



华润医疗患者服务体系 润心简报

2021年7月



目录

CONTENTS

润心者说

01 贯彻患服体系建设，提升医患双方满意度

体系固化

03 患者服务信息管理系统使用情况

06 “知行合一、持续改善”大讨论工作进展

使命担当

08 我为群众办实事 健康服务进社区

10 门中医院向智慧型医院持续迈进

11 全心全意服务社区慢病患者

14 徐州市矿山医院康复医学科正式开科

16 名中医进基层健康义诊接地气

知行合一

18 三九脑科为癫痫患者举办专家线上义诊

20 济南重汽医院召开第三方测评分析会

21 想尽办法满足患者就医需求

23 破高龄手术止禁区 铸鲧背之年天伦梦

25 芝罘医院成功施治 112 岁老人骨折手术

28 微创手术无辅助切口令患者少挨刀

30 “谢谢你们给了我丈夫第二次生命！”

32 命悬一线，健宫急诊与死神赛跑！

33 广西水电医院为患者解决 15 厘米腹腔肿瘤

遇见美好

34 门区医院召开员工座谈交流会

36 “你们待我儿子那么好！”

38 两面锦旗的故事

感动人物

39 大山深处人民健康的守护者

42 情系青海果洛玛多的大爱医者

44 战斗中的医者 记门区超声科医师李银堂

最佳实践

46 北京中能建医院迎来第四期开放日患者

48 泰安市立医院义工队举办心理健康讲堂

名医风采

49 门中医院陶树贵副院长线上诊疗为患者保肢

51 三九脑科许绍强：脑脊液细胞学领域的“侦察兵”

医者感悟

53 生命的温度

55 夜空中最亮的星

57 院前急救的 24 小时

60 患者回馈的温度和信任

62 感悟患者的温暖

他山之石

64 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，烟台芝罘医院副院长、患者服务总监冯燕阐述了在现代医疗模式影响下，医疗服务正向“患者导向”转变，患者满意度是改进医疗服务质量和提高医院管理水平的标尺，针对第三方评价体现出来的具体问题，需要转为优先解决的关键目标，结合大讨论工作，不断加强对患者体验、员工体验的重视程度与改进力度，真正发挥医院的患者服务体系能力。

贯彻患服体系建设，提升医患双方满意度

现代医学模式拓宽了医学的境界，为医疗服务开拓了广阔的空间，赋予了医疗服务更丰富的内涵，更强调关心病人，关注社会，注重技术与服务的共同提高，这就是现代医学的发展方向。

在现代医疗模式影响下，医疗服务质量不仅与医疗技术、医疗设施和医疗水平密切相关，而且与患者感知有很大关系，患者满意度是医院在医疗市场竞争中生存与发展的重要保障，医疗服务正向“患者导向”转变，患者满意度则是改进医疗服务质量和提高医院管理水平的标尺。

那么，怎么能量出好成绩，实现双赢？这是当下需要思考的问题。

近年来，华润医疗启动患者服务体系建设，体系汇集了“以患者为中心”的医疗服务能力提升的重要举措，积极促进患者就医体验的有效改善，是有效

提升患者满意度的关键路径，二者相辅相成，如车之两轮、鸟之两翼，可以让人民群众就医获得感、幸福感触手可及。

近期第三方满意度测评是以循证管理为理论基础，依托互联网技术，将患者在就诊过程中获得的医疗服务感知，以数据展示的形式提供给管理者。数据本身可以有效指导医疗服务提升所需即刻干预的近期目标，然而数据背后所蕴含着的重要意义与逻辑值得思考，它是一股隐形的力量，可以打通管理上的“断头路”，使人开悟，调整管理战略战术，全盘布局，换个视角重新出发。这就是贯彻患者服务体系发展理念，深化患者服务体系建设内涵，把可持续的体系建设与患者满意度管理深度融合，准确把握患者服务体系建设实践要求。

这确实是一项工程，需要有“庖丁解牛”的精神。患者满意度是一面“镜子”，大讨论工作就像“分解组织”，穿行测试则是一件“利刃”，相互配合，相互支持，时时刻刻提醒管理者，这是一场扎扎实实的“走心之旅、润心行动”。

此次满意度测评报告解读会直接、清晰地反映出患者以及员工所关注、所期望的医疗服务和职业环境。其中“住院医生查房频次”此组数据分值不高，这项服务在住院平均满意度80分以上的报告中格外显眼，这种数据就可以给后期整改指明方向和目标；而员工满意度测评均值不高则是体现在薪酬及人力配置上。实际上患者满意度和职工满意度是紧密相连的，医院职工满意度偏低，也可以直接影响患者满意度，医务人员满意度与患者满意度直接正相关。在这方面，作为医疗机构，应该围绕职工发展晋升、薪酬福利、上下级关系、工作内容与工作内环境、外环境等各方面问题进行整改：推行主诊医师负责制，为医务人员提供成长和职业发展平台；配合主诊医师制，改变分配模式，医护分开考核，医生绩效考核到组，体现权责对等，多劳多得，优绩优酬；改善医务人员工作环境等方面着手，可以有效促进员工、患者双满意。

医院的改进和调整工作，从来都不是容易或一蹴而就的，这需要医院全体人员共同努力才能成功。下一步，医院将把患者满意度第三方评价体现出的具体问题，转为优先解决的关键目标，结合患者服务体系下大讨论工作，向全院、全员贯彻，不断加强对患者体验、员工体验的重视。在员工满意的基础上，尽可能地实现和满足患者对医疗服务的需求，建立正确的价值观，正如华润医疗吴新春副总裁所说“把为患者服好务，作为患者对医院信任的感恩回馈”，做好“以患者为中心”的服务文化的传承，只有这样的医院才能得到患者的信任和拥护，优化医疗环境，保障医院长期可持续发展。

体系固化

患者服务信息管理系统使用情况

1、门头沟区医院智慧服务内容培训

7月16日，患者服务管理部为门头沟区医院做智慧服务内容培训，刘海峰院长、毛守奎、王娜副院长，医院润心患者服务中心、信息科相关工作人员全程参加培训，对医院下一步的工作安排做深入交流与探讨。



2、已上线医院系统使用量情况

2021年6月25日-7月25日，各上线医院继续加大系统推广力度，其中固定用户数量达45.7万余人，同比上个月增长3万余人，除新上线的广西及济南医院外，徐矿医院、三九脑科和北京中能建医院增长率较高，健宫医院、三九脑科及京煤医院净数量居前三位。

固定用户月增长情况

排序	医院名称	固定用户 (6.25)	固定用户 (7.25)	增长量	同比增长
1	健宫医院	173877	182588	8711	5.01%
2	淮矿医院	77910	82115	4205	5.40%
3	三九脑科	70772	77503	6731	9.51%
4	京煤医院	66696	71609	4913	7.37%
5	广东中能建	20051	21585	1534	7.65%
6	北京中能建	9209	9846	637	6.92%
7	徐矿医院	6549	7699	1150	17.56%
8	广西水电	1527	2542	1015	66.47%
9	济南重汽	1019	2277	1258	123.45%
总数量		427610	457764	30154	7.05%

本月累计预约就诊人次超过 100 万人次，同比上个月增长 9.99%，增长率较高的分别是济南、广西、徐矿，增长量较高的分别是健宫、京煤、淮矿。

排序	医院名称	预约就诊人次(6.25)	预约就诊人次(7.25)	增长量	同比增长
1	健宫医院	550612	597961	47349	8.60%
2	淮矿医院	182439	197246	14807	8.12%
4	京煤医院	112072	134040	21968	19.60%
3	三九脑科	43445	46816	3371	7.76%
5	广东中能建	14068	15771	1703	12.11%
6	北京中能建	10351	11445	1094	10.57%
7	徐矿医院	1394	1726	332	23.82%
8	广西水电	844	1333	489	57.94%
9	济南重汽	124	487	363	292.74%
总数量		915349	1006825	91476	9.99%

9 家医院总的预约就诊占比为 25.6%，预约就诊占比较高的分别是健宫、京煤和淮矿医院。

排序	医院名称	日预约就诊	日均门诊量	预约就诊占比
1	健宫医院	1578	2082	75.81%
2	淮矿医院	494	2092	23.59%
4	京煤医院	732	2832	25.86%
3	三九脑科	112	908	12.38%
5	广东中能建	57	448	12.67%
6	北京中能建	36	874	4.17%
7	徐矿医院	11	582	1.90%
8	广西水电	16	704	2.32%
9	济南重汽	12	1389	0.87%
总数量		3049	11911	25.60%

9 家医院平均日打开次数达 20276 次，日访问人数达 7566 人次，其中健宫、

淮矿、京煤的日访问量居于前列。徐矿医院、淮矿医院人均打开次数较高。

排序	医院名称	日打开次数	日访问人数	人均打开次数
1	健宫医院	8076	3306	2.44
2	淮矿医院	3336	915	3.65
4	京煤医院	3992	1690	2.36
3	三九脑科	2350	865	2.72
5	广东中能建	419	137	3.06
6	北京中能建	376	164	2.29
7	徐矿医院	1415	329	4.30
8	广西水电	116	51	2.27
9	济南重汽	196	109	1.80
平均日访问量		20276	7566	2.68

“知行合一、持续改善”大讨论工作进展

7月，患者服务管理部分别于淮北、武汉、济南、北京召开区域工作交流会，会上各医院对本单位的大讨论完成率及完成情况进行了汇报，主要内容有：

1、整改完成率

经历了前期的讨论和问题梳理，截至7月16日，各单位的总体整改完成率达44%，完成情况详见下表：

医院	场次数	问题数	整改完成率
三九脑科	43	145	68%
武钢总院	62	204	51%
武钢二院	46	316	25%
徐矿医院	39	312	20%
淮矿医院	69	114	80%
健宫医院	45	225	15%
门区医院	63	270	49%
京煤总院	67	245	45%
门中医院	44	99	36%
门区妇幼	6	105	10%
空港医院	55	135	24%
顺义二院	35	49	59%
泰安市立	28	111	68%
北京中能建	21	121	85%
中能建安徽	9	68	41%
广东中能建	20	183	52%
广西水电	19	169	41%
济南重汽	52	406	44%
淮北精卫	7	242	40%
烟台芝罘	46	405	36%
总计	776	3924	44%

