



# 华润医疗患者服务体系 润心简报

2021年4月



# 目录

## CONTENTS

### 体系固化

- 01 华润医疗患者服务满意度第三方评价项目启动会顺利召开
- 04 患者服务最佳实践 创新推广彰显实效
- 06 “知行合一、持续改善”大讨论工作进展情况
- 09 患者服务信息管理系统使用情况
- 10 患者服务最佳实践推广进展

### 润心者说

- 12 有温度的医学

### 使命担当

- 15 坚持问题导向，芝罘医院持续改善提升患者服务
- 17 奉献大爱，他们连续 15 年用热血守护生命
- 19 白衣天使无偿献血，救死扶伤重铸生命
- 21 健宫与友谊医院普通外科合作签约仪式暨共建研讨会成功举办
- 23 徐马开跑，徐矿医院护航跑友健康！

### 知行合一

- 24 共建医联体 惠民促健康
- 25 门头沟区医院成功完成一例高龄老人急性心梗合并孤立肾手术
- 27 练内功，当好科主任的“眼”和“手”
- 29 关爱自闭症儿童 点亮“星星的孩子”
- 31 惠民生下乡义诊 解民忧情暖人心

32 春回大地，润心义诊为百姓提供便捷医疗服务

33 护理实习岗前培训 为患者服务续新篇

### 遇见美好

34 专业技术解病痛 患者表扬记心中

36 重症医学科里的点滴故事

38 用心呵护祖国花朵，保卫幼儿茁壮成长

39 纸短情长 诉不尽浓浓医患情

41 武钢康复医学科迎来首批 3M 治疗体验官

42 幸福从“心”开始 关爱职工心理健康

### 感动人物

43 病房的男护士长，人人为他点赞！

### 最佳实践

45 创新方式激发效能，多项措施提高效率

47 “三步法”引爆门诊疫苗接种长龙

48 “延伸服务 让爱传递”看淮矿总医院如何做志愿家访

50 随访前进一小步，医患走近一大步

52 门区妇幼开展“润心服务”主题内训

### 名医风采

54 徐矿医院成功开展淮海地区首例陶瓷棒微创保髋手术

### 医者感悟

56 三九脑科蔡林波团队为花样女孩圆梦

58 提灯天使的感悟

### 他山之石

60 管理千万条，患者第一条

## 体系固化

## 华润医疗患者服务满意度第三方评价项目启动会顺利召开

为进一步提升各成员医院患者服务能力，有效改善患者就医体验与医患双方的满意度，合理运用社会评价拉力改善患者服务水平和员工职业获得感，有序推进体系认证相关工作，4月25日，华润医疗



组织各成员医院召开患者服务满意度第三方评价项目启动会。华润医疗副总裁吴新春、各医院患者服务总监、主任、患者服务满意度管理负责人及科室服务助理、公司患者服务管理部工作人员两百余人线上线下参加了启动会。

会议伊始，吴新春副总裁对体系建设以来各医院在患者服务满意度管理方面付出的努力和取得的成果表示肯定，指出通过开展社会第三方评价，能够客观地反应医院的患者服务水平与管理成效，以医院自行开展的常规测评“内审”结合社会第三方评价“外审”，全面、有效地提升医院的患者服务能力与医患双方的满意度；同时要求第三方评价机构务必公平、公正地实施测评与结果分析，真实、客观地反应各医院患者服务情况，帮助各医院真正发现痛点和难点问题；各医院要正确认识挑战，利用好评价结果，科学分析，落实改善，将困难转化为机遇，为提升患者就医体验与员工归属感办实事。



患者服务管理部负责人陈赞丽对第三方评价项目进行了整体工作部署，明确项目执行目标是通过有针对性地改进患者服务问题，有目的地开展患者服

务培训，有导向性地推广患者服务亮点，提升各医院医患双方的满意度、忠诚度，打造医院的患者服务品牌，提升医院的核心竞争力；医院通过使用患者体验数据云平台，获得服务过程环节满意度分析，结合专家的报告解读、改进指导，形成有序有效的持续改善；公司患者服务管理部协同跟进重点问题的改进效果，组织小微案例改进院际交流，将第三方评价及改进机制、效果纳入患者服务标准认证体系。



### 患者服务满意度第三方评价实施路径



华润医疗通过统一招标，筛选具有较强社会公信力与评价能力的专业机构为旗下医院提供第三方评价及分析指导服务。重庆至道作为中标单位，在启动会中介绍了患者服务满意度第三方评价项目的

技术及服务方案。国家卫健委医患体验研究基地副主任周峰博士阐释了项目将基于 45 个测评指标、13 个医疗过程指标、17 个内涵品质指标，系统分析诊疗质量感知、服务过程体会、患者权益保障及安全、后勤综合支撑和费用疗效评价，展示了大量分析数据表明患者体验满意度促进医院运营的直接关系。重庆至道首席执行官高洪琦介绍了项目将基于搭建集团 - 医院 - 科室三级患者体验智慧管理云平台，开展线下数据智能采集，科学抽样精准到科室，利用人工智能进行多维度分析，并邀请知名专家对报告进行现场解读、

**政策背景 政策机遇 开启未来**

**习总书记指出：**  
全面推进健康中国建设，人民健康是民族昌盛和国家富强的重要标志，要始终把人民健康放在优先发展战略位置，人民健康是综合国力竞争的重要基础、经济社会发展的重要支撑、全面建设社会主义现代化国家的重要内容。

**李克强总理要求：**  
要坚持以人民健康为中心，把人民健康放在优先发展战略位置，把人民健康放在优先发展战略位置，把人民健康放在优先发展战略位置。

为响应国家“健康中国”宏伟目标，落实“健康中国”战略部署，华润医疗集团、人工智能医疗技术研究院联合推出智慧医疗大数据平台，助力提升医疗服务质量，提升患者就医体验，助力实现“健康中国”宏伟目标。

---

**服务方案流程 4. 数据分析** Zeroad 智慧医疗

为医疗机构提供双螺旋架构下的全环节、全要素精准品质分析

**医疗行为全流程环节**

入院环节 接诊环节 查房环节 治疗环节 护理环节 辅检环节 服务态度

投诉管理 价格感知 就诊环境及后勤服务 患者安全 医德医风 手术麻醉环节

**核心指标问题：以患者体验回溯真实管理**

**医院质量管理全要素**

诊疗质量感知	服务过程体会	患者权益保障及安全	后勤综合支撑	费用疗效评价
医疗质量感知	服务过程体会	患者权益保障及安全	后勤综合支撑	费用疗效评价
医疗质量感知	服务过程体会	患者权益保障及安全	后勤综合支撑	费用疗效评价
医疗质量感知	服务过程体会	患者权益保障及安全	后勤综合支撑	费用疗效评价

案例分享，促进推动有针对性的服务改进，从而提升华润医疗旗下医院的患者服务品质与医患满意度。



启动会中，京煤总医院患者服务总监孙秀芳副院长分享了患者满意度管理实践，通过介绍基于 QFD 创新性品管圈优化门诊就诊流程、临床耗材配送流程等改进项目，实现满意度闭环管理，并提出需要站在

在第三方立场，更为公平、公正、客观地测评各环节服务满意度，及时发现问题短板并提出解决措施的院方需求和具体要求。

武钢二医院患者服务总监何文斌院长助理阐述了提升满意度的创新管理路径，指出医院在服务员工、服务患者的基础上，开展了满意度自测与第三方评价，通过科学的问卷设计、规范的测评流程、娴熟的测评方式、客观的测评结果，定期反馈，持续改善，医患双方的服务满意度与患者就医体验得到了逐步提升和改善。



### 患者服务满意度第三方评价 缔造品质服务



最后，启动会面向各成员医院进行项目实施答疑。至此华润医疗患者服务满意度第三方评价项目正式启动，后续将与各医院对接评价实施方案，开展医患双方的满意度测评与反馈分析、指导改进。

## 患者服务最佳实践 创新推广彰显实效

4月10日，2020年度华润医疗患者服务最佳实践颁奖典礼在江苏淮安盛大召开，华润医疗和各成员医院的领导团队及业务骨干300余人参加了此次盛会。



(华润医疗副总裁吴新春发表讲话)

会议伊始，华润医疗党委委员、副总裁吴新春作开场致辞，他指出华润医疗患者服务最佳实践是各医院共同的智慧结晶，最佳实践的推广应用是有效的创新服务管理交流机制，为各医院提升患者服务水平、改善患者就医体验、强化医务人员获得感提供了很好的实践方法。吴总对获奖单位及团队表示了由衷的祝贺和诚挚的敬意，希望未来可以再接再厉，再创佳绩！

本奖项从208个申报项目中共评出一等奖3项、二等奖6项、三等奖12项、优秀奖19项，典礼现场公布了获奖情况并进行颁奖。



2020年度华润医疗患者服务最佳实践一等奖获奖单位北京京煤集团总医院毛经民院长作为获奖单位代表分享了获奖感言。



会上获奖者代表北京京煤总医院邵云凤老师分享了“基于 QFD 创新型品管圈优化门诊服务流程”、广东三九脑科医院黄凯帆老师分享了“医患沟通情境设计”，给参会领导嘉宾留下了深刻的印象，从人文关怀，到流程优化，给予患者全方位的关爱共情和专业的医疗服务。



(获奖者代表北京京煤集团总医院邵云凤分享最佳实践项目)



(获奖者代表广东三九脑科医院黄凯帆分享最佳实践项目)

患者服务优秀实践的表彰，旨在鼓励华润医疗成员医院以“患者为中心”，结合各医院自身定位和发展要求，不断优化服务流程，改进服务质量，提高各环节服务效率，通过“标准 +a”模式形成有魅力、有特色的患者就医体验。

华润医疗党委书记、总裁成立兵在颁奖典礼的最后对患者服务体系两年来的丰硕成果予以肯定，并对体系固化工作提出了进一步要求，要求持续优化患者服务体系，持续改善患者就医体验，持续提升患者获得感，真正让患者看病更舒心，服务更体贴！



(华润医疗总裁成立兵发表讲话)



## “知行合一、持续改善”大讨论工作进展情况

4月份，华润医疗旗下各医疗机构全面开展“知行合一、持续改善”讨论阶段工作，各医院院领导躬身入局，层层挂钩，各科室积极行动，按照讨论计划有序进行。

患者服务管理部全面参与，与部分单位共同研讨，确保讨论质量，提升讨论效果。具体亮点如下：

### 1、烟台芝罘医院



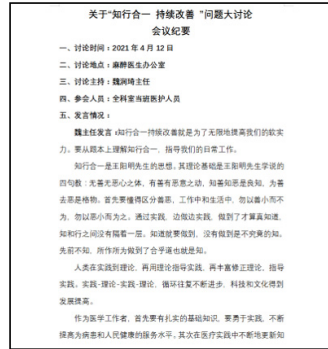
虽是第一次开展大讨论，但在院领导的引领和指导下，各科室讨论主题紧扣十大目标，均从患者体验出发查找问题，讨论过程以解决方案为重点，并能优先从自身查找问题，讨论过程高效，有结果、有产出。

### 2、广西水电医院



分管院领导挂钩参与各场次讨论，讨论过程严格按照十大目标条目，先讲解，再分析，能从患者体验的实际查找制度、流程、管理中的问题，讨论过程中记录详细全面。

### 3、广东三九脑科医院



通过明确大讨论各科室联络人，对各联络人进行系统性的培训，赋予联络人组织讨论、现场记录、会议纪要、问题整理、资料反馈、对接协调等职责，统一各场次会议纪要模板与反馈资料要求，各科室反馈主动性高，执行力强。

