

华润医疗患者服务体系 润心简报

2021年6月



目录

CONTENTS

润心者说

01 用制度促进“以患者为中心”服务理念更进一步

体系固化

03 医患满意度第三方评价报告解读进行时

06 “知行合一、持续改善”大讨论工作进展

07 患者服务最佳实践进展

09 患者服务体验提升进展

10 患者服务信息管理系统使用情况

使命担当

13 三九脑科人戮力同心，勇战疫情！

16 广东能建医院百余名医护支援荔湾区

18 门中医院心血管内科通过国家心衰中心认证

19 角色互换、深度体验患者就医流程

21 不忘初心，为民解忧办实事

23 健宫白衣用热血守护人民安康

24 助力高考，为莘莘学子保驾护航

知行合一

25 脊髓损伤险瘫痪，精心救治获新生

27 济南重汽医院润心患者服务小程序上线

29 区医联体联谊会在芝罘医院召开

32 北京能建医院召开体系评审解析会

34 培训救命之法，别在需要的时候后悔莫及

35 泰安市立医院爱眼公益活动走进崇仁学校

37 恒温蜡疗开启患者体验之旅

遇见美好

- 38 老人在重症监护室的留言
- 40 头盔行动，用爱呵护特殊儿童成长
- 41 童庆六一 呵护少年成长
- 42 爱心“粽”动员，温暖过端午
- 43 神经内科病房里的故事
- 45 “这一批食品，您不用付钱”

感动人物

- 46 跨越时空的信任
- 48 医者父母心，杏林天使情

最佳实践

- 50 国际癫痫关爱日徐矿医院大型义诊行动
- 52 病例个案追踪 系统解决问题
- 54 芝罘医院开展新闻文稿写作专题培训
- 56 “我是抗疫小英雄”员工子女职业体验
- 57 小小医生的六一爱牙体验

名医风采

- 58 守卫中枢神经系统健康的“啰嗦”医生
- 60 医者仁心，不仅治病，更懂爱人

医者感悟

- 62 “梦”中的重生
- 64 爱洒润心路，情暖患者心

他山之石

- 65 与患者沟通的艺术，这篇文章总结的太全了！

润心者说

编者按

在总监专栏《润心者说》中，各成员医院患者服务总监可以探讨和交流体系建设工作在医院落地的思路 and 做法，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与感悟。



在本期，济南重汽医院副院长、患者服务总监刘忠诚阐述了“以患者为中心”的服务理念推广，可以通过一系列标准或制度来实施，如绩效制度、工作制度等，在人事管理方面要充分尊重员工创造服务价值的的能力，营造“以患者为中心”的服务氛围，调动员工和团队的服务意识，强化医患满意度和医院服务文化的生命力。

▶ 用制度促进“以患者为中心”服务理念更进一步

“患者为中心”的理念是润心服务的核心，可以让医院的服务文化与经营发展永葆青春，让医院管理者在面对错综复杂的局面时把握医院的管理脉搏，保持医院品牌的生命力，也将成为医院经久不衰的发展源泉。

现阶段，医疗机构越来越关注患者体验和服务，但是普遍存在着为患者服务缺少温情、缺少同理心、缺乏主动性，医院和医护人员没有“以患者为中心”开展各项工作，难以让患者满意。因此，迫切需要为医院和全体医护工作者牢固树立“以患者为中心”的服务理念。服务是一种修行，只有出自医者内心，才能进入患者内心。

济南重汽医院通过前期积极的宣传、培训、大讨论等工作，转变了员工的患者服务观念，增强了服务意识，改善了服务态度，让“以患者为中心”的服

务理念逐渐在每一位员工的心中生根发芽。关于如何进一步深化服务理念，还需采取一些有效的举措为推广“以患者为中心”的服务理念保驾护航，让每一位员工发自内心地为患者服务，让患者满意。

推广“以患者为中心”的服务理念可以通过一系列标准或制度来实施，包括绩效体系改革、工作制度、人事制度等，将广大员工的观念、意识、思路、行为集中在“以患者为中心”开展各方面工作中来。

首先，传统的绩效管理主要体现多收多得、多做多得，未充分体现医疗质量、效率及技术含量、医疗风险、医疗服务等方面因素。把患者满意度、服务质量纳入绩效管理，可以在一定程度上促进“以患者为中心”服务理念的推广。与此同时，绩效管理一方面也应尽可能满足医院员工的激励需求，对于一些有社会效应但收入较少的科室给予适当照顾；另一方面，通过制度或标准设计确保医生在日常诊疗中规范医疗行为，确保患者利益，医生收入不直接与开具检查等收入挂钩，促进医务人员将精力集中在患者这个人身上，真正做到“以患者为中心”。

其次，要把团队合作作为推广“以患者为中心”服务理念的一项重要举措。医生们通过团队合作来解决棘手的医疗问题，寻求和建立温馨、和谐人际关系的机会。这不仅体现出“以患者为中心”的价值观，也在院内形成了一种相互交流，相互切磋，进而相互提高的氛围和机制。充分发挥团队协作精神，让医生、护士及科室其他人员在接诊每一位患者时，全心全意为患者的诊断、治疗和护理尽心尽力、体贴周到。

另外，在人事制度方面应努力营造富有归属感的内部环境。医院不会随意解雇任何一个努力工作的员工，尊重员工自身的价值和创造价值的能力，关心关爱员工，提升员工的归属感和幸福感。管理者应具备共情意识与培养能力，多与员工交流，发掘员工的个人潜力，帮助有能力的员工获得更广阔的发展空间，比如参与某一领域的管理工作，或者和行政人员一起对部门的发展做出规划。

在这套体系下，医院和科室、部门管理者积极调动每一位员工的潜能，贯彻“以患者为中心”的服务理念，将最好的服务奉献给患者，提升医患双方的满意度和忠诚度，不断提升医院的区域影响力。

体系固化

医患满意度第三方评价报告解读进行时

自4月25日华润医疗启动了医患满意度第三方评价工作以来，整体项目在各医院的配合与支持下稳步推进。经过医患满意度样本采集、数据分析、报告形成等环节，目前已进入报告解读阶段，由报告解读专家、公司患者服务管理部工作人员在医院现场为院领导和各部室负责人详细说明报告分析与改进指导建议。

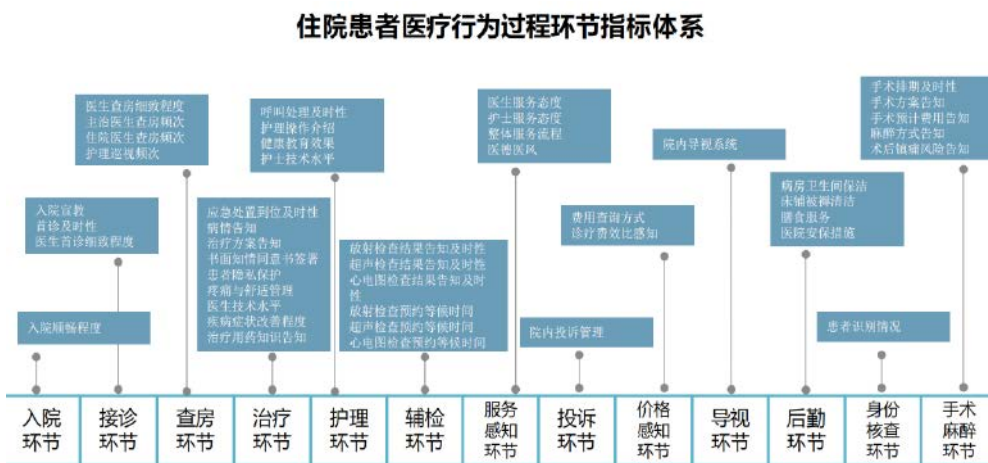
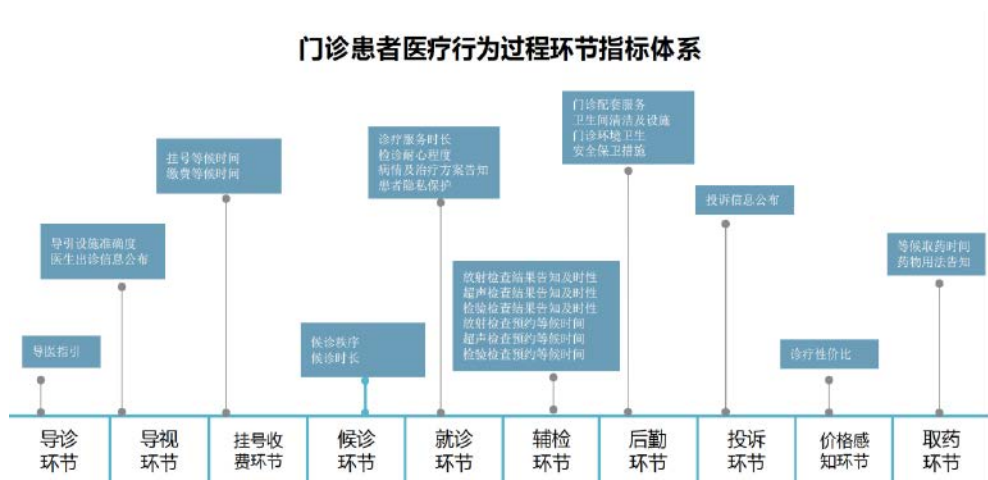
6月24日、25日，徐州市矿山医院、淮北精卫中心、淮北矿工总医院开展了报告解读分析工作。专家首先向各医院院领导解读了员工士气报告，介绍了测评内容结构、测评分析方法、测评员工基础信息，着重分析了员工对日常管理、工作状态、个人发展、职业感知、价值体现、医疗品质等维度的评价结果，就医院文化建设、薪酬结构理解、设备设施管理、环境卫生改善等方面给予了改进建议。



在门诊患者满意度报告和住院患者满意度报告解读环节，专家面向各医院中层及以上领导干部，首先整体分析了国家政策背景，介绍了医患满意度评价是“国考”和等级医院评审的核心内容，明确了政策要求为改善患者就医体验和员工职业感受，制定满意度监测指标体系，定期开展监测，并作为评审重要指标。通过阐述行业背景，说明开展医患体验管理是医院内在发展动力与现实发展需求，众多国际医疗机构已建立基于内部运营管理和患者体验管理两大维度的新型医院发展模式。

专家对标准化医患体验评价模型的建立进行了说明。根据基础指标的不同

组合，通过“医疗行为过程环节”和“医疗管理内涵品质”两条分析思路构建测评指标体系数据集。其中住院患者满意度测评体系设置行为过程13个关键环节、内涵品质三级指标体系，构建一级指标5项、二级指标17项、三级指标45项；门诊患者满意度测评体系设置行为过程10个关键环节、内涵品质三级指标体系，构建一级指标4项、二级指标9项、三级指标26项。

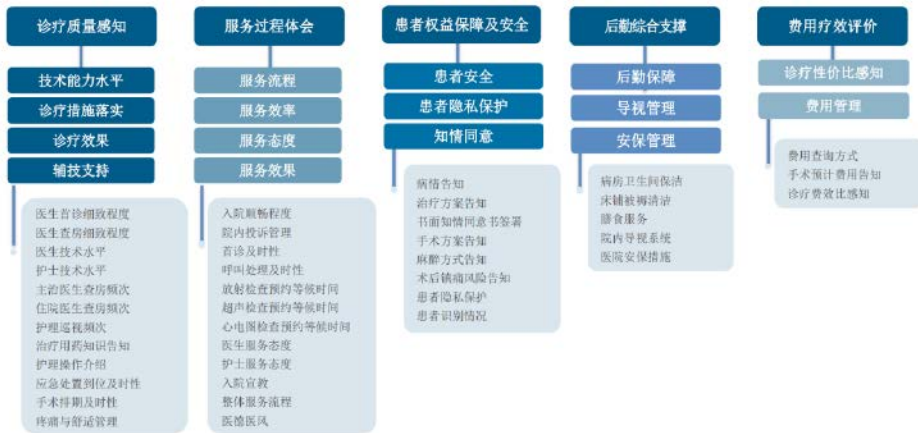


在全面介绍医院门诊及住院测评患者的基础信息、满意率、认同度、忠诚度后，专家系统解读了患者体验基础指标满意率、医疗行为过程环节分析、医疗内涵品质管理模块分析、职能部门管理指标分析、重点与优先改进问题分析，以及各科室就诊环节满意率与内涵品质管理指标的对比说明，并在报告解读与分析过程中给予了改进建议与案例辅证。