2、整改亮点举例

“知行合一、持续改善”问题立行立改示例

<p>济南重汽医院</p>  <p>增加便民箱、花篮、快递箱、充电桩</p>	<p>北京中能建医院</p>  <p>党员志愿者做好导诊及秩序维护</p>	<p>空港医院</p>  <p>更新指引标识，方便患者位置查找</p>  <p>完善采血室自助机和叫号机</p>
--	---	---

“知行合一、持续改善”问题立行立改示例

<p>芝罘医院</p>  <p>设置一米线加强院感防控</p>  <p>老院区设置灯箱</p>  <p>加强礼仪和沟通培训</p>  <p>人性化设计病区</p>	<p>泰安市立</p>  <p>设置母婴室并配备设施</p>  <p>叫号屏注重保护患者隐私</p>  <p>设立紫蕾社工，辅助院内外各类患者服务活动</p>
--	--

“知行合一、持续改善”问题立行立改示例

<p>门区医院</p>  <p>增加爱心座椅、患者随访单、公众号推出拟人化科普</p>	<p>门中医院</p>  <p>解决医院地面不平整问题</p>  <p>快速解决科室标识问题</p>  <p>为住院患者购置冰箱、微波炉，为住宿职工添置洗衣机</p>
---	--

“知行合一、持续改善”问题立行立改示例

<p>淮矿医院</p>  <p>对破旧的标识进行更换</p>  <p>医护人员落实手卫生</p>  <p>改造停车场方便患者停车</p>  <p>组织专家团队定期病历检查</p>	<p>广西水电医院</p>  <p>整改后</p>  <p>卫生间寻找不便，设置发光灯箱</p>  <p>增加便民轮椅，重新更新标识指引</p>
--	--

使命担当

我为群众办实事 健康服务进社区

连日来，京煤总医院润心患者服务中心开展“学党史 悟思想 我为群众办实事”健康义诊系列活动，把党史学习教育融入日常工作及生活中，不断推动润心患者服务工作持续开展。



7月7日，恰逢第十九个“世界过敏日”来临之际，医院润心患者服务中心联合社区科、儿科、皮肤科、呼吸与危重症医学科，在中门寺社区举办以“我为群众办实事 健康服务进社区”为主题的健康义诊活动。呼吸与危重症医学科陈亮主任、儿科袁红梅主任、皮肤科郭冬冬医师、药剂科徐磊药师及护理人员，为群众讲解过敏性疾病诱发因素、防治方法、疾病诊断、治疗方案。此次活动得到社区科廉培立主任和赵炳华站长的大力支持。

7月12-18日是老年健康宣传周。为做好宣传，润心患者服务中心在前期进行详细的主题活动策划，多次与龙泉镇峪新社区居委会沟通协商，根据社区居民需求，专门成立了以心血管内科、老年医学科、儿科、药剂科药师及居家护理构成的专家团队，进行针对性的义诊活动。

义诊过程中，心血管内科副主任医师王磊、老年医学科主治医师车军利针对患者情况，仔细听诊、详细解答。儿科主任医师张进颖为儿童进行诊疗指导。药师徐磊为居民用药存在的误区进行用药指导。



心血管内科护士长白亚南，老年医学科护士长方芳、护师张兴为群众测量血压，指导其预防心脑血管疾病、日常锻炼、合理膳食及规范用药等知识，发放健康教育宣传册。

义诊中，医务人员还指导居民应用京煤医院微信小程序，通过线上预约完成挂号预约就诊服务，方便居民就医。一位坐着轮椅前来咨询的老大爷说：“我现在腿脚不方便，有了这样的活动，在家门口就能看病问医，医生讲的很详细，很明白，并指导具体的复诊事项，这才是实实在在为老百姓办实事！”



此次义诊共服务 300 余居民，让居民在家门口解决常见病的咨询、诊治及用药问题，为其提供了就医便捷。

北京京煤集团总医院

▶ 门头中医院向智慧型医院持续迈进

2021年7月10日，在中国卫生信息技术交流大会上，门头沟区中医医院获国家医疗健康信息互联互通标准化成熟度四级乙等测评正式授牌。

6月30日，医院接受国家医疗健康信息互联互通标准化测评组专家的现场测评。通过PPT汇报、会议讨论、定性查验、定量查验、现场演示等环节，向专家组详细介绍、演示医院互联互通信息化建设成果。得到了专家组的高度评价和信息化建设的宝贵建议。



2018年医院规划院信息化建设伊始，领导班子提出“以评促建，以建促发展”的信息化建设指导方针，要求对信息化项目管理，做扎实，做精细。信息科根据要求，编制医院信息化发展规划，并按照评级评测和电子病历评级标准，补短板，锻长板，先后对医院对网络系统和进行机房改造。实施服务器虚拟化、移动护理、移动查房、信息集成平台、口腔电子病历、心电系统、手术麻醉系统、中医治疗、全院预约中心管理系统、CDSS系统等。优化调整系统流程将数据标准化做了全面改造与提升。建立360患者视图，CDR临床数据中心等。实现无线网全院覆盖。

此次国家医疗健康信息互联互通标准化成熟度四级乙等测评，不仅是对医院信息化建设成效的肯定，更是为医院不断探索健康服务创新方式注入了强劲的动力。医院将以此为起点，持续以问题和需求为导向持续加强信息化建设，向智慧医疗+智慧管理+智慧服务的智慧型医院迈进，更好地服务辖区百姓。

北京市门头沟区中医医院

全心全意服务社区慢病患者

长宁社区卫生服务中心的慢病保障服务

社区慢性病主要是高血压、糖尿病、脑梗恢复期等常见的、多发的疾病，这类患者在病情控制稳定后通过药物维持治疗即可。合肥高新区长宁社区卫生服务中心自2019年获批特殊病门诊资质以来，一直致力于做好慢性病保障服务，先后累计服务2000多名慢性病患者，受到了辖区居民的一直好评。



多科室联动，全方位提供服务。家庭医生工作室通过辖区摸排，发现了很多慢性病患者能够享受到医保的惠民政策，但因为缺乏相关知识和区域环境的影响未能享受到政策从而减轻负担。医保办通过梳理居民情况，逐个宣传、一一告知，帮助居民了解政策，在得知大部分居民因为年龄偏大行动不便无法自行办理业务时，主动联系市医保中心，帮助患者一站式办理解决群众的困难。

多政策覆盖，精准化提供帮助。群众利益无小事，辖区一位陈大爷，患有多种慢性病，一个月买药花费不小，因为不了解医保政策，多年来都是自费购药，经济压力巨大。中心医保办在了解陈大爷具体情况后，第一时间帮助申请了慢性病就诊卡，让多年来自费的慢性病用药能够享受到医保报销，极大地减轻了他的经济负担，改善了用药情况，使病情得以有效控制。

多举措并施，个性化提供便利。解患者之急，慢性病治疗重在持续的药物治疗，很多患者舍近救远定点在综合性医院，为了能全面的获取治疗的药物，但是程序的繁琐、路途的不便、报销政策的偏低往往让患者很“着急”。张大妈是一位多年的糖尿病患者，平时治疗需要多种胰岛素，其中有种胰岛素因为不是常用品种很难买到，所以张大妈只能到离家很远的三级医院拿药报销很是不便。为了帮助患者解决这个难题，药房积极联系药品供应商，建立多种供应



机制保障慢性病的用药，解除了张大妈的顾虑，在家门口就能买到需要的治疗药物，依据政策减免了门槛费的同时提高了报销的比例，真正让惠民政策落地帮助群众解决了实际困难。

群众事无小事，细微处见真情。合肥高新区长宁社区卫生服务中心全体员工将继续秉承“以患者为中心”

的服务理念，扎实开展“我为群众办实事”实践活动，用实际行动检验患者服务学习和党史学习教育成果。

在兴园社区卫生服务中心遇见慢病俱乐部

为了解高新区兴园社区卫生服务中心高血压、糖尿病慢病俱乐部成员近期血压血糖及用药情况，引导成员学习科学的自我管理方法，有效控制血压血糖，提高生活质量。为此，高新区兴园社区卫生服务中心于7月20日下午在中心4楼健教室举办“糖尿病慢病小组活动”与“高血压慢病小组活动”，邀请专家讲解糖尿病、高血压相关知识。

讲座主要分为高血压患者的自我管理方式、糖尿病患者的自我管理与用药、答疑三个部分。专家先给居民介绍了高血压患者的自我管理，强调了“五要”，一要定期监测自己的血压并记录，对于刚刚确诊或治疗早期，血压尚未达标的或血压不稳定的患者，每天早晚测量座位血压；二要定期复查，让医生了解病情变化和对治疗的遵从程度，以便根据需要及时调整治疗方案；三要长期坚持健康的生活方式，要限盐减重，多去运动，戒烟限酒和保持平和的心态；四要长期坚持遵医嘱服药，不随意减药，停药，换药；五要多学习高血压相关知识，以便识别假消息，避免病急乱投医，上当受骗。



在介绍糖尿病患者的自我管理与用药时，专家说到，当血糖高时，身体会

发出的信号，比如出现极度口渴、饥饿、头痛、注意力难集中、尿频等情形，并告诉居民影响血糖的因素。专家向居民发出“四问”：第一，有没有控制饮食；第二，有没有每天适量的运动；第三，有没有情绪较大波动；第四，有没有正确服用降糖药。在答疑环节，居民积极提出自己平时遇到的问题和疑惑，专家都一一回答，现场气氛十分活跃。

此次活动提高了居民对高血压和糖尿病认识，一定程度消除了居民对于高血压与糖尿病的恐惧，引导了居民科学管理血压血糖，增强了居民的服药依从性。居民对此次活动表示很满意，表示以后要多多参加慢病管理活动，一起交流。

中能建安徽医院

徐州市矿山医院康复医学科正式开科

为贯彻落实党的十九届五中全会精神和实施健康中国、积极应对人口老龄化的国家战略，推动康复医疗服务高质量发展迈上快车道，不断满足人民群众多样化、差异化康复医疗服务需求。6月28日，徐州市矿山医院



