日”主题教育和宣传活动。一是利用电子屏、宣传栏、微信群等多种渠道,向患者及家属进行爱耳护耳的宣传。二是在病房保健医生为住院分娩的准妈妈及家属普及新生儿听力筛查、耳聋基因检测知识及爱护耳朵保健知识,帮助患者增强自我保护意识,掌握保护耳朵的小常识。三是保健人员利用ppt、图片、模型等开展“爱耳护耳”教育活动,以游戏的形式带医生护士们学习“早拍、午捏、晚搓”的耳保健操。



通过此次活动,让广大群众和医务人员认识了耳朵对于我们的重要性,进一步增强了患者及家属保护耳朵的意识,有助于良好的爱耳卫生习惯。

三八节 关爱女性健康



来看一下吧!

在爱心义诊活动的现场,专家团队免费为患者及家属提供测量血压、疾病诊断和健康咨询等服务,并一对一为其讲解常见疾病的预防、女性保健、免费“两癌”筛查等方面的知识,提醒她们要养成良好的卫生习惯,保持健康的生活方

初春的柔风迎来了第96个妇女节,门头沟区妇幼保健院为关爱女性健康,增强女性对妇科疾病的防治意识,节日期间,我院妇女保健部开展了系列公益活动,通过义诊、健康讲座、社区“两癌”筛查宣传等形式,向广大妇女同胞送温暖、送健康,共同欢庆“三八”妇女节,下面我们一同

式，在日常生活中，应该注意预防和养成定期体检的习惯，做到有病早发现、早治疗、早康复，有效避免疾病的发生。服务人群80人。

这次女性健康知识讲座分别由区妇幼保健院妇科主任郭立杰及专家刘桂花讲解，题目是《妇女病常见知识》，妇科专家刘桂花就妇女常见病的分类、症状、临床特征及治疗方法进行了详细讲解，并对女性朋友们如何预防疾病进行了科学的指导。同时，郭立杰主任建议女性朋友应提高保健意识，重视“两癌”普查工作，对妇女常见病做到早发现、早治疗。服务人群25人。



为了更好的让广大妇女了解“两癌”筛查的重要性和必要性，区妇幼保健院分别对永定社区、大峪街道、三家店社区、龙泉镇等进行了免费“两癌”筛查宣传及介绍。服务人群300余人，发放“两癌”筛查宣传材料1000余份。

通过妇幼开展的系列活动，营造了我院关爱女性健康，构建和谐医患关系的良好氛围，得到了广大群众对我院用心服务患者的肯定。

北京市门头沟区妇幼保健院

遇见美好

▶ 百岁住院老人偶遇女神节

阳春三月，万物复苏，生机盎然。京煤总医院神经内二科迎来了国际第111个妇女节和我国的第98个妇女节。

人们通常喜欢将女人比做花，千姿百态。有的淡雅清香，有的热情奔放，有的郁郁芬芳。做为医务工作者，更是一道靓丽的风景。



“祝你生日快乐，祝你生日快乐……”神经内二科23号病房传来阵阵生日祝福的歌声，让原本安静的病房多了一丝热闹。原来今天是“王姥姥”（科室一位老患者）100岁的生日，在张颖主任和卢志英护士长的精心策划下，医护人员围在病床前，齐声唱起了生日祝福歌，并为老人献上了鲜花贺卡。在温馨的祝福中，“王姥姥”在病房同医护人员度过了一个特殊的生日。



笑容是驱散灰暗心情最好的一剂良药，医护人员是患者最亲密的挚友。3月8日，在张颖主任和卢志英护士长的带领下，科室为每一位住院女患者献上了一束鲜花，送去了温馨祝福，鼓励她们战胜疾病，早日康复。你看，这份简单而温馨的礼物让患者笑得更多开心。她们美丽的笑容仿佛驱散了阴霾，让阳光照进了内心。



古人云：“医者，父母心”。科室医护人员诚挚的期盼，在医患之间搭起一座心灵互动平台，用爱心包容每一位患者，用真情温暖每一位患者！

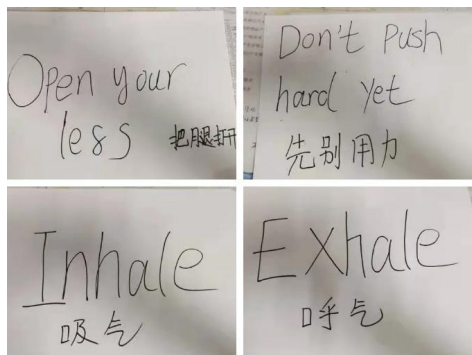
北京京煤集团总医院

爱无国界 门区医院迎来牛年“洋娃娃”

“哇……”一阵嘹亮的哭声，将门头沟区医院产房的喜悦气氛推向高潮，2月18日，春节假期后的开工第一天，这里迎来了一个“洋娃娃”！

外籍产妇入院 宝宝顺利降生

28岁的Takalani Henny女士来自南非，2月16来到区医院产科就诊，18日上午6时进入产房等待宝宝的降临。忙碌的产房里，医护人员一边密切观察她的情况，一边想方设法与之交流。其实对于Henny女士和医护人员来说，自然分娩、医疗救治、助产护理都不是问题，最大的问题可能来自于语言不通。



为了能与Henny女士顺畅交流，医护人员通过肢体语言、眼神、手机电子词典、手写卡片等多种方式不断提示她呼气、吸气、用力等。

为了让Henny女士避免产痛，产科还及时联系了麻醉科实施无痛分娩。接到通知的两位麻醉医生及一名护士飞速直奔产房，很快摆好了镇痛操作体位。消毒、铺巾、穿刺、置管一气呵成，不到一刻钟顺利完成操作。很快，Henny女士脸上出现了轻松的笑容。

实施无痛分娩

下午1点多，医护们在产科主任孔令蕊的带领下和Henny女士一起做着最后的冲刺，当嘹亮的哭声划过产房，激动人心的时刻终于到来了，一个健康的、胖嘟嘟的小宝宝顺利降生了！医护们立即把写着“宝宝出来了”的卡片送到她眼前。



中国医生太棒了!