### 4、广东中能建电力医院



院级领导参与各科室讨论过程，润心患者服务中心对科室讨论各场次做内容介绍、步骤详解，在讨论过程中，对解决方案讨论深入、热烈，价值型解决方案产出多，宣传推广及时。

### 5、华润武钢总医院

<b>宣传发动、组织大讨论阶段</b> (1234)	<b>1、院级主管领导、挂钩党委委员至少参加 1 次对口科室、部门讨论。</b>
	<b>2、各科室、各部门至少组织 2 次大讨论。</b>
	<b>3、各科室、各部门提出 3 个能在本科室内部解决的问题清单。</b>
	<b>4、各科室、各部门至少提出 4 条改进举措并在院内进行公示。</b>

讨论阶段强调结果产出，利用量化指标做明确要求，如主管领导、挂钩党委委员至少参加 1 次大讨论，各科室、各部门至少组织 2 次大

讨论等，同时眼睛向内，要求优先在本科室内部解决问题。

## 6、武汉钢铁（职工）第二医院



讨论组织规范有序，流程环节设置细腻，根据讨论主题及对应科室，安排讨论环节，按照问题研讨、原因查找、对策分析步骤，充分利用价值分析坐标、鱼骨图等科学工具解决问题，产出多、效果好，宣传推广及时。

## 7、门头沟区中医医院



分管院级领导、职能部门参与各大讨论场次中，党委书记、纪委书记同步参与各讨论场次，全程督导讨论成果、落地效果，同时院党委将大讨论工作与党史学习教育工作紧密结合，充分利用大讨论工作“为群众做实事”。

### 患者服务大讨论中需要注意的几个问题：

- 1、各医院按照十大目标全部主题或分主题依次讨论的，由于时长及主题的局限性，部分场次需二次讨论。
- 2、会中讨论的重点在于问题的解决方案而不是问题发现本身。
- 3、讨论前应对全体参与人员做培训及预热，充分熟悉讨论主题，深入思考讨论内容，提升讨论效率。
- 4、加强对催化师的培训，确保催化师深入理解讨论主题，明确讨论流程，清晰讨论产出，调动讨论气氛。

## 患者服务信息管理系统使用情况

华润集团将华润医疗患者服务信息管理系统项目认定为“为百姓办十件大事”，这是对患者服务信息化平台的高度认可，各医院要更好的利用好、使用好、推广好这个平台，进一步加大宣传推广力度及系统使用率。

截止 2021 年 4 月 25 日，已上线医院固定用户量（不含重复登录人数）已突破 36.1 万人，固定用户同比上个月增加了 3.5 万余人。

 <p>徐州矿山医院润心患者服务平台 624854993@qq.com 累计用户 5,336</p>	 <p>广东中能建电力医院 gdeh8833@163.com 累计用户 11,903</p>
 <p>北京市健宫医院 hxx@crmedical.hk 累计用户 152,115</p>	 <p>广东三九脑科医院互联网医院 brfwzx_gw@999brain.com 累计用户 61,758</p>
 <p>北京京煤集团总医院 xxk36195@163.com 累计用户 54,068</p>	 <p>淮北矿工总医院集团 wxxcx@crmedical.hk 累计用户 68,301</p>
 <p>北京中能建医院 442388681@qq.com 累计用户 7,711</p>	

## 患者服务最佳实践推广进展

### 一、2020年华润医疗患者服务最佳实践获奖名单

奖项	获奖项目	项目负责人	单位
一等奖	运用QFD优化门诊服务流程	左海燕	北京京煤集团总医院
一等奖	品牌线上线下联动传播	鲁思彤	北京市健宫医院
一等奖	医患沟通情境设计	黄凯帆	广东三九脑科医院
二等奖	职能医辅部门直接负责制	曾萍	华润武钢总医院
二等奖	上门护理服务	刘改红	北京市门头沟区医院
二等奖	术前焦虑视听感综合干预	龚丽娜	北京市门头沟区中医医院
二等奖	出院患者的三级回访管理	罗燕	华润武钢第二职工医院
二等奖	急救知识传播品宣方案	胡澍梅	广东中能建电力医院
二等奖	急救缴费虚拟现金卡	王成元	淮北矿工总医院集团
三等奖	卫生间“FOCUS”管理	方文华	北京京煤集团总医院
三等奖	主治医师患者微信群管理	钟智红	华润武钢总医院
三等奖	基于真实诊疗故事的科普宣传	郑琳琳	广东三九脑科医院
三等奖	难愈创面社区-医院联动模式	张金梅	华润武钢总医院
三等奖	员工亲属住院关爱	叶涛	华润武钢第二职工医院
三等奖	巴林特小组活动助力减压	张伟	淮北市精神(心理)卫生中心
三等奖	护患沟通能力情境教学	陈晓倩 郝秀荣	淮北矿工总医院集团
三等奖	消化专科品牌推广	庞倩倩	北京中能建医院
三等奖	标准化客服队伍建设	杜金琼	华润武钢第二职工医院
三等奖	员工家属孝体检	刘歆	济南重汽医院
三等奖	“全院一张床”管理	康健	北京市健宫医院
三等奖	小小医生职业体验活动	赵玲	泰安市立医院
优秀奖	门诊一站式服务	曾萍	华润武钢总医院
优秀奖	月度服务经验分享会	韩雪媚	广东三九脑科医院
优秀奖	用药服务模式创新	朱秀梅	北京京煤集团总医院
优秀奖	润心就诊全预约	黄兴环	北京市健宫医院
优秀奖	急救患者上下联动无缝衔接安全转运	王蕊姣	北京市门头沟区医院
优秀奖	智能干预提高患者用药依从性	邢鹏	北京京煤集团总医院
优秀奖	门诊检验2小时出报告	木朝宇	淮北矿工总医院集团
优秀奖	健康宣教二维码	刘海燕 许梦	徐州市矿山医院
优秀奖	润心门诊文化建设	吴霞	华润武钢第二职工医院
优秀奖	住院患者心理查房	高玉霞	北京中能建医院
优秀奖	“看似”药品图道应用	王春怡	北京市顺义区空港医院
优秀奖	延续护理服务	方文华	北京京煤集团总医院
优秀奖	临床患者服务内训师	程少波	济南重汽医院
优秀奖	社区一岗多能	吴加飞	中能建安安徽医院
优秀奖	个性化病人宣教服务	义冬梅	广西水电医院
优秀奖	查房环节纠纷风险评估	刘彬	北京市健宫医院
优秀奖	患者住院音像记录服务	李小锋	广东三九脑科医院
优秀奖	透析中心肾友会	郝凌帅	北京中能建医院
优秀奖	特殊患者入院预约车位服务	丁静峰	淮北矿工总医院集团

### 二、第三批患者服务最佳实践标准发布，并同步启动宣讲。

自患者服务体系建设以来，各医院形成了各具特色的患者服务最佳实践，并在最佳实践标准推广应用取得了良好的效果。为了促进各医院的服务品质提升，公司患者服务体系建设委员会决定组织第三批最佳实践标准推广应用，并开展最佳实践

#### 华润医疗患者服务体系建设委员会

##### 关于推广第三批华润医疗患者服务最佳实践的通知

各成员医疗机构：

自患者服务体系建设以来，各医院形成了各具特色的患者服务最佳实践，并在最佳实践标准推广应用取得了良好的效果。为了促进各医院的服务品质提升，公司患者服务体系建设委员会决定组织第三批最佳实践标准（详见附件）推广应用，并开展最佳实践标准的认证工作。对通过某项最佳实践项目认证的医院授予相应称号。

请各医院按照首批最佳实践的落地效果，组织学习第三批最佳实践标准具体内容，并结合医院实际情况选择本年度拟落地的最佳实践标准，制定方案并开展实施，公司将适时组织最佳实践标准解读、各医院交流经验分享、落地情况互动检查及挂牌认证工作。

特此通知。

附件：

- 1.《华润医疗患者服务最佳实践标准（七）——“全链回访管理”》
- 2.《华润医疗患者服务最佳实践标准（八）——“急救虚拟现金卡”》

—1—

3.《华润医疗患者服务最佳实践标准（九）——“全院一张床”》

4.《华润医疗患者服务最佳实践标准（十）——“患者体验官”》

5.《华润医疗患者服务最佳实践标准（十一）——“术前焦虑视听感综合干预”》

6.《华润医疗患者服务最佳实践标准（十二）——“微信中病患者群管理”》

7.《华润医疗患者服务最佳实践标准（十三）——“员工子女医院工作体验日”》

8.《华润医疗患者服务最佳实践标准（十四）——“为服务者服务”》

9.《华润医疗患者服务最佳实践标准（十五）——“一岗多能协同增效”》

华润医疗患者服务体系建设委员会  
2020年4月22日

—2—

标准的认证工作，对通过某项最佳实践项目认证的医院授予相应铭牌。

建议各医院在巩固前两批最佳实践的落地效果的基础上，组织学习第三批最佳实践标准具体内容，并结合医院实际情况选择本年度拟落地的最佳实践标准，制定方案并开展实施，公司将适时组织最佳实践标准解读、各医院间交流经验分享、落地情况互动检查及铭牌认证工作。

<p>华润医疗 CR MEDICAL</p> <p>润心患者服务中心</p> <p>华润医疗患者服务体系建设 最佳实践标准解读</p> <p><b>术前焦虑视听感综合干预</b></p> <p><b>龚丽娜</b> 北京市门头沟区中医医院 手术麻醉科负责人</p> <p>4月23日(周五) 19:30</p> <p>线上直播 扫码即看</p> 	<p>华润医疗 CR MEDICAL</p> <p>润心患者服务中心</p> <p>华润医疗患者服务体系建设 最佳实践标准解读</p> <p><b>急救虚拟现金卡</b></p> <p><b>王雪岩</b> 淮北矿工总医院 急诊科护士 急诊科带教组长</p> <p>4月27日(周二) 19:30</p> <p>线上直播 扫码即看</p> 	<p>华润医疗 CR MEDICAL</p> <p>润心患者服务中心</p> <p>华润医疗患者服务体系建设 最佳实践标准解读</p> <p><b>为服务者服务</b></p> <p><b>曾萍</b> 华润武钢总医院 患者服务总监 高级政工师</p> <p>4月29日(周四) 19:30</p> <p>线上直播 扫码即看</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,北京市门头沟区医院患者服务总监、副院长毛守奎对医学的温度是抚慰患者的力量,是医者追求的方向这一中心思想娓娓道来,通过门头沟区医院两年来患者服务体系建设的成果,展开医学温度渗透患者服务的美好画卷。

## 有温度的医学

“有时,去治愈;常常,去帮助;总是,去安慰”,这是美国著名医学家特鲁多的墓志铭,他揭示了医学的本质,不仅仅是治疗,更多的是帮助和安慰。这块位于纽约东部撒拉纳克湖畔的墓志铭,至今依然熠熠发光,吸引着成千上万的医务工作者,前往拜谒,更引发了大众对医学的深深思考。

随着科技的发展,加之医务工作者的不懈努力,现如今的医疗技术水平有了突飞猛进的发展。许多在过去被称之为不治之症的疾病,现在已经不是什么大病。我国人均寿命从解放初期的35岁,已经提升到了2019年的77岁,北京、上海更是分别达到了82、83岁。前不久,李克强总理在政府工作报告中指出,要将人均预期寿命再提高1岁。这一切,都充分体现了医学的进步,体现了医务人员的努力,体现了政府对人民群众健康的重视。

尤其是2020年至今的新冠肆虐,医务人员逆行抗疫,政府全力以赴,再一次塑造了中国医生的光辉形象,谱写了中国的新华章。尽管如此,人们对医

疗还是有不少诟病，许多不满，这已经引起了医学界的广泛重视。

“医学，首先是仁学，医道，首先是温度”，医生不仅仅是能看病，首先应该是一个温暖的使者。但今天的医学，似乎偏离了仁学的方向，发生了蜕化，变得冷冰冰，失去了以往该有的温度，如同先进的设备一般高冷。

华益慰在听诊前，要先将听诊器捂热，韦家宁查房时，会为患者掖好被子，这就是医学应有的温度。技术跑得太快，落下了本该伴随的温度，让患者有了冷的感觉，有了不被重视、不被尊重的感受，在心里蕴下了不舒服的体验。