康复医学科正式开科。康复医学科的成立，标志着医院医疗健康服务能力又迈上一个新的台阶，我们将继续秉持“患者至上”的服务理念和“精益求精”的专业精神，强化责任担当，不断开拓创新，积极建设现代化一流康复医学专科，为广大人民群众提供优质、安全、高效的康复医疗服务。



徐州市泉山区政府党组成员、副区长王龙同志；泉山区卫健委主任谢夫玲同志；中国康复医学会脑血管病专业委员会常务委员、江苏省康复医学会副会长巩尊科教授；砀山县砀城社区服务中心王百坤主任、汪梦琪主任；

院领导班子、临床及行政职能科室负责人、康复医学科成员等一行来到康复医学科参加开科揭牌仪式，仪式由党委书记乔向华主持。

徐州市泉山区政府党组成员、副区长王龙同志；泉山区卫健委主任谢夫玲同志；中国康复医学会脑血管病专业委员会常务委员、江苏省康复医学会副会长巩尊科教授；砀山县砀城社区服务中心王百坤主任、汪梦琪主任；院领导班子、临床及行政职能科室负责人、康复医学科成员等一行来到康复医学科参加开科

揭牌仪式，仪式由党委书记乔向华主持。

仪式上泉山区副区长王龙、泉山区卫健委主任谢夫玲、江苏省康复医学会副会长巩尊科、院长梁延东分别致词。

随后，梁院长为巩尊科教授教授颁发聘书，特聘任巩尊科教授为我院康复医学科顾问。

仪式结束后，领导嘉宾对康复医学科病房进行参观，听取康复医学科汤海蓉主任的介绍，并进行交流。科室全体医护人员都表示，今后将以饱满的精神状态、精湛的医疗技术、整洁的环境竭诚为广大患者提供优质的康复医疗服务。



徐州市矿山医院

名中医进基层健康义诊接地气

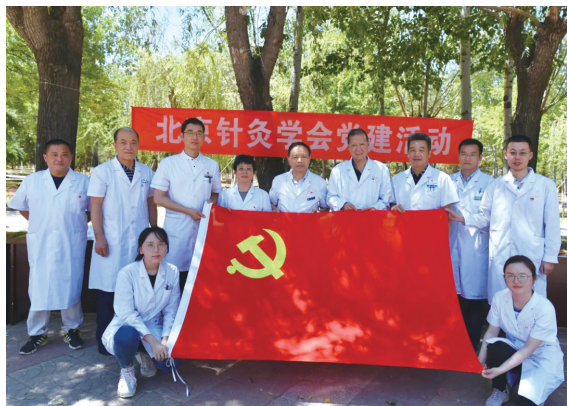


为切实满足百姓的实际需求，值此建党100周年之际，结合“名医身边工程”、“基层人才项目”，空港医院联合北京针灸学会，于6月底，在后沙峪镇龙腾世纪文化广场，举办了庆祝建党100周年“名中医进基层健康义诊暨健康宣教”活动。

义诊前，来自北京针灸学会的田丽芳（主任医师）、王麟鹏（主任医师）、王世广（主任医师）、吴中朝（主任医师）、于晓刚（主任医师）等几位知名中医专家及团队成员，来到空港医院，同基层医生进行了简短的座谈交流。空港医院院长王晓敏，医务科长沈爱蓉、社区部主任刘金刚及中医科医生参加座谈，并结合中国传统文化精粹传承、建党百年来祖国日益繁荣昌盛为中医带来的崭新发展机遇等话题展开了探讨。

随后，大家一同来到后沙峪镇龙腾世纪文化广场。在义诊活动现场，专家们为广大民众进行面对面看诊、答疑。空港医院中医科团队也在现场，为大家开展了健康宣教。

耐心的问诊、专业的把脉、中肯的指导意见、贴心的中医适宜技术体验……尽管天气炎热，但前来问诊的民众络绎不绝。据不完全统计，截止中午12:00，专家们已为100余名民众完成了面对面看诊。



“这样的活动特别好，感觉挺接地气儿的。真希望以后可以多开展一些！”

“广场上遛个弯就把疑惑多年的问题问清楚了！以后我多看看中医，从本质上缓解一下老毛病……”

听着民众们的热情反馈，无论是活动的发起者还是组织者，大家都深深地感受到了名中医进基层活动开展的深刻意义。今后，应民众所需，空港医院将更加深入地落实各项医疗惠民政策，让广大辖区百姓切实受益！

北京市顺义区空港医院

知行合一

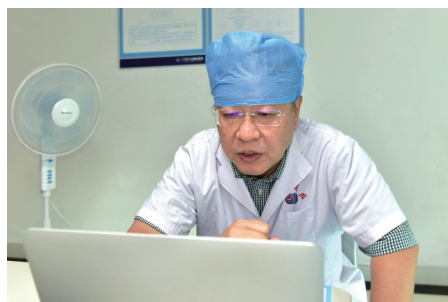
▶ 三九脑科为癫痫患者举办专家线上义诊

6月26日，广东三九脑科医院积极响应中国抗癫痫协会“癫痫关爱在社区”主题活动的号召，举行线上“爱的传递”公益讲座及线上线下义诊活动。本次活动特别邀请了我国癫痫领域泰斗沈鼎烈教授，广东省抗癫痫协会副会长、广东三九脑科医院院长、癫痫中心首席专家朱丹教授以及癫痫内科专家周锦华教授。



从医70余载，现年93岁高龄的沈鼎烈教授，仍心系患者，受邀在线为此次“爱的传递”公益讲座致辞。他指出，癫痫是一种常见的慢性神经系统疾病，70%的癫痫患者通过药物治疗可以得到有效控制。因癫痫疾病的特殊性，许多人通常对癫痫疾病存在误解，因此他特别分享了正规治疗癫痫疾病的经验。他希望社会能提高对癫痫患者和家庭的关注，提高公众对癫痫的认识，消除误解。

在癫痫科普环节，朱丹院长以《十分钟带你搞懂癫痫手术》为题发表演讲；癫痫内科赵黎明主任以《从诊治到防护——你想要的癫痫基本常识》为题发表演讲；中国抗癫痫协会生酮饮食专业委员会副主委、癫痫儿科李花主任以《饮食也能治癫痫？那些你不得不知的副作用》为题发表演讲。在答疑环节，针对患者提出的问题，专家们纷纷给予行之有效的建议。



科普讲座过后，广东三九脑科医院癫痫中心的18名医生参与了此次线上线下义诊活动，为近200名患者提供科学、有效、规范的诊疗方案，帮助患者



及其亲属了解癫痫疾病的基本处理原则、治疗方案的选择及管理、日常生活注意事项等。

“信息多跑腿、患者少跑路”。疫情期间，为解决和保障癫痫患者的复诊需求，癫痫中心郭强、赵黎明等15位专家以线上的形式开展义诊活动。癫痫患者通过“广东三九脑科医院互联网医院”小程序在线免费复诊，专家们综合患者前期用药情况，给出新的就医建议。

此次线上义诊活动主要针对疫情期间无法到院复诊的患者，初次就诊患者

可通过线下的方式参与义诊活动。周锦华教授等3位专家为患者提供线下义诊服务。

我国现有900多万癫痫患者，随着社会化进程的加快，社区已经成为疾病防治管理的最前沿。但因癫痫疾病的特殊性，社区医生通常缺乏有关癫痫的专业知识。

广东三九脑科医院癫痫中心6.28国际癫痫关爱日义诊活动



通过此次活动，广东三九脑科医院希望能够帮助更多患者及家属提高依从意识，建立科学的防病和治病理念，树立战胜疾病的信心和耐心。在此，我们呼吁，要正确认识癫痫疾病，消除对癫痫患者的误解，给予癫痫患者美好的生活环境。

广东三九脑科医院

济南重汽医院召开第三方测评分析会

7月13日下午，济南重汽医院召开第三方满意度测评分析会，特邀医患体验交流与项目培训高级讲师谷蔚做“第三方满意度测评解读与分析”的专题讲解，会议由济南重汽医院润心患者服务中心副总监刘歆主持，我院领导班子、临床、各职能部门负责人参会。



会上，谷蔚老师以“用数据放飞卓越医疗”为主题，深入浅出地对“患者体验管理的意义”、“价值数据的质控”、“医院测评数据解析及问题解决方案”做了详细的讲解，根据第三方开展的住院及门诊患者就诊体验及品质测评数据，指出了我院医疗服务

环节中存在的问题，并引导参会干部职工深刻认识改善患者就医体验的价值意义，那就是要以精湛的技术水平、优质高效的服务，不断满足人民群众看病更舒心、服务更贴心的健康需求。整个培训主题突出，内容翔实，具有很强的指导性、针对性和操作性。

最后，济南重汽医院刘绪明院长在总结中发言，本次第三方满意度测评通过大数据准确的反映出了医院的长处与短板。全院干部职工要做到高度重视、提高认识。各临床科室、职能部门要充分认识到开展创建满意度评价体系的重要性和必要性，明确职责，分清责任，高质量完成各项工作。按照医院的要求，针对此次测评存在的主要问题，认真组织讨论分析，制定切实可行的整改措施，从根本上解决问题。我院也将不断建设和完善满意度评价体系，以评促改查找问题，持续改进医疗服务质量，满足人民群众日益增长的健康需要，提高患者就医体验。

济南重汽医院

想尽办法满足患者就医需求

全科医疗科多措并举 提升服务质量

为了牢固树立“以患者为中心”的服务理念，北京中能建医院全科医疗科自7月份以来开展了关爱患者、关注细节一系列活动，既提升了服务质量，又满足了患者的就医需求。

一是建立全科医疗科医患交流群，为搭建医患沟通的桥梁，传播健康知识。七月初，全科医疗科医患交流群正式建立，目前群成员170多名，队伍还在不断地壮大，患者及其家属可以在群里随时联系医生询问病情，预约就诊时间，也可以咨询一些药物详情，得到了广大患者的一致认可。

二是建立常用药物短缺登记本，如遇常用药品暂时短缺，药房工作人员会主动留下患者联系方式，等药品配齐后及时通知患者前来就医取药，减少了患者就诊的次数，极大地方便了患者。