下午，医护们来到病房随访，一见到大家，Henny女士马上竖起大拇指，用并不流利的汉语不停地说着：“谢谢，谢谢，中国医生太棒了！”感激之情溢于言表。宝宝的顺利出生，让原本焦虑紧张的她在无比喜悦的同时，也对医院暖心周到的服务大为赞赏。据了解，这是Henny女士的第2个孩子，整个住院分娩期间，妇产科全体医护人员对其特别关注和照顾。



Henny女士初期在武汉生活，直至怀孕35周才来我院产科就诊。因为没有孕检档案，产科医生李岩克服语言障碍，与社区保健机构联系，多方协商为其建立了孕检档案，并妥善安排一系列术前检查，将住院、分娩以及孩子的预防接种手续完善。分娩过程中，看到Henny女士筋疲力尽又饥肠辘辘，产科副护士长王晶为她送来了食物，并协助进食。产后医护们又密切关注子宫复旧、乳汁分泌、伤口护理、小宝宝的预防接种、洗澡沐浴等，这些都让身处异国他乡的Henny女士感受到了家的温暖。

随着门头沟区对外交流的增加，来院就诊的外籍人士也日渐增多。妇科主任孔令蕤表示，作为产科医务工作者，时刻以母婴安全为己任，外籍人员来院就诊，是孕妇及其家人对医院的高度信任，同时也对医院的服务提出了更高的要求。今后我们将进一步提高医疗技术水平和服务水平，坚持以优质的服务、高度的责任心和专业的医疗技术不断提升患者就医体验，让不管是中国人还是外国人，都体验到满满的幸福感！2月22日，Henny女士和宝宝恢复良好顺利出院，祝愿小宝宝健康成长，也希望他们一家在中国的生活越来越好！

北京市门头沟区医院

与5岁“小糖友”相处的7天

5岁的铭铭（化名）是一个活泼开朗的小朋友，因为生病的原因他暂时去不了幼儿园，而是成为了广西水电医院内一科最小的病号。

每天护士为铭铭打针的时候，他不哭不闹，安安静静地配合，他的勇敢可爱得到了医护和病友们的喜爱和敬佩。可病友们也充满了好奇，糖尿病不是中老年人才有的吗？怎么铭铭5岁就有糖尿病了呢？

血糖超出正常值四倍多，合并危险的糖尿病酮症！

“妈妈，我好口渴，我要喝水！”前段时间，铭铭一直觉得口干，每天都咕噜咕噜喝了约2000ml水，还伴随着夜尿增多。铭铭妈妈觉得很奇怪，就自己给铭铭测了血糖，没想到结果出乎意料。

“梁主任，孩子的血糖怎么算才正常？我的儿子才5岁多……”在微信上，铭铭妈妈咨询了内一科主任梁慧芬并与之通了电话。“和成人的差不多，正常范围在3.9-7.8mmol/L”，经过沟通，铭铭妈妈吓坏了，赶紧带着铭铭来到了医院。

经检查发现，铭铭门诊测餐后2小时血糖值高达32.84mmol/L，并且波动非常大，处于非常危险的糖尿病酮症状态。就这样，铭铭以“糖尿病”住进了内一科的病房。

小小糖尿病友惹人疼，医护暖心鼓励促治疗

年仅5岁就患上了糖尿病，这对于任何一个家庭来说都是生命无法承受之重。当铭铭妈妈听到铭铭需要终身注射胰岛素后，她放声大哭，“5岁就有糖尿病，以后该怎么办啊？”一想到这些，铭铭的妈妈就止不住落泪。

面对铭铭妈妈如此的担忧、难过，医护人员也感到非常疼惜，努力给他们送上安慰。每天查房、打针的时候，医护人员都会抱抱铭铭，耐心地和他聊天，给他鼓励，逗他开心；玩具是孩子的最爱，为了鼓励铭铭，科室还专门给铭铭送上了他最喜欢的汽车、恐龙玩具；在节日期间，科室还给铭铭的妈妈送上鲜花和祝福，鼓励他们积极配合治疗，增强他们对糖尿病治疗的信心……



在铭铭的良好配合及治疗方案的合理搭配下，7天后铭铭的精神状态渐佳，血糖也逐渐恢复平稳，最终顺利出院。“感谢梁主任，感谢内一科的医生和护士！我真的非常感动，要是没有你们的鼓励和安慰，我真的不知道该怎么面对。”铭铭的妈妈在出院前向内一科的医护人员表示了深深的感谢。此时，看着铭铭拉着妈妈的手蹦蹦跳跳地走出医院的背影，医护的内心也感到非常温暖，非常满足……



有时去治愈，常常去帮助，总是去安慰。在疾病面前，医生除了要尽力帮助患者治好病，更要给予患者帮助和安慰。充分地站在患者的角度考虑，理解他们面对疾病时的恐惧与担忧，给予他们关怀与鼓励，与他们共同对抗病魔——这是医者本心，也是世间温暖。于任何患者而言，心与心地交流定能换取他们的满意与信任，也能在我们的本职工作中彼此感染，将这缕医学的温度不断延续下去。

广西水电医院

透析患者用一针一线绣出医患真情

常常地，润心服务换来医患双方内心的温暖和感动。这天早上，收到患者韩阿姨为济南重汽医院血液透析科每位医护绣的鞋垫，韩阿姨说：“你们为病人从早忙到晚，我绣几双鞋垫爱护你们的双脚，也表达一下作为患者的感激情意！”说着，她拿出厚厚的一打鞋垫，全体医护人员瞬间感动了！

厚实、棉软、不同鞋码的纯手工鞋垫各式各样，还用了彩色线绣出鸳鸯等好看的图案。韩阿姨把鞋垫送到每一位医务人员的手里，她说：“我在重汽医院透析两年多，我不觉得这是医院，这是我的第二个温暖的家，你们都对我这么好，这也是我对你们的感恩之情！”

透析患者，他们看上去平常却又极其特殊，他们必须常年一周两、三次坚持透析，才能维持正常的生活。从他们进入透析室的第一天，我们医护人员就要用日复一日的守候，陪伴患者开始他们以后的透析“马拉松”。久而久之，医护人员和透析患者结下了深厚的情谊。医务人员也会尽自己最大的努力，为透析患者提供周到的照护，使他们感受到不是亲人、胜似亲人的关爱。

鞋垫很轻盈，拿在手里却又那么沉甸甸，让人感动不已。一双鞋垫，一份情谊，一份信任，抚摸着那凹凸不平的一针一线，就如同握着韩阿姨那双温暖的手，全是她满满的爱与祝福。



济南重汽医院

医患沟通 是化解焦急情绪的调色板

3月11日，患者服务群里突然出现一封表扬信。细看内容，大家很快锁定了被表扬的对象——空港医院急诊护士长刘佳。

原来，当日在采血室外，患者们按照提示，以“S”型队列形式，根据脚下的“一米线”依次排开，分别按顺序在两个采血窗口进行采血。一位性情比较急躁的患者在排队时，看到开着两个窗口，误以为可以直接在自己正对着的窗口采血，被告知需要按“S”型队列排队时有些不能理解，情绪有些激动。

面对此情此景，护士长刘佳一直耐心劝慰，不断解释，希望对方可以对此项安排表示理解，遵守秩序。刘佳的耐心和不急不躁，最终帮助患者克服了不良情绪，选择了理智等候，也赢得了在场患者的赞许。没想到在一旁排队的好