更何况，医学总是滞后于疾病的发展，目前还有许多疾病是我们并不了解的，是无从下手、无可奈何的。面对这些，医生能做的，只有安抚、体贴、照护，医患一起面对，用关爱去缓解紧张，减轻痛苦。这样，患者才感觉有了安全的依靠，才不会那么恐惧和焦虑。

医者仁心，这是医务工作者的初心，初心不改，做一个温暖的使者，这已经成为医务人员内心深处新的、更高的追求。

华润医疗于2019年构建的患者服务体系，要求全员用心、走心、润心，实现让患者就医更舒心，服务更体贴。医生，不应只是追求技术，同时要关注患者的就医体验，让患者感受到来自医者的温暖和力量，实现人文关怀与医疗技术并驾齐驱，这是迈向医患和谐，达成医患合力的不可迂回的道路。

当然，为病患健康保驾护航的医务人员也是凡胎肉身，也有七情六欲，也要照顾家人，也要吃饭睡觉，并不是不食人间烟火。我们要在润患者心的同时，体贴、关心医务人员，只有润了医务人员的心，才能更好地润患者的心，只有暖了医务人员的心，才能更好地为患者提供有温度的医疗服务。

为了真正改善患者就医体验，在华润医疗患者服务体系建设工作的指引下，北京市门头沟区医院在全院展开广泛的大讨论，横到边，纵到底，人人参与，达成共识，形成合力，院领导班子躬身一线，全员以患者为中心，努力提升患者就医获得感和满意度。

两年来，我们从细处着手，从流程梳理，眼睛向内，从自身找改进的切入点，无论是特殊环境下的话术要求，还是改进流程，方便患者，提高效率，增加安全性，都是我们用心做好的医疗服务过程环节。全员各岗做到换位思考，处处为患者着想，实施了大量的、卓有成效的润心举措，得到了广大患者的肯



定和好评。更有兄弟医院的交流指导，促进我院借鉴学习，推进开展患者服务最佳实践，收效显著。像深入山区的义诊，做实做细的医院职工家属开放日活动，又如是作为全国首家开展内训师培训的医院，积极发挥内训师在培训工作中的主导作用，联姻作协加强医院宣传等等。扎扎实实的工作对改善患者就医体验，提高患者满意度，增强医院影响力，打造一医三专百姓口碑，奠定了坚实的基础。

正是草长莺飞、春暖花开之际，春风拂面，恰似妈妈温柔的手轻抚面颊，让人沉醉。愿留在人间的永远是人与人之间的温情，愿我们用一生捍卫的医学，更有温度。

## 使命担当

## 坚持问题导向，芝罘医院持续改善提升患者服务

4月16日，烟台芝罘医院组织召开《患者服务大讨论开展经验分享》和《精益管理体系建设方案解读》培训会，旨在进一步巩固患者服务体系建设，强化“以患者为中心”的人文理念及提高医院管理标准化、规范化、精细化水平，有效推动“知行合一 持续改善——想方设法让每一位患者满意”大讨论工作，会议邀请华润医疗患者服务部韩鹏做专题讲座，医院相关领导、中层干部及运营助理参会。



据了解，烟台芝罘医院自患者服务体系建设工作启动以来，在患者服务建设委员会的引领下，各项工作有序开展，目前已进入全员大讨论阶段，各级领导躬身入局，积极参加各临床医技科室内部讨论，讨论内容紧密围绕患者服务十大目标，改善服务环境，优化服务流程，精耕服务细节，初见成效。

培训会上，韩鹏展示了各相关医疗机构患者服务体系标准化建设的成果，引导大家充分发挥主人翁精神，进一步转变服务观念，围绕患者做“同心圆运动”，将“以患者为中心”的核心理念根植于脑海、落实在行动，真正做到知行合一、持续改善，努力提升患者就医满意度及获得感，让医院成为人民群众放心满意的医院。精益管理体系建设方案解读活动中，韩鹏围绕医院品牌建设，满意度闭环管理等方面，对方案进行了科学、详细、全面的解读，提出将现代

企业管理经验运用到医院管理中，进而改善医院服务质量的模式，通过精益管理与医院文化建设的融合，利用精益管理的思维方式方法，为患者提供更高价值的服务。此外，韩鹏分别参加了医院急诊科、肿瘤内科大讨论活动，围绕大讨论活动十大目标，协助科室理清讨论思路、主题，根据科室共性、个性问题分析解决方案，提升和促进服务改善成效。讨论中，医护人员着眼于精准化患者服务，坚持以问题为导向，从多角度，多层面，多维度发现问题，提出问题，分析问题，解决问题。讨论结束后，科室成员将本科问题逐一梳理，形成问题清单，根据问题轻重缓急将制定整改方案，确保责任到科室，责任到人，落实到实处。

“想方设法让每一位患者满意”大讨论不仅是芝罘医院服务体系建设的一部分，也是很重要的一环。通过大讨论，服务环境、服务流程、服务设施、服务质量都有了大幅度改善，整体服务水平上了一个新的台阶。今后，烟台芝罘医院将把大讨论取得的成果转化为医院提质增效的长效管理制度，实现持续改进，不断提升服务品质、优化行业形象，全面提升群众就医满意度。

烟台芝罘医院

## 奉献大爱，他们连续 15 年用热血守护生命

涓涓细流汇成大海，滴滴热血诠释爱心。3月24日，广东三九脑科医院组织开展无偿献血活动，共300余人次以实际行动为生命接力，捐献热血63400ml。



广东三九脑科医院已连续15年组织无偿献血活动，在2020年度荣获广州市白云区无偿献血“先进集体”称号，医院办公室陈小丹荣获广州市白云区无偿献血“先进工作者”称号。

在启动仪式中，广东三九脑科医院党委书记蔡林波对到场的嘉宾和参与无偿献血的医务人员表示诚挚的谢意。他在致辞中说道，自2007年以来，广东三九脑科医院连续15年组织无偿献血活动，这是我们作为医者的仁心体现，更是广东三九脑科医院作为国有医院的社会责任和使命担当。这一次，医院的献血英雄们也再一次用行动践行“仁心仁术、康泽天下”的使命。

京溪街道办冯召召副主任及广州血液中心纪委书记汪传喜分别在致辞中感谢广东三九脑科医院连续十多年的献血壮举。

广东三九脑科医院广场聚集了一批批“热血沸腾”、“蓄势待发”、“撸起袖子”的脑科人。在工作人员的指引下，“献血战士们”严格按照疫情防控要求，认真配合做好填写献血登记表、测量血压、采血检验等准备工作；经严格筛选合格后，依次卷起袖子，献出自己



的一份爱心。

这群“献血战士”，既有多次参与献血的爱心职工，也有第一次参加献血的年轻同志；有的是医护人员，也有行政后勤人员；有些员工为了参加此次献血，特意调班，一早赶赴现场；还有些员工不仅自己主动参与献血，还号召家人加入其中……绝大部分员工献好血后，略休息片刻，就各自回到岗位上工作。



常年在医院工作，他们清楚血液的珍贵，深知血液对于抢救生命的重要性。“我更有义务和责任去参加献血活动。”

据了解，每年二三月向来是广州的献血“淡季”。目前处于新冠肺炎疫情防控常态化期间，医疗卫生服务逐渐恢复如常，临床用血需求也回升。这已经是广东三九脑科医院连续15年举办无偿献血活动，医务人员再一次用热血展现了脑科人的医者大爱，用有限的血液传递无限的爱心。

广东三九脑科医院

## 白衣天使无偿献血，救死扶伤重铸生命

广州市春节前后是一年中献血人数最少的季节，献血量远不能满足临床救治用血需要，医疗急救用血经常陷于紧张局面。根据广州市献血办《关于开展“2021年广州地区医务工作者新春无偿献血活动”的通知》（穗献血办〔2020〕5号）的要求，同时为保证疫情常态化下临床急诊急救用血的需要，充分发挥医务工作者的模范表率作用，3月23日上午，广东中能建电力医院党工团组织了医务工作者无偿献血活动。

早上9时30分，伴随着广州市血液中心献血车缓缓驶入电力医院，献血活动随即拉开序幕。今年广州的天气



反常地迎来一股寒潮，气温骤降，但却挡不住爱心献血人士的热情。据统计，本次参加献血活动的人员共73人，总采血量达20100毫升。



人民群众！

一直以来，医务工作者不仅日夜奋战在救死扶伤第一线，同时也是无偿献血队伍的重要力量之一。多年来，本院积极响应医务工作者无偿献血的号召，无数白衣战士身体力行，以自己的涓涓热血帮助病人重铸生命。无偿献血已成为本院每年必办的公益活动之一，今后将一如既往，惠泽广大

### 无偿献血光荣榜

【按姓名拼音排序】

陈晓君	陈 铸	丁一鸿	董 婵	符照娜	高 杨	谷春华
郭璐瑶	郭明强	何巧宁	何卫江	姜 瑛	黎凯恩	黎文婷
李尽娴	李能辉	李雪亮	梁少燕	林嘉明	凌 娜	刘 茜
刘 云	罗国忠	马国章	潘 颖	彭可可	彭树芝	区慧肿
施卫键	孙浩浩	谭晓燕	王巧瑜	温璐妃	吴 丹	吴淑贞
吴晓鸿	谢充运	杨桂英	杨洪华	杨永成	袁锦丽	詹振鹏
张宁宁	张 祥	张星伟	赵亚强	郑焕萍	钟丽芳	左 辉

广东中能建电力医院

## 健宫与友谊医院普通外科合作签约仪式暨共建研讨会成功举办

4月6日下午，首都医科大学附属北京友谊医院与华润医疗旗下北京市健宫医院举行了双方普通外科合作签约仪式暨共建研讨会。友谊医院副院长兼普通外科分中心主任张忠涛、



普通外科分中心胃肠外科主任姚宏伟、医务处处长王慧英、北京市健宫医院院长李亚非、副院长何春来、院长助理兼普通外科主任康健、医务部主任张晓兰，两院普通外科专家：白志刚、刘洋、邓薇、黄昱、李玉祥，以及我院代表一同出席了签约仪式。

这不仅标志着两院普通外科将进行进一步的深入合作，更是一次全面落实医改双向转诊、急慢分治、上下联动的分级诊疗的实践，将更加合理地配置医疗资源，更加便捷地为患者提供医疗服务，进一步提升区域级医疗服务水平。

大会伊始，健宫医院院长李亚非首先代表医院对友谊医院各位领导和专家的莅临表示衷心的感谢和热烈的欢迎。李院长在致辞中说道，健宫医院作为华润医疗旗下医院，承担着社会责任，有近期和远期的目标，要更好地为人民健康服务。友谊医院是全国知名的三级甲等医院，有多项国家级重点学科，尤其贵院以张忠涛副院长为核心的普通外科取得了令人瞩目的成就。通过此次合作共建，将直接促进我院普通外科的服务水平同质化提高，也将极大促进我院的学科建设，可以更好地造福于百姓。李院长还表示，未来两院还将会有更大的合作空间。

紧接着，友谊医院副院长张忠涛也发表了热情洋溢的讲话。张院长说，本次合作将在过去合作的基础上进一步扩大合作范围，针对胃肠、肝胆、减重与



代谢、肿瘤综合治疗等亚专业进行点对点的合作，将此合作落在实处；远期将协助北京市健宫医院普通外科建立市级重点专科。这对两家医院来说，是共赢；对患者而言，更是福音。

健宫医院副院长何春来、院长助理兼普通外科主任康健也相继表态，一致认为这次合作将是多方位、多领域学习提升的好机会，通过向高水平专科努力学习，一定可以取得长足的进步，全力打造北京市重点科室及知名急腹症中心，成为百姓心中的健康守护神。