三是配备爱心伞。近日，北京迎来了夏天的阴雨天气，这给来我科就诊的患者带来了极大的不便，常常有不带雨伞的患者被突如其来的大雨困住。为了解决这一难题，我科及时配备了爱心伞供患者使用，为雨天前来我科就诊的患者提供了便利，得到了大家的好评。



四是提供全程就诊服务。来我科就诊的患者大多是儿女不在身边的老年人，如果遇到行动不便又没有家属陪同的老年患者，由于病情需要前去医院辅助科室做检查时，我们会安排好时间委派专人全程陪同患者做各项检查，并协助其领取各项检查报告单，得到了广大老年患者的赞许和信任。

“以患者为中心”，以解决患者的实际就医问题为己任，北京中能建医院全科医疗科多措并举，想方

设法满足患者的就医需求，在百姓的心里扎了根。

妇科总动员 为患者制作科普宣教片

根据权威数据显示，我国每年有2000万的女性死于妇科疾病，百分之九十以上的成年女性都存在生殖健康问题，百分之七十五以上的女性都有阴道炎，而女性的很多癌症，都是由炎症开始的，现如今女性的健康备受关注。

来到北京中能建医院就诊的许多女性患者对妇科相关检查还不是很了解，为了能够让患者更好地了解妇科健康及相关诊疗项目，更多地了解我院妇科，在院领导的支持下，在保证科室健康稳健发展的前提下，妇科层层动员，全员参与，利用闲暇时间制作了关爱女性健康的一系列宣传视频。借助医疗宣传片的拍摄，帮助病患和社会群众在视频学习中产生比较深刻的认识。



短片宣传内容主要以女性盆底健康知识、宫腔镜检查及手术相关知识、阴道镜检查相关知识、宫颈HPV感染等几个板块讲解为主，内容丰富多彩，通俗易懂，使广大女性朋友更详细、全面地了解以及发现隐藏在自己身边的隐患。通过宣传片，把我院雄厚的实力、经验丰富、技术精湛的医疗队伍、高尖端设备、诊疗项目等一一展现给广大的患者。



走进妇科，走廊电视屏幕上正在投放苏琦主任讲解的关于女性盆底的健康知识，主任介绍顺产是造成女性盆底肌肉松弛的主要原因，但除了怀孕分娩等原因外，导致盆底肌肉松弛的原因有很多，因此盆底功能恢复重在持之以恒。

播放视频使患者想了解疾病本身的心理更加迫切，北京中能建医院妇科也会定期更新，使女性朋友能够了解更多健康知识，引导她们树立健康的生活观念，增强自我保健的意识。

北京中能建医院

破高龄手术止禁区 铸鲧背之年天伦梦

近日，淮矿总医院心胸外科医护团队联合麻醉科、重症医学科、心内科开展MDT诊疗，成功为93岁高龄肺癌合并冠心病、冠状动脉支架植入术后的患者实施了胸腔镜下左上肺舌段切除手术。手术成功，胸部切口仅2.5公分。在心胸外科快速康复治疗下，患者恢复顺利，术后11天出院，一切状况良好。

今年以来，心胸外科成功为多例80岁以上高龄患者实施肺癌切除手术，均已顺利康复出院。这是胸外科整合各科室优势资源，充分发挥胸腔镜技术优势，勇于直面挑战，取得的又一成果。



黄老伯，93岁，由于反复胸闷胸痛于心内科治疗，住院期间检查出左上肺占位性病变。此类疾病常规需要手术治疗，然而高龄患者实施肺癌切除手术具有极大的风险，对术中麻醉和围手术期管理都有很高要求，被很多医院视为相对禁忌。

术前准备期间，心胸外科主任杨大彬、主治医生吴凯和任强认真评估了老人的身体状况，尤其是心肺功能等指标，分析手术的可行性及危险系数，医护联合进行病例分析，提出专业合理个体化围手术期护理对策。



为尽最大限度确保手术成功，心胸外科组织开展了MDT（多学科讨论），会同麻醉科、ICU、心内科多个科室的专家对患者病情进行分析讨论，制定了可行的手术麻醉方案和应急预案，“心胸外科护理团队”还为术后并发症的预防及康复治疗制定了合理周密的计划。同时仔细征询了患者本人和家属的意见，最终采取适合老人的手术治疗方案。

手术中团队倾力操作配合，克服高龄患者手术中的种种“雷区”，攻克高风险麻醉手术的重重困难，取得了家人“意想不到”的效果。而老人72岁的女儿也同期在心胸外科进行了“体外循环下不停跳三尖瓣成形术”，术后同样恢复良好，心功能得到明显改善。父女俩隔床相望，老人一直笑着安慰女儿，在这绝处逢生的悬崖边，正是如山一般的父爱，才成就了女儿的坚强。而我们，更愿做一道曙光，穿透生命，直击心房。

心胸外科主任杨大彬说，高龄患者的手术常常是个高危、棘手的区域，高龄患者往往由于心肺功能差，代偿能力弱，肌体新陈代谢速度趋向于衰弱，不少老人还合并多种慢性疾病，对手术打击的承受能力较低，甚至对麻醉而言，都是极大挑战。尤其，现在面对的是位93岁的超高龄患者，既往有冠心病病史，做过冠脉支架植入，术前准备、麻醉耐受、术后康复，每一道都是难关，手术治疗绝对是项极大的挑战，考验的是医院综合诊疗水平。

前几日复查时，老人特意来到科室，他喜笑颜开地告诉大家，父女俩精神状态、饮食睡眠都很好，没有感觉伤口疼痛加重以及常见的术后咳嗽等症状。老人的儿子还发来这个老顽童带着重孙儿滚铁环的视频，这幅亲人共享天伦之乐温馨画卷正如诗中写的那样，喜抱孙儿度晚年，脸纹双鬓坎丝缠。夕阳童唱心头暖，乐享天伦醉语牵。这便是活着的意义，更是作为一名医务工作者的价值所在。

此次成功为超高龄老人实施手术，标志着淮矿总医院胸腔镜技术更上一个新台阶，更是超高龄老人麻醉技术的新突破。“人命至重，有贵千金，你以性命相托，我必全力以赴！”矿医人初心不改，竭力为每一位患者解除病痛，勇攀医学高峰，为生命创造奇迹。

淮北矿工总医院

芝罘医院成功施治 112 岁老人骨折手术

近日，烟台芝罘医院骨科、麻醉手术科在兄弟科室的大力支持下，精诚协作，顺利地为一位出生于 1909 年的百岁老太太，完成左侧股骨粗隆间骨折闭合复位内固定术，术后病人恢复良好，精神矍铄。这次手术是对手术科室医务人员的一次巨大挑战，不仅刷新了医院接诊高龄手术患者的最高记录，也是全市高龄骨科手术、麻醉记录中最年长的一位。

紧急会诊，老人的病不能等！

这位老太太姓唐，因不慎摔伤了左侧髌部至疼痛难忍，前来医院急诊科就诊。“别动我，我左大腿根疼，太疼了”，唐老太呈痛苦面容。经医院急诊科医生迅速问诊、检查等，初步判断是“左侧股骨近端骨折”，鉴于患者是一位罕见高龄的老人，医院开启



绿色通道，影像科实施优先检查，同时联系骨科李尚仲主任准备会诊，李尚仲主任查体、阅片后向老人家属解释，“这个部位的骨折通称为‘老年髌部骨折’，往往是诸如扭伤等低能量损伤所致，是由于老年人骨质疏松骨骼脆性增加而导致的病理性骨折，此类骨折有时移位不大，加之骨质疏松，X线片上显影较淡，因此容易漏诊，建议 CT 进一步明确诊断，果不其然，CT 扫描后诊断明确“左侧股骨粗隆间骨折”。

股骨粗隆间骨折是最常见的老年人髌部骨折，就是人们常说的“人生最后一次骨折”。“老年病人由于骨质疏松、行动不便，一次轻微的跌倒就有可能导致股骨颈、胸腰椎的骨折。骨折后，若不及时进行手术治疗，患者将长期卧床。随之而来的是一系列的并发症，如坠积性肺炎、下肢静脉血栓并发肺栓塞、泌尿系感染、褥疮等，这不仅会降低患者的生活质量，更是会缩短患者的预期寿命，对于患者而言将是致命性的打击。”李尚仲说道。

目前，对于该类骨折的治疗，国内国际一致的观点是尽早手术治疗。李主任向患者家属详细解释了老人的病情和治疗建议，家属完全认同李主任的讲解，立即办理入院手续，入住芝罘医院骨科病房。

112岁高龄的老人，患有多种内科基础疾病，能否耐受麻醉及手术打击，是所有人最担心的问题。如此高龄的老人，骨质疏松较重，选择什么样的手术固定方式也是需要考虑的问题。

敬畏生命，组织多学科会诊（MDT）

骨科主任李尚仲组织全科医护人员进行疑难病例讨论，从老人的诊断、治疗、手术方案、围手术期护理等各方面，进行全面细致的安排部署，同时向医院医务科、院领导汇报。院领导高度重视这位百岁老人的健康情况，安排相关科室务必做好保障工作，尽最大可能为老人解除病痛，坚决保证老人安全。期间，医务科组织了多学科会诊（MDT），包括心内科、神经内科、呼吸内科、消化内科、重症医学科、麻醉手术科等十余位主任参与了本次MDT，对于112岁高龄，体重不足40公斤的唐老太而言，选择创伤小、出血少、恢复快的手术方式至关重要，大家根据老人的状况和化验检查结果，确定老人没有手术的绝对禁忌，可以满足手术的条件，同时提出了一系列的围手术期治疗方案，经充分评估、反复论证，最终决定为老人实施微创手术。

怀着对生命的敬畏，医院各相关科室丝毫不敢懈怠，按照院内多学科会诊意见，术前骨科筹划了精心细致的术前准备工作，最专业的医疗诊治团队、最强力量的手术小组和最优质的医疗护理，维持老人血压稳定、维持机体内环境平衡、观察各项指标……为确保老人手术万无一失。