表扬信 2021.3.11
 今早8:00在采血区，由于人多
 在开第二个窗口时，部分离第二个
 窗口远的人就过去形成了另外
 一支队伍。尽管抽血护士在
 开窗口前就要求大家遵守排队
 一队，但人不可强求。总有些
 人爱占便宜。此时，我说的是，
 护士长出来，希望大家都能遵守
 秩序。然而有几位排在前面的窗口
 的年青小伙，大怒，疯狂反对护士
 长的安排。护士长不生气，反而

耐心地和他和其他人解释。
 我在旁边说的是，护士长的表
 现极有涵养风度，没有与对方
 争吵，没有被激怒，以她的修
 养和高贵平复了愤怒，赢得了
 绝大多数人的赞许和支持。
 最后说句，护士长的行为和
 表现让我看到了空港医院的管理
 水平，个人的素质。
 这位护士是空港医院内科
 系代言人。
 她尽管戴着口罩，我看
 得出她的长相一定非常美丽，

心人看在眼里，记在心上，特意写了表扬信，对刘佳的表现表示肯定。

和刘佳进行面对面沟通时，刘佳说：“确实特别感谢患者对我们护理工作的理解和支持。其实工作中遇到这样的情况，大家都会这样去做。我们是以护士的角色面对就诊者，有人不理解，我们就多做解释，患者也是因为生病，内心比较急躁，我们尽可能耐心安慰，或许对工作的开展更有利……”

每一次收到来自患者的表扬信，作为医务工作者，大家的内心都会因患者的理解和肯定而无比感动！我们将以患者的支持为动力，我们会在改善医疗服务、提升患者就医体验的道路上，持续改进，不断努力！

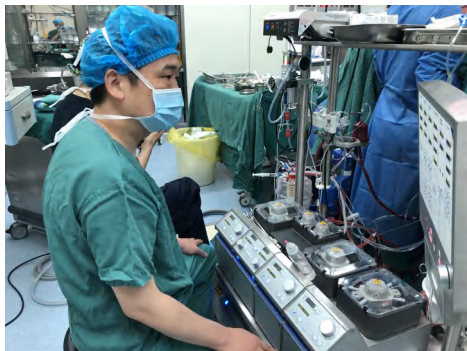
北京市顺义区空港医院

感动人物

病人永远比自己重要

——记淮矿总医院心胸外科副主任医师赵伟

3月5日一大早，淮北矿工总医院心胸外科做了心脏搭桥术即将康复出院的陈阿姨在家人的陪同下，将一面写有“医德高尚 妙手回春”的锦旗送到心胸外科，想当面感谢科主任杨大彬、管床医生赵伟和全体医务人员。可是，当锦旗送来的时候，家人怎么也寻不到赵伟主任的身影——赵主任去哪了呢？



赵伟主任平日里工作恪尽职责，对待患者平易近人。每天习惯了他轻言细语查房的患者们都惦记着赵主任呢。所以一大早，患者们都追问“赵主任呢？去哪了？大家怎么也没料到，此刻的赵伟主任也和他们一样躺在了病床上。

心胸外科近几日连续安排了多台心脏手术，作为淮北矿工总医院唯一的体外循环师，赵伟主任担心影响工作，拖团队的后腿，腹部隐痛时没有及时检查，服了几粒缓解胃痛的药丸，就将身体的不适抛之脑后，坚持高质量完成了两天心脏手术的体外循环转机。

转机结束后，同事们纷纷劝赵主任早点回去休息，可是他依然坚持到患者安全转入监护室。回到病房后便忙着查房、下医嘱、换药……一天下来，没有片刻休息接着又继续上夜班。科主任杨大彬几次关心让他去做检查，其他医生也主动要求顶替他值班，却被赵主任婉言谢绝了，还开玩笑地说：“老同志啦，没那么娇气！”半夜时，赵主任腹痛加剧，他却说“吃点药再忍忍，明天再说”。

在同事的一再“胁迫”下，检查诊断为“急性阑尾炎”，夜间急诊手术治疗。直到上手术前一刻，赵伟主任还不忘拿着纸笔将管床患者病情列了清单交给同事，一番嘱咐交接，才放心上了手术床。

病人永远比自己重要，病人的需求超过自己的需求，总觉得扛一下就好了。术后康复阶段的赵主任时常忘记自己也是一个病人，一直站好医生的岗位，却不能安心做一个病人的角色。当他得知一名肋骨骨折患者家属急需了解手术方案时，便推着输液架来到办公室阅片，给家属交代详尽后才回到自己的病房。

人们常说，医务人员是伟大的、神圣的，当他们穿上白大褂、戴上听诊器，总会给人们带来信任、健康和希望，也正是这平凡中的坚守，才给生命之源注入了无穷力量。其实，在淮北矿工总医院，像这样轻伤不下火线的事例很多，赵主任也是普通医务工作者职业精神的一个缩影，但正是无数这样美丽的白衣战士的无私奉献，才铸就了医疗战线的美丽风景。这张照片里缺了赵主任，但是这面锦旗是对赵主任的最高褒奖！



淮北矿工总医院

▶ 颅内感染险丧命 妙手仁术助其脱险

“谢谢你们。好多医生都放弃了，我们甚至连白事准备好了……”回想起陈叔辗转多家医院都被下病危通知书的那段经历，黄姨依然心有余悸。幸亏在广东三九脑科医院得到及时治疗，“捡”回了一条命。

动脉瘤破裂

57岁的陈叔和黄姨在肇庆当地菜市场经营一个菜摊。陈叔每天早上6点开档，晚上8点回家，11点左右上床睡觉，次日凌晨2点就要起床进货，否则就赶不及在6点开摊……几十年如一起早贪黑地忙碌，陈叔已经习惯了这样的生活。

2020年4月13日，陈叔如往常一样开摊。唯一的不同是，这天陈叔总觉得头痛，到中午时竟晕倒在菜摊上。被紧急送到当地医院后，急诊检查提示是动脉瘤破裂伴蛛网膜下腔出血。医院急诊为陈叔实施血肿清除及动脉瘤夹闭手术。出院后，陈叔遗留了肢体无力、吐字不清的后遗症。后来，陈叔因言语不清加重，并出现记忆力减退等再次到医院就诊，此时头颅CT提示：双侧侧脑室脑脓肿。医生告知，是常见的术后并发颅内感染。经过治疗后，陈叔的病情却没有好转。

之后陈叔经常嘟嘟囔囔地说头痛难受。由于肢体无力，他一直都没下过床，时常昏睡。此时检查提示幕上脑积水，脑室稍增大，周围脑水肿明显。治疗后，情况依旧没有改善，后来医生更是下了病危通知书。辗转多家医院，得到的结果都一样。再后来，一些医院已经直接拒收。

眼看着无计可施，黄姨急得天天流泪。去年11月中旬，绝望之下，家人甚至偷偷替陈叔准备了白事。尽管如此，黄姨仍不想放弃治疗……最终抱着一线希望，黄姨联系到了广东三九脑科医院神经外九科。