会议气氛愈加热烈。姚宏伟主任表示，国务院及卫健委的相关文件精神均鼓励医院之间的合作，既能免除患者跨区域流动奔波之苦，又能缓解看病难、住院难的突出矛盾。姚主任还特别强调，合作虽起于医疗，但不止于医疗，今后将进行全方位的合作促成医疗同质化，实现医患多赢。



意度，助力“健康中国”。

在签约仪式上，两院领导表达了建立长久合作的良好愿望，双方秉着“团结、友好、共赢”的理念精诚合作，努力成就公立医院与企业医院合作的新典范，同时，本着“人民至上，患者至上”的原则，努力服务更多病患，提高社会满

北京市健宫医院

## 徐马开跑，徐矿医院护航跑友健康！

4月11日，2021徐州马拉松赛暨全国马拉松锦标赛（徐州站）·奥运会马拉松选拔赛在云龙湖畔鸣枪开赛。作为连续五年马拉松比赛的定点救治医院之一，徐州市矿山医院急救中心开设绿色通道，确保救护车通行无阻，抢救顺畅，为徐马跑友安全保驾护航。



上午8:40分左右，救护车送来一位参加迷你马拉松的运动员，在跑到三公里时运动员王先生突感心慌、胸闷、浑身冒冷汗，送达医院后医护人员立即开展积极救治，完善心电图，给予心电监护，同时开通静脉通路。患者自述早上空腹未吃早餐，且以前曾出现过类似现象，休息后会缓解。心电图示室上速心动过速，心率180次/分。排除相关禁忌后，给予抗心律失常药物治疗，同时嘱患者屏气呼吸，帮助终止发作。鉴于患者的病情，心内科医生建议患者后续最好做详细的检查治疗。



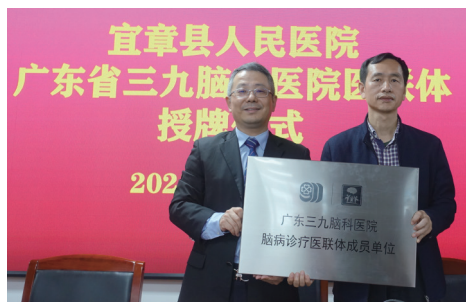
在“徐马”整个保障过程中，医务人员时刻关注运动员的身体状况，接诊后反应迅速，救治及时有效，选手转运快速有序，定点医院绿色通道通畅，为赛事提供了强有力的医疗保障。

徐州市矿山医院

## 知行合一

## 共建医联体 惠民促健康

3月19日-20日，广东三九脑科医院携手宜章县人民医院，开展医联体挂牌、学术交流及义诊活动。参加此次活动的有宜章县人民医院党委书记肖志红等领导班子成员及各学科代表，广东三九脑科医院院长助理王展航及各学科代表。



开展医联体建设，把医疗卫生工作重心下移、资源下沉，以提升基层医院服务能力，是深化医改的重要举措，也是广东三九脑科医院践行国有医院社会责任的重要体现。医联体医院组建后，广东三九脑科医院及宜章县人民医院将在脑病诊疗相关领域开展深入合作，共同推进脑部疾病预防、治疗、管理相结合，进一步提升宜章县卫生健康发展水平。



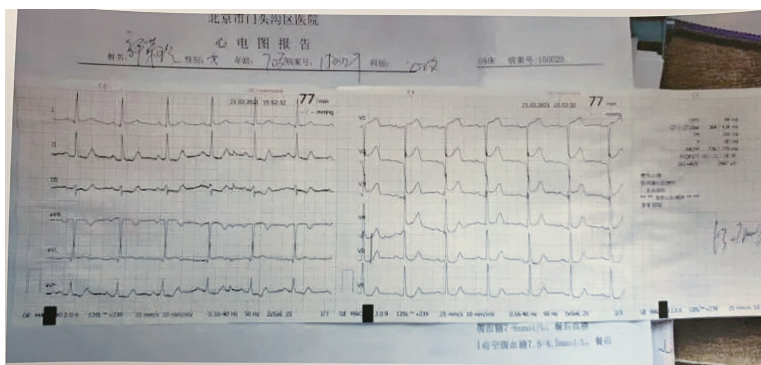
为提高基层医师的诊疗水平，广东三九脑科医院院长助理、神经内一科主任王展航、神经外六科主任吴杰及门诊部主任王林涛受邀在当地开展了精彩授课。在授课之余，广东三九脑科医院专家深入病房开展教学查房，进行一对一的指导，并根据病人实际情况制定个体化的治疗方案。

在积极做好疫情防控工作的前提下，两院精心组织了义诊活动。广东三九脑科医院神经外科、神经内科、脑瘫科及心理科的专家亲切问诊每一位群众，仔细查看群众检查的影像等资料，深入了解疾病史，并给出科学的意见建议。“在家门口，就能免费看专家门诊，真的太便民了！”前来现场咨询的当地百姓开心地说道。

广东三九脑科医院

## 门头沟区医院成功完成一例高龄老人急性心梗合并孤立肾手术

下午16时，门头沟区医院心内科医生收到急诊科紧急通知，有位患者高度怀疑急性心肌梗死。接到电话后，心内科李晓红主任医生迅速前往急诊科会诊。患者是一位70岁高龄的女性，胸痛症状典型，心电图提示前壁导联广泛ST段抬高。时间就是心肌，时间就是生命！会诊医生立刻启动胸痛中心绿色通道，急诊科协助完善急诊手术术前相关评估，一切都在紧张有序地进行着。



患者的心电图，提示前壁导联广泛ST段抬高

可就在会诊医生询问病史的过程中，棘手的情况出现了：患者既往有肾癌、肾切除术病史，目前仅残存一个肾脏，并且患者有造影剂过敏史！一个问题接踵而来：患者肾脏的情况能否耐受急诊手术过程中所用的造影剂？术中或术后是否会发生严重的造影剂过敏反应？但是患者的病情不允许有丝毫的延误，李晓红医生立刻与术者王军副主任医师及心内科主任邹爱春组建起专家小组，就患者的情况进行了汇报与讨论。

三位主任当机立断、达成一致意见：决定选择进口造影剂以减少造影剂对肾脏的影响、降低造影剂过敏事件发生的概率，并且术前给予适当抗过敏药物治疗。之后会诊医生用最短的时间与患者家属进行病情与手术事项的沟通，患者的老伴听完后当即表示，无条件信任医生。16:35导管室激活，17:00手术开始。术者王军副主任医师，助手张安宁医生熟练地完成桡动脉穿刺，送入导管，顺

利完成造影，确定此次心梗罪犯血管为前降支。在两人的默契配合之下，于前降支植入1枚支架，患者胸痛症状明显缓解，生命体征平稳，手术成功了！导管室外的家属也松了口气，露出了开心的笑容。



王军主任和张安宁医生做术前准备

术后患者恢复良好，肾功能并未受到影响，也没有出现造影剂过敏的情况，她出院前，特意向心内科每一位医护人员表达了深深的谢意。

这台手术对于术者的技术水平和预判力有着极高的要求，需要最大限度地减少透视次数，以减少造影剂的用量从而减轻患者肾脏的负担，同时又必须解决冠脉血管的狭窄，确保冠脉支架贴壁良好，稍有不慎，患者仅存的一个肾脏就会岌岌可危。另一方面，如果梗塞的血管无法及时开通，那么患者的心脏也会受到严重的打击。这台惊心动魄的手术的成功离不开胸痛中心每一位成员的努力和配合，心内科和胸痛中心本着守护生命、守护健康的原则，永远做门头沟区每一位百姓的健康守护者。



北京市门头沟区医院

## 练内功，当好科主任的“眼”和“手”

4月9日，武钢二医院润心患者服务中心在院大礼堂举办2021年第一次服务内训师培训会，来自全院临床科室/职能部门的25位内训师及4名润心服务部成员参加，润心服务部杜金琼主任担任主讲人、催化师。4月2日，该院管理团队研讨确定了“知行合一、持续改善”大讨论实施方案，决定从4月12日开始，全面启动全院全员大讨论。



本次大讨论成效如何，服务内训师在其中所起的作用至关重要。因此，帮助他们练好内功，当好科主任的“眼”和“手”非常关键。当天的培训，杜主任从服务内训师暨科室服务助理角色定位；如何收集、编写服务典型案例；怎样当好一名催化师；如何协助科主任落实今年大讨论工作等四个方面展开。

中午12:30时，培训在“华润式问好”和“水果蹲”游戏中准时开场。

“科主任担负的管理和经营压力都很大，不可能面面俱到，作为内训师，需要练就一双慧眼，学会站在患者的角度、体验患者感受，成为患者就医体验官和服务理念的传播者，同时还要及时发现科室存在的服务问题，提出改进建议，在科主任的授权下落实整改，当好科主任的“眼”和“手”。杜主任对服务内训师角色定位的开场白赢得全场内训师们一致认同。她表示，医院服务内训师是一支年轻、充满着激情与梦想的队伍，承载着促进医院未来可持续发展的光荣与使命。她希望，内训师们在经过培训后不断成长，通过燃烧自我，点燃他人，主动影响科室和身边的职工，让更多人用行动践行“仁心仁术 康泽天下”使命，发自内心地做好服务。

在收集、编写服务典型案例板块，杜主任讲授了同理心地图及穿行测试等两种收集案例方法。她以润心服务部日常工作为例，详细剖析了其收集案例的途径以及收集后的整理与编写技巧。她强调，收集、编写服务典型案例的目的



在于找出问题，并以问题为导向，发现一个，消灭一个，最终达到改进与优化服务的目的。此外，以案例为抓手，能够起到全员动员的作用，使全体员工都参与到服务改善、服务创新和服务传递的过程中来。

今年医院大讨论继续采取行动学习的方式。为此，培训中，杜主任采用“学习+演练”同步进行的方式，让各位内训师在学习工具的同时，体验工具应用对解决问题的优势和挑战。

理论学习再多，不如现场一试，行动学习开始了。培训现场，杜主任带领内训师们分成四组，以“服务体贴，保护隐私”为主题来了一场行动学习实战。这样的实战让内训师们明白行动学习的核心是“通过不断设问、质疑和反思的方式，应用发散和收敛的工具，在环环相扣、层层推进的过程中，逐步做出科学、高效的决策，找到行动的策略和路径的过程”。



知行合一是行动学习应用的关键，学习后就必须行动，在行动中学习，在学习中行动。在本次培训中，大家深深懂得，只有花心思、用心去设计的服务才能成为暖心服务，才能打动患者，让患者感到被尊重、被关注。内训师是科室与科室之间、部门与部门之间沟通的桥梁，是医院服务工作的主要推动者之一。相信在此次服务培训后，在院领导及各科室主任的带领下，在内训师的努力下，一定能落实今年大讨论的目标，推动医院润心患者服务体系建设迈上新的台阶。

## 关爱自闭症儿童 点亮“星星的孩子”

自闭症，又称孤独症，被归类为一种由于神经系统失调导致的发育障碍，其病征包括：不正常的社交能力、沟通能力、兴趣和行为模式。目前，自闭症儿童患者的数量一直不断增加，他们一直是一个缺乏关爱、关心的群体，希望能够有更多的人注意到他们。



为呼吁社会各界关爱、帮助自闭症群体，3月31日，北京市门头沟区残联会同华润医疗儿童早期综合发展示范基地（门头沟区妇幼保健院儿童早期综合发展中心）、区中医医院儿童康复中心、区特殊教育学校和民办残疾儿童康复机构和我区孤独症儿童家庭，开展“门头沟区孤独

症儿童家庭干预主题论坛”活动。

论坛活动邀请到华润医疗儿童早期综合发展学科专家、门头沟妇幼保健院儿童早期综合发展中心主任、原中国康复研究中心北京博爱医院儿童康复科主任吴卫红、北京大学第六医院儿科主任医师贾美香（视频授课）、中国残疾人福利基金会孤独症儿童（南方）康复基地主任杨智然，做了孤独症儿童家庭干预主体讲座。