入院第3天，由李尚仲主任主刀为老人实施了手术，手术采取的是在C型臂X线透视下PFNA微创内固定的方式，为缩短手术进程，李尚仲主任及其助手们穿上厚重的铅衣，手术顺利，用时25分钟，切口仅有3cm，对骨折周围软组织侵扰很小，出血也仅有不到50ml，对老人的影响非常小，手术过程中老人一直非常清醒，不断地与医护聊天。本次手术麻醉手术科主任胡灼军为患者采用了神经丛阻滞麻醉，此麻醉方式对患者全身状况影响较小，尤其是血压、呼吸等生命指标，最大限度地保护患者的生命安全。

为安全起见，术后老人转至ICU进一步观察，经过ICU医护精心照料，

一整夜的默默守护，第二天老人状况非常稳定，转回骨科病房，目前老人身体日渐好转，切口愈合良好，受伤的患肢已经能够慢慢活动，还经常给前来查房的护士们讲述她年轻时的所见所闻，护士们也时常被老人诙谐风趣的话语所逗笑，周围的病友及陪属也都称赞她“心态好”“没烦恼”，大家都亲切地称她为“宝藏老太太”！术后第三天，老人复查了手术X线片，位置非常满意。

烟台芝罘医院

微创手术无辅助切口令患者少挨刀

21世纪以来，以腹腔镜为代表的微创手术已逐渐成为肿瘤手术的主流方法。这类手术除了在肚皮上打几个小孔插入手术器械，还要在腹部开一个5~6厘米的切口用来取出切下的肿瘤组织标本，如果标本能从肛门、阴道等人体自然腔道取出，病人就能少挨一刀，创伤更小，恢复更快，这就是NOSES手术，堪称微创中的微创。

近日，华润武钢总医院胃肠外科姚磊主任带领团队成功完成了首例3D腹腔镜胃癌NOSES手术，标志着我院胃肠肿瘤微创治疗上了一个新的台阶。此类手术具有创伤小、术后疼痛轻，术后恢复快、住院时间短等优点。



医生为患者施行手术中

患者是一名68岁女性，入院临床检查诊断为胃癌，病灶位于胃体小弯。经胃肠外科手术团队充分术前讨论及分析，考虑患者具有NOSES手术的适应症，遂予以行腹腔镜远端胃癌根治手术+经阴道取出标本（NOSES手术）。3D腹腔镜超高清立体视野可以保证肿瘤完整切除；经阴道取出标本，腹部免切口，也满足了患者微创的要求。手术过程十分顺利，总时长只有三个半小时，术中出血量5ml。



术后护士长组织护理团队严格按照ERAS标准开展术后加速康复，因该手术患者术中未留置胃管、导尿管，仅一根腹腔引流管、腹壁无手术切口、无明显疼痛，术后第二天就开始下床活动并进流质饮食。这在以前是想都不敢想的事情！

此项技术成功减轻了患者术后的疼痛，缓解了心理压力、增强了患者对疾

病恢复的自信，加速了恢复进程，提高了患者的满意度。“这么大的手术居然没有伤口，太神奇了，感谢你们精湛的微创手术技术！”这是患者及家属对胃肠外科医护人员的称赞。

国内外 NOSES 手术目前已经应用于直肠及妇科手术，但在胃癌手术中的应用很少见。华润武钢总医院胃肠外科手术团队不断探索创新，极大地促进了微创手术理念的推广，获得了患者及家属的赞誉。

华润武钢总医院

“谢谢你们给了我丈夫第二次生命！”

“请问，院长办公室在几楼？”7月6日下午15:40时许，笔者正步行在武钢二医院机关楼回办公室途中，一位中年女性脸上挂着汗珠，急匆匆向笔者打听道。“您有什么事吗？”笔者问道。“我住在黄陂盘龙城，辗转几个小时过来，就是想要送一封感谢信，好好感谢一下给我丈夫第二次生命的医务工作者。”中年女性激动地说。

这位中年女性姓郭，丈夫陈先生因病曾在该院北院区住院治疗，出院后一直在家休养。上个月13日，陈先生因肺部胸水导致呼吸困难，郭女士赶紧叫了120救护车。车上，她让医护人员将丈夫送到武钢二医院，但医务人员考虑陈先生当时已生命垂危，建议就近送往另一家医院。

到达医院后，陈先生随即被安排住进重症监护室。在医护人员的全力救治下，陈先生性命暂时保住，但生命体征各项指标都很糟糕。治疗中，医院告诉郭女士他们没有抗真菌感染针剂——伏立康唑，让她去药店购买。6月16日，郭女士顶着烈日跑遍了医院附近的所有药店，都没有买到。无药的窘境和其他医院医生的推荐，坚定了郭女士将丈夫转到武钢二医院进行救治的决心。她当即电话联系王国华主任，告知了丈夫的病情，提出了转院的想法。

王主任表示理解和支持，并随即跟本院重症监护室医护人员联系。重症监护室医护人员得知这一情况后，立即着手保证床位，并提前做好一切抢救措施。

载着陈先生的车飞驰在前往武钢二医院的路上。一路上，陈先生情况非常危急，郭女士的心一直揪着，只盼望快点到，快点到。终于，救护车到达医院门口，可司机犯愁了，往哪走呢？此时，郭女士透过车玻璃窗看到一位身穿白大褂的医生顶着烈日早已站在大门口正等待着他们的到来。郭女士下车询问，当确认确实是王主任时，激动的心情无法言表，感动得泪水瞬间盈满眼眶。

接到陈先生，王主任不敢怠慢，马上把他们夫妻俩带到重症监护室，早已待命的医护人员立马投入抢救工作，一切是那么井井有条，井然有序。他们一边抢救着，一边热情招呼着陈女士，用亲切地话语安慰着她。看到他们做的一切，郭女士真真切切有一种到家的感觉，连日来，郭女士一直悬着的心终于放下了

来。她坚信：他们有能力一定能将丈夫从死亡线上拉回来！



此后的救治中，孙惠文主任亲自找郭女士谈话，耐心细致地了解陈先生的有关病情。王国华主任多次到重症监护室与孙主任等医护人员讨论研究治疗方案。吴慧芳主任、罗娟大夫、宁大夫、刘大夫、王大夫；熊婕护士长、护士小左、小黄、小汪、小吴、小马……等等全体医护人员无不夜以继日，尽职尽责，尽心尽力。多少次，孙惠文主任早已过了下班时间，却还在继续工作，全身心地投入在陈先生的诊疗上。

苍天不负有心人。经过半个多月的奋力抢救，陈先生终于抢救过来了，病情明显好转，插在口腔的氧气管也拿掉了。当他刚能开口说话时，他对妻子说的第一句话是，“你不在我身边时，所有医生，护士对我都照顾有加，跟自己的亲人一样，所以你不用担心。”而此时的陈先生的神志还不十分清醒。

郭女士听了后，再一次流下了感动的泪水。这些天来，她没有听到一句豪言壮语，看到的只有默默奉献！她感叹道，他们尽职尽责，无愧白衣天使的神圣使命！千言万语也无法表达她对他们的感激之情。

郭女士在表扬信中这样赞扬道，“对于他们的付出，病人是有着切身体会的，病人的感受是最真实，最有说服力的。在此，谨向肿瘤科王主任、重症监护室孙主任、熊护士长等全体医护人员真诚地、发自肺腑地道一声：谢谢你们！谢谢你们给了我丈夫第二次生命！”

武钢二医院

命悬一线，健宫急诊与死神赛跑！

6月底的这天上午10点17分，急诊科的分诊护士听到有人呼叫：“护士护士，快快快，停车场有个人不行了！”急诊科的医生护士立刻推平车到达停车场，发现一辆自驾车内一名男性已无意识，无呼吸，颈动脉搏动已消失。患者发生猝死，时间就是生命！

在刚好路过的骨科段医生的帮助下，大家将患者从车内抬出，转移至平车上，并立即进行胸外按压，同时迅速将患者转移至急诊科抢救室继续抢救。急诊科宋予苹主任迅速到达抢救室，有序指挥并参与抢救工作中。持续胸外按压，气管插管呼吸机辅助通气，开放双静脉通路，给药，抽血化验，头枕冰袋低温脑保护。虽然患者没有身份信息，在急诊绿色通道保驾下，所有抢救工作都在有序进行中。



终于，经过十分钟的抢救，患者的心跳恢复了！在场的医护人员知道患者仍未脱离危险，不敢有一丝松懈，继续积极抢救。慢慢的患者的自主呼吸和意识也逐渐恢复了！患者终于被从死亡线上拉了回来！

因为患者被发现时只有一个人，保卫科经过积极工作联系到了家属。当家属到达急诊科后，急诊科医生详细介绍了抢救过程，并询问了既往病史，对下一步抢救治疗进行知情同意，完善了床旁超声和外出CT检查。为了更好的进行后续抢救治疗，经ICU医生会诊后，患者转入ICU病房继续进行治疗。第二天早上，患者成功脱机拔管。

这只是急诊抢救病例中的一个，类似这样的事情每天都在急诊科上演。在这里，每一位白衣工作者都在与死神争夺时间，与死亡进行争夺赛，一刻不敢松懈，时时刻刻，全力以赴。工作虽然辛苦，但挽救的不只是一个生命，更是一个家庭和全家人的希望！

北京市健宫医院

广西水电医院为患者解决 15 厘米腹腔肿瘤

6月21日，31岁的患者小朵（化名）肚子突然特别疼，就赶忙在家人陪同下来到广西水电医院妇科就诊。在妇科，吕海英医生接诊了小朵。了解小朵的病情后，吕海英医生安排小朵做B超进行初步查验，B超检查结果引起了吕医生乃至整个科室的关注。

卵巢右侧肿瘤！

最重要的是，这个在腹腔空间里的未知炸弹，整整有将近15cm之大。更紧急的是，这样的肿瘤一般并不会导致急性的疼痛，患者腹部的疼痛，极有可能是肿瘤已经扭转，如果当天不进行手术，肿瘤会产生怎样的变化？小朵的疼痛等级会不会上升？会不会有腹腔出血的可能？来到医院之前，小朵的老公说她已经疼了6个小时了，继续观察下去显然小朵会更痛苦。吕海英医生决定，当天做好相关检查后立刻进行腹腔手术。