颅内感染死亡率很高

入院时，医院神经外九科主任穆林森接诊了患者。虽然患者的精神比较差，但是神志是清醒的。“既然你们信得过我们，我们就会尽最大努力救他。”尽管患者的病情危重，穆林森认为还没有到放弃的时候。

穆林森认真解释了患者感染的原因，开颅后患者出现感染其实比较常见，因为患者长期卧床，抵抗力比较低。尽管脑脓肿、脑积水是比较常见的临床并发症，但如果处置不当，致残率、死亡率极高。一旦出现颅内感染，应给予全面的抗感染治疗，引流出被感染的脑脊液，才能控制住颅内感染，患者的病情才能恢复。根据患者的情况，神经外九科团队制定了手术方案。



神经外九科医护团队的细心治疗和倾心付出给了陈叔一家希望。经过积极手术治疗后，患者的病情逐渐稳定，颅内压力变小，感染也得到了控制。

辗转多家医院，家人终于知道陈叔的病因。看着陈叔的病情逐渐稳定，各项体征趋于正常，精神状态、语言功能明显好转，肢体能力也有明显改善。黄姨终于放下了心。

“自从他第一次被医院下病危通知书后，我们每天都过得提心吊胆。真的太感谢你们了，我们差点就放弃了，幸亏你们没有放弃……”每次医生查房，黄姨的感激之情都溢于言表，在出院之际更是向神经外九科送去感谢信和锦旗，以表达自己的感激之情，“我们全家都感谢广东三九脑科医院，感谢这里的医护人员！”

广东三九脑科医院

“你是我的贵人”患者向医生这样说！

68岁李婆婆不慎摔伤致右髋部剧烈疼痛，当即无法行走站立，通过介绍，她来到距离家28公里以外的武钢二医院骨外科。问婆婆何必“跨越武汉三镇”“大动干戈”，就近找一家医院也能看成病呀？婆婆直言：“我信任廖苏平教授，他是我的贵人，也信任骨科团队，跑这么远也值得！”

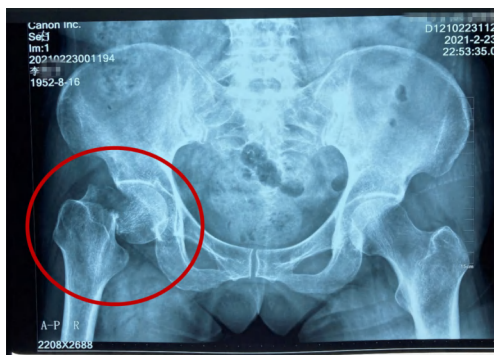
20多天前的一个晚上，家住汉口的李婆婆晚饭后和一众姐妹在公园小聚，在悠闲的散步和愉悦聊天后，李婆婆感觉有些困乏，在休息时打盹小憩了一会儿。待大家各自准备回家时，一姐妹叫喊醒李婆婆。李婆婆被惊醒，猛然起身重心不稳，一个趔趄从台阶上摔了下来。

受伤后，李婆婆当即感右侧大腿根部剧烈疼痛，无法行走，被姐妹们紧急送往就近的武汉市某三甲医院就诊。拍片提示婆婆右侧股骨颈骨折，医生告知李婆婆需住院行手术治疗，换骨关节。

一辈子没怎么进过医院的李婆婆被医生的话吓蒙了，听从医生的建议住院治疗。然而，住院后的李婆婆却忧心手术失败、打麻药有后遗症等问题，她越想越怕，一天比一天焦虑、紧张，饭也吃不下……

李婆婆的儿子看到躺在病床一脸愁容的母亲很心疼，经过打听，了解到武钢二医院的廖苏平教授。接到熟人请托后廖教授第一时间联系李婆婆及其家属，他通过视频电话详细介绍婆婆的病情和手术治疗方案，一一解答了李婆婆的困惑和担忧。

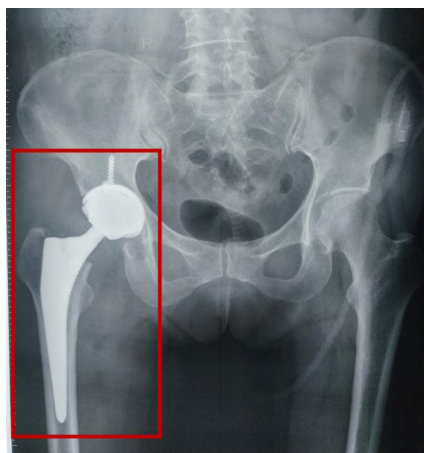
听完廖教授的介绍后，李婆婆逐渐放宽了心，对廖教授连连感谢。在后续和李婆婆儿子的沟通过程中，家属李先生被廖教授的耐心、细心打动，希望将母亲转到廖教授所在医院进行治疗。李婆婆虽有些犹豫，但还是选择相信廖教授及其就职的武钢二医院骨科团队。



术前X片：红圈为骨折处

李婆婆入住武钢二医院骨科后，廖教授第一时间赶到病房看望她，仔细询问病史及受伤情况，为李婆婆做了充分的体格检查，对着李婆婆的X片给她详细介绍骨折情况及手术方法。看着廖教授如此认真负责，李婆婆充分相信骨科团队能将自己治好。

完善术前检查及准备后，骨科主任方礼明主任医师主持骨科团队进行术前讨论，确定手术方案及要点。李婆婆入院后的第三天，便顺利完成右侧全髋关节置换术。术后，廖教授每日早晚都会去看望李婆婆恢复的情况，同时他还会每日微信告知婆婆家属：术后第二天婆婆进餐如何、术后第三天婆婆在医务人员帮助下能够站立、术后第八天婆婆在助步器的支撑下行走……



现在，每次看到廖教授来到病床前，李婆婆都会感谢道：“谢谢您廖教授，没有你们，我这条命都没了，感谢你们的团队，真地非常感谢！”李婆婆像复读机一样，一遍又一遍地重复着这句话，以表自己的感激之情。

健康所系，性命相托。患者以命相托，医务人员当竭尽全力，为患者的健康保驾护航。



武钢二医院

柔肩担重任 在一线展巾帼风采

在各行各业里都有许多女性的身影，她们虽身体柔弱，但肩负重任，特别是奋战医疗一线的医护人员，她们默默耕耘、辛勤奉献，我们用镜头记录泰安市立医院医疗一线上的巾帼风采。

争分夺秒与病毒“面对面”较量

检验科在医院里扮演着非常重要的角色，检验科医师将病人送来的血液、尿液、粪便、痰和胸腹水等体液标本，通过选用相应的仪器，就能让标本变得“会说话”，报告上那些密密麻麻的数字，都反映着人体的健康指标，市立医院检验科副主任技师陈国敏，就是奋斗在检验战线的“女专家”。