论坛活动中，我院儿童早期综合发展中心艾子渝医生、张伟康复师应邀在讲座中就生长发育规律理论和居家干预计划制定与操作技巧在孤独症儿童家庭干预中的意义与效果作了临床经验分享。



专家学者共同呼吁：孤独症儿童只是活在自己世界里的普通人，渴望得到我们的理解。他们是星星的孩子，更是折翼的天使。用爱与关心，才能帮助他们走出自己狭小的世界，拥抱整个天空。



论坛结束后，很多家长都与在场专家进行交流，询问如何更好地帮助孩子恢复正常生活。大家纷纷表示，通过此次活动的，不仅了解到更多关于自闭症的知识，还学习到了如何预防和干预自闭症的一些治疗手段，受益匪浅。

北京市门头沟区妇幼保健院

## 惠民生下乡义诊 解民忧情暖人心

4月7日，北京市门头沟区中医医院团总支组织医务志愿者们前往门头沟雁翅镇太子墓村、下马岭村开展“服务百姓健康行动”大型义诊暨“送医下乡”志愿服务。内分泌科专家和骨伤科、针灸科、手术室等医护人员参加了此次义诊。



雁翅镇地处北京市门头沟区西部深山区，距北京市中心70公里，距区政府所在地门城镇40公里。下马岭村

更是一个集“高、边、远、穷、少”为一体的低收入村、空心村。老年人多、残疾人多，就医极为不便。送医下乡，无疑是雪中送炭。

医务志愿者们为百姓开展测量血压、心电图监测等检查，并结合常见病、多发病、慢性病的防治和用药注



意事项进行健康宣教。

送医下乡活动满足深山区许多因生活艰苦、交通不便而久病不治的村民的就医需求，有效缓解了深山区群众看病难问题，实现了对低收入村的医务帮扶。

北京市门头沟区中医医院

## 春回大地，润心义诊为百姓提供便捷医疗服务



造和谐、卫生的美好社区做出了贡献。

关爱社区，我们一直在行动。消化内科一直充分发扬白求恩精神，着力为群众搭建了一个良好的沟通平台和方便就医的机会，送去了健康与温暖。义诊活动先后在长阳、拱辰街道等社区陆续如期进行，面向广大群众，在消化内科杨德鲲主任带领下，科室医务人员认真、细致、有序的为居民进行相关诊疗服务，测量血压、健康咨询、消化道早癌筛查宣教、发放健康宣传资料等。



卫生计生为健康，民富国强奔小康。只有身体好，生活才会更加绚丽多彩。所以，定期体检，早诊早安心，参加本次义诊活动不仅帮助群众解决了健康困扰，还协助群众增强了卫生保健意识，改变有害于身体健康的不良习惯，既省钱又安心。

善良是一种信仰，不是看见了才会相信，而是相信了就会看见。在开展义诊活动过程中，消化内科医护人员全面协调了各种问题，为居民提供了一个舒适的就诊环境。北京中能建医院始终以患者为中心，努力为人民群众提供润心、便捷的医疗服务，为他们的健康增添保障。

北京中能建医院

## ▶ 护理实习岗前培训 为患者服务续新篇



草长莺飞，万象更新。值此佳时，广东中能建电力医院迎来了朝气蓬勃的河源卫校实习生。为了更好地巩固实习生的理论知识及实际操作能力，增强其与患者沟通的能力及服务意识，使她们尽快完成从学生到护理临床工作者的角色转化，更好地适应医院环境及临床护理工作，护理部组织开展了实习生岗前教育培训。

本次培训护理部就医院概况、护理队伍概况、科室分布、专科特色、职业安全防护、医疗废物管理制度及职业暴露的防护、处置与评估随访、手卫生、新冠疫情防控知识要点及护理实习生管理制度等进行培训。

护生总带教组长温丽华护士长、陈雪梅护士长及邬文珠护士长分别对临床常用护理操作注意事项、护士礼仪与患者服务、如何做一名优秀的实习护士内容以教学视频与现场实操的形式展开教学，对临床常用护理操作的注意事项和护生的站姿、蹲姿、坐姿、手势指引及递物等行为进行指导与纠正，同时通过“四一句”强调护生在对待患者时要把握的言语尺度等等。

通过培训，进一步明确了护生在我院实习期间应严格遵守相关的规章制度，使护生对医院管理制度与纪律及临床护理工作有了一定程度的认识，规范了服务患者的言语及行为，增强她们踏上临床实习岗位的信心、使命感和责任感，为护生临床工作安全及患者安全，圆满完成实习任务奠定了基础。



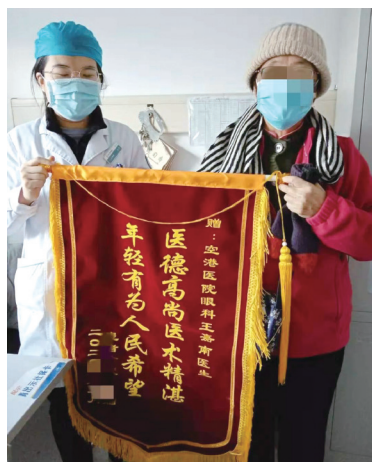
广东中能建电力医院

## 遇见美好

## ▶ 专业技术解病痛 患者表扬记心中

**睑板腺按摩及干眼治疗解患者多年顽疾**

近日，一位年长的阿姨带着激动的心情来到北京市顺义区空港医院眼科，特地感谢一位年轻医生。原来，这位阿姨一个月前，因双眼疼痛伴异物感，偶感视物模糊而来眼科就诊，经眼科王嘉南医生仔细检查，发现阿姨除有干眼症外，还有严重的睑板腺功能障碍。针对阿姨的病情，王大夫建议先解决睑板腺功能障碍，之后干眼症会明显改善，故给阿姨做了睑板腺按摩和干眼治疗。经过医护人员的精心治疗，阿姨的病情明显改善。



这位患者近期搬来我院附近居住，经人介绍来到眼科就诊，终于解决了多年的眼病问题。为表达心中感谢，阿姨亲自将锦旗送到了王大夫手中。锦旗不仅是患者对医护人员的赞许，更是对大家一点一滴付出的认可，对医者专业价值的肯定。与此同时，空港医院眼科医护人员也始终将荣誉视为一种鞭策，努力为更多患者提供更好的诊疗服务！

**疼痛科为 86 岁老人行双侧脊神经后内侧支低温等离子消融术**

近日，疼痛科见一一主任收到了一面患者家属送来的锦旗。近年来，伴随疼痛科各项诊疗技术的不断精进，许多因此获益的患者在愈后，纷纷为医护们送来锦旗表示感谢，鲜红的锦旗照片，摆满了疼痛科诊区的展示墙。“老人受了好多年罪，现在终于得到了缓解，真

是太感谢您了！”原来，这位叔叔家里的老人，被顽固性腰痛折磨了20多年，久治不愈，现在86岁了，已经到了无法忍受的地步。

接诊之后，经过仔细检查、评估，疼痛科见一主任为老人进行了手术创伤极小、安全且恢复快、费用低廉的“双侧脊神经后内侧支低温等离子消融术”。术后，老人的腰痛得到了极大改善，愈后良好。

据悉，双侧脊神经后内侧支低温等离子消融术，对治疗腰椎老化退行性病变引起的多年腰痛症状，效果明显。未来，在颈、腰椎，关节慢性疼痛的诊疗道路上，空港医院疼痛科将继续努力，力求为更多患者解除病痛困扰！



北京市顺义区空港医院

## 重症医学科里的点滴故事

紧闭的自动控制大门，鲜明的止步提示语，气氛紧张，神圣又略带神秘，这是大多数人对重症医学科的第一印象。当与泰安市立医院重症医学科谭鑫主任深度交流后，才知晓了重症监护室医护人员对生命的无限敬畏和那些在生命奇迹背后遇见的许多温暖人心的画面、人文至上的细微处的感动。

“执子之手，与子偕老”，对于父母爱情来说，是相扶相伴走过漫长而平淡的一生。曾在泰安市立医院重症医学科，一老人因“脑干出血后心跳骤停”入住重症医学科，入院时全身浮肿、透亮，气管切开，病情危重，全科医护人员尽心尽责，全力抢救。时隔一日，120指挥中心刺耳的铃声传来，一名老年男性，服用敌草快农药约100ml，情况危急，急诊科迅速赶往现场接诊患者。经积极抢救，收入重症医学科行血液灌流。经详细询问病史得知，两位老人是夫妻，大爷既往有脑梗死后遗症，左侧肢体活动不灵。大爷说家庭困难，看着孩子又要给老伴治病，又要照顾自己，实在不想再拖累孩子，想一了百了。

入院后，医护人员积极抢救、心理疏导，老大爷才逐渐配合。在治疗过程中，老大爷提出要看看老伴，在谭鑫主任的指导下，重症医学科医护人员特意安排两位老人进行了一次不同寻常的约会。老大爷用仅有活动力的右手紧紧抓住老伴的手，一次次颤巍巍的呼唤，苍老的脸上留下一行行热泪。

在场的医护人员无一不被这一幕感动，整个科室只剩下老大爷的呼唤声以及心电监护仪传来的



的“滴滴”声，每个人都在掩饰着即将落下的泪珠。“老伴，醒来吧，今天是你的生日啊。”或许这是给老伴过的最后一个生日，大爷满含热泪，一遍又一遍地呼唤着。大爷盼着老伴早日醒来，也在后悔着自己的举动，但求可以陪伴一生。医院润心患者服务团队得知这一消息，立即送上了满怀爱心的生日蛋糕，

大爷百感涕零。

“重症监护室里精良的医疗设备虽然冰冷，但我们是温暖的。为了让冰冷的机器绽放生命的希望之光，我们在医院运营初期就积极筹备开通了视频探视系统，缓解患者家属的思念和担心”谭鑫主任讲到。回看重症监护室录像视频看到一位阿姨见到了丈夫的场景，叔叔因脑梗塞后遗症伴肺部重度感染住进了ICU病房，通过视频探视，阿姨为叔叔加油：“你一定在里面好好听医生跟护士的话，要好好配合治疗，等你病情平稳了，我们就能转到普通病房了”。叔叔在病床上，也伸出来大拇指，为自己加油！

另外一家的李叔叔来了几口人，大家轮流到视频探视话筒前跟李叔叔说话，全家人都希望李叔叔能够听到家人的呼唤，早日醒来。患者家属们说，以前监护室里只能进去一个人探视，现在通过探视系统，这么多人都可以和病人说上话了，真的很人性化！



有时治愈，常常帮助，总是安慰。泰安市立医院重症医学科（ICU）团队满怀希望，以先进的诊疗技术，娴熟的护理操作，为患者解除病痛，以关怀去抚慰患者内心的恐惧和无助，为了患者的健康，他们愿意一直坚守在这里。

泰安市立医院



## 用心呵护祖国花朵，保卫幼儿茁壮成长

对于0-6岁的儿童来说，此时既是他们生长发育的关键时期，也是逐渐建立生活习惯，养成良好健康意识的关键期。强调定期健康体检的作用，有助于儿童初步形成疾病防控的观念，能够从根源上提高儿童健康水平。

为确保儿童健康成长，培养幼儿养成良好健康习惯，4月到5月期间，合肥高新区长宁社区卫生服务中心为周围各幼儿园的孩子们进行健康体检。



体检项目包括测量身高、体重，视力检查、听力检测、基础内科、血常规检测，另外根据儿童的生长规律，额外添加口腔检查，关怀儿童口腔健康。

在体检过程中，训练有素的医护人员面对孩子们稚嫩的问题，耐心解答，温柔指引，安抚每一个慌张不安的孩子，引导他们配合各项检查工作。整个体检过程推进顺利，医护人员们采集到最详实可信的体检数据，对每一位孩子的健康状况进行准确判断。参与检查的医生们会用适宜的语言，向孩子们传输正确的生活习惯，寓教于乐，在维持与孩子们的良好相处气氛的同时，也将健康生活常识向孩子们进行了简单科普。