手术难点

小朵身高154cm，体重99kg，腹部脂肪层较厚实，传统的腹腔机械臂长度不够，需要手术室准备不常用的加长机械臂。而且小朵之前已经做过剖宫产，脏器间粘连的可能性比较大，对手术的要求也较高。

在广西水电医院妇科做腹腔手术，已经是全微创时代了，通过微小的开孔，利用纤细的机械，庖丁解牛般将肿瘤分离取出。腹腔镜显示，小朵的肿瘤体积和预估相差不大，已经发生扭转。令人欣慰的一点是，这个肿瘤是良性的。

经过治疗，小朵的病情已经彻底缓解，藏在肚子里的“定时炸弹”也被清理，微创的伤口恢复很快，小朵从住院、手术，到出院也就在医院待了四天的时间。



广西水电医院

遇见美好

▶ 门区医院召开员工座谈交流会

为充分听取群众心声，了解一线员工诉求以及对科室、医院建设发展的意见和建议，实实在在推进“我为群众办实事”相关工作，7月13日，北京市门头沟区医院组织召开了第二季度医院管理团队与优秀员工座谈交流会。医院管理团队、职能科室、优秀员工共计25人参会，会议由党委书记李志文主持。

会上，医院管理团队与员工面对面、心贴心地进行了交流，领导们对优秀员工表示祝贺，并为他们颁发了荣誉证书。



管理团队与优秀员工共进午餐、面对面交流，是医院润心服务的一项特色活动。通过了解优秀员工工作和生活中存在的问题，为员工解决操心事、烦心事、揪心事，提升科室和员工满意度。交流中，对于优秀员工提出的问题，各主管院长以及职能科室主任进行一一解答。

交流结束后，法人院长马永军对优秀员工提出两点希望。一是希望员工幸福，感恩生活，珍惜眼前的一切；二是希望员工热爱生活、热爱医院、热爱工作，承担起应尽的责任。

最后，执行院长刘海峰总结发言。他指出，此次与优秀员工座谈交流，初衷就是想听一下优秀员工的心声。他希望，思想优秀、作风优秀、工作优秀的员工，要带动身边的人，影响其他的人。区医院优秀的人越多，关心医院建设的人多，一起努力建设医院的人越多，医院才会建设的越好。

通过此次季度座谈，医院管理团队收集了员工对医院发展建设的意见和建议，增进了管理团队与员工的了解，能够提升医院的团队凝聚力，有助于解决医院发展的瓶颈，为更好地推进医院管理制度建设、提升服务质量打下了基础。

北京市门头沟区医院

“你们待我儿子那么好！”

这天上午，淮北精卫中心精神二科门外上演了暖人一幕。原精神二科一位患者的父亲手捧一面写着：“以病人为中心，以医德树信誉”的锦旗送到了精神二科主任宋书丽的手中，特此感谢精神二科全体医护人员。



患者是一名精神分裂症患者，16岁时被确诊精神分裂症，父母带着他到处求医问诊治疗，但效果始终不佳，病情不断反复，逐渐加重。2021年3月30日，患者在家病情突然加重，表现乱跑，自语自笑，称别人要害自己，乱发脾气，不愿与父母交流。其父亲看其病情复发，连夜将患者送入我院住院治疗。患者父亲央求医生救救他的孩子，孩子才21岁，宋主任听闻后亲自和王媛医生共同接诊治疗，带领本科室医护人员针对患者的病情制定专门的治疗方案。

患者刚入院时，因对环境的陌生，极度的紧张害怕，不敢说话，不敢吃饭。王媛医生耐心的对患者进行心理疏导，没事就找他聊聊天，鼓励他把自己的想法需求说出来，程珊珊护士长更是亲自为患者点餐，亲自为患者喂饭，无微不至的照顾着患者。渐渐地，患者开始对医护人员产生信任，慢慢的打开了心扉，开始主动说话，主动诉说自己的需要。之后每次和家人视频通话时，患者总是向家人炫耀着自己交到了好朋友，和父亲分享着这里的点点滴滴，其父亲更是激动的说道：“在家里这是我想也不敢想的场面。”

终于在全科室医护人员的共同努力下，患者康复出院了。尽管患者已经出院，但宋主任和王媛医生仍然定期进行电话随访，督促患者服药，询问患者的近况。“你们不仅医术精湛，而且待我儿子那么好……”，患者父亲激动的说着，鲜艳的锦旗，朴实的话语，句句流露出对精神二科医护人员的真挚谢意，宋主

任说：这些都是我们应该做的。见到每一位患者都能健健康康回家，更好更快地回归家庭和社会，这是我们最高兴的事。听到您的称赞与感谢，这是给予我们所有医护人员最大的肯定！今后我们也将以此为动力，更好地为每一位患者服务。

淮北市精神心理卫生中心

两面锦旗的故事

这天清晨，广东中能建电力医院康复医学科门诊医护人员还未正式开诊，一男士手握两面锦旗早早地来到，一面写着“妙手扶桑梓，高医攀新峰”，另一面写着“圣手仁心，医德高尚”，用两段简洁的话语表达着患者及家属对医护人员的感激之情。



周先生今年55岁，虽然患有高血压、颈椎病，但工作稳定、日子顺遂、生活幸福，然而一个猝不及防的消息打破了平稳的生活。5月11日，周先生经常感觉身体右半边麻痹、右手掌麻木、手指无知觉，经朋友介绍来电力医院找康复医学科门诊张喜光主任治疗。张主任通过一系列检查，通过头颅CT发现周先生右基底节及左放射冠区腔隙性脑梗塞。一听到“脑梗塞”，周先生就愣神了，吓得呆在座位上久久不能回神，肖丽霞见状，赶忙过来耐心开导患者，疏导患者压力，并积极和家属沟通治疗方案。周先生最终勇敢面对现实，答应好好配合治疗。

张主任以祖传的张氏经络收放疗法之半身不遂（偏瘫）治疗术给予周先生施治，经过大半个月的治疗，周先生惊奇的发现右半边身体麻痹感觉消失了、手指灵活度也基本恢复到从前，周先生和家属非常感谢张主任，所以才有了刚开始的一幕。

锦旗满含医患之间的温情，表达着对医务人员工作的感谢，是患者对医务人员一点一滴平凡工作的认可和信任，同时更是一种鞭策，它将激励医务人员更加用心、耐心、暖心地做好本职工作，为患者提供更加优质的服务！

广东中能建电力医院

感动人物

大山深处人民健康的守护者

——记淮北矿工总医院呼吸内科医师张刚

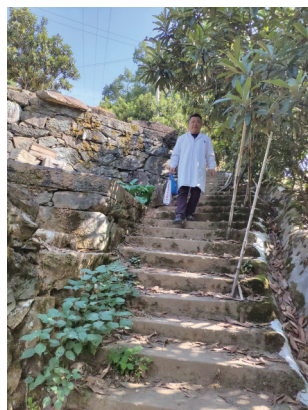
2019年7月，安徽省卫健委启动“百医驻村”专项行动，从省市三级医院选派两批次共113名骨干医生驻村帮扶2年，及时消除168个村医“空白点”，确保了村民在家附近有地方就医、有医生看病。经过自愿报名和层层筛选，淮北矿工总医院呼吸内科医师张刚有幸成为其中的一员。

2019年8月底，张刚医师随安徽省卫健委专家团深入黄山市深渡镇九砂村开展为期2年的驻村帮扶。

两年来，张刚医师告别了城里的亲人，离开了原有优越的工作生活环境，奔赴深渡镇偏远山区，落实健康脱贫帮扶政策，为当地乡村百姓解决了“看病难”“就医难”等问题，还帮助当地打造了一支“带不走”的白衣天使队，给当地广大群众带来了长远的健康福音。在驻村的日子，他始终把百姓健康放在首位，与当地群众共同打赢了脱贫攻坚战、抗疫阻击战、抗洪保卫战“三大战役”，同村民结下了浓厚的友谊和亲情。

2020年刚开年，湖北省武汉出现新冠疫情，随后全国进入疫情防控战斗中。作为农民群众健康的守门人，张刚医师于年初二放弃休息、告别年迈多病的父母及病重的岳父母（后来岳父母先后离世），返回疫情防控一线，投身到深渡镇九砂村的地毯式排查及定点检查的防疫工作中。九砂村是个贫困村，绝大多数青壮年人都外出打工，打工者几近五分之四，加之春节期间，有众多返乡人员需要排查，尤其湖北省、特别是武汉市返乡人员做为重点监测。

由于张刚医师驻点的九砂村为散落于山河之间的九个自然村组成，因此上门排查极为困难，需要爬山渡河，相当辛苦。张刚医师在防疫物资缺乏和村干



部一起冒着被感染的风险走村串户，利用自己掌握的医学知识，指导村民们做好必要的个人防护，保质保量完成了当地疫情防控工作。



2020年7月7日歙县遭受了五十年未遇的洪水，高考而因此被推迟，这是中国高考历史上第二次。而深渡镇及九砂村更是长时间泡在洪水中，张刚医师克服停电停水的困难，积极参与抗洪救灾，帮助村民转移，为确保灾后无大疫，他反复要求村民饮用温开水、吃熟食，避免肠道疾病的发生，及时处理转移时所造成的皮肤损伤患者。灾后踊跃参与当地捐款，并与镇医院的同事们一起进行环境消毒，向村民宣传卫生知识，避免出现灾后疫情。

在驻村期间，张刚医师还经常前往镇医院开展教学、查房和义诊活动，2020年2月，村民方氏，84岁，患慢阻肺30年余，近年出现慢性呼吸衰竭，在深渡镇医院住院治疗，张刚医师在为患者查房的同时指导镇医院医生使用无



创呼吸机为她进行治疗，这也是该院医生首次使用无创呼吸机，经过几天的治疗，患者症状明显改善。

山路弯弯，河山相间，这是对深渡镇九砂村环境的真实写照，山河相间的地理环境使交通极为不便。张刚医师每次家访患者时要经常爬山涉水走上10几里山路，深渡镇的冬季异常湿冷，他经常在河边忍着刺骨的寒风等老乡的小船过河，因此，张医生不幸患上了右膝关节炎，同事们开玩笑地说这是扶贫路上的“纪念”；其余季节山路上常有蚊虫、蛇类、蜜蜂出没，偶尔还能见到野猪。大雨中及雨后山上碗大以上的落石很常见，严重时塌方阻断山路也能见到。