门诊患者满意度医疗管理内涵品质三级指标体系



住院患者医疗管理内涵品质三级指标体系



医患满意度第三方评价工作旨在助力医院“以患者为中心”的基于大数据的科学管理，“以问题为导向”的全面系统改进，“以换位体验为路径”的医患共同参与，引导医院和全员重视医患体验，满足国家政策与社会、医院、人才的发展基本要求，持续改进，持续提升。

按照体系固化工作计划，公司患者服务管理部全程参与医院的报告解读与协同改进工作。前期通过合理运用社会评价拉力，客观、公正地评价成员医院的患者服务水平与医患体验现状，后续将协同成员医院持续改进，共同提升医患双方的满意度、认同度与忠诚度。

“知行合一、持续改善”大讨论工作进展

截止6月上旬，各单位“知行合一、持续改善”大讨论讨论阶段工作陆续结束，各单位讨论问题情况均已备案。

本次大讨论在公司旗下全部医疗机构展开，共计开展讨论776场，参与12056人次，围绕华润医疗十大目标共计查找问题3924项，制定整改措施3846条，其中各单位的重点整改项目1255项。

各医院大讨论问题梳理情况的亮点、存在问题及建议如下：

1、亮点举例

从问题内容来看，大部分医院讨论深入具体，产出多，很多医院讨论出一两百条高质量的问题，起到了预期效果；

绝大部分医院能够严格按照“十大目标”的具体条目划分问题类别，问题分类界定准确，整改方向明确；

大部分医院整改措施制定具体可行，条目清晰，能优先从提出科室自身查找问题。

2、存在问题及建议

部分医院的问题没有对照“十大目标”条目进行分类，问题只是做简单罗列；提出的问题属于科室内部管理问题，如“加强合理用药”“技术水平提升”等等；问题的解决方案不够具体深入，如只是简单的用“增加人员”“增长工资”“逐步完善”等模糊性表达；问题整改方案中，责任部门、责任人及完成时限没有最终确定；问题整改表的条目存在漏填漏项的情况。

针对以上问题建议将问题根据“十大目标”做分类，严格把控大讨论主题主线；删减科室内部管理问题，梳理问题要从患者体验角度出发；尽快确定全部问题的责任部门、责任人及完成时限，确保整改阶段的高质量完成；认真检查核对问题项目，对漏填的条目或内容做补充和完善。

3、下一步工作

6-8月，各单位将进入问题整改阶段。各单位需进一步复核并完善问题，针对问题，特别是重点整改项目，扎实推进，整改任务落实责任到人，在规定时限完成整改，形成实效。

患者服务最佳实践进展

各单位积极落地第三批患者服务最佳实践，随着公司第三批患者服务最佳实践标准的下发与宣讲，各单位结合自身医院实际，选择适合的最佳实践进行落地，相关组织工作紧锣密鼓开展。其中：

淮北矿工总医院结合端午节开展“艾在中医”为主题的“员工子女医院工作体验日”最佳实践；开展“分级回访管理”最佳实践，创新地将家访与小型义诊相结合，为更多患者提供便利。



员工子女医院工作体验日

端午时节，邀请部分员工子女举办了一期主题为“艾”在中医，承在未来的员工子女医院工作体验日

术前焦虑视听感综合干预，手术室自制小视频发给手术病人和家属观看。小花帽熟悉法、漫画宣教法等培训



分级回访管理

坚持三级回访制度的落实，推行出院患者家访+小型义诊模式。

微信专病患者群管理对科室建立的微信群从名称到内容等进行了统一清理整顿。收到明显效果。



全院一张床，出于医疗安全等方面问题考虑，目前只在特需二病区推行，收治病情较轻、病情稳定的患者。



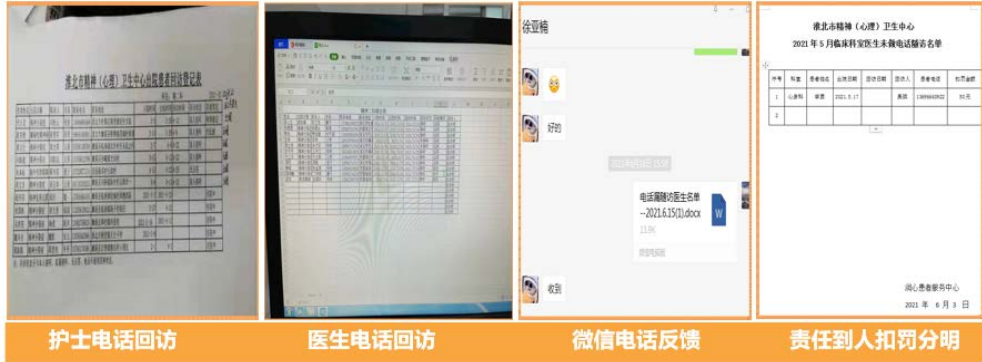
徐州市矿山医院实施“急救虚拟现金卡”最佳实践，配套制定了急诊绿色通道管理制度；实施“全院一张床”最佳实践试点，目前累计已有16名骨科患者转内四科病区管理。



◆ 制定急诊绿色通道管理制度

◆ 骨科、内四科实施全院一张床管理

淮北精神卫生中心开展“分级回访管理”最佳实践，实施抽查督导，并纳入科室绩效管理。



护士电话回访

医生电话回访

微信电话反馈

责任到人扣分分明

中能建安徽医院组织实施“员工子女医院工作体验日”最佳实践。同时针对既往落地最佳实践，通过月度、季度工作会持续夯实，将实践效果固化在日常工作中。



医院开放体验日

超声检查分时段预约

后续患者服务管理部将继续组织区域医院交流，深入实地走访，助力医院落地最佳实践并持续优化改善，提升服务水平。

患者服务体验提升进展

6月份各单位结合党建工作，深入到社区、学校、工矿企业一线，共开展义诊活动124场，服务社会百姓覆盖人群10240人次；开展线上线下健康讲座科普76场，覆盖人群8302人次；开展医联体共建活动6场，覆盖人群1061人次，为百姓群众带来实实在在的医疗便利。

注意事项：

- 1、各类院前体验应围绕“一医三专”来开展，定期分析活动效果形成闭环管理，避免流于形式。
- 2、院前体验应以患者为中心，营造医院良好的口碑和品牌效应，提高患者的满意度和医院的美誉度。
- 3、义诊、科普过程中，方便把患者加为微信好友，注重患者的转化率，提高医院的经济效益，体现医院发展。

患者服务信息管理系统使用情况

6月，广西水电医院、济南重汽医院分别上线患者服务信息管理系统，华润医疗旗下上线并应用系统的医疗机构已达到9家。



1、已上线医院系统使用量情况

截止2021年6月24日，各上线医院继续加大系统推广力度，已上线医院固定用户量（不含重复登录人数）已突破42.4万人，同比上个月增加3.5万余人。

医院名称	固定用户量（人）
北京市健宫医院	173286
淮北矿工总医院集团	77590
广东三九脑科医院	69570
北京京煤集团总医院	66367
广东中能建电力医院	19918
北京中能建医院	9173
徐州市矿山医院	6511
广西水电医院	1460
济南重汽医院	945
总计	424820

2、广西水电医院上线情况



6月3日，广西水电医院患者服务信息系统上线仪式在医院门诊大厅举行，院长郭贞山、院领导、医院患者服务总监周义恒及相关的职能科室负责人参加仪式。

现场润心工作人员积极向患者宣传推广，门诊及病房同步，让患者感受到便捷就医的新体验！

3、济南重汽医院上线情况



6月17日，济南重汽医院“润心患者服务小程序”上线仪式在医院门诊大厅举行。济南重汽医院院长刘绪明、副院长兼患服总监刘忠诚、医院管理团队、小程序项目组、信息科及相关的职能科室负责人出席仪式。

华润医疗副总裁吴新春莅临现场并在在讲话中指出，希望医院主动突破传统的就医流程，积极转化观念，拥抱互联网，推动患者服务再上新的台阶。

4、武钢总医院、淮北精卫中心参与重汽医院上线全过程

邀请武钢总医院患者服务总监曾萍、淮北精卫中心患者服务中心主任颜敏参与济南重汽医院上线工作，为后续系统在该两家医院的上线做好充分准备。



使命担当

三九脑科人戮力同心，勇战疫情！

自广州疫情发生后，广东三九脑科医院党政领导班子高度重视疫情防控工作，积极采取系列举措防控疫情。面对社区新冠核酸检测工作的压力和挑战，截止6月16日，医院已派出8批220余人次支援广州核酸检测工作，完成采样量超7.5万例，还有一批批医护人员在随时待命。在这场没有硝烟的战争中，三九脑科人交替上阵，坚决不耽误采集工作进行，竭力维护广州市民的安全与健康，展现国有医院的责任与担当！



广州生病了，我们要为她治病！



6月2日，医院派出医疗队支援白云区金沙洲核酸采集工作。当天，时而是30多摄氏度的高温，时而暴雨倾盆，数小时的“全副武装”让他们浸湿衣襟。

作为当日支援队伍中的一员，48岁的神经内一科护士长刘志红，脱下口罩，一脸勒痕。面对记者的采访，她说还能坚持。“市民排了几个小时的队，被雨淋湿透了，毫无怨言地配合着我们，我真的非常感动。”

刘志红哽咽地说，广州现在生病了，我们医务人员要一起为她治病。

“满身大汗，像蒸笼一样。虽然很累，但非常值得。”6月5日，在白云区京溪街犀牛角二楼停车场临时核酸检测点内，医院康复医学科副主任吕晓和康复治疗科的陈汉波脱下口罩时，一道道如同镌刻在脸上的口罩遮痕清晰可见。用纸巾沿着镜框边沿轻轻一擦，全是汗水，鼻梁上的护垫也全湿透。

他们是夫妻，也是战友

在这次紧急的任务中，有这样一群人，他们既是同事，又是伴侣；既是战友，又是知己。面对疫情，他们舍小家、顾大家，以爱的名义携手并进，守护千万个小家的“岁月静好”。

黄赛林是检验科的检验医生。他的爱人向璇半个月前刚结束产假回到医院病理科工作。6月4日，他不顾已上一天班的劳累，出发麦地华龙小学支援核酸检测工作。向璇因为没有打完两针疫苗，留在科里顶替前去支援的同事工作。

张慧芝是医院心理行为医学科的护士长，她的爱人是广州荔湾中心医院的一名医生。6月4日晚，她主动报名去新都小学支援。“我在低风险区普筛，你在高风险区复检，你我也算是为抗击疫情尽了绵薄之力！”张慧芝在朋友圈说道。

互相守望，守护广州这座城

今年48岁的刘建文是高压氧室的负责人，也是一名有着30年护龄、24年党龄的同志。虽然有严重腰椎问题，但丝毫不影响她对支援工作的热情。6月3日，她被紧急派往白云区富力桃园社区开展核酸检测工作。当天，坚持工作了6个多小时后，直到晚上10点才脱下防护服吃晚饭。6月5日，她又与康复治疗科梁锦锋合作，共完成核酸采集1000多例。



6月5日，在京溪街犀牛角社区临时核酸检测现场，有序排队的居民群众看到医护人员集结出来时，自发鼓掌叫好，向医护人员致敬。医护人员也挥手回应。

当天中午，在白云区培英实验小学临时核酸检测现场，居民朋友看着天气炎热，主动送来冰镇饮料，向医务人员表达感谢。

他们守初心，筑起白衣防线；他们担责任，守护这座城市；他们戮力同心，助力战“疫”，体现了三九脑科人“真诚、认真、拼命、坚持”的精神！

广东三九脑科医院

广东能建医院百余名医护支援荔湾区

疫情就是战场、命令就是战鼓！

6月10日，广东中能建电力医院积极响应广州市黄埔区卫健局号召，派出百余名医护人员前往荔湾区澳口社区、荔港南湾、环翠园社区、南岸、塘前新社区、青年社区、西关海社区6个站点，负责4万余人的核酸采样工作。