当核酸检测成为全民必备时，身披战衣，挑灯夜战，却成为了“检验人”的生活常态。虽然没有工作在抗击疫情的最前沿，但陈国敏却在检验室里争分夺秒与病毒“面对面”较量。她每天都要接触来自发热门诊的大量标本，每一个步骤，每一个细节都要慎之又慎。据她介绍，在疫情防控常态下，医院基本每天要做500多个核酸检测样本，每一个数据都需要她去核对。“核酸检测的过程复杂且繁琐，检测流程中的每一个环节都是精细活，容不得半点马虎。除了核酸检测，平时的标本检测也是如此。”陈国敏介绍，自从医以来她就清楚地知道自己肩上的职责，她要确保每一个检查结果不出差错。

用逆行书写芳华

“三八”妇女节，对于神经内科护士长赵娜（图中左二）来说是一个不平凡的日子。去年的3月8日，她正在湖北一线抗击新冠肺炎疫情。当时为了尽快通过考核进入隔离病区工作，赵娜每天都争分夺秒勤加练习，第五天，赵娜便顺利“通关”，全力以赴投入到一线救治工作，用自己的专业知识帮助更多的患者恢复健康。在一线救治工作近两个月时间里，赵娜不喊苦不喊累，最终完成了抗击新冠肺炎疫情的任务。而今年的“三八”妇女节，赵娜又在践行公益的



路上，她和同事一起献血，诠释着“医者仁心”。

以院为家爱岗敬业

任景芳，妇产科主任医师，从医 32 年来她牢记医者使命，救死扶伤。“舍小家为大家”，一年 365 天，她几乎全天都在和病人打交道。作为医院的妇产科老专家，她始终奋战在医疗一线，乐此不疲。无论什么时间，一旦医院有紧急情况，或有病人出现危急，她总是以最快的时间赶到现场为病人进行救治，兢兢业业，无怨无悔。“从医这么多年最亏欠的就是孩子，但是作为医生我知道病人是第一位的，我爱我的职业，从没后悔过。”任景芳说。



作为医疗一线的工作者，她们用柔弱的肩膀，扛起了心中的重任！她们是女儿，是妻子，是母亲，更是最美的“白衣天使”，始终守护着广大人民群众的健康。

泰安市立医院

最佳实践

改善卫生间环境，提升患者就医舒适感

卫生间是一所医院最基本的公共区域，是衡量医院文明程度的重要标志。近日，合肥高新区长宁社区卫生服务中心以改善患者就医环境、提升就医舒适感为目标，将“为患者提供干净、整洁、人性化的如厕环境”作为重要工作，深化改进举措，取得初步成效。

按照华润医疗患者服务推广的最佳实践——“医院卫生间管理规范”要求，合肥高新区长宁社区卫生服务中心首先对卫生间整体环境设定金标准，对卫生间环境做出要求，如小便池无杂物、尿渍、卫生间空气清新，台面无积水等；同时，在完善硬件的基础上，进一步加强卫生间清扫管理，严格加大巡查力度，设立环境卫生巡查小组，定时检查环境卫生，并记录在卫生间检查表上，将出现的问题及时反馈给医院保洁人员。



合肥高新区长宁社区卫生服务中心一直以来将“以患者为中心”的服务理念贯彻落实到就诊的全过程、各个环节，力求以更加优良的就医环境，更加便捷的就诊流程，更加贴心的服务为患者提供安全、优质、高效的诊疗服务，不断提升患者就医体验。

中能建安徽医院

有事请 CALL “7422”！支助中心 24 小时为患者服务

有事请 CALL “7422”，支助中心 24 小时在线，转运急诊手术患者、陪同行动不便的急危重患者做检查、为患者取血取药、送检标本、预约检查、挂号退费……患者随时拨打热线电话，支助中心及时提供贴心的优质服务！

为满足患者和临床工作的需求，华润武钢总医院支助中心于 2003 年 7 月 1 日成立，团队成员年龄近五十岁，她们工作不怕脏、不怕累，与病人沟通顺畅，亲和力强，经过专业培训后上岗。主要的服务内容包括协助患者预约检查、全程陪检、转运转科患者、接送手术患者、协助患者挂号退费、转运标本、取各种检查结果、夜间取药、送会诊单和手术通知单等等。她们是临床的得力助手，医护人员根据需要随时呼叫。



支助中心与急诊科的联系最多最紧密。2020 年 12 月 23 日凌晨 4 点，一名倒在路边的患者被送到了急诊科，患者神志不清，身边没有一个亲人，急诊科紧急呼叫支助中心寻求帮助。支助中心的两名工作人员立即赶往急诊科，其中一人把患者的急查血标本送到化验室，另一人则推着病人前往 CT 室做检查，协助将病人搬上搬下，忙得满头大汗。在支助中心的完美配合下，患者最终转危为安，被安全的转运到病区，支助中心在危急关头显身手！

2021 年 2 月 10 日 9 点，支助中心的热线电话再次响起，调度员接到骨三科的求助，20 楼 3 床陶大爷需要做彩超和心电图。陶大爷骨折行动不便，子女又不在身边，支助人员马上赶到病区，推着轮椅陪同陶爹爹顺利地做完了检查。她们用实际行动解决了患者无人陪同做检查的难题，获得了陶爹爹和家属的一致好评！

在支助中心平时的工作中，以上事例数不胜数。服务患者、服务临床是支助中心的工作宗旨。患者在医院就医过程中遇到困难，随时 CALL “7422”，随时能够获得润心、舒心的帮助和服务！

华润武钢总医院

名医风采

悬壶济世心

——致徐州市矿山医院蒯成伟

有这么一位医生，他视病患如亲人，急患者之所急，以仁爱之心施仁人之术，为人们守护健康；他以患者康复为使命，在从医道路上勤学苦练、执著追求，给患者送来福音。他是患者口中医术精湛、手到病除的“白衣天使”，他是群众眼中乐于助人、热心公益的“健康使者”。他就是徐州市矿山医院康复训练中心副主任、主管治疗师蒯成伟。

从医之路——“患者康复就是我的使命”

康复医学在我国起步较晚，人们对康复保健、康复治疗的重视不足，很多患者往往错过了最佳的康复治疗期，而留下终身的病痛。2005年，蒯成伟从南京体育学院康复保健专业毕业，正式进入工作岗位。工作之初就遇到了很多疑难的病例，而自己却无能为力，患者的痛苦、失望甚至绝望，像一根刺深深扎进了他的心里。“一定要学习先进的康复治疗技术，最大程度为患者消除病痛”，他暗暗下定了决心。

从此，他成了科室最“拼”的医生，全身心投入钻研康复技术，反复练习康复手法，练好医术基本功；他把患者当作“老师”，珍惜每一次临床诊治，特别是遇到疑难复杂病症的患者，总是主动请缨、迎难而上。

经过多年的坚持和努力，蒯主任在神经系统、骨关节系统等疾病的康复评定与治疗方面积累了丰富的经验，在关节功能障碍、截瘫、偏瘫等疑难疾病康复治疗上有了独到的临床心得。他还时刻关注国际国内康复医学前沿动态，不断在临床实践中发现问题、总结经验，寻求更科学的康复治疗方案。他为患者带来了更多福音，越来越多的患者慕名而来并顺利康复。