来到基层后张刚医师才真正意识到什么是“缺医少药”，才深刻领会省卫生健康委“百医驻村”行动的必要性及紧迫性，他说：“自己很荣幸成为其中一员，我将努力工作，不忘初心，牢记使命，为当地医疗事业做出自己的贡献。”他是这样说的，也是这样做的。当地医生都不愿呆的地方，张刚医师坚守了两年，他时刻秉持着“百医驻村担责任，不忘初心记使命”的理念，保质保量的完成二年驻村工作。

淮北矿工总医院

情系青海果洛玛多的大爱医者

7月8日，由中央统战部指导的“同心·共铸中国心”青海果洛行大型公益主题活动在青海省果洛藏族自治州玛沁县正式开幕，全面展开了为期6天的围绕地方病调研、义诊巡诊、爱心捐赠、医疗培训、健康讲座以及先心病患儿筛查、肝包虫病救治救助等凝心聚力、定点、定向的大型医疗帮扶公益活动。本次活动以小分队的形式在当地6个县同时展开，北京市顺义区第二医院史全刚医生主动请缨随“红二连”小分队来到果洛州玛多县。

玛多县平均海拔4200米，素有“黄河之源”之称，是青海省海拔最高的县，自然条件恶劣，人口只有1.5万，也是世界最不适合人类居住的地区之一。小分队抵达玛多县当晚，就恰巧赶上了4.9级的余震，紧接着是瓢泼大雨……第二天，雨小了些，但风紧气温低，一夜难眠的大夫们顾不得高原反应，便马不停蹄地开始了工作。

在玛多县噶丹村和玛查理村临时帐篷搭建起来的义诊医疗点，史全刚医生接诊一位85岁高血压病人，病人血压200/100mmHg，陪诊的女儿说妈妈平时很少监测血压。



高原上大部分年龄高的患者已经出现心脑血管、肾、血管等合并症，究其原因，还是患者对于高血压很不重视，对于高血压的危害缺乏足够的认知，就诊时反复为病人科普高血压防治常识。



史全刚医生接诊一位颈椎小关节错位的病人，男，45岁，颈椎左上部不适伴左侧偏头痛半年余，经触诊明确错位部位后开始颈部肌肉放松，待肌肉松弛后实施侧卧位的手法复位，治疗效果立竿见影。

外科接诊最多的是骨关节病人，尤其是腰

椎、膝关节疾病以及风湿性关节炎等疾病。这些病人长期处在潮湿寒冷的环境中，腰酸背痛、关节肿大变形，没有及时就诊，以致日常行走困难。作为医生，一次的义诊对于这么多病患的治疗可能是有限的，为了解除病人的痛苦，又节约费用，遇到每一个病患，史全刚医生在为他们诊疗的同时都尽心尽力地给他们普及疾病知识。史全刚医生一遍遍教病人做“蝎子爬墙”“苏秦背剑”“燕飞”等帮助身体修复的动作，通过功能锻炼，改善疼痛。



短短的几天，离开时是舍不得的情感，更是放不下的情怀。但送别时玛多县人民的一张张笑脸，就是一名普通党员、一名医务工作者献给建党百年最好的礼赞。

北京市顺义区第二医院

战斗中的医者 记门区超声科医师李银堂

北京市门头沟区医院体检中心超声科医师李银堂老先生已经75岁高龄，他是光荣在党50年的老党员、老革命。在那枚红底镶金的“光荣在党50年”纪念章上，记录的不只是热血青春，还有他的使命初心。



54年前，在抗美援朝的战场上，硝烟弥漫，战火隆隆。一次激烈的战斗中，双方战势胶着，眼看我方炮弹消耗殆尽，敌方火力不减，指挥员心急如焚。就在这危急的时刻，一位战士背上弹药箱冲出了防空洞！敌人火力太猛烈了，他还未跑出几步远，就身受重伤，但他依旧不放弃，抱着弹药箱挣扎着往前爬，血染红了他身下的土地。



这时，21岁的战地救护卫生员李银堂正在防空洞中，他发现自己离那个受伤的战士最近，就冒着危险冲上前去，将受伤的战士拖回了防空洞。战士手指着那箱弹药，几次想要回身再去扛起，却因伤势太重而放弃。李银堂见状，顾不得自己只是个卫生员，脑子里想的只是要替战友完成使命：务必将这箱弹药送到最需要它的地方！于是，李银堂背起弹药，再次冲出防空洞，在炮声中前进！那一段路不长，却很难走，弹痕纵横，坑坑洼洼，耳边是呼啸的炮弹，李银堂步履踉跄，最后只得匍匐前进，头盔掉了，顾不上！鞋子跑丢了，光着脚！最终，他成功地将弹药送了上去！战斗结束后，因表现突出，部队为李银堂记了三等功，并让他作为典型参加了部队英模代表团在全军巡回演讲。

这个英勇的战地救护卫生员，如今就在我们的身边，做着体检中心的超声科大夫，从硝烟弥漫的战场上走进了悬壶济世的医院里，就这样默默奉献了50余年。

从青春少年变成耄耋老人，从战斗英雄变成B超专家，时光荏苒，不变的是50年来李银堂作为一名共产党员的初心本色。



北京市门头沟区医院

最佳实践

北京中能建医院迎来第四期开放日患者

伴随炎炎夏日，北京中能建医院第四期“患者开放体验日”活动如期举行。润心患者服务中心招募邀请的11名患者代表走进医院，零距离感受我院患者服务体系建设工作的举措和成果，沉浸式体验“以患者为中心”的价值医疗。



患者服务中心的工作人员们首先帮助患者关注我院小程序，并指导患者使用，然后引导患者代表们先后来到门诊服务大厅、中医科、消化内科、口腔科、妇科、康复科、放射科等科室进行深度体验。



各科室准备充分，热情接待，仔细向参观人员介绍了我院先进的医疗设备、优秀的人才队伍、医院新开展的诊疗方法、疾病的预防知识以及工作流程。参观人员对医院取得的各项成绩给予高度评价。有代表还饶有兴趣地体验了康复科的医疗设备，参观过程中不断回响着阵阵惊叹声。

过程中不断回响着阵阵惊叹声。

在体验活动结束后，大家来到医院多媒体会议室稍作休息，并就本次活动展开畅谈，结合这次体验日活动和患者们自己的就医经历，大家从医院管理、医疗技术、医疗服务等问题畅谈了自己的想法和建议。

他们谈到：通过亲身体验，更加深刻地认识和了解了北京中能建医院。北

京中能建医院在辖区百姓中有着很好的口碑，诊疗服务高效有序，医院管理科学规范，环境日益舒适美观，尤其是在很多服务细节上的做法，确实是从患者的实际需求出发，医护人员能够给予患者真诚和温暖的帮助，是老百姓信得过的医院。同时患者们也提出来了一些具体的问题，工作人员将问题一一记下，后续会根据患者们的需求立整立改，不断提高医疗技术和服务水平，更多地开展高精尖医疗技术服务，为人民的健康造福。

“医院开放体验日”活动已在我院成功开展了四期，大大拉近了医院与患者之间的距离，提高了医院的透明度、知名度、美誉度。我院将会定期组织“医院开放体验日”等活动，在医院和群众之间搭建沟通桥梁和平台，增加双方互动，加深理解，更好地促进医患和谐。

北京中能建医院

泰安市立医院义工队举办心理健康讲堂

在我国人口老龄化不断加剧的今天，老年人的心理健康问题也日益突出。与此同时，老年人的心理健康状况会对自身社会功能和躯体健康造成直接影响。因此，维护老年人心理健康，大力开展社区老年人心理服务，显得尤为重要。6月底，泰安市立医院紫薇义工队举办了一场以“情系银发族 温暖夕阳红”为主题的老年心理健康讲堂。



活动中，泰安市应用心理学会理事李瑞红通过一个个通俗易懂的例子，从个人行为、信念系统、家庭关系等多个方面介绍了老年人的心理现状和变化，认真聆听每位听众的需求，耐心解答各种心理咨询，此次活动赢得了在场听众的好评与点赞。

泰安市立医院将持续举办此类健康讲堂活动，为更多的市民提供优质的心理咨询服务，增强百姓的身心健康。

泰安市立医院

名医风采

▶ 门中医院陶树贵副院长线上诊疗为患者保肢

——陶树贵副院长中医疗法远程治愈糖尿病足

家住吉林80岁的刘大爷（化名）是一名老“糖友”，他怎么也想不到，疫情期间，没经历求医的奔波，通过14个月的线上诊疗，遵照医生建议清创、服药后，脚后跟发黑、溃烂的肌肤已经完全愈合，曾经被告知需要考虑截掉的左脚得以成功保留，而伴随已久的疼痛感也神奇消失，自己真真切切体会到了中医的神奇。

2020年初，刘大爷左脚又疼又胀，渐渐地腿脚不利索，走路像针扎一般疼痛，脚后跟部溃烂，创口发黑，散发恶臭，由于溃烂过深，白骨裸露在外。脚部出现症状后，患者家属明白，这是糖尿病并发症，经当地医院诊断，被告知只有截肢这一条路，这是老人及家人都无法接受的事情。于是，家属四处寻医，最后经朋友推荐，找到了门头沟区中医医院副院长陶树贵。

当听到陶院长说不用截肢时，一家人悬着的心，终于落地了。“医生，您尽管治疗，我们一定全力配合！”患者家属的信任，让陶院长非常感动。马上跟家属沟通，告知单纯的清创、控糖治疗不能从根本上解决问题，要整体辨证论治，才能“治本”。

那么，是来北京治疗还是在当地治疗？让陶院长陷入思考。考虑到当时新冠肺炎疫情防控、患者身体和经济情况等因素，在和患者家属充分协商后做了一个大胆的决定：线上诊疗。根据患者病情每周调整一次治疗方案，避免了患者来京路上的奔波，也减轻了患者的经济负担。但这个决定也是对医生医术和家属配合的双重考验。