6月10日6时，踏着清晨的第一缕阳光，医护人员分两大战队，在院长助理黄梅芳、詹振鹏的带领下准时出发。参战人员均是积极响应号令、自愿报名者，齐呼着“广州加油、荔湾加油、电力加油”，以斗志昂扬的姿态前往指定采样点后，全身心投入到核酸采样工作。

“我是党员，我先上。”这是党员同志奔赴党旗指引的方向；

“我不累，我还可以坚持。”这是中坚力量承担社会责任的勇敢；

“我有经验，我当主力，你当助手。”这是一线专家传承的课堂；

在35度高温下，他们身着层层防护服，在身上绑着冰块尿不湿来降温；他们减少喝水量、减少上厕所次数，只为更节约物资、节省时间，能坚持为群众服务的更久一点；在密不透风的防护服里，汗水还是湿了又干、干了又湿，最终形成斑驳的白块，这是他们向疫情扬起的强大反击。

采样现场，医护人员也收获了满满的感动。西关海社区谦谦小朋友写下“感谢你们，给我们治病，你们就是医生，是为了全国人民，你们辛苦了”，稚嫩的话语，却饱含诚挚的初心，这是我们前进的动力；荔港南湾瘦弱的长

者在志愿者的搀扶下慢慢地走到采样点，采样后深深地向医护人员鞠躬，称赞“电力医院人工作真细心，电力医院人真棒”！这是爱的表达；志愿者们有条不紊的维持现场秩序，为医护人员专心致志地完成采样工作保驾护航，这是广州同心协力拉起的“坚固防线”……



医院党总支书记、院长罗伍山说：



“国有召、召必战、战必胜，这是是医护人员的责任。感谢你们用华润医疗人的无畏精神承担这一艰巨的责任，做一名勇敢的逆行者，我以你们为荣”。华润医疗副总裁吴新春给全体医护人员送来集团的问候，“大家在严峻的挑战面前经受住了考验，向抗击疫情一线的医护人员及其家属致以崇高的敬意！请多多防护保障、多多注意防

暑降温、平安归来。”

夜已临，出征的战友仍奋战在一线，医院员工及广大亲朋好友时刻心系着采样前线，期盼着参战人员平安归来。

广东中能建电力医院

门头沟区中医医院心血管内科通过国家心衰中心认证



5月28日，中国心衰中心总部发布《关于2021年第七批次心衰中心及第五批次基层版心衰中心通过认证单位公告》，经过严格的网上评审及中国心衰中心总部评审专家现场评审，北京市门头沟区中医医院心血管内科以优异成绩顺利通过认证，成为国家级基层心衰中心单位。

中心单位。

心力衰竭（简称“心衰”），被称为“21世纪心血管病的最后战场”，为规范心衰的诊疗，提高我国心衰的综合防控水平，由中华医学会心血管病学分会、中国心血管健康联盟、中华医学会心血管病学分会心力衰竭学组联合在全国范围内开展心衰中心建设项目。

门头沟区中医医院心血管内科，针对心衰患者建立专业的心衰门诊和病房。规范心衰诊治，以改善心衰患者长期随访管理，实施并强化以指南为导向的心衰评估、诊疗与管理。同时配合中医的特色诊疗方法，如辨证论治处以中药汤剂、穴位贴敷、针灸、中药泡洗、耳穴压丸等，以提高心衰的整体诊治水平。让心衰患者得到合理规范的治疗，最大限度降低再住院和死亡风险。



华润医疗心血管事业部王禹主任，在祝贺门头沟区中医医院成为国家级基层心衰中心单位时说，“台上一分钟，台下十年功”，成功来之不易，门头沟区中医医院心血管内科在张焱主任的带领下克服了重重困难，取得了突出的成绩，是心血管内科坚持以学科建设为抓手，推动心衰规范化诊疗的重要成果。

北京市门头沟区中医医院

角色互换、深度体验患者就医流程

在“七一”节前夕，在中国共产党建党100周年来临之际，为了深入贯彻落实北京市卫健委“学党史 悟思想 我为群众办实事”的指示精神，北京京煤集团总医院润心患者服务中心联合外科党支部共同开展了一场以党员志愿者参加的“角色互换、深度体验 外科党员在行动”的穿行测试体验活动。



体验活动开始前，副院长、润心患者服务总监孙秀芳做了启动发言。孙秀芳副院长指出：患者体验是现代医院管理的新趋势，通过角色互换发现在日常工作中存在的被忽视的问题，通过深度体验找痛点、难点和顽疾，通过深度体验做到自己校正、解决存在的问题。患者体验不仅是发现问题、反馈问题，更应注重问题的解决、问题整改及整改的成效。只有发现问题不逃避，整改问题



见真章，才能不断促进患者就医环境和就医体验的持续改善，才能更好的提高医护人员的服务意识，优化服务流程，改善服务环境，让“患者看病更舒心、服务更体贴”。希望大家在此次体验中，仔细观察、用心体验，详细记录下体验过程，认真思考体验细节，为今后能更好的为患者服务提供思路及方法。

此次活动就门诊常见疾病，设计了三条穿行路线，各小组成员在组长的带领下，以患者和陪同家属的身份分别进入内科诊区、外科诊区及急诊区域，将自己扮演成就医的患者，从进入医院起，到分诊、挂号、就诊、检查、治疗等，每一步都去用心体会患者就医时的感受和需求，详细记录就医过程中发现的问题。



穿行体验结束后，大家在会议室就此次活动中发现的问题展开了详细的总结和激烈的讨论。此次活动共发现问题 25 条，亮点 4 项。我们的穿行体验官们纷纷表示，通过这次穿行体验活动深刻体会到，当我们真正以患者的身份去体验的时候，才能发现平时很多被我们忽略掉的问题；当我们真正以患者心理去感受的时候，才能体会到平时很多不被我们理解的“特殊需求”；当我们把“同理心”贯穿在各个医疗行为中，才会站在从理解患者和关心患者的角度为患者提供更加优质的润心服务。角色互换、深度体验不仅使我们的内心更贴近患者，工作方法和工作态度更贴近患者的需求，还能提升患者对我们的信任；不仅有助于提升自己的沟通技能，还能促进自己的专业成长、提高自身的综合素质。

孙秀芳副院长在总结时指出：此次活动主题鲜明、重点突出。通过角色互换、深度体验不仅是要发现问题，而是要感受我们的服务是否到位，去思考我们工作中存在的缺陷和如何改善，把“问题清单”变成改善项目的有力举措，提高服务意识，优化服务流程，改善服务环境。做到“知行合一”，把“学党史，悟思想，我为群众办实事”转化为工作动力和工作成效，在我为群众办实事中自觉践行初心使命。

北京京煤集团总医院

不忘初心，为民解忧办实事

为减少患者等候时间，提升患者就医体验，2021年6月，空港医院充分发挥党建引领作用，号召广大党员同志亮身份、树形象、办实事，开展了以“不忘初心，为民解忧”为主题的系列党员志愿服务活动。

配合叫号系统，细化便民服务

6月，院抽血室便民排队叫号系统正式上线。上线前及上线初期，党员志愿者们积极参与专题讨论会及培训，不断推演患者通过系统取号、分诊、叫号、抽血的全过程，不断发现和解决问题。

自6月1日起，30名党员同志组成的党员志愿服务团队，以每人在叫号系统旁值守的方式，为前来抽血的患者提供指导、帮助、答疑解惑、指引等服务，以更好的提升患者的就诊时效和就医体验。



优化标识体系，完善导引功能

结合前期“知行合一、持续改善”主题大讨论工作台账中反映出的实际问题，党政班子积极开展调研论证，由质管办牵头，针对科室导引牌不明显、门诊楼指引标识不明确等不利于患者就诊的问题，进行了切实优化改进。

通过更新急诊、门诊、缴费大厅等区域地贴及部分科室指示牌的方式，让区域间的方位、流向更加清晰明确，患者可以根据地贴快速找到相应诊疗区域，极大地减少了找寻时间。此外，为方便老年患者，科室指示牌的字体均作了相应调整，以便于识别，解决了老年患者的实际诉求。

12345 接诉即办，强化服务向前一步

6月10日，辖区一名患者家属通过电话来访，反映了家中高龄老人行动不便，急需进行吸痰处理的诉求。了解实际诉求后，党政班子高度重视，党员志愿者协同护理部、社区部、医务科等部门，积极协调，于6月11日上午，



由主管领导带领呼吸内科医护深入居民家中，现场评估卧床老人情况，给予对症用药，并就家中制氧机使用和防压疮操作进行了指导。此举，切实解决了居民的实际困难，赢得了患者及家属的肯定和认可。

自开展“我为群众办实事”以来，我院在前期党员志愿服务的基础上，积极施策，已陆续开展6件民众集中关切的便民、惠民实际活动，用务实行动解决了民众诉求。在接下来的日子里，大家将继续深入落实服务方案，以更好的为民办实事，谋福利！

北京市顺义区空港医院

健宫白衣用热血守护人民安康

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。多年来北京市健宫医院的全体工作人员积极响应无偿献血号召，无数“白衣战士”身体力行。

受疫情影响，北京市街头采血量大幅下降，为保障我市临床用血的需求，解决目前血液库存短缺现象，6月8日，“白衣战士”们再次披甲上阵，无偿献血。此次献血不仅有一线的医护人员、党员干部还有行政、后勤人员等，健宫人以自己的涓涓热血守护着人民的生命健康。

今年与往年不同的是，献血活动采取分时间段、分批次的方式进行，最大限度减少人员聚集。献血现场，参加献血的健宫人们在前门方舱医护人员的指引下，全程佩戴口罩，主动扫健康码，展示疫苗注射情况，认真填写健康征询表，测量血压，抽血化验，最后依次登上献血车，撸起袖子献出自己的一份爱心。



此次献血活动党员、干部冲锋在前，各科室积极份子也发挥了模范引领作用。6月8日，参与无偿献血的30名“战士”，累计献血7000毫升。

尽管“阴霾”仍未散去，但每一份温暖的热血，都在为即将到来的光明注入不凡的力量。血量有限，爱心无限，北京市健宫医院的医护人员们用实际行动诠释了白衣天使大爱无疆、无私奉献的精神，也彰显了医者仁心的高尚情怀。

北京市健宫医院

▶ 助力高考，为莘莘学子保驾护航

6月7日，全国高考正式拉开帷幕。因近期一些地方出现疫情传播病例，目前疫情防控形势依然严峻，为切实做好新冠肺炎疫情疫情防控工作，保障广大考生高考安全顺利，中能建安徽医院田东街道电厂路社区卫生服务中心的工作人员加入了淮南第三中学高考医疗防疫工作组。



在高考医疗防疫保障工作领导小组、疫情防控小组，精心、周密制定《高考突发疫情应急预案》中，田东社卫中心防疫小组成员履行工作职责、工作任务、工作流程、工作纪律等规定和要求，明确考生发生异常情况的应急处置流程。

在第一场考试中考场内两名考生出现不适情况，田东社卫中心驻三中高考点疫情指导员史学辉，对不适考生进行了突发状况处理，保证考生情绪不受影响，顺利进行高考。考试后对学校考点进行指导，做好考场消毒、洗手设施配备等工作。

田东社卫中心的医务工作者为高考做好疫情防控和医疗保障工作，保证广大考生和涉考工作人员的生命安全和身体健康，确保考试工作平稳有序地顺利进行，为莘莘学子高考扬帆保驾护航！

中能建安徽医院

知行合一

► 脊髓损伤险瘫痪，精心救治获新生

近日，华润武钢总医院骨三科成功救治了一例严重脊髓急性损伤患者，使本可能瘫痪终身的小伙子重新站立，恢复功能，重获新生：回忆起事发时的情况，23岁的小汪（化名）仍感觉后怕。1个月前，他在7米的高空作业时不慎跌落，腰部损伤，当即感觉腰部及下肢剧烈疼痛、但是却丝毫动弹不得。他的工友立即将他送至我院急诊。急诊科王医生通过体检，判断患者是典型的脊髓损伤表现：腰部平面以下肌力0级，肌张力消失、感觉异常。便立即陪同患者做了相关的CT检查。