关注幼儿健康，是牵动家庭、幼儿园及社会的一件大事。对幼儿进行健康体检，通过体检全面了解幼儿的身体发育情况，能够为幼儿的学习和生活奠定基础。合肥高新区长宁社区卫生服务中心始终把辖区居民的健康放在首位，把最优质的医疗服务、最精湛的医疗技术奉献给每一位居民。

中能建安徽医院

## 纸短情长 诉不尽浓浓医患情

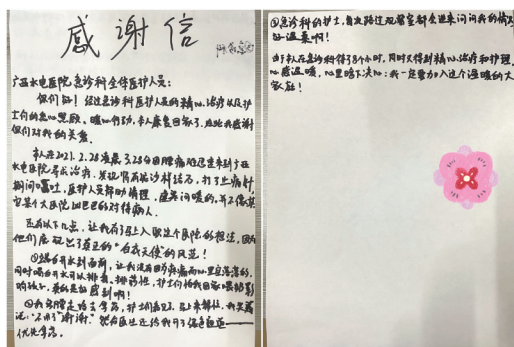
于国家而言，人民至上；于医院而言，患者至上。我们常说的“患者服务”，并不是要为患者做什么轰轰烈烈的大事，而是在日常工作中发自内心地去为患者服务，有时那些平日里习以为常的小小的关心和细节，往往更能打动患者的心，展现我们润心的诊疗服务，更能在彼此的相处中，搭建起医患信任的桥梁。

近日，广西水电医院急诊科就收到了一封患者送来的亲笔感谢信，字里行间充满着患者对医护人员贴心服务的感动与感激。短短的两页纸，承载的是浓浓的医患情。

据当事人林女士回忆，当时是凌晨三点左右，她因腰痛难忍来到了广西水电医院急诊科就诊，在就诊的8个小时中，急诊科医护深深地打动了她。

她表示，在她腰痛难忍的时候，急诊科的护士帮她挂号，迅速为她测量了血压、做心电图、开通静脉通道等。因为她弯着腰去拿药，护士主动为她开通绿色通道优先拿药。打上止痛针后，她呕吐了，医护人员帮助她清理，嘘寒问暖，并给她递上了一杯温水漱口，缓解症状。在观察期间，护士每次经过观察室都会认真询问她的情况……就是这样一些细微的关心、小小的细节，让林女士内心非常感动，这样的贴心服务也让她萌生了加入广西水电医院大家庭的想法。4月8日上午，她提笔写下了这封“奖状”，亲自送到急诊科医护人员手中，表达她对广西水电医院和医护人员的理解、信任和支持！

“你们真正展现了‘白衣天使’的风范！”“得到精心治疗和护理，心感温暖，心里暗下决心：我一定要加入这个温暖的大家庭！”“感谢你们对我的关爱！”



林女士的一字一句，真情实意，也让急诊科医护人员的心里暖暖的。“急患者之所急，想患者之所想”，在他们看来，这只是在做着本职工作，却无意间收获了这样一份感动，意外又开心。短短的感谢信，承载着浓浓的医患情，是对急诊科医护工作的肯定，也是一种鞭策。她的肯定与信任，也将激励着每一位医护人员不忘初心，一如既往地为患者提供更加润心、舒心、体贴的医疗服务。

广西水电医院

## 武钢康复医学科迎来首批 3M 治疗体验官

3月26日下午，华润武钢总医院康复医学科门诊四楼治疗室迎来了首批3M治疗体验官。本次3M治疗活动是由华润武钢总医院工会联合康复医学科治疗部主办，旨在关爱本院员工身心健康，减轻工作压力，提高员工防病、治病意识，改善员工亚健康状态，提高员工生活质量，并进一步提升各科室之间的交流。

### 什么是 3M 治疗？

3M治疗包括操作治疗（Manual Therapy）、运动治疗（Movement Therapy）、仪器治疗（Modality Therapy）三个部分。它是综合运用这三种不同方法为大家彻底地解决工作、生活中不良姿势导致的颈、肩、腰、腿急、慢性疼痛，骨折术后的功能障碍，乒乓球、羽毛球、篮球、足球造成的运动损伤，男女性盆底功能障碍等问题。传统模式只重视手术、吃药、打针，或只做手法、理疗，能拖则拖，疼的不行再反反复复辗转于骨科、疼痛科、康复科治疗，而忽视运动训练。运动训练的缺失或不足，造成患者疼痛经常复发。而3M治疗模式则是全面的分析疼痛产生的功能性原因，同时重视手法、运动、理疗治疗，并以“分诊”的模式分段管理疼痛，让疼痛有归属感，从长远方向彻底解决这些疼痛和功能障碍。

康复医学科治疗部孙锦文主任为体验官们热情介绍了本次3M治疗活动的意义及优势，为大家讲解了3M治疗的理念，并进行了专业科普宣教，让大家意识到亚健康状态和慢性疼痛对我们身体的严重危害。康复医学科治疗师为体验官进行了详细的问诊及评估，找出了体验官的核心问题所在，并为体验官们实施个性化的3M治疗方案。治疗后，体验官们给出了积极的反馈。



华润武钢总医院

## 幸福从“心”开始 关爱职工心理健康

为增强我院职工的心理抗压能力，提高医院职工正能量，由北京市顺义区卫健委工会牵头聘



请心理咨询师，顺义区第二医院工会协作，于4月20日开展幸福从“心”开始：职场压力分析与情绪管理心理解压活动，倡导全院职工关注心理健康，形成关爱心灵的医院氛围。



本次压力与情绪管理讲座活动，由心理咨询师王慧霞老师以“释放身心与阳光同行”之句展开了本次讲座。通过对情绪认识的讲解，向职工们讲述了不良情绪的影响，并教会大家如何识别情绪，调控情绪，做情绪的主人。

此次讲座的成功举办，不仅促进医务人员对情绪有了新的认识，也学会了如何调控自身情绪，从而提升了大家的心理健康水平，为改善医患沟通、更好地服务患者蓄积能量，为营造健康的医院文化氛围起到了积极的促进作用。

北京市顺义区第二医院

## 感动人物

## 病房的男护士长，人人为他点赞！

护士这个职业，大家心目中想象的大多是“女护士”的形象。但在武钢二医院精神心理行为中心，常能见到男护士的身影。

清早一接班，十几位患者就围上前问：小张护士，汪护士长什么时候来科室、护士长都休息三天了、护士长什么时候能帮我买裤子……说起这汪护士长，名叫汪俭丰，男，年龄31，到精神科女病区任职已有三年多。上至病区管理，下到患者吃穿用度，他都事无巨细，不假人手。

病房里新来了一位中度精神发育迟滞的女患小芳，因家里兄弟姐妹各自有其生活，无法照顾她，将她安置在病房就离开了。小芳刚入院治疗的时候，经常尿床，也不爱吃饭，衣服也破旧不合身。



汪护士长专门为她买来尿不湿，护理垫，新的秋衣秋裤，将她置办得干干净净的。进餐时，汪护士长会最先督促小芳吃饭，有时也会单独买汤喂给她喝。因为小芳家属很少看望她，汪护士长常常自掏腰包给小芳买来喜欢吃的小零食。

小芳渐渐适应了住院生活，生活慢慢能够自理……

疫情期间，患者家属居家隔离无法出门，病区60多位患者的物资都由汪护士长置办。护士们随汪护士长一起采购物资时，挑选了一块新款香皂，汪护士长却认真地告诉护士：“这位患者有强迫观念，对于她的物品购买一定要注

意保持一致性。随后，汪护士长咨询导购寻找患者常用的那款香皂……

笔者第一次站在60多名精神病患者面前，不知该说什么，只是不由自主地向后退，可患者们还是好奇地围着我，告诉我昨天晚上她梦见了什么，今天吃的什么……那时，汪护士长对笔者讲道：“不要怕，她们不会伤害你，她们也很可怜，不要带有色眼光看待她们哦！”随后，她很自然地坐在女患者中间，对其中一个患者说，“听说最近你的棋艺进步不错，待会我们来一盘？”又对另一个年轻的女患者说，“昨天我已经和你妈妈联系过了，她们抽空就会来看你，你别总为难护士要她们借你手机打电话了。”

与患者聊天，也是一种治疗方法。一边聊天，一边要观察她们的表情：“很难一下子就猜准患者的心思，要引导患者说出自己的想法，才能明白患者的心结。引导她们把心里的苦闷说出来，鼓励她们相信社会的美好。”汪护士长说：“关键是得语气平和，就像正常的拉家常一样……”

汪护士长常常与护士们说，每个精神病患者的背后都是一个遭受重创的家庭，都有一段难言的故事，他们比正常人更需要理解、帮助和信任。汪护士长在这个平凡的岗位上，用自己的专业知识与医生和患者一起对抗疾病这个敌人。

武钢二医院

## 最佳实践

## 创新方式激发效能，多项措施提高效率

为了进一步增强医务人员使命感、荣誉感，北京市顺义区空港医院为参与接种任务的医务人员设置“文化墙”，通过积分制进行每日评比，提高了医务人员的积极性与荣誉感。



▲文化墙

该文化墙设置于后沙峪镇新冠疫苗接种点二层，参与接种任务的医务人员按照职责将信息公示在墙，接受被接种百姓监督的同时，医院方采取量化积分的方式开展登记、接种业务能力比拼，根据每日登记、接种工作量前三名给积分，积分成绩最高者被选为“日之星”“周之星”。整个接种工作结束后，累计积分最终评出登记“小快手”、接种“小能手”，激发医务人员的积极性。

文化墙上医护人员的照片旁，张贴着红、紫、橙、黄四种颜色的小花朵。现场工作人员介绍，红色的花朵代表5分，紫色的代表4分，橙色代表3分，黄色代表1分。“多数医护人员都是由各科室抽调到接种点的，她们一直坚守在岗位上，除了负责接





种疫苗，还要回医院忙本职工作。”

“接种最高记录是滕文博，一天打了456针；登记最高记录是梁兵兵，一



天登记515人。”据现场医务人员介绍，自文化墙评选活动开展以来，医务人员的登记、接种速度均大幅提升，最快登记率、接种率提升4倍，提高了专业接

种效率，缩短了百姓接种等待时间。

北京市顺义区空港医院

## “三步法”引爆门诊疫苗接种长龙

近期，武汉市大面积开展新冠肺炎疫苗接种工作，白玉山街社区卫生服务中心是接种该疫苗的定点单位。这也是武钢二医院直属门诊与社区服务中心融合以来，单日人流量最高的时期，很多接种者都是第一次走进医院大门。

看着一条条排队“长龙”和接种疫苗后观察等待30分钟的人群，医院敏锐洞悉患者需求，深入思考，积极联合门诊、社区中心制定服务方案，并扩大医院“一医三专”品牌影响力。具体举措：



1、在医院广场向排队接种人员发放科普宣传单页，针对就医问题答疑解惑；

2、建立高血压、糖尿病、肺病3个专病健康咨询群，将群二维码放置在评估病情区，引导现场发现新冠疫苗禁忌接种人群（如：高血压等）入相应群，进行社群健康教育，通过群内互动，促进形成大门诊欲打

造的慢病自主管理的服务方向与内容。

3、在观察区，组织名、老专家开展润心健康大讲堂，在门诊大厅加强服务引导，循环播放抗疫视频及三大中心成功案例、医院特色项目、特色科室、专家简介等宣传视频。

一系列举措，让接诊居民在等待接种时获得更多满足自身需求的健康知识及就诊信息，让单调乏味的等候变得丰富多彩，同时很好地宣传了医院的“一医三专”品牌内容，也为医院“大门诊”战略贡献力量。