医者仁心——“医生就要以患者为中心”

多年来，蒯主任始终坚持“一切为了患者，为了患者的一切”，他认为，

康复治疗不是简单的消除病痛，而是恢复功能，回归家庭和社会；不是单纯的被动治疗，而是要调动患者的积极性，重塑生活信心。

2013年，一位因车祸高位截瘫的患者让蒯成伟至今难忘。患者贺某瘫痪在床，生活完全靠家人照顾，家庭也成了重点贫困户，看不到任何希望。“要让她好起来，否则这个家庭就垮了”。康复训练的过程痛苦而漫长，为了给患者康复的勇气，蒯主任一边进行康复治疗，一边给她讲“徐州保尔”郑复生的故事，不停为她加油鼓劲，康复一有进展，蒯主任就帮她展望康复后的生活，强化信心。经过近1年的不懈努力，患者的身体功能有了明显恢复，她坐上轮椅的时刻，全家人激动得热泪盈眶，“是蒯主任给了我第二次生命，他是我们全家的大恩人”。如今，这位患者不但生活能够完全自理，还在淘宝上开了网店，通过自己的双手挣钱养家，生活过得越来越好。

医疗技术和服永无止境，患者脸上满意的笑容就是医生前进最大的动力。在康复治疗中，蒯主任始终把病人放在第一位，不断改进治疗方法，最大程度满足患者的康复要求，积极为患者服务。

一名5岁的小男孩因左手肘关节异位骨化，功能障碍明显，辗转了多家医院，都没有明显改善，家人带着孩子来到徐州市矿山医院找到了蒯主任。由于普通的康复手法有一定的不适和痛感，经历过多次后，小孩对治疗已十分抗拒。蒯主任认为，孩子的自愈能力强，康复治疗应顺应身体发育规律，从功能性训练转向引导式自我康复。在康复治疗的过程中，蒯主任改进了手法，让小孩尽量保持无痛、舒适的状态，同时还通过互动游戏引导肢体功能恢复。仅一个月的时间，孩子的肘部功能就基本恢复了，父母的感激之情难以言表，专门送来了锦旗。

致力公益——“在付出中体验幸福”

都说，选择医生这个职业，就选择了奉献和付出。在蒯成伟心里，付出不只是医生的职责所系，更是一种社会责任，也是自己内心的需要。作为医生，蒯主任积极地利用各种机会发挥专业特长，传播健康理念，宣传



康复知识。医院组织义诊活动，他总是第一时间报名参与，就算手头工作再忙，他也想方设法进行调整，不愿意错过义诊，如今他已经成了医院义诊活动的主要骨干和牵头人。此外，他还加入了徐州市心缘志愿者服务队，参加各类助残济困、公益服务活动，为多名贫困伤残人员免费康复治疗。

医者仁心，悬壶济世。他把无私大爱融入每一次康复治疗里，在伟大的医疗事业中执著坚守；他把医者情怀融入每一次公益活动里，在人生道路上笃定前行。蒯成伟用实际行动体现了80后医者的担当，展现了新时代医务人员的风采。

徐州市矿山医院

孙永奇：我是一名普通的神经内科医生

来自北方的他，有北方人的直爽，也有神经内科医生该有的细心。他认为，责任心、平常心、爱心是一名合格医生应当具备的基本品质。

说到从医初衷，他直言，那是父母的愿望。“但每当看到患者康复出院，都非常有成就感，觉得一名普通神经内科医生的价值体现了。”他就是广东三九脑科医院神经内六科孙永奇副主任医师。

车祸后频繁眩晕确诊耳石症

去年5月，来自茂名的21岁小伙孙伟（化名）因为头晕找到孙永奇。孙伟回忆，每天要晕好几回，平卧起身时最明显。

在听完患者的描述后，孙永奇认为是典型的耳石症。耳石症的发病高峰年龄为40-60岁，但随着生活习惯改变，这种病也逐渐盯上年轻人。

“耳石症的病因较为复杂，查明病因才是对患者负责。”孙永奇追问得知，患者在2020年初曾遭遇车祸。“耳石症的发病与老化、外伤、感染等因素相关，其中外伤是重要病因之一。”给予耳石复位转移治疗后，孙伟的症状立刻得到缓解。

在孙永奇看来，了解患者发病前因后果，把病看“透”了，才能认清神经系统疾病的“套路”，给出专业治疗方案。

把握溶栓“时间窗”

脑梗是中老年人最常见的一种疾病，已成为我国第1位的死亡原因！孙永奇介绍，急性脑梗的治疗就是一场“大脑与时间的赛跑”。在发病后4.5小时的时间窗内进行溶栓治疗，大部分患者的生命可以得到挽救，因此静脉溶栓是脑梗时间窗内临床上推荐的治疗方式。

1月9日早上8点左右，正在交班的孙永奇接到通知，一名怀疑脑梗的患者正在被送往医院。5分钟后，患者到达医院，孙永奇完成初步评估后，又迅速为患者安排相关检查，最终确诊是急性脑梗，于是立即启动绿色急救通道。

孙永奇用通俗易懂的语言将静脉溶栓治疗急性脑梗向家属解释，又反复强调静脉溶栓的必要性。征得家属同意后，孙永奇以最快的速度为患者实施急诊

静脉溶栓治疗。从入院到溶栓治疗仅用 45 分钟。

十余年职业生涯中，孙永奇经常遇到因为缺乏医学知识，对诊疗方案犹豫不决的家属。“家属可以纠结，但医生不能干着急，要理智客观分析问题，更要积极沟通。”孙永奇认真地说，对于脑卒中患者，时间就是生命，“快”是救治的关键。

医病也要治心

63 岁的林叔从去年年初开始，就经常头晕。还陆续出现视力下降、看东西重影、行走不稳等症状。治疗后，病情依旧反复。

去年 9 月，林叔突然感到天旋地转，吓得不敢睁眼、不敢动。结合资料和病史，确诊是小脑梗死。孙永奇了解到，由于长期被头晕折磨，且辗转各大医院均未能治愈，导致患者异常焦虑，已达到中度抑郁状态。孙永奇在制定治疗方案的时候，也把心理因素考虑进去，还时常鼓励开导林叔，让他用更积极的态度面对疾病。