CT显示：椎体骨折、脊髓有明显压迫；结合查体存在下肢截瘫症状。王医生立即向科室汇报，启动骨三科“急诊绿色通道”，直接将患者送入病区。郑凯夫主任立即为其进行了详细的体检：患者腰背部软组织肿胀，L1棘突及双侧棘旁压痛（+），提睾反射消失。双侧大腿中上段以下感觉过敏，肌力0级，肌张力下降。结合影像学检查，诊断为脊髓损伤、截瘫、腰椎压缩性骨折。

骨三科陈金武及郑凯夫主任立即组织科室医护人员有序开展抢救工作：及时对患者给予心电监护吸氧；大量激素冲击治疗，以减轻脊髓损伤，同时，完善术前心电图、实验室检查，并通知手术室准备手术。

骨三科同时通过3D打印技术辅助建模，可以更清晰的看到脊柱骨折及脊髓压迫的情况。经过详细的术前准备和风险评估，2小时后，小汪被送入了总院手术室，陈金武主任主刀手术（后入路椎管减压+脊髓探查+腰椎钉棒内固定）。术中发现患者脊髓硬脊膜被碎裂的骨块明显压迫，这即是造成小汪瘫痪的“罪魁祸首”。陈金武主任为其仔细清理了碎骨片以及充分的椎管扩容减压。在麻醉科的完美配合下，手术顺利完成。等小汪术后苏醒时，已经感觉到双下肢感觉、活动大部分恢复。



术后复查X片



术后，骨三科为患者精心制定了详细的康复计划，康复科治疗和高压氧治疗的早期介入，使小汪恢复的很快。目前，小汪恢复良好，他已经可以独自站立，借助助行器行走。期待他通过接下来的康复训练。可以尽早的恢复正常生活和劳动能力。

华润武钢总医院

▶ 济南重汽医院润心患者服务小程序上线

6月17日上午，济南重汽医院“润心患者服务小程序”上线仪式在医院门诊大厅举行。华润医疗副总裁吴新春、患者服务管理部高级经理韩鹏莅现场，济南重汽医院院长刘绪明、副院长兼患服总监刘忠诚、小程序项目组、信息科及相关的职能科室负责人出席仪式。本次上线仪式由润心患者服务中心副总监刘歆主持。



上线仪式上，刘忠诚副院长首先肯定项目组及相关人员的辛苦付出，并介绍了系统上线过程及推广使用事项。现在各大医院都在推进信息化建设，此次小程序上线是在华润医疗患者服务管理部、智能与信息化部的大力帮助下顺利完成，希望大家相互协作，广泛宣传，将小程序的功能运用起来，提高工作效率，为建设智慧医院带来新气象，也可以更好、更高效的为患者服务。



吴新春副总裁亲自莅临上线仪式，对润心患者服务小程序在济南重汽医院上线表示祝贺。吴总指出随着互联网技术的迅猛发展，广大患者对于通过互联网获取医疗服务的需求越来越高，同时智慧服务作为患者服务体系标准化建设的重要一环，小程序是趋势使然。同时，也希望我们希望主动突破传统的就医流程，积极转化以往的观念，推动患者服务更上新的台阶。

随后，刘绪明院长表示小程序上线为我院患者服务开启了新的篇章，让医

院在患者服务管理水平上有了一个重要的飞跃，意味着我院信息化建设上了一层新的台阶。并隆重宣布：济南重汽医院润心患者服务小程序正式上线了！

仪式现场，小程序的易拉宝、宣传桌牌早已准备就绪，现场润心工作人员积极向患者宣传推广，门诊及病房同步，让患者感受到便捷就医的新体验！这对于促进患者的就诊流程、效率以及医院的服务质量都具有非常重要的意义。

智慧服务作为患者服务体系标准化建设的重要一环，对于促进医院整体服务流程、服务效率具有非常重要的作用，润心患者服务小程序的正式上线，将改善患者就医体验，极大提升医院的整体服务质量。助力智慧医院建设，时刻以患者为中心，润心服务，我们一直在努力！

济南重汽医院

区医联体联谊会在芝罘医院召开



为更好地实现“小病康复在社区、大病急症到医院”分工合理的医疗服务体系建设，加强我区各医联体单位沟通联系，推动双向转诊的有效实施，5月28日下午，烟台芝罘医院联合“1+9”医联体成员单位召开芝罘区医联体暨

“医心为民 党建联盟”联谊会，会议邀请党建联盟成员医院、9家卫生社区服务中心及周边基层医疗机构，约70余名基层医务工作人员参会。会议由芝罘医院执行院长程云松主持。

芝罘医院执行院长程云松主持会议，他介绍，自2016年以来，芝罘医院在区卫健局指导下，深化公立医院医改工作，扎实推进芝罘区域“1+9”医疗联合体建设，按照“保基本、强基层、建机制”，坚持资源整合、优势互补，构建“小病在社区、大病到医院、康复回社区”的医疗格局，逐步建立“基层首诊、双向转诊、急慢分治、上下联动”的分级诊疗模式，更好地满足群众日益增长的医疗卫生服务需求。芝罘医院作为“1”充分发挥龙头作用，与辖区9家社区卫生服务中心本着以强扶弱、双向选择等原则，建立紧密型、半紧密型、松散型医联体，引导优质医疗资源下沉，提升社区卫生服务中心的整体医疗服务水平，使基层就诊患者接受规范、标准的治疗，确保诊疗服务质量，努力实现小病就医在基层、大病就医不出区，方便群众就医。

会上，神经内科姜静媛主任以“醒后卒中——想说‘溶’你不容易”为题，做了主题讲座，介绍了医院卒中中心情况。早在2017年3月，芝罘医院已经成为烟台市首批加入脑卒中溶栓地图的医院之一，致力于脑血管疾病的“精准高效救治”。2018年6月，芝罘医院卒中中心建设工作正式启动，并于当年

通过中国卒中学会、卒中中心联盟的审核，授予“卒中中心”牌匾，进一步提高医院卒中诊疗规范水平。去年9月底，芝罘医院卒中防治中心通过了省专家组的评审和认证。医院将不断提高卒中综合救治和服务能力，承担起区域卒中防治中心的功能，努力为辖区卒中患者建设一条生命的“绿道”，更好地为辖区广大人民群众的身心健康保驾护航。

影像科朱卫峰主任以“核磁共振及CT情况介绍”为主题，向与会人员介绍了医院的核磁、CT新设备。芝罘医院医学影像科新引进一台3.0T效能的1.5T磁共振（MRI）已投入临床使用，与此前最新款数字化深度天眼128层CT同步运行，将改变排长队预约检查局面，目前医学影像科除增强等特殊情况下，门诊、住院病人磁共振、CT检查等均能在2天内完成。

消化内科牟肖梅主任做了以“消化道早癌的筛查及早诊早治”为题的学术演讲。利用胃肠镜检查技术进行早期消化道肿瘤筛查，达到早诊、早治，是避免病情发展、减少更多痛苦的一个非常重要且有效的手段。而且这些肿瘤的预后与诊治时机密切相关，早发现、早治疗大多数早期胃癌在内镜下即可获得根治性治疗。建议45岁以上人群都要定期做胃肠镜检查。烟台芝罘医院消化内镜中心聘请国际知名肛肠病专家傅传刚教授担任主任、首席专家，拥有一流的人才队伍，设备先进、技术领先、经验丰富，是芝罘区唯一集内镜检查、诊断、治疗、科研和教学为一体的消化内镜中心。

中医科黄大伟大夫向与会人员分享了医院中医科正在开展的针法类、灸法类、按摩疗法、中医外治疗法、中医内服法等中医适宜技术，助力基层医疗卫生机构中医药服务能力进一步提升，充分发挥中医适宜技术在社区医疗、保健、康复等工作中的优势，有效防治社区常见病、多发病，为辖区提供更加安全有效的中医医疗和保健服务。

泌尿外科张华明主任向与会人员介绍了泌尿外科微创技术，结合自己的专业知识和临床经验，重点就泌尿外科领域的新理念、新知识、新问题、新技术进行了讲解。泌尿外科微创手术相对于以往的开放式手术，具有创口小，出血少，恢复快的特点，一般病人手术后可以很快恢复。近年来，芝罘医院医院泌尿外科在临床、科研、教学等各方面取得了可喜的成绩，科室的技术水平得到了大幅提升，通过进一步推广泌尿外科微创技术，推动全区医疗机构泌外微创水平

再上新台阶，不断提高基层医务工作者的技术水平和业务素养，尽最大努力、提供优质医疗服务，更好地造福于辖区群众。

今后，芝罘医院将进一步与医联体成员单位加强交流与合作，共同探讨医联体建设工作的新思路、新举措，以落实分级诊疗为抓手，不断完善运行机制，构建良好的医疗服务体系，把医联体建设工作落到实处，真正把便捷优质的医疗资源带到基层群众身边，切实提高辖区群众的获得感、幸福感和满意度。

烟台芝罘医院

北京能建医院召开体系评审解析会

为顺利落实我院患者服务体系评审认证工作，促进医院各科室加强患者服务内涵建设，持续改进患者服务质量，提高医院患者服务水平和服务效率，提升患者满意度。我院润心患者服务中心于2021年6月10日下午在多媒体会议室召开患者服务体系评审细节解析及最佳实践推广会，全院职能科室及运营助理参会。

患者服务总监高玉霞副院长首先对我院目前开展的患者服务工作给予了肯定，并强调评审工作对我院固化服务体系建设的重要性，要求各运营助理向科室传达本次会议精神，落实评审工作。



润心患者服务中心朱悦对评审细则进行了详细的解析。通过前期对细则的梳理，我院患服中心完成了自查工作，并设定了评级目标，根据评级目标找到了需重点改进和完善的工作，通过本次会议传达给各运营助理，要求大家通力合作，顺利落实我院患者服务体系评审认证工作。

2021年我院陆续开展最佳实践落地工作，目前已开展“全院一张床”及“职工子女体验日”两项最佳实践。根据工作安排，2021年6月我院将开展三项最佳实践，分别为“一岗多能，协同增效”“为服务者服务”及“患者体验官”。

因借鉴的各家医院情况不同，我院根据自身需求，对本月开展的三项最佳实践进行了充分的研讨。结合我院目前开展的志愿者工作及职能科室工作安排，对其中细节进行了改进和优化，并号召运营助理积极联系患者，寻找我院的“患者体验官”！

会议最后，高院长带领大家对我院5月份第三方评审的满意度进行了初步的了解，并对其中提出的可以立即整改的问题落实到人，明确整改内容和期限，



要求负责人立即改进。

以评促改、评建并举。我院将本次评审工作作为推动我院患者服务体系深化内涵的机遇，借着评审工作的开展，将以患者为中心的服务理念深入到员工心中，为患者提供良好的就医体验，为医院发展打造基石！

北京中能建医院

培训救命之法，别在需要的时候后悔莫及

为了提高大众对突发心跳呼吸骤停患者的应急抢救能力及施救成功率，准确的掌握心肺复苏术要点，北京市门头沟区医院走进妙峰山镇政府、桃园社区，组织镇街网评员等共计 103 人，进行了心肺复苏培训。



讲师结合生活中常见突发疾病案例，讲授了急救的方法、要点和应急处置流程等基础知识，特别提示了常见突发疾病处置中需要注意的相关事项。心肺复苏导师对大家操作进行了耐心、细致的指导及纠正，手把手进行指导，直到大家真正掌握这项急救技能。

这节课不仅强化了大众对心肺复苏技术的了解及掌握，有助于发挥第一目击者的作用，更重要的是建立了“时间就是生命”的急救理念。

今后区医院将继续深入企业、学校、社区，传授心肺复苏知识与技能，普及突发常见病急救方法，让更多人掌握这些救命技能，发挥第一目击者作用，挽救更多生命。



北京市门头沟区医院

泰安市立医院爱眼公益活动走进崇仁学校

6月6日是第26个“全国爱眼日”，为响应号召，关爱儿童青少年眼健康，进一步普及眼科知识，6月3日下午，泰安市立医院组织相关医护人员走进泰安市崇仁学校，开展公益讲座、免费体检等“爱眼日”系列活动。同时，医院紫薇义工志愿服务队在学校开展了志愿服务活动。