武钢二医院

## “延伸服务 让爱传递” 看淮矿总医院如何做志愿家访

为进一步弘扬雷锋精神，强化志愿服务工作，淮北矿工总医院内科团支部的团员青年们开展了“延伸服务 让爱传递”学习雷锋主题活动。

今年一月份，崔女士突发不能言语伴左侧肢体完全瘫痪。在家人的陪同下，患者来到淮北矿工总医院就诊，初步确诊为大面积脑梗死，右侧大脑中动脉闭塞。医院神经内科团队紧急启动绿色通道，迅速介入治疗，立即开展动脉内机械取栓术，成功将患者血管中长达1厘米的血栓取出，闭塞的血管完全再通。崔女士经治疗后病情稳定出院，现在家中进行康复治疗。



为了帮助崔女士尽快恢复身体状况，内科团支部组织团员青年来到崔女士家中为她作了进一步检查，并给予了个性化患者健康教育指导。

马新安医生对崔女士的饮食、睡眠、服药、锻炼、大小便等进行了详细询问，结合目前的身体情况，调整了口服药，并嘱咐崔女士脑血管介入治疗后3个月、6个月复查磁共振、脑血管造影，需定期到医院复诊，也对崔女士的饮食、功能锻炼给予规范指导。家访即将结束，在快要离开崔女士家中时，她紧紧握住马医生和志愿者的手表达感谢之意，也让在场医务人员非常感动。

从崔女士家出来，志愿者们又前往黎苑小区，对在血液净化中心静脉置管、动静脉内瘘的一名患者进行了家庭随访。

在患者家中，志愿者们详细询问了患者的饮食习惯，为患者进行了常规性检查，针对尿毒症患者的居家饮食、护理等方面进行了健康教育讲解，并现场

指导了股静脉置管的居家护理、动静脉内瘘成熟锻炼方法。

最后志愿者详细介绍了控制饮水的技巧、预防低血糖的方法和尿毒症饮食的注意事项，以及突发病情变化时的紧急处理方法，暖心的讲解受到患者和家属的一致好评。

参加本次志愿家访的医务人员们这样说：

**谢雨朦**——看到患者感激的眼神，我们深知患者的满意才是对我们工作的最大认可，每一位病人都能重拾健康的夙愿也是我们所追逐的职业幸福。

**张莉**——入户回访不仅有助于医护人员掌握患者在院的就医体验，更让优质的医疗服务在患者家中有了进一步延伸，对有效促进医患互信，提升医疗服务质量有着积极意义。

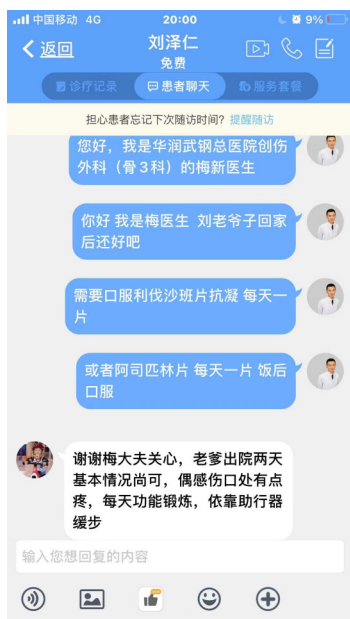
**李雯**——这次家访是青年医务人员延伸服务的一种方式，一次简单的家访，需要我们做的可能只是抽出一点休息的时间，把自己所学传递给别人，而对接受家访的患者而言，这是一次难忘的医患碰面。极致服务，其实就是做患者需要的服务。

淮北矿工总医院

## 随访前进一小步，医患走近一大步

近日，由武汉市总工会、武汉质量与认证认可协会获悉，华润武钢总医院骨三科 QC 小组（质量控制小组）荣获武汉市优秀质量管理小组。2020 年，骨三科以提升出院随访满意率为主题，有效利用科室公众号进行随访、定期发布疾病健康教育小知识、运用“杏仁医生”软件、微信等方式进行出院随访工作，出院随访满意率高达 99%。

骨三科的入院患者 24 小时内加入杏仁医生系统，并关注科室公众号。无论是在住院期间的病情解答还是出院之后的康复咨询，管床医生会在当日内及时回复。对于需复诊患者，复诊前管床医生会主动提前沟通，确定患者的复诊时间，避免患者来医院复诊找不到自己的管床医生的情况出现，节省了患者的就诊时间。科室公众号、杏仁医生号的二维码醒目地放置在病区护士站，并在出院记录末页打印，以便患者随时扫码咨询。



多样化途径出院随访的开展，不仅可以让医护人员对患者的病情变化进行连续动态的观察，同时督促患者规范治疗，定期随诊，正确康复。及时有效的随访，可以让病人觉得自己“有人管”，即使出院了还有一个安全的“依靠”。患者有疑问时，随时可以与医生沟通，获得个性化的专业解答。

出院随访在医患之间架起了一座良性沟通的桥梁，可以使住院患者的院外康复和继续治疗得到科学、专业、便捷的服务和指导，拉近医患之间的距离。离院不是治疗的终点，而是康复的起点！

骨三科多样化的出院随访是武钢总医院在落实患者服务体系建设过程中的一项最佳实践，也为其

他科室的出院患者随访提供了一个科学有效、保质保量的工作模板。2021年，医院将在华润医疗的引领下，固化患者服务体系建设，持续“以患者为中心”，全力打造具有我院特色的“标准+α”院前、院中、院后全流程、全方位、全员参与的患者服务体系，不断提升医院的患者服务水平，让更多患者享受到高标准、高品质、有温度的医疗服务。

华润武钢总医院

## 门区妇幼开展“润心服务”主题内训



务”主题内训工作。

培训开始前杨鹏院长做导入讲话，对区医院集团内训师来妇幼开展内训授课表示欢迎，对区医院集团人力资源部协助妇幼开展患者服务体系建设的各项工作表示感谢，对区医院集团内训师采取集约化管理使用的模式表示认可。杨鹏院长深刻阐述了固化患者服务体系，树立人文关怀理念对二级医院当前管理运行和今后发展壮大的重要意义，希望全体员工将思想和行动统一到这项系统工程中去，认真学习，学以致用，为妇幼圆满实现各项目标努力工作。

担任此次培训的三名内训师分别来自三家医院，是内训管理采用集约化模式的第一次内训实践。意义在于探索形成区医院集团内部培训的供需关系，形成内部培训大循环，助力医院发展和科室建设，同时把量变到质变的规律运用到内训师学习、训练、实践、成才的轨道中去，为内训师开辟更宽广职业发展通道和新路径，从而进入职业讲师序列。

培训中，方洁老师讲授的《以同理心助力医患沟通》课程，通过事实案例、亲身经历、科学依据、客观数据等内容把医生和患者的角色定位、内心需求真实复盘，把听众带入到了现实场景中，使听众身临其境感同身受，很好

为提高北京市门头沟区妇幼保健院全体员工的患者服务水平，落实润心患者服务关于体系建设的各项工作，由医院润心患者服务中心联合区医院集团人力资源部于3月25日在医院大会议室开展“润心服



地理解了同理心的内涵，掌握了医患沟通的技巧。李会玲老师讲授的《用微信群架起医患心桥梁》课程，经过大量调研访谈，掌握了如何建立微信群，了解多位名医微信群的日常管理维护，名医患者微信群带来的便利作用和长远意义，在此基础上结合所在医院和本职工作实际设计了这门课程。讲授的内容实用性很强，便于直接面对患者的医务工作者掌握其中的各种技巧。程云老师讲授的《医务人员服务规范》课程，结合自身工作要求和现实状况，从国家宏观政策到润心患者服务工作要求，宣贯了此项工作的重要性。

本次培训在员工中引起热烈反响，大家一致认为患者服务体系建设要持之以恒地进行下去，运用所学密切联系实际工作，密切联系患者，围绕以患者为中心的服务理念不断提高服务意识、服务技能、服务水平。

北京市门头沟区妇幼保健院



## 名医风采

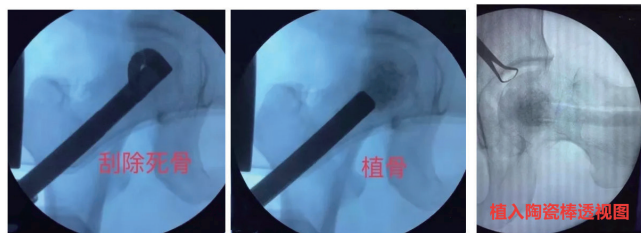
徐矿医院成功开展淮海地区首例  
陶瓷棒微创保髋手术

股骨头坏死（ONFH）是临床常见的难治性疾病。虽然其确切的病理生理机制尚不完全清楚，但普遍认为与骨内循环中断和最终骨组织死亡紧密相关。股骨头坏死的预防和保头治疗一直是临床骨科医生面临的巨大挑战。为进一步规范 ONFH 的诊断和治疗，2020 版指南在“中国成人股骨头坏死诊疗指南（2016）”的基础上，对 ONFH 的流行病学、病因学、病理生理学、影像学、诊断和治疗的新进展等方面进行了修订和更新，陶瓷棒微创保髋技术被推荐为首选的治疗方法。

股骨头无菌性坏死目前全国患者数量超过 800 万，每年新增 20 万，平均年龄 32 岁。目前最常见的治疗方法要么效果差，要么创伤大，保头成功率低，很快进入晚期而必须行人工关节置换，但是该手术创伤很大，而年轻患者的活动量大，几年内可能需要翻修，而且生活质量大大打折，只适用于老年患者或晚期股骨头坏死。

47 岁的刘先生，因长期酗酒，导致了左侧的股骨头坏死，正值青壮年的他是家里的顶梁柱，但髋部的疼痛、酸胀感，跛行，像一座大山一样压倒了他，让他无法正常地生活和工作。他也曾经尝试喝中药、外敷膏药及物理治疗，但症状并没有改善。后来在朋友的介绍下，来到徐州市矿山医院骨科就诊，经过李先启主任医师对其详细的体查和阅片分析，明确诊断为左侧股骨头坏死Ⅲ期（中期），股骨头内已形成死骨、囊性变，但软骨还没有塌陷，有保留股骨头的机会，可接受微创植骨手术（保髋手术）。



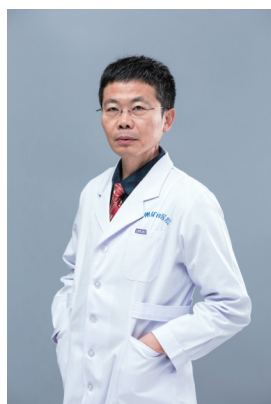


徐州市矿山医院骨科率先在淮海地区引进并成功开展该项技术，手术切口小，微创，术中在C臂机监视下直达股骨头坏死部位，采用特制手术

器械刮除死骨，植入的致密颗粒用于支撑股骨头，多孔颗粒促进头内的新骨形成，陶瓷棒通过多孔结构将粗隆部的血供引入坏死区，为股骨头坏死患者带来福音。目前患者刘先生已康复出院。

陶瓷棒系统是国内外最新微创保髋治疗股骨头无菌性坏死的方法，不仅发明了引导血管生长的材料，而且可以同时达到重建血供、清除坏死、骨内减压和支撑防塌作用。根据几十篇文献的数据统计，93%以上的患者采用陶瓷棒微创保髋技术术后不需要做人工关节置换，关节功能评分提高40%。

李先启主任医师提醒：股骨头坏死应早发现、早治疗，对于不同阶段的股骨头坏死，应采取精准的阶梯治疗。微创保髋手术是治疗青壮年股骨头坏死的重要手段，既可保留自身髋关节、亦可避免或延迟关节置换，给患者早日回归正常生活和工作带来希望。