“不良情绪会导致疾病恶化。”孙永奇强调，面对神经系统疾病患者，治病的同时还要关注患者的情绪。良好的情绪和科学的治疗，才能起到事半功倍的效果。

“我就是一名普通的神经内科医生。”孙永奇反复强调。在十几年如一日的坚持中，他时刻把“责任心、平常心、爱心”放在心中，虽普通，却也不普通。



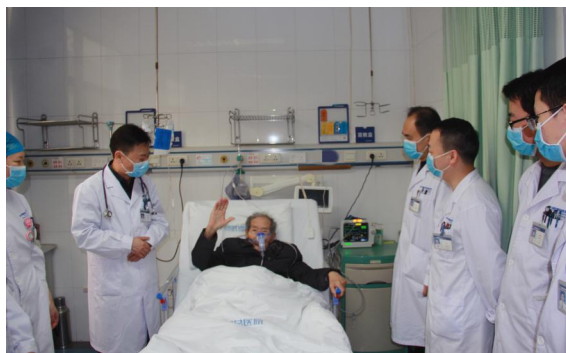
广东三九脑科医院

医者感悟

来自武钢医护的医患沟通培训感悟

导语：

2021年2月的一个周末，北京大学医学人文学院副院长王岳教授和北京积水潭医院急诊科主任赵斌教授为各家医院的医务工作者上了一堂生动的医学人文与医患沟通的课程。华润武钢总医院各科主任、护士长、职能部门负责人及润心患者服务中心的全体人员积极参加，此次培训从医学人文情怀和医患沟通模式两个方面为我们开启了全新的视角，让我们重新思考如何全心全意、高效高质地为患者服务。以下摘选华润武钢总医院科室、职能部门负责人的一些感悟：



从一个同行眼中的好医生，升华成为患者眼中的好医生，把医院建设成有温度的医院，这是我们今后努力的方向，也是我们推进患者服务体系建设的价值所在。

润心患者服务中心总监 曾萍

作为医生，如果没有病人，将一无所有。医务人员需要发自内心去体会患者的感受，去帮助患者，具有同理心，共情患者的难处。

直属门诊办公室主任 叶华容

我们需要将狭义的患者服务即医务人员温馨微笑服务，延伸到深层次广义的服务。对教授提出的同质化诊疗服务感触颇深，手术室护理今年也以胃肠专业为试点，术中配合标准化改进即格式化，不随人员的改变而随心所欲。在手

术诊疗过程中为手术患者提供最佳的、最适合患者病情的手术治疗，不以术者擅长而选择治疗方案。

手术室护士长 毛颖

沟通是化解分歧的良药。

护理部主任 张崎

当我们穿上白大褂的时候，就该有一种职业精神，是由内而外的自律，富有仁爱之心。德不近佛者不可以为医，才不近仙者不可以为医。

外科护士长 彭英

有效沟通可以弥补医学发展的欠缺和医疗技术的不足。

医务部部长 万彦辉

“以人为本，患者至上”，看似简单的一句话，真正做到却不容易。要求我们每一位医务工作者从自身做起，切实转化成实际行动，知行合一，在日常工作中做到拒绝冷漠，怀有同理心，提供有温度的医疗服务，为构建和谐医患关系而努力。

院办公室主任 崔永然

在每位医务人员的思想上，要有病人至上的意识，这样才会不由自主地去为患者服务。时刻保持医务人员自身的修养，与患者沟通时，不做患者眼中的官医。放下傲慢，与患者交谈时，眼中带笑，诚恳地注视患者，语气和蔼，吐字清晰，语速平缓，自信坚定。查房时，与卧床患者交流，可以靠近患者的床头，使用平和、平等、平静的言语，同时与患者进行眼神交流。治疗护理时，可以蹲下或弯下身子，保持与患者同等高度，言语表达的同时还可以配合肢体语言，比如握一下患者的手，给予患者信心和力量。

中医康复护士长 吴含书

医疗技术并不能治愈所有疾病，但以患者为中心的优质服务和人文理念却能让患者感受到医学的温度。

润心患者服务中心副总监 舒娜

我们收获的不仅是理论，更是直抵内心的感触，用爱心和行动去感动每一位患者，把尊重、理解、关怀落实到服务患者的每一个环节和细节中去，更好地促进和谐医患关系。

润心患者服务中心 邓晶晶

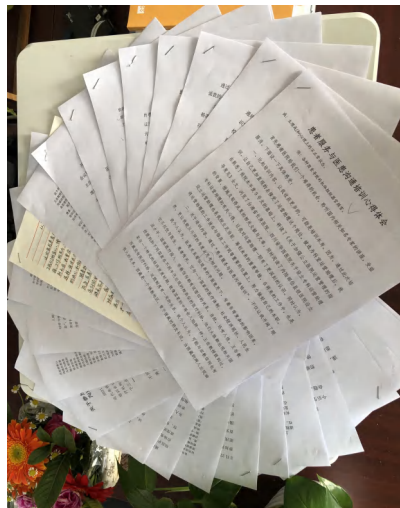
从患者服务实践谈医患沟通

——烟台芝罘医院科室服务助理参加医患沟通培训感悟

导语:

生物-心理-社会医学模式已经成为新时代卫生与健康事业的发展趋势,也就是医疗卫生机构要实现从“以诊疗为中心”向“以患者为中心”转变。只有把这套理念贯穿到患者服务和医院管理中去,才能使医患关系更为和谐,使医疗服务更加高效,才能使医学真正成为一门温暖的科学。

前段时间,通过参与华润医疗总部组织的《患者服务与医患沟通专题培训》,芝罘医院医务人员收获颇丰,就王岳教授的《从医学人文视角重构新型医患关系》《重构新型医患关系与医患沟通模式》及赵斌教授的《医患沟通实践》的培训内容谈谈心得体会。鉴于大家思考问题角度的多元化,特将精彩内容向同仁们进行分享。



当遇到我们改变不了的客观问题时,就选择先改变自己。王岳教授给我们描绘了一个医患关系的理想状态,并提供了部分理论方法;赵斌教授结合多组案例给我们提供了不少实践方法。我们了解了理想状态,下一步便是深入了解我们目前的状态,然后进行分析和解决。理论可以复制,但实践不能生搬硬套,一定要适合医院、适合科室、适合自己。在临床工作中,与病人沟通时,我养成了先微笑、后说话的习惯;在看门诊的过程中,我喜欢用这个时间与病人互加微信,让他们时刻都能联系到我。在年轻人居多的医院,身教重于言传,年轻人有朝气,乐于竞争,当看到身边有相近年资的同事做的比自己更好时,上进的人总会不自觉地去靠拢。

——消化内科 周广福

做一名合格的“两条腿”走路的临床医生，即不仅要有精勤博览、精益求精的医术，还要懂善于沟通、俯身为患者服务的艺术。医生要对每个患者有好奇心，擅于问一些与疾病无关的事，中医认为，人的情志变化对身体健康和疾病转归都有很大影响。医生对患者嘘寒问暖，关心患者这个人本身，甚至只是在患者床边静静地多站一会儿，就可以拉近医患之间的距离，缓解患者紧张不安的情绪，这有助于改善治疗效果，也能避免纠纷的发生。