活动现场，市立医院儿科医师倪玲云采用PPT展示的方式，利用直观丰富的图片和通俗易懂的语言，为学生们讲解《关注孩子身高》、《儿童口腔保健》、《青少年儿童近视预防知识》等知识，让学生们了解生长发育、口腔健康、近视预防等相关知识。纠正学生们的错误观念，指导他们养成良好的生活习惯。为了解孩子们平时的爱眼、护齿习惯，倪玲云与同学们进行现场互动，并为踊跃发言的同学送上精美的小礼品，把此次讲座的气氛推向高潮。泰安市崇仁学校校长李思远，泰安市立医院医务部副主任、神经外科主任刘启峰为活动做相关总结。



随后，医护人员为学生们进行测量身高、体重、眼科视力等相关检查。体检现场井然有序，医护人员耐心、细致地为学生们测量身高、体重，检查视力以及龋齿等情况，并给出合理的建议和指导。

此次活动受到学校老师和学生们的欢迎，活动不仅普及相关健康知识，还提高了师生们对青少年身体健康的认识，做到疾病早预防，早发现，早治疗，确保学生以更加强健的体魄投入到学习和生活中去，市立医院将继续为学生的健康成长保驾护航。

泰安市立医院

恒温蜡疗开启患者体验之旅

北京市顺义区第二医院康复科开诊一个月以来，受到广大患者的一致好评，同时患者也对康复科的“特殊治疗”充满好奇，为满足患者“好奇心”，更好地向广大百姓宣传正确康复理念，二院康复科于6月8日下午开展了患者体验日活动。



讲座结束后，康复科主任张丽带领大家参观康复训练大厅、物理因子治疗大厅、评估室等区域，并向大家介绍康复科的设备设施、治疗仪器等。

活动伊始，望京医院石岩和空港医院张晨振两位专家对脑卒中的治疗及康复训练进行知识科普，并对前来体验的患者提出的问题进行了答疑。



参观完毕，大家再次来到物理因子治疗大厅，让在场有颈肩腰腿痛及其他对症患者体验即将开展的恒温蜡疗项目。



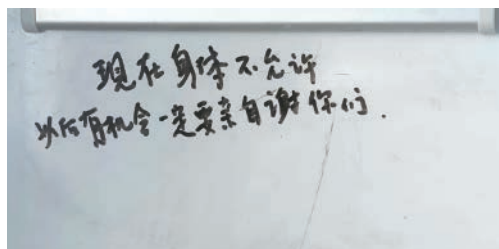
体验结束后，患者纷纷表示：蜡疗的感觉特别好，不吃药、不打针，做完之后就感觉疼痛缓解，康复师们态度亲切，工作细心，能很好的照顾病人及家属的情绪。而且，现在可以在家门口做这样的治疗，不用再把时间花费在路上，并希望以后可以多开展这样的活动，让大家更多地了解新的治疗项目，学习更多新的康复医学理念。

北京市顺义区第二医院

遇见美好

老人在重症监护室的留言

21日，武钢二医院重症监护病房内，76岁的张爹爹艰难地拿着笔，颤颤巍巍地在小白板上写下这些字：“现在身体不允许，以后有机会一定要亲自谢你们。”他努力地微笑着为照护他39天的医护人员竖起一个大拇指……



一个多月前，张爹爹不慎从七米高的屋顶摔伤，被家属紧急送往武钢二医院急诊科。当时，爹爹已昏迷、呼吸窘迫、紫绀、严重休克，伤情极为严重，生命危在旦夕。脑外科医护紧急施救后情况仍不见好转。12日，爹爹被转至重症监护室。进一步检查诊断为：肋骨骨折、颅骨骨折、创伤性硬脑膜下出血、念珠菌性肺炎、葡萄球菌血症、脓毒性休克、II型呼吸衰竭、脑挫伤、创伤性蛛网膜下腔出血等，情况十分危急。



重症监护室孙惠文主任立即对爹爹施气管插管、呼吸机辅助呼吸、抗感染、扩容补液、输血准备等生命支持治疗。同时给予心电监护密切观察爹爹生命体征变化、呼吸机监测观察爹爹呼吸情况，叮嘱护理人员密切观察爹爹神志、瞳孔及肢体活动情况。

20多天过去了，经过医护人员精心地治疗护理和张爹爹自身的努力，各方面情况都有好转，但由于基础肺功能差，多次尝试脱机失败，医护人员、老人、家属始终在尝试、在努力。爹爹妻子王婆婆日日以泪洗面，表示一家人愿不惜一切代价救活爹爹。

“有时去治愈，常常去帮助，总是去安慰，爹爹的情绪对治疗效果会有影

响，一定要让他振作起来！”孙惠文主任在确定爹爹情况往好的方向发展以后，安排一间“爱心病房”，允许爹爹家属每晚照护爹爹，帮助爹爹重拾信心。

在医务人员的不努力下，爹爹逐一渡过了呼吸衰竭、多处骨折、肺部感染等“生死劫”，并于昨日完成气管拔管。日前，爹爹情况良好，一周后可转至普通病房。

忙碌的日子总是匆匆而过，交班、接班，翻身扣背，机械排痰，治疗护理……琐碎的事情，平凡的日子。“崇高源于微小，收获来自付出”，爹爹白板的感谢温暖了重症医学科所有人的心。重症医学科的工作、危急、琐碎、但并不平凡，他们每天都在与生死竞速，挽救了无数个病人，也是挽救了背后的无数个家庭。



武钢二医院

头盔行动，用爱呵护特殊儿童成长

国际儿童节是每一个小孩的专属节日。满载童趣与幸福的这天，那些因为疾病只能在医院过节的小朋友们，又会收到怎样的惊喜？

为丰富住院患儿生活，让小朋友在与疾病的斗争中仍能愉快度过属于自己的节日，6月1日，广东三九脑科医院脑瘫科全体医护人员精心组织策划了“头盔行动——关爱特殊儿童”主题活动。脑瘫科一区尹靖宇副主任、二区郑炳铃副主任及高年进护士长看望住院儿童，送上礼物和祝福。

活动当天，尹靖宇带领众医生戴着头盔来到病房查房。小患者们看见今天查房的医生哥哥与以往不同，都猜到哥哥姐姐们会过来送礼物，个个都非常兴奋。结合脑瘫患儿的康复需要，医护人员为孩子精心准备了儿童防护头盔、防疫口罩、益智拼图积木、早教机等礼物。在派送礼物的过程中，医护人员重点讲解了头盔穿戴知识及儿童日常防护防撞知识。在拿到礼物后，小朋友们的脸上都露出了灿烂的笑容，为病区增添了浓浓的节日氛围。



为脑瘫患儿庆祝儿童节，是脑瘫科的传统。让更多脑瘫孩子回归家庭与社会，是脑瘫科的愿望。为脑瘫患儿送去爱与健康，在刚过去的5月29日“世界爱足日”，郑炳铃副主任及徐涛医师通过线上直播平台开展“脑瘫患者足部知识讲解”线上免费义诊活动，在线为患者及家属解答关于脑瘫患者足部疾病的预防、治疗及康复等知识。

广东三九脑科医院脑瘫科的医护人员表示，除了治疗孩子身体上的疾病，也希望通过日常关爱行动，让这些“折翼天使”感受爱与温暖，积极勇敢地面对疾病及生活，早日康复，回归家庭与社会！

广东三九脑科医院

童庆六一 呵护少年成长

在第71个“六一”国际儿童节到来之际，淮北矿工总医院护理部联合社会医疗服务部共同开展“相伴成长·童庆六一”生理卫生知识与心理健康教育系列活动，让青春期女生养成良好的生活习惯和积极健康的心态，培养心理核心素质，更好地学习和生活。自5月下旬以来，护理部相继走进淮北市青龙集小学、淮北市濉溪路小学等周边小学进行青春期心理卫生知识专题讲座。



妇产科祁克兰护士长、曹颖老师进行生理卫生知识与心理健康教育讲座，从女性青春期的生理和心理变化、卫生保健以及如何进行自我保护等方面进行讲解分析，教导同学们以正确方式对待青春期的生理和心理现象，克服恐惧，关爱自己，学会自尊、自爱、自强。



结合当前疫情防控的重要性，急诊科王雪岩老师为同学们进行疫情防控重要措施之一——七步洗手法培训。

本次活动，得到各家学校的大力支持与重视，并希望与我院联合共同呵护青春，让学生在拥有良好的学习成绩和思想品德的同时，也拥有健康的身体和心理。

本次“相伴成长·童庆六一”生理卫生知识与心理健康教育系列活动的开展，将一直持续至六月上旬。

淮北矿工总医院

爱心“粽”动员，温暖过端午

又是粽叶飘香时，为了让每位住院患者过上温馨的端午节，感受到家的温暖。济南重汽医院肿瘤老年病科的医护人员向每位患者送上编制五彩绳和福袋。

端午节系五彩线，是古老习俗。五彩线和福袋是端午节吉祥物兼饰物，具有辟邪作用，兼有祈福纳吉的美好寓意。

有医护人员的的地方，就“粽”有呵护相随；有医护人员的的地方，就“粽”有温暖相伴。病区内，我们将福袋分发给每位患者，并送上声声节日祝福，让每位患者度过一个美好安康的端午节。

“你们真好，端午节还惦记着我们，还给我们发这么好看的福袋。虽然我们不能回家过节，可我们在医院感受到了家的温暖，真的很感到，谢谢你们！”患者们接过礼物，脸上都露出了灿烂的笑容，激动地向我们医护人员连声道谢。粽情传达，谢声不断，感动无处不在。病区内一片温馨祥和，真情浸润着每个病患的心田。让我更加体会到“有时，去治愈，时常，去帮助，总是，去安慰”的深远意义。

一份福袋，一根五彩绳，一份情谊。不仅缓解了患者对家的思念，还让患者感受到了医院大家庭的温暖，更是架起了医患之间和谐的桥梁。提升优质服务，视病友如家人，让患者感受到“舒心”、“安心”，这是作为医务工作者应该做的。这蜜粽是小小的心意，希望患者能随时随地感受到我们医务人员的关怀，更希望患者早日康复。



济南重汽医院

神经内科病房里的故事



让老人家张口配合吃饭。

黄阿姨的母亲陈奶奶今年73岁，因为痴呆的原因已经卧床多年。在来到广西水电医院神经内科住院之前，老人家住在一家养老院。前段时间，黄阿姨发现母亲身体状态变差，不配合吃饭、无法交流，身体还出现了压疮、肺炎等问题，于是把老人送到了我院神经内科住院。

在住院的半个月时间里，黄阿姨表现出来的孝顺和努力，深深地打动了病友和医护人员。谁也不曾想到，50多岁的她为了多赚点钱，每天坚持打几份工，下班之后无论多晚都会坚持到医院照顾母亲。对于母亲的病情，作为女儿的她一直抱着乐观的心态，她经常笑着说道：“我会一直陪着妈妈，我不会撒手不管，也不放弃任何希望。”

黄阿姨的话感动了神经内科医务人员，副主任陈榆感慨万千：“黄阿姨真是一个很令我佩服的人，她乐观的态度，还有对母亲这份深深的爱，让看到的人心灵震动。”陈医生表示，每当看着黄阿姨捏着母亲的嘴巴喂食的时候，心里就会浮现起小时候自己被母亲喂饭的场景，同样也是这样的耐心、充满爱意……

经过神经内科医务人员精心的诊疗和护理，还有黄阿姨的悉心照料，配合中医的康复治疗，目前陈奶奶的身体状态良好，压疮减少，肺部感染也解除了，现在还能够时不时地冒出一两句话和女儿交流。看着母亲这样的状态，黄阿姨

非常开心。

其实，在母亲面前，我们都是孩子。小时候，母亲是我们的强大依靠，因为有母亲在，我们背后有了无穷的力量。现在母亲老了，我们变成了母亲的依靠，这是人世间最美最珍贵的情感。

古有“乌鸦反哺、羊羔跪乳”的孝道感恩，现有黄阿姨“不离不弃，心怀希望”的陪伴。尊老爱幼，孝顺父母一直是我们中华民族的传统美德。在这个极其普通的家庭了，黄阿姨靠自己瘦弱的肩膀，扛起了照顾母亲的重担，用实际行动回报母亲的养育之恩，诠释着中华民族孝道内涵。