**李先启** 主任医师，徐州市矿山医院骨科专业技术主任，中华医学会会员，1990年毕业于南京医科大学，从事骨科专业30余年，对颈、肩、腰、腿疼及四肢关节疾病有丰富的临床诊疗经验。尤其擅长膝关节骨关节炎的微创关节镜下清理和胫骨高位截骨保膝治疗；膝关节半月板损伤，前后交叉韧带损伤，髌骨滑脱等各种运动损伤的微创手术治疗；成人及青少年髋关节发育不良和早期股骨头坏死的保髋治疗；肩、膝、踝关节的关节置换。

徐州市矿山医院

## 医者感悟

## 三九脑科蔡林波团队为花样女孩圆梦

广东三九脑科医院肿瘤综合诊疗科 李少群

在医院心理咨询室里，小爱放松地诉说着自己的心声：“这周二，我知道了自己的全部病情。当时我在心里为自己写下了遗嘱：如果我走了，我要捐献我的器官，给用得上的人；如果我走了，我要对我的父母说抱歉，没能好好地孝敬他们；如果我走了，我要……”

说着这些话的小爱，在窗外阳光的沐浴下，平静且美丽，由内而外散发着光芒。

22岁的小爱是一名在校的大学生。去年年底，她发现自己左侧手脚的皮肤有些麻木感，还有轻微的头晕，起初没有在意，但是麻木感愈发严重，范围逐渐扩大到左边的身体和头面部皮肤，甚至用针扎自己都感觉不到疼痛。

她很苦恼，因为用针扎自己的皮肤时，大家以为她有心理方面的问题，还建议她去看学校的心理老师。然而心理咨询并没有缓解她的症状。慢慢地，她还出现了讲话费力、饮水呛咳、吞咽困难等症状，甚至是无论自己怎么用力，嘴里的东西都难以下咽。于是她到医院检查，结果竟被告知脑里竟然长了个肿瘤，而且肿瘤生长的位置在脑干的延髓。

脑干肿瘤的手术切除风险非常大，但是随着医学技术的进步，脑干的手术不再成为外科手术的禁区。有一部分脑干肿瘤病人可以进行手术切除或手术活检，通过手术后的病理明确诊断。

幸运的小爱顺利切除了肿瘤，但是症状并没有缓解，还出现了行走不稳等症状。本以为手术后就会好起来的她，有些沮丧，睡眠质量也很差。为了保证基本的营养需求，同时避免因为饮水呛咳引起肺部感染，她只能插胃管。

因为脑干周围有很多重要的神经，肿瘤本身以及手术都有可能导致一些神经功能障碍，常见的就包括行走不稳、饮水呛咳、吞咽困难、吐字不清、头晕、头痛、呃逆、面瘫等。小爱出现这些症状也是可以从科学上得到解释的。肿瘤

是切除了，最终病理确诊为弥漫中线胶质瘤，H3K27M 突变，是 4 级的脑胶质瘤，恶性的，所以还需要做放化疗。手术医生建议小爱找神经肿瘤的专科医生进一步治疗。

脑干弥漫中线胶质瘤，H3K27M 突变，是恶性程度很高的脑肿瘤之一，目前主要的治疗手段是放化疗。放化疗也是经过大量数据证实可以明确延长病人生存时间的治疗手段。于是小爱的父母找到了广东三九脑科医院肿瘤综合诊疗科主任蔡林波。

入院以后，蔡林波团队根据小爱的情况和相关的检查结果，发现小爱目前存在的几个问题：1、肿瘤需要治疗；2、神经功



能的损伤需要恢复；3、轻度的营养不良需要营养支持；4、心理压力需要释放。这些问题涉及不同的临床学科。为了让病人最大的获益，蔡林波把这些学科都整合到一起，让病人在治病的同时，能最大程度地改善生活质量，获得身心健康。

神经肿瘤科医生制定了放化疗方案，康复治疗科医生安排平衡功能训练和吞咽功能训练，营养科医生制定了营养计划，心理治疗师进行心理疏导。经过多团队的综合治疗，小爱的吞咽功能逐渐改善。放疗到第 9 次的时候已经能拔除胃管，可以自行经口进食，营养不良已经好转，平衡功能也改善，不需搀扶就可以走路。

症状的改善让小爱看到了希望，心理治疗让她更好地接受了病情，与父母多年的矛盾也终于得到缓和。情绪和睡眠质量明显改善，顺利出院在家休养一段时间后，小爱想尽快回到学校，继续完成她的学业……

在临床中，越来越多的患者经历告诉我，脑肿瘤的治疗除了对疾病本身的治疗以外，还需要关注病人的生活质量以及心理健康。作为一名医者，我要做的就是，最大程度改善病人的神经功能，提高生活质量，减轻心理负担——“有时去治愈，常常去帮助，总是去安慰。”

## 提灯天使的感悟

济南重汽医院心内科 宁凡娜

每一个人都有各自的小家庭，我们还有一个特殊的大家庭，那就是我们的心内科。每天我们从各自的小家庭里走出来，走进科室这个大家庭，家里的兄弟姐妹很多，我们一起照顾病人。心内科病区能容纳30多名病人，他们都是我们的长辈。在这里，他们不仅能得到专业的治疗，更能感受到爱和关心。

在病房里，经常会听到这样的对话：“叔叔，您这段时间怎么样？还有哪儿不舒服吗？今天我管您，有什么事一定要第一时间告诉我们，我们来帮您解决。”“好多了，有你们的照顾，我的身体恢复得很快，谢谢你们这些辛苦的护士们！”“阿姨，考考您降压药是怎么吃的？都吃的什么药啊？您给我说一说？”“这个降压药啊，幸亏你跟我说怎么吃，血压果然降下去了，唉，这么多年，都吃的不对呀！”



这样温馨的对话，家常的聊天，给病人们带来了熟悉的感觉，让病房这种特殊的环境变得温馨舒服。有的护士休班几天，有病人见了面就说：“你休班去哪儿了？好几天没看见你啦！”就是这样，被病人惦记着，需要着，正是我们的价值所在！

很多病人对冠脉介入造影检查有些焦虑和担心，我们想办法用最缓和、最容易让人接受的方式来进行宣教，我们边谈心边说注意事项，讲解术中的过程，解除他们的紧张焦虑情绪。我们经常会宣教一遍之后问问他们记住多少，你来说，我来听，这样的宣教不会给病人压力，病人都能记住。

我们不仅是专业的医务人员，更是心理指导员。我们这一代独生子女比较

多，没有人来照顾老人，很多老人在检查、治疗时记不住项目，反反复复地问，我们耐心解释，正确引导，让老人的紧张情绪慢慢缓和。有的病人脾气不好，我们会顺应、照顾她的情绪，慢慢地和她沟通，化解她的不安。

人道、博爱、奉献，这就是南丁格尔精神，也是我们每天工作坚守的信念和职责。日复一日平凡的工作，就是为了帮助病人尽早康复，健康如愿。我们愿是当下的提灯天使！

## 他山之石

## 管理千万条，患者第一条

——青岛市立医院改善患者体验纪实

**编者按：**

“让数据多跑腿，患者才能少跑腿”。青岛市立医院以信息化为抓手改进“患者流”管理，在不增加床位数和工作量的情况下，“盘”活了现有资源，减少了患者等待时间；想患者之所想，急患者之所急，得到了患者的广泛好评。

“非常感谢您大夫，只要能让我们住进来，哪怕是住走廊，我们也愿意！”这是今年冬季某个清晨发生在青岛市市立医院本部住院部的一幕，这也是我国各大医院“一床难求”的现状的缩影。面对有限的医疗资源，患者排队就医的现状，为了最大限度发挥现有医疗服务的能力，提高服务效率，让更多的患者不再“看病难”，进行患者流管理成为各大医院的必然选择，青岛市市立医院在患者流管理中从“遵时限”和“盘资源”着手，走出了一条独具市立特色的道路。

**“遵时限”——不放过每个细节**

患者流管理是系统管理，必须着眼于整个医疗服务流程。从预约到入院，从分诊到就诊，从检查到手术……直到出院，借助信息化手段，通过大数据分析，医院为患者就诊过程中可能涉及到的数十个诊疗环节都设定了精确时限，实现了实时监控。

患者预约后，系统会根据患者选择的时间段内医生门诊的预约情况为患者安排就诊时间段，并以短信的形式告知患者来院诊疗的时间和接诊医生，诊疗时长会因接诊医生和疾病情况而有所不同，出诊医生会严格执行“分时段预约诊疗制”保障患者在预约的时间段内能够看上病，系统如果监测到预约成功的

患者在就诊前30分钟未取号，系统会再次发送提醒短信，提醒患者及时取号按时就诊。

针对未预约直接来院就诊的患者，可以直接挂专家空余号或普通号就诊，若患者指定医生，而该医生已预约满，为了不让患者白跑一趟，在保障预约患者顺利就诊的前提下，该医生可以自主在选择预约诊疗时间段之外接诊，自主加号，供患者挂号就诊。但是对于患者来说，预约挂号就诊才是最省心、省时的就诊方式。目前通过青岛市市立医院微信公众号、服务号、官网、电话均可预约。



### 信息化加持，助力患者流管理实现自动化

患者在接受检查等后续服务时，从医嘱下达的那一刻起，HIS系统便开始计时，每一个环节操作结束完成时间都有计时，对超时操作，系统会进行提示，事后管理人员会对超时的环节进行原因分析，并采取针对性措施，实现持续改进。

门诊患者流向图



患者流管理的时效监控确保了患者在每个就诊环节都尽可能快的得到诊治，减少了在院的“无效等待时间”，既提高了医疗资源的使用效率，又为患者节省了时间和医疗费用。

### “盘资源”——利用好医院的每一张床

在一定时期内不同科室核定床位数量是一定的，但是因疾病发病的季节性等原因，不同科室的床位使用率会有所波动，会出现某个时间段一个科室无床可用而另一个科室床位不满的状况，造成了资源的浪费，更为重要的是耽误了

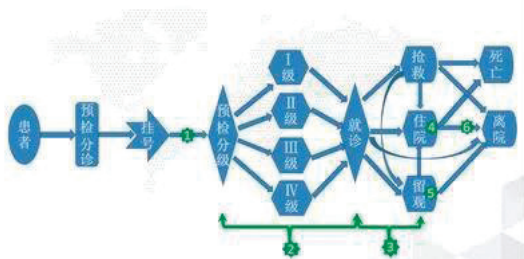


患者入院治疗。如何缓解这种不均衡带来的入院延迟问题，医院管理者通过多次调研找到了解决问题的根本——统一床位管理。

在职能部门的统筹协调下，各个临床科室达成共识，打破专业隔阂，实行资源共享。由病人服务中心统一监控所有病房床位使用情况，出现床位紧张无法及时收住院的情况时由病人服务中心统一调度床位，打破专业限制，最大限度满足病人收治入院需求。

这一机动灵活的床位调配机制既保证了临床科室收治病人的专业性和积极性，又能够保证床位资源的最大化使用，特别是在保障急诊患者就诊上展现了绝对优势：针对急诊患者，医院严格按照急诊分诊原则进行救治，病人服务中心掌握所有急诊留观患者的信息，包括接诊医生、疾病类型、留观时间等。当急诊床位接近满负荷时，病人服务中心会及时协调住院科室提供床位，以分流留观患者，为急诊患者空出床位，最大限度保障急诊始终有接诊急症患者床位，保障生命急救优先。

急诊患者流向图



### 等待的时间短了，入院的患者多了……

患者流管理实施半年多以来，成效显著。门诊平均就诊等待时间明显下降，为患者节省了大量排队时间；医技科室流程不断优化，运转更加高效，患者更早拿到检验检查结果；患者平均住院天数降低了，减轻了患者医疗负担，提升了科室运行效率；急诊入院人次显著增加，更多的患者得到及时救治……医院服务效率不断提高，让更多患者的生命健康得到了切实保障。

来源：华润JCI医院管理研究院订阅号

# 仁心仁术 康泽天下

**华润医疗控股有限公司**

**China Resources Medical Holdings Company Limited**

---

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

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

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