——中医科 黄大伟

由于医患双方在诊疗过程中有一定的不平等性，医务人员掌握医学知识和诊疗技能，在医患关系中处于主导地位。患者相对于医务人员来讲，缺少医学知识，主要是在医务人员的安排下接受治疗，才能解除自身的病痛，所以处于被动地位。因此，医务人员应加强与患者的沟通，才能满足患者对医疗信息的知晓需要。在医疗活动的过程中，医务人员应主动发现可能出现的问题苗头，同时把这类家属作为重点沟通对象，根据其具体要求有针对性地沟通；当医生与患者家属沟通困难时，可以更换一位医生或主任与患方沟通；当医生不能与某位患者家属沟通时，可与对方商量更换一位知识层面更高一些的患者家属进行沟通，请这位家属帮助与其他家属进行说明，促进医患沟通效果的有效达成。

——康复医学科 郭孟岩

不忘医者初心 做传递大爱的天使

手术室，在大多数人的印象中都是冰冷、血腥的，手术室医护人员给人的印象也都是严肃、冷漠、不苟言笑的。但其实作为手术室护理人的我们，与人们印象中的样子迥然不同。面对患者的不理解，我们会难过；面对需要抢救的危重病人，我们也会紧张；面对脆弱生命的离去，我们更会沮丧、流泪。



绝大多数手术患者，面对手术室和手术时都会出现恐惧、焦虑等诸多负面情绪。而我们这些手术室护理人每天的主要工作之一，就是缓解他们的情绪，使他们能够有一个相对轻松的心情，这对手术和预后都有着相当大的帮助。

除了给予手术患者心理方面的疏导，如何配合好每一台手术，使手术能更快、更好地完成，也是我们每天需要努力去完成的使命。

无影灯下的我们，是战斗在保护患者生命安全最后一道防线上的战士。已经记不清有多少个熟睡的夜晚被电话铃声惊醒，“急诊手术，回来加班！”这是我们最怕听到的话，但是每次接到这样的电话后，我们还是在第一时间赶往医院，不为别的什么，只因为我们是手术室护理人，为手术患者服务是我们的职责与使命。

回想毕业时许下的誓言，时刻提醒自己，要全心全意为患者服务。我们所学习到的各种专业知识，我们所努力提升的各种护理技术，都是为了能够更好地为患者的健康和安全服务，使手术能够顺利完成，使患者的生命得到保障。

生活对于每一个人来说，都是一次艰难的航行。治病救人、挽救生命，我们的工作是高尚的；急病人之所急，忧病人之所忧，我们的工作是最美好的。生命是一个奇迹，一个关于爱的奇迹。让我们做传递大爱的坚强天使！

广东三九脑科医院手术室 王珣

他山之石

价值观的权威

当一种价值观成为组织成员“DNA的一部分”时，它就不仅仅是影响日常工作的因素，更是赋予员工们的特别的权力，以及道德的权威，使他们能在特殊的场合应付自如。如果组织成员认为，某位患者急需采取相应的措施，他们不必先申请上级的批准。比如，当梅奥成员看到一位患者蹒跚难行时，他可能会面临两种选择：准时赶到诊所的工作部门，以及花十分钟左右的时间，帮患者取来轮椅。而梅奥的成员往往会选择后者。当成员们行使梅奥价值观的权威时，非凡的服务品质，便在不知不觉中送达患者。

亚利桑那州梅奥诊所的前任人力资源部部长，向我们讲述了这样的故事：

“当时，我生病住在梅奥诊所的重病监护室。特拉斯医生（亚利桑那州诊所的首席执行官）和他的妻子到诊所来看望我。让我深有感触的是，护士为了让我好好休息，竟把他们挡在了门外。当我醒来的时候，那位护士对我说：‘在您休息的时候，特拉斯特克医生和他的夫人过来看您。我告诉他们，您正在睡觉，我真的很想让您好好休息。’我说：‘真的很谢谢你，这样很好。稍后我会跟他们联系的。’她疑惑地问：‘没问题吗？您不介意吗？’‘当然不介意。’我说。其实我当时心里是这么想的：‘这是一个多好的榜样呀，护士首先会问自己，什么对患者是最好的，而她就是这么做的。’她知道，当时对我来说，好好休息是对我病情最有利的，所以她才不惜把医院的首席执行官拒之门外。”



梅奥的员工就是诊所里最挑剔的“患者”，他们打出的满意分值永远是最底的。他们对自己要求严格，给自己定下很高的标准。一位在梅奥诊所工作了15年之久的员工，被检查出患有乳腺癌，随后，她去放射科接受X光复查。

她被一位临床助理从候诊室里叫出来，但她注意到这个临床助理在打哈欠。既是患者又是员工的她，向罗斯诺医生抱怨说：“我患有乳腺癌，但是那个临床助理，竟然显得很累很烦的样子。”罗斯诺当即对该临床助理进行了批评。

只招适合梅奥的人

对于护士而言，梅奥就是一方圣土，我称她为“护士的迪士尼乐园”。梅奥有专门负责患者护理的团队，我仍记得，初到梅奥，我就接触到高水平的、主动积极的医疗护理，亲眼目睹护理团队怎样逆转局面、避免灾难，当时我是多么惊奇。

遇到难题，梅奥的医疗护理人员总是手挽手，齐心协力共商对策，而不是选择放弃。梅奥的所有工作人员都相互尊重。记得有一天，一位理疗师去病房帮助一位患者下床进行康复训练，当时患者说要去洗手间，我立即冲进病房去帮忙。但是这位理疗师却说：“我来吧，你去忙你的。”在我从前工作的医院，病人的一切起居，全是护士的“份内活”；但在梅奥，我从未听到有人说：“这不归我管。”

梅奥的招聘制度非常严格。他们只招适合梅奥的人，而不是招聘后再培训成“梅奥式”的人。在我的职业生涯中，曾多次被灌输有关医生职责和医院愿景的各种说辞，并且要求背诵，以备监察人员来访。从未有人认为，我已经从内心接受这些价值观。而梅奥却这么认为。在梅奥，我有充足的时间和资源，按照自己的方式去护理患者。例如，事先考虑到患者换衣服会疼痛难忍，我会专门安排一小时来小心翼翼地做这件事。而且坚信，在这个艰难的过程中，我不会被其他患者打断，因为同事们会高兴地帮我照顾其他患者。这就是我们的传统。



我会花一个小时来参加家庭会议，或者去安慰即将失去亲人的家属，不会有人觉得这样做毫无意义，因为这是我的职责。多数医院都把护士力量，集中安排在重症护理区。梅奥则不然，梅奥认为，所有患者都需要特殊护理。诊所会依照患者的不同情况，相应

地安排护理工作。当然不可能每天都近乎完美，有些日子我们的时间是不够用的。但是 90% 的工作情况像我上述的那样。梅奥诊所的故事，就是关于如何发挥人的潜能的故事，关于特殊人群从事的特殊工作的故事。

来源：《向世界最好的医院学管理》

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