广西水电医院

“这一批食品，您不用付钱”

“这一批食品，您不用给我们付款了……”

6月1日13时21分，广州市黄埔区塘头市场燕塘牛奶店老板娘钟春红向广东中能建电力医院院长助理黄梅芳发了一条信息。

5月28日18时，医院接到黄埔区卫生健康局发出的“须立刻组建一支至少42人的应急核酸采样队伍，做好时刻待命，接到出发指令须在30分钟内到达指定地点”的紧急指令。20时，院长罗伍山与相关工作人员10余人仍在医院门诊部九楼会议室紧锣密鼓地部署着医院疫情防控工作，在得知医院当日清晨派出12人支援荔湾区大规模核酸采样的未归队伍未用餐时，心急如焚。为保障出征人员物资充足，院长助理黄梅芳建议：“我们为出征人员的物资中准备些食物吧！”

罗伍山院长立马拍板：“好主意！”

会后，院长助理黄梅芳与润心患者服务总监胡溅梅便来到医院附近塘头市场燕塘牛奶店找到老板娘钟春红洽谈此事。

“我们有50个人要出征核酸采样，需单独包装50份食物，每份食物有水、饮料、牛奶、蛋糕、卤蛋、巧克力……；具体出发时间不清楚，有可能今晚，也可能是明天，还可能是过几天。”医院方诉说着需求。

“好的，没问题！我今晚就准备好50份。只要你们出发，我立马派人送到医院。若你们今天不出发，明天我进一批最新鲜的蛋糕更换进去。若你们取消出发了，这些东西就放在我店里零卖，不用你们付款，我们会处理。”老板娘毫不犹豫地说了。

当晚没有接到出征的指令。第二日，为确保出征人员的食品保障，医院让老板娘先送50份食品到医院备用。食品包装整齐如约送到医院，送完后老板娘静静地走了，并发了一条信息给黄院助。

“这批食品，您不用给我们付款了，我老公说将这批食品捐赠给医院参加抗疫的各位医护人员，你们辛苦了！感恩你们的无私付出！”

在全面抗击新冠肺炎疫情的关键时刻，幕后总有百姓心系医护人员，慷慨捐赠物资。正是这种强烈的社会责任感与医者的大爱情怀，鼓舞着医护人员战胜疫情的信心。虽在幕后，亦是最可爱、最可敬的人！

广东中能建电力医院

感动人物

跨越时空的信任

——门中骨伤科黄阿勇主任治愈昆明骨折小患者

5月27日，昆明的小轩轩（化名）在和小伙伴追逐玩闹时摔了一跤。摔下去时，他下意识地想用手掌撑了一下，结果不仅没有撑住，左手却被身体完全压住，并感觉剧烈的疼痛。家长带着孩子去了当地多家医院，经过检查，这一跤造成了小轩轩左手无名指骨折，当地多家医院均建议手术治疗。

面对医院给出手术治疗方案，家长面露难色，不忍心、舍不得涌上心头。焦急的家长四处打听，经朋友推荐联络到北京市门头沟区中医医院骨伤科黄阿勇主任，咨询可否避免手术治疗。患儿家属自述：患儿左手无名指肿胀明显，伴有畸形，活动有障碍。黄主任对照X光片发现患儿骨折移位明显，认为患儿骨折部位为无名指近节基底部，非常接近骨骺，骨折断端存在成角畸形，若采用手术治疗，极易损伤骨骺，从而影响孩子的骨骼发育。综合考虑患儿病情、年龄、功能恢复等情况，与家长沟通后建议保守治疗。

患儿家长听闻黄主任的建议后，当即购买28日昆明飞往北京的机票。晚七时，患儿一家下飞机后直奔门头沟区中医医院。尽管此时早已过了日常门诊时间，但黄主任依旧坐在诊室等待着这个“千里求医”的孩子。他说：“身为医生就要为患者考虑到方方面面，我不仅是一名医生，也是一个父亲，对于家长对孩子的担心和焦虑，特别能感同身受，希望通过我们的治疗切实帮助到患儿的家庭”。

从见到患儿的那刻起，黄主任及骨伤科医务人员为尽量减少患儿痛苦争分夺秒。黄主任发现小轩轩的左手局部肿胀更加明显，张力较大，给复位带来了困难。为安抚孩子紧张的情绪，黄主任通过聊天转移其注意力，一边迅速牵住其骨折的无名指，屈曲状态下顺势拔伸牵引、端提挤按，整个复位过程有序而紧凑，一气呵成。乍然使之人不觉，人已觉时骨已拢，骨折接好了，孩子的情

绪也平稳了。

“接骨是骨折常用的治疗手段，我们一般称之为‘保守治疗’。中医骨科对医生的要求较高，以手法复位为例，操作时动作要轻柔，用力要稳准，过程要流畅，避免反复多次整复，同时要避免粗暴手法带来的二次损伤。”经过外固定后，通过X光显示孩子骨折已完全复位。复位的结果让人满意，家属也非常感激。接受治疗后的第二天，小轩轩不再痛得哭闹，活泼起来。31日，患儿一家离京，黄主任反复叮嘱骨折后的注意事项及复查时间；离开后，还用微信告知功能锻炼要点，被家长连连称赞。



复位前



复位后

这是一次跨越千里的求医，更是跨越时空的信任。对于在医疗资源极大丰富的京城，隅居于京西的二级医院，这种信任来自骨伤科在患者群中口碑的积淀和传播，根源在骨伤科全体医护人员精湛的医疗技术和润心的患者服务。

北京市门头沟区中医医院

医者父母心，杏林天使情

题记：她是患者的好医生，是党的好儿女，是同事的好姐妹。她的工作岗位是平凡的，她对患者的关怀是无私的，但正是这样的无私和平凡，铸就了不平凡的共产党员精神，践行着医者的使命天职——她就是淮北市精神（心理）卫生中心精神二科主任、共产党员宋书丽医师。

“作为病人家属，我由衷地感谢宋书丽主任和程珊珊护士长和精神二科所有的医护人员！感谢他们用精湛的技术和用心的服务，使孩子爸能在这么短的时间里恢复得这么快、这么好，这真是我们全家人想都不敢想的事情啊！你们太了不起了！真心地感谢你们！”



今天上午，一位中年妇女冒着酷暑，辗转了一百多里地，说什么也要把锦旗亲手送到淮北市精神（心理）卫生中心精神二科主任、共产党员宋书丽的手里。

原来，2020年8月份，患者在工地建筑楼房时从三楼摔了下来，当时便昏迷不醒，神志不清。在当地医院抢救后转至其他大型综合医院，在经过颅脑手术后3月有余，患者才开始认识部分家人，后来回家休养。在家休养期间，其性格脾气发生了很大变化，易怒发火，时而哭泣、不愿意吃饭；时而胡语、自笑，行为怪异，记忆力减退，出门找不着家，日常生活全部要由家人照料。时间一长，家里人也备受折磨，为此，全家人非常担忧和烦心，痛苦笼罩着这个可怜的家庭。

今年5月31日，因为经济等原因，家人把患者送到了我院精神二科治疗。入院后，当宋主任知道这个情况时，就立即带领程护士长和本科室医护人员，对患者病情制定专门的治疗方案，并叮嘱大家细心用药，用心护理。



刚开始在治疗期间，有时宋主任正在和患者交流时，患者忽然性情大变，暴躁骂人，甚至动手；有时吃药时，水都端到嘴边了，他猛然一挥，就把茶水打出了好远……但无论患者情绪怎么变化，宋主任总是始终以一种宽容之心平静地对待他，微笑服务，耐心开导，用心照顾。这些事情，作为陪护家属、患者的妻子，一直看在眼里，感动在心里。就这样，在宋主任的精准治疗和程护士长以及全科室医护人员的细心护理下，终于在半个月的时间内，病人恢复了健康，顺利康复出院。

“关爱病人，胜似亲人；白衣天使，医疗精湛”望着锦旗上的赠言，作为优秀共产党员的宋主任深有体会地说：“救治病人，要换位思考，要把病人当亲人：想病人之所想，解病人之所急，踏踏实实地做好每一项工作，为每一位患者提供良好的就医环境，用最好的技术和最大的爱心服务病人，无愧于共产党员的光荣称号！锦旗不仅仅是荣誉，更是一种信任、责任与鞭策。”

“医者父母心，杏林天使情。”患者感动赠送锦旗，这其实仅仅是宋主任从医20多年来众多感人事迹中温暖的浪花一朵。

淮北市精神（心理）卫生中心

最佳实践

国际癫痫关爱日徐矿医院大型义诊行动

为了广大难治性癫痫患者重新认识癫痫，早日摆脱疾病困扰，以科学的态度解决癫痫的问题，6月5日，徐州市矿山医院举行了癫痫患者大型义诊活动，据悉，我院已连续八年举行癫痫义诊活动。本次活动



特邀江苏省抗癫痫协会杨天明会长；上海交通大学附属瑞金医院徐纪文教授；江苏省抗癫痫协会副会长、淮安三院徐建洋教授；江苏省抗癫痫协会副会长、苏州大学附属儿童医院李岩教授；南京医科大学附属儿童医院郭虎教授及徐州市矿山医院癫痫中心专家组成的义诊团队，为癫痫患者提供专业的咨询、诊疗服务。

因疫情原因不能来到义诊现场的北京专家们，在线上通过网络进行疑难病例讨论，他们是首都医科大学宣武医院孙伟教授；北京大学第一医院儿科张月华教授；北京清华长庚医院张玮教授。

癫痫中心张晓玲主任进行了癫痫知识宣教，就癫痫患者的诊治，服药，手术治疗和生活注意事项进行了深入的讲解，帮助他们正确应对癫痫疾病，增强战胜疾病的信心，通过规范化治疗回归健康生活。

义诊进行时



8点不到，来自徐州及周边地区的癫痫患者和家属便井然有序地排队候诊，专家们针对每一名患者的情况和病史给出具体的用药指导和治疗方案。同时为存在健康隐患的市民提供相应的诊疗建议。润心志愿者们为患

者和家属进行信息登记，发送健康宣教资料，普及癫痫疾病常见问题和解答。

此次义诊根据专家们的技术专长针对药物难治性癫痫患者、儿童癫痫患者、成人癫痫患者、外科手术及癫痫的术前评估等几个方面进行诊疗。据悉，当天共为义诊 200 余人，并全部免收检验费。



疑难病例线上讨论

下午进行了癫痫疑难病例讨论，徐州市矿山医院的周伟副主任医师提供了 5 个疑难而精彩的病例，专家学者们通过现场和线上直播两种方式对这些病例展开了热烈的讨论。参会人员纷纷表示受益匪浅，既学到了临床实践的先进经验，又拓宽了对癫痫诊疗的思路。

徐州市矿山医院

病例个案追踪 系统解决问题

武钢二医院润心服务部通过巡房、服务督导、电话回访、穿行测试等方式，经常收集到很多反复出现的服务问题。实际工作中，我们不可能接触到所有患者，于是我们尝试：做病例个案追踪，顺着某一个个案反映的问题，由表及里，追溯根因，系统性解决问题，可以达到事半功倍的效果。



病例个案追踪，是指通过追踪患者就医过程中能够感受到的医院服务品质，评价医院管理系统是否健全、周密以及执行力，是医院整体服务能力的综合反映。从2021年1月份至今，已追踪个案15例，促成了后勤保障中心“清零行动”，解决了“全院病床万向轮问题”“陪护管理”“儿科没有夜诊及病房”“胃肠镜室患者就医体验差”等问题。我们的工作步骤如下：

对象选定：外转患者或特别不满意患者。

专人跟进：润心服务部选派沟通能力、归纳总结能力较强的工作人员一对一跟进，分别联系患者和医护人员，通过面访（含家访）沟通、穿行测试等方式，还原患者的治疗、护理及服务经历。

追踪技巧：追踪前要对个案情况比较了解，善于找到突破口；过程中态度要真诚、严肃，要尊重被追踪人的人格，语言要有启发性，能打动人心，使之听得进去，愿意谈真话，当遇到被追踪人有抵触情绪时还要稳得住、忍得住；追踪后要及时做好记录。

资料整理：呈现形式有Word版或PPT，呈现内容包括如实记录患者的治疗、护理及服务经历；提出需要改善的问题点及改善建议。

资料运用：在行政例会及临床工作会上讲解，提高医院对服务管理的关注，促进临床科室提升服务能力。针对需要改善的点，列出问题追踪列表。

持续跟进：科室级问题，由润心服务部跟进、协助解决；院级问题，上报

院办公会批复以后，由院办跟进、协调解决。



经过近半年尝试病例个案追踪的工作方法，不仅促进了服务问题的系统解决，部门工作人员的能力和效率也得到有效提升，并且归纳出“整理资料四步法”，即：第一步，追踪对象基本情况介绍（含患者来院方式及目前救治情况概述）；第二步，明确患者诉求；第三步，润心服务部调研访谈记录附件资料；第四步，“以患者为中心”需要改善的环节及改善建议。

武钢二医院

芝罘医院开展新闻文稿写作专题培训

为加强医院新闻宣传工作，进一步提升通讯员队伍的写作能力，营造良好的舆论氛围，促进医院健康发展，6月15日下午，在烟台芝罘医院九楼多媒体教室开展《新闻写作方法与技巧》培训会议，副院长冯燕主持会议，各科室通讯员、运营助理等30余人参加会议。



会议邀请区融媒体中心、烟台日报社驻芝罘记者站副站长陆启飞，他结合PPT向参会人员讲解《新闻写作方法与技巧》，围绕着什么是新闻，新闻的要素是什么，写什么、怎么写来展开本次培训，通过大量案例，利用文稿解析、范文对比等形式，让大家对新闻写作有了较为深刻的理解。

培训过程中，他就自己从事写作的工作经历，以及多年来的从业经验入手，向大家讲解如何在医院发现新闻，怎样才能写好新闻，强调注意新闻的时效性和真实性之后，详细讲解了常见的几种报道形式及其写法，着重强调标题与小标题写作技巧，既有方式方法的传授，又结合发稿案例说明，形象生动，详略得当，深入浅出。

会上，副院长冯燕对各科室通讯稿件写作成果表示肯定与鼓励，她着重强调新闻写作五个“W”原则，各科室要将平日工作与宣传有机结合，善于发现临床新闻素材，敏锐捕捉信息点，关注各科室特殊就医病人，打造医疗服务特色，以患者为中心，贴近百姓，引起共鸣，从思想上实现“要我做”到“我要做”的根本转变，从多方面、多角度挖掘新闻信息来源。

对外联络宣传办公室负责人张敏展示了各科室1-5月稿件宣传情况，鼓励大家积极发掘日常工作素材，随后，就全院“知行合一持续改善”大讨论工作情况阶段性小结，并结合急诊科全员大讨论成果，进一步说明工作初

心，巧用“大讨论活动”工作工具，以患者为中心，以问题为导向，从自身出发，先从小问题开始整改，精耕服务细节。

参会人员纷纷表示，通过此次文稿写作专题培训，对医院新闻信息和通讯的写作意识、写作方法有了更加系统、全面的认识，将在以后的新闻写作中学以致用，把理论与实际相结合，提高宣传意识，为医院的新闻宣传工作尽职尽责，利用好医院的宣传平台传递更多正能量。

烟台芝罘医院

“我是抗疫小英雄”员工子女职业体验

为庆祝“六一”国际儿童节，让小朋友们度过一个快乐而有意义的节日，北京市门头沟区医院组织了“我是抗疫小英雄”员工子女职业体验活动。20多名“医二代”走进医院，了解父母的工作情况，感受父母救死扶伤的伟大，教育其应当拥有对父母的感恩之心。

今年正值中国共产党建党100周年，也是门头沟区医院建院70周年，为进一步强化孩子们的爱国主义教育，活动首先举行了庄严的升国旗仪式。

活动特邀请由胸外科副主任医师张秋生、急诊科副主任医师安维、手麻科医师汤鑫组成的乐队进行了现场演奏，孩子们唱响《没有共产党就没有新中国》，一度将气氛推向了高潮，职业体验活动也正式拉开序幕。



今年的职业体验活动，以预检分诊、穿脱防护服、采集核酸等场景模拟形式展现，让孩子们在寓教于乐中了解爸爸妈妈工作的伟大。

门头沟区医院副院长毛守奎全程参与活动，为小朋友们颁发了奖状及奖品。他鼓励孩子们学会勇敢表达对爸爸妈妈的爱，激励孩子们以爸爸妈妈为榜样，也做一个了不起的人。

孩子们举着奖状非常开心，毛院长也和孩子们一起记录下了童真的一刻。



北京市门头沟区医院

小小医生的六一爱牙体验

6月1日下午，北京市门头沟区妇幼保健院的候诊大厅集结了想当医生的小朋友们。他们身穿小小的白衣，戴上帽子、手套，围坐在医生的周围。

口腔科李仕超医生首先让小朋友们在模型上展示自己的刷牙方法，随后医生拿起模型和牙刷，一步一步地教小朋友刷牙的顺序和动作。小朋友们跟着医生一起学，刷得十分认真。有的小朋友拿起口腔科的小镜子，给妈妈检查牙齿有没有刷干净，妈妈也学会了规范的儿童刷牙方法。



为了宝宝们看病不哭，我们“熊猫大夫”早上9点就给宝宝们派发“六一”节礼物了。妇幼的医务工作者们在各自的岗位上手带气球，面带微笑地为每一位患儿诊治，呵护孩子幼小的心灵，减少幼儿对医院和医务人员的紧张感，也为家长减轻带孩子就医的精神压力。



北京市门头沟区妇幼保健院

名医风采

▶ 守卫中枢神经系统健康的“啰嗦”医生

相比于其他疾病，神经内科疾病“看不见、摸不着”，诊断有难度，部分疾病因其罕见而容易被误诊、漏诊。“这类疾病很容易出现严重的后遗症，对患者的正常生活造成影响。”广东三九脑科医院神经内一科李波副主任医师介绍。

“我曾得到过别人的帮助，所以希望自己也能帮助别人。”在被问到为何会选择成为一名医生时，李波如是回答。

中枢神经系统疾病近年多发，容易误诊

中枢神经系统脱髓鞘疾病反复发作后往往遗留明显的神经功能障碍，是中青年人非创伤致残的重要原因之一。2018年，李波接诊了一位被诊断为“脑梗死”的患者。56岁的陈姐因为突发头晕、视物重影等，在江门某医院当做“脑梗死”治疗后，症状没有任何改善，这才找到李波。李波考虑患者是“视神经脊髓炎谱系疾病”。在多次调整用药方案后，患者的症状逐渐好转，最后完全康复出院。1年后复查，颅内病灶消失。

视神经脊髓炎是中枢神经系统的炎性脱髓鞘性疾病，在临床上算少见，但近年来发病率呈逐年升高趋势。症状轻时，可能只是视力下降、视物模糊、肢体麻木等，但当症状持续加重，可能会导致失明、瘫痪、意识模糊，甚至危及生命。

诡变多端的桥本本病

2016年，28岁的刘女士因突发记忆力下降找到李波。同时刘女士还出现了头痛、头晕、耳鸣等症状。在茂名当地医院诊断为食物中毒，但是胆碱酯酶未见异常。在诊断的过程中，李波查阅了大量的文献和案例，怀疑患者是桥本脑病。在不断完善检查和调整用药方案后，患者的记忆力终于有了明显好转。李波介绍，桥本脑病是一种少见的、以甲状腺自身抗体升高、持续性或波动性神经和精神功能异常为特征的疾病，临床上容易误诊。刘女士出院后，李波回

访得知其记忆力基本正常。

李波特意围绕该病做了更深入的学术研究和探讨，希望能让更多年轻医生对桥本脑病有新的认识，引起关注，让更多的患者得到及时有效的治疗。

“啰嗦”的医生

李波瘦小的身子，却有一股亲和力，说话则是轻声细语、不急不躁。但李波却说自己是一个“啰嗦”的医生。

2017年，李波收治了一位发作性意识不清、肢体抽搐的脊髓星型细胞瘤术后患者。检查中，李波发现患者颅底脑膜强化、脑室扩张，考虑脑膜癌的可能，建议行腰穿确诊。但是患者认为自己定期复查的结果都很好，所以拒绝了。这并未让李波失去耐心，她耐心分析了腰穿的必要性。患者的心扉也在李波的讲解中被逐渐打开，同意腰穿。果然，在患者脑脊液中找到了肿瘤细胞。患者及时转入肿瘤综合诊疗科放化疗。一直到现在，患者及家属仍对李波表示无尽感谢，直言她有“救命之恩”。

“患者对疾病不了解，很多在医生看来特别简单的问题，他们却有所顾虑，需要医生耐心解答，常需要‘啰嗦’一些。”李波表示。

“一开始成为一名医生，就是想治病救人、帮助患者解决问题。”从医近20年，“治病救人”的信念始终排在李波心中第一位，未来她依然会把这一原则放在首位，做好中枢神经系统健康“守护者”的角色。



广东三九脑科医院

医者仁心，不仅治病，更懂爱人

有这样一群人，他们没有豪言壮语，没有丰功伟绩，却永远把人民身体健康当做自己的责任使命，他们每天默默地坚守在自己的岗位上播撒着光和热。泰安市立医院就有这样一位医生，她对待每一位患者像对待自己的家人一样，她关注身体健康，更关注患者心理健康，众多的患者都与她成为了知心好友，她就是泰安市立医院妇产科主任任景芳。

任景芳主任从事妇产科工作30余年，为几十万妇科患者提供过诊疗服务，参与过几千场妇科疑难疾病的救治，无数个日日夜夜与手术台为伴。她对妊娠期并发症，妊娠期保健、妊娠合并内外科疾病进行了深入学习和研究，参与组织并抢救多位急危重孕产妇生命。作为一名研究生导师，她因势利导，循循善诱，带过的学生已遍布祖国的天南地北。

在任景芳主任坐诊时总能发现妇科门诊前来就诊的患者排起了长队。等待的患者有时总是抱怨任主任看病太“慢”，但从门诊出来的患者却总是舒展眉头，解决了心中的忧虑。任景芳主任坐诊的最大特点就是“慢”，因为她看病时间花费长，诊察太认真。她不仅仅从身体上了解病患的问题，更是从心理上了解患者遇到的问题，真正为患者排忧解难。



由于任景芳主任看病太过于认真，有时难免引起误会。还记得在一次门诊接诊中，任景芳主任发现一女性患者宫颈糜烂，询问病史并经多方面考量，她强烈建议该患者进行HPV和TCT的筛查，两项筛查共计几百元左右，遭到了患者的拒绝。任景芳主任苦口婆心多次劝导，反而遭到了患者的误会。考虑到实际情况，任景芳主任始终心里放不下该病患。第二天来到诊室，她调到该病患家属电话信息，将电话打给患者家属，普及相关的科普知识和癌前筛查的重

要性，获得了患者家属的认可。患者家属带患者再次来院进行了筛查，病理结果显示为癌前重度不典型病变，并进行常规的干预治疗，防止了病情进一步发展，患者对任景芳主任认真负责的态度充满感激。

医者“仁”心，见证着平凡中的伟大。“癌前筛查这项工作再困难，也要去做，去推广，因为意义重大”，任景芳主任说道。“医生工作肩负着沉重的责任，更是一种光荣的使命，从事这个行业我无怨无悔”。

泰安市立医院

医者感悟

“梦”中的重生

北京市健宫医院重症监护室 赵莹莹

ICU病房里，医护人员正在井然有序地工作着。急促的电话铃声响起，电话那头急诊科医生快速描述着患者情况——患者男性，58岁，复兴医院转入，目前昏睡，无创呼吸机辅助通气，血钾8.2mmol/L，肌酐近2000umol/L，尿素70mmol/L，全身重度水肿，需请ICU紧急会诊。

患者随时有心脏骤停风险，叮嘱护士备好抢救物品后，我便飞奔到急诊。看到患者后，我震惊了，出现在我眼前的是患者全身的疱疹伴破溃感染！顾不了那么多，先跟家属交待根据患者目前指标及症状，需要行紧急床旁血液净化治疗，家属第一时间表示同意。急诊科的医护人员迅速将患者送至ICU病房，这时护士已经娴熟的准备好了心电监护仪、血滤置管物品、床旁血滤机等。

掀开被子那一刻，看到患者90%的皮肤都是疱疹，大家都和我一样震惊。时间就是生命，护士连接好监护仪监测生命体征，医生快速置入血滤管，医护人员紧密配合，忙而有序，按照管路，预冲，连接患者，一气呵成，大家悬着的心总算可以暂时落定。

随后皮肤科医生来会诊，诊断为类天疱疮，是一种自身免疫性疾病，乍一看就像爆炸伤一样触目惊心。给患者开了对症的口服及外用药物，医护人员每天协助患者按时服用及涂抹。

经过ICU的综合抢救治疗，患者第二天可以睁眼了，第三天可以说话了，之后每天都会有新的转变。随后脱离呼吸机，拔除胃管后自行吃饭，大面积的疱疹在医护人员的精心治疗护理下也逐渐结痂脱落，露出了正常的皮肤，患者也开始自己讲述漫长的求医之路。

他已经得肾病四年，之前还算稳定，大概两个星期前着凉后出现下肢水肿，然后全身水肿，随后出现憋气，被家人送到复兴医院后就不知道后面的事情了，继而又说自己的独生子还没结婚呢，自己还渴望抱孙子呢，满眼都是对未来生

活的美好向往。

经过长达1个月的治疗，他具备了置入半永久透析管的条件，终于可以出院规律透析了。出院时，他开心地让我们给他拍照，感谢这么长时间我们给了他比亲人更上心的照料。

科普知识

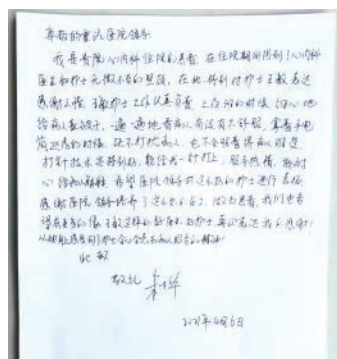
床边血液净化治疗指的是在危重症病人身边进行的血液净化的治疗。治疗的目的是清除血液的杂质，清除血液里有毒的物质，让炎症因子、多余的水分能够排出体外，使内环境处于相对稳定的状况，能够耐受治疗，尽快的度过危险期。

爱洒润心路，情暖患者心

济南重汽医院心血管内科 高艳

5月6号上午，济南重汽医院心内科的小王护士收到了一份特殊礼物，是出院患者朱老师亲手写的一封信。

信里讲到：“王护士工作认真负责，上夜班的时候，细心的给病人盖被子，一遍一遍的看病人有没有不舒服，拿着手电筒巡房的时候，既不打扰病人，也不会照的病人难受……”



朱老师因在住院期间得到小王护士的精心护理和爱心关怀，感激之情不言以表，所以写下来这封真诚的感谢信。而这封饱含感激之情的信件，在这春日盎然的日子又增加了一份温暖的色彩。

医学的价值，就在于不断的给病人以温暖，给未来以希望，有时治愈，常常帮助，总是安慰。将真诚之心融入护理，才显得丰富和深刻，护理工作因融入了润心服务才显得伟大和高尚。

看到这封感谢信，小王护士说道：“对于护士来说，睡醒去上夜班的那一刻是最痛苦的，甚至会想到为什么要选择做护士。但是夜里巡视病房时，看着熟睡的病人及家属，听着那均匀的呼吸声，就连那刺耳的打呼声此刻也变得温暖起来。我们要以病人为中心，用自己的爱心、耐心、细心和责任心去对待每一位病人，用实际行动感动着患者，让患者感受到家一样的温暖。”

一封封的感谢信和一声声的道谢，这字里行间凝聚着一份真情，对心内科的全体医护人员来说，份量是沉甸甸的。优质的医疗服务不是一句空话，而是倾注心血的实际行动。为患者提供更优质的服务，一直是济南重汽医院医务工作者不懈努力的方向。

以心换心，将心比心，真正为患者考虑，用心帮助患者，才能获得患者的信赖和肯定。我们将一直秉承“仁心仁术，康泽天下”的神圣使命，将“润心”进行到底！

与患者沟通的艺术，这篇文章总结的太全了！

医疗纠纷已成为当前医院管理的难点，时常困扰着医务人员，有时甚至严重干扰医院的正常工作。非医疗过失纠纷是指不良的医疗结果并非医务人员的过失造成，由于某种原因医患双方对不良医疗结果及其发生原因产生分歧而发生的纠纷。因此身为一个医生，懂得清晰简洁、有逻辑的表达自己的思想尤其重要，尤其是在与患者及其家属沟通时。

一、医患沟通中存在的问题

据北京大学医学部对三家综合医院医疗投诉分析表明：80%医疗纠纷与医患沟通不到位有关，只有不到20%的案例与医疗技术有关。美国联邦政府对美国大部分医院的一项医疗服务评估报告的结果也显示：一些住院患者对其所在医院的医疗后续服务感到不满意，直接抱怨医疗护理水平低下，许多患者表示他们未得到医生和护士的尊重及礼遇。在接受评估调查的患者中，超过25%的患者表示，医生和护士并没有与他们保持良好的沟通而造成医疗措施失误。

（一）忽视医患之间的沟通

临床医师往往忙于医疗工作，忽视患者的心理需求和感情需求，不能耐心地接待患者和家属，不和患者协商检查治疗方案，并告之治疗的目的、意义和可能的医疗风险等。患者被动接受治疗，一旦发生风险、并发症，即使是目前医学所不可避免的合理并发症，患方也常常不能理解而与院方无休止地争论，甚至拒付医药费。

（二）随便评价他人的诊疗行为

在医疗过程中，由于每个单位的条件、设备和医师的技术水平等因素，对同一疾病的认识能力不同，会有不同的治疗方案，甚至出现某种疾病在发病初期、症状不典型时的容易误诊。然而，当患者再就诊时，有的医师却不加思索地随便评价、指责前面的医师、医院。还有的上级医师当着患者的面批评下级

医师，点评治疗方案，评价治疗效果，这些常引起患者误解。特别是如果患者留有后遗症、并发症，常导致患方找上门来，追究首诊医院、首诊医师的医疗责任。

（三）交代患者愈后不够客观

由于治疗的对象是不同的个体，同样的治疗、同样的药物，反应不同，效果不同，并发症、过敏反应、医疗意外是随时可能发生的，有些是当前医学无能为力的。面对医疗中的未知数，医师交代病情一定要客观中肯，交代预后不可话说太满。如只将有效的结果告诉患者和家属，无效的可能及并发症没有告知患者和家属，甚至夸大疗效，增加患者和家属对治疗的期望值，而对发生并发症没有思想准备，由此引起纠纷。

因此，在对患者实施治疗的整个过程中，除技术水平外，医师与患者的语言沟通有着重要的作用。恰当的沟通，对患者有正面效应，而不适当的沟通或不沟通，常会导致医疗纠纷。因此，我们医务人员应掌握沟通的技巧与能力，提高服务艺术，尊重患者，关心患者，做好与患者的沟通工作。

二、医患沟通中的技巧

（一）第一印象

沟通中的一个主要的部分就是第一印象，人们看你到第一眼后对你的设想。他们对你的判断会影响你和他们沟通的效果。

即使在远古年代，外界已经对我们的祖先提出了要求：迅速判断面对的是朋友还是敌人。古人能否生存下来，取决于他们对第一印象的准确判断能力。媒体策划专家有一句名言：要给人好印象，你只需要7秒钟。通过大量的分析，研究者们得以成功描绘出影响第一印象形成的因素：第一印象的形成有一半以上内容与外表有关。不仅是一张漂亮的脸蛋就够了，还包括体态、气质、神情和衣着的细微差异。第一印象有大约40%的内容与声音有



关。音调、语气、语速、节奏都将影响第一印象的形成。第一印象中只有少于10%的内容与言语举止有关。

01 患者怎样看你

你沟通患者的方式依赖于你在患者眼中是什么角色。这是你在接近现场患者的时候需要做的一个决定。你可能会被认为是一个“权威的形象”（那个控制局面并做决定的人）或者你会被看做一位在那里完成工作的专家。

而且，患者很可能会把你看做父母（教你去怎样做的人）、朋友（安慰者）、老师（信息的来源）甚至是配偶（一种更加亲密的同伴，能够使患者信任你而去做某件事情）。在一个受伤或疾病的现场，当环境变化的时候，你不得不随时改变你的角色。你甚至需要成为患者的朋友、老师以至于家人，对于干扰治疗的旁观者，你又要成为权威的角色。

关键是要灵活。你需要根据自己应该扮演的角色而不断的改变自己的姿势、语调和用词。不要害怕改变。当你扮演的角色在现实的场景中不起效的时候，你应快速的重新评价并试试其他的办法。

02 态度

你要知道你在进行的是肢体语言交流，你需要表现出你的“存在”。这是一种能够反映出自己的自信、冷静、富于组织性以及给人以信心的能力。同样也要注意你把自己摆放的位置。



当你和患者沟通的时候，你应该考虑好你该怎样站着，以及站在哪里。如果你需要表现出控制与权威的态势，那就采取站立的姿势，这样你会位于患者上方。如果你需要体现出平等的态度，以患者的水平为标准，蹲下或坐下来。如果你想让你的这种接近更加委婉、柔和一点，那你就轻轻的站在一侧。如果你需要患者严格的服从你，那你就直视患者。

03 自信

“你就是专家”：
这就是你讲话的原因，
是你让患者家属信服
你的理由，也是你掌控
谈话局面的重要环节。
你没有理由自觉地去
讲一个知道很少、不足
或根本不知道的谈话
主题，除非你被问到。在这种情况下，要拒绝多讲，承认那不是你的专长。



“自豪地说”：信心百倍会让你的态度及讲话大为不同。想想这两种不同说法之间的差距：一种是“我很明确地告诉你，患者病情如何如何”；或者“我们的检查结果，完全支持我们的判断”；“这个领域中我们是最好的。”另一种相反的说法是“我们也不十分清楚”或者“检查结果有些像。”

（二）反应式倾听

01 要点

反应式倾听指的是重述刚刚所听到的话，这是一种很重要的沟通技巧。我们的反应可以让对方知道我们一直在听他说话，而且也听懂了他所说的话。但是反应式倾听不是像鹦鹉一样，对方说什么你就说什么，而是应该用自己的话，简要的述说对方的重点。比如说“你说你们全家都对你父亲的诊断有疑问？我想你们家里没有学医的吧”。

反应式倾听的好处主要是让对方觉得自己很重要，能够掌握对方的重点，让对话不至于中断；其次，还可以顺势转移话题，甚至转换概念。

02 注意事项

（1）集中注意力

外在和内在的干扰，是妨碍倾听的主要因素。因此要改进聆听技巧的首要方法就是集中注意力，尽可能的消除干扰。必须把注意力完全放在对方的身上，才能掌握对方的肢体语言，明白对方说了什么、没说什么，以及对方的话所代表的感觉与意义。

(2) 保持目光交流

要参与到谈话者之中去。当你看着物品而不是看着人时，人们就会变得不关心你的讲话或者完全反感。在你往上看时，你看起来就像乞求上帝给点儿提示的卡片；在你往下看时，你看起来仿佛想从鞋子中找到帮助。不断变化的目光看起来躲躲闪闪，不是光明正大。偶尔的目光转移反应出恐惧和不确定性。强有力的目光交流显示自信和控制。

(3) 注意对方的信号

正像你所说的话和所做的事情都是传递给对方的信号，他们也无时不在向你传递信号。如果你发现失去了他们，那只会使情况变得更糟糕，要保持平静。如果你离题太远，就赶紧折回来。如果你还在前半部分，就要更努力地集中面部表情和姿势，更努力地传递显示相关的思想，不要加快讲话速度。设法做得更精细和隐蔽些，更多地展示自己的思想。

(4) 做最坏的准备，准备好冲突

当有人向你开火时，不要立刻反击。暂时停下来，直视你的对手，仔细考虑你的回答，给予积极的正面回答，而不是具有攻击性的拒绝性回答。几乎所有诘问或谴责都能转而对你有利。

(未完待续)

来源：无界进修

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