十四个月的治疗，每一次拆开纱布，看到患者创口从最开始的足跟部完全

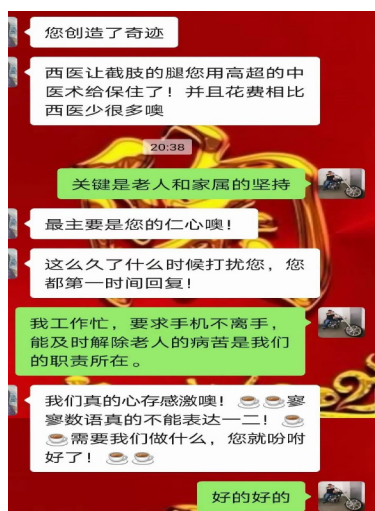


溃烂，逐渐由深变浅，到最后逐渐复原。随着患者伤口一点点变小，陶院长心里的大石头逐渐落地。他说：“作为一名医生，看到患者病情逐渐好转，心里充满了成就感和满足感。”

患者家属也在留言中说：“陶树贵院长是一位有温度的良医！他用仁心和高超的医术挽救了我父亲要被截掉的脚。因为



疫情的蔓延，我们家属一筹莫展，看着病床上痛苦转侧的父亲，我们内心充满了绝望！是陶院长在一年多的时间里，无论是节假日、双休日、陶院长按时给我父亲调整药方，指导使用外用药。迄今为止我父亲的脚后跟已经愈合了，可以借助助力器行走了。陶院长用他的仁心仁术证明了护佑中华儿女几千年的中医药的神奇！”



像刘大爷这样的严重糖尿病足需要截肢的患者，陶树贵诊治过很多。武汉疫情爆发期间，他曾通过线上义诊的方式，支持武钢二医院糖足中心，解决了当地部分糖尿病足患者看病难的问题，推动了“健康青山”足病防治

体系的建设，形成了区域足病医疗网格化，使辖区内居民能享受到更为便捷、更为优质的中医医疗服务。为此，陶树贵还得到武汉市青山区新冠肺炎疫情防控指挥部的感谢。

北京市门头沟区中医医院

三九脑科许绍强：脑脊液细胞学领域的“侦察兵”

他不是国内开展脑脊液细胞学检测的第一人，却用非凡意志和毅力，编写并出版国内首部集基础理论、图谱及临床诊断思路于一体的专著——《脑脊液细胞学图谱及临床诊断思路》；他是深耕在脑脊液细胞学领域的“侦察兵”，也是神经系统疑难疾病确诊的“幕后功臣”，更是一个坚守初心、认真对待每一份标本的医者。他就是广东三九脑科医院检验科主任许绍强。

精准检验才能精准治疗

2000年，刚刚大学毕业的许绍强来到广东三九脑科医院，成为检验科的“拓荒牛”。次年11月，检验科顺利开科。

2008年，许绍强获外出进修学习脑脊液细胞学的机会。但当时国内对脑脊液细胞学的研究和应用还不够成熟，基本靠自学。2009年底，他以脑脊液细胞学检验为突破口，成立脑脊液细胞学实验室。

湖南一个19岁的女大学生，因为反复头痛、头晕诊断为“结核性脑膜炎”。然而经过抗结核治疗后，依旧没有好转。后辗转多家医院，诊断结果基本一致。许绍强了解到患者病程无明显发热，外院多次脑脊液检查表现为蛋白高、细胞数轻度升高，脑脊液葡萄糖不低反高的情况后，怀疑是肿瘤。“诊断不明确，意味着患者还要继续受折磨。”他对患者标本进行了细心处理和认真阅片，终于在显微镜下找到了少量异型细胞，认为是肿瘤。最终，病理活检结果是“脑胶质细胞肿瘤”。

许绍强说，医生拿不到精准的检验结果，很难开展针对性治疗。而且许多疾病的病理生理改变，往往只反映在脑脊液中。

检验工作要与临床工作结合

由于颅内病变脱落到脑脊液的细胞数量有限，能不能找到异常细胞、准确鉴别细胞性质，这不仅对检查者的鉴别能力与水平有着极高要求，还要求检验工作与临床工作相结合。

曾有个患者在外院怀疑是中枢神经系统感染性疾病，但常规检查无明显异常。让许绍强疑惑的是，感染性疾病怎么会有出血性症状？后来他在患者皮肤

上发现了不正常的黑色斑块，怀疑是黑色素瘤。便努力说服患者再做一次脑脊液细胞学检查。虽然血性症状造成了干扰，但还是发现了异常细胞，最终确诊是黑色素瘤。

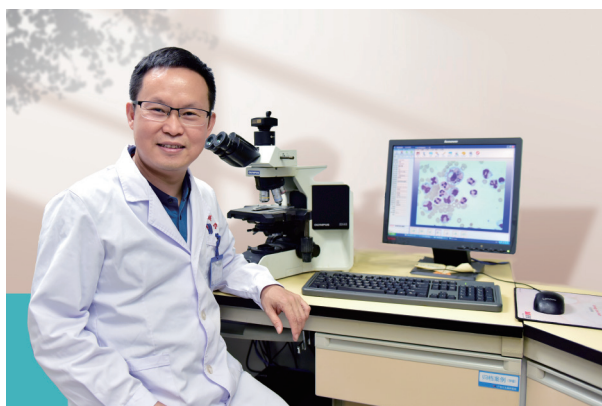
“很多人觉得检验医生就是看标本，实际上熟悉患者病史，并重视与其沟通可以给检查提供方向。”许绍强说道，如果对患者没有情感，就很难全心全意付出。但光有情怀还远不够，检验医生要不断提高专业水平，还要主动参与到临床的分析与诊断，这对提高检验对临床的服务水平可起到事半功倍的效果。

“希望被超越”

从“入门选手”到学科带头人，到成为脑脊液细胞学这一领域有影响力的专家，许绍强越来越发现，一个人的力量是有限的。为此，他收集大量案例和细胞图像资料，编辑成《脑脊液细胞学图谱及临床诊断思路》一书。

“我不仅希望能做好每一个标本，还希望不断超越自己和被别人超越。”

从一个人的“战斗”到成立六个人的团队，从一天只能完成1例检测报告到已完成细胞学检测超5万例，他从不隐藏自己的技术和能力，并充分利用各种渠道进行学术推广，推进脑脊液细胞学的发展。未来，许绍强将继续在脑脊液细胞学领域这条路上，扮演好一个“侦察兵”的角色。



广东三九脑科医院

医者感悟

生命的温度

北京京煤集团总医院重症医学科主任 封永顺

丹青写春秋，百年正风华。2021年中国共产党迎来了百年华诞，北京京煤集团总医院也走过了65个春夏秋冬。2000年，我来到医院至今，看到了医院日新月异、欣欣向荣的蓬勃发展。我在ICU工作了20年，在这7300个日夜里，我看到过生命和死亡的无数次较量，这让我感到生命的脆弱与伟大，更让我对生命充满敬畏。生命的意义不在于长度，不在于完整，而在于温度。生命消逝后，那久久萦绕在人们心田的温存，便是生命意义的所在。



在这里，我想和大家分享我的从医故事，表达我对生命、对科室、对医院，更是对中国共产党的一份情感。伴随着2021年新年钟声的敲响，ICU全体医务人员陪伴这位特殊的“亲人”，家住外地的李大爷度过了终身难忘的春节。李大爷因“双肾癌、膀胱癌”，行“双肾+双输尿管+膀胱尿道癌根治术”，换句话说就是整个泌尿系统都被切除了，术后他转入ICU治疗，并在这里度过了艰难的26天。

在这26天里，李大爷经历了：气管插管、呼吸机辅助呼吸，输注各种血液制品、输入血白蛋白、床旁血液净化、人工肝等治疗，同时给予抗感染，营养支持，康复锻炼，心理护理……

短短几行字，说明了李大爷的病有多危重！“一分耕耘，一分收获”，这里包含了ICU全体医务人员巨大的工作难度和辛勤汗水。26天，不管周六日、

还是节假日，每一天每一秒，我们都像上紧了弦的发条，蓄势待发，我们一直都在和时间赛跑；每一天，医生向家属告知病情进展，安抚家属焦灼的心情；每一天，护士为大爷端水喂饭、翻身扣背、清洁皮肤；每一天，康复师对病人进行心肺、肢体康复锻炼；虽然患者家属不能陪伴在病人身边，ICU的每一名医生护士为大爷拍照片，录视频，记录下李大爷康复的每一个瞬间。



科室护士曾说道，下班回家躺在床上，脑子里充满了监护仪、呼吸机、各种仪器滴滴答答的转动报警声，就连做梦都在插管、上血滤、核对信息……虽然很累，当看着李大爷从最初的完全卧床到自己走出病房的一瞬间，我们内心充盈的是无比欣慰和幸福，因为我们与患者都是生死之交！看着李大爷顺利出院与家人团聚，在感叹生命的顽强与伟大的同时，更深切地感受到了生命的温度。心中那份医者的喜悦无以言表……这只是我们ICU历次抢救中的一次，微不足道却最为温暖的一次。

星光不问赶路人，时光不负有心人。面对匆匆流逝的时间，惟有努力过的人生，才会有美丽的色泽静静闪亮。人在旅途，最踏实和难忘的日子，便是那些曾经付出辛勤劳动和汗水的荏苒岁月。20余年，我一直坚守在临床第一线，参与了2003年的“非典”战役、加入到2013年“禽流感”的救治团队；面对2020年的新冠疫情，也未有退缩，当医院发出通知组建支援武汉医疗队时，我第一时间报名。面对一次又一次的紧急抢救。作为一名党员医生，我始终义无反顾、毅然决然地站在抢救生命的第一线。圆满完成了一次又一次的任务。为保全人民群众的健康和生命安全，为建党100周年献礼，交上我们京煤人的答卷。

“青松寒不落，碧海阔逾澄。”但行前路，无问西东，惟有辛勤耕耘，才能有所收获；征途漫漫，惟有奋斗不息，才能成就梦想。生命可以短暂，可以残缺，却不能没有温度。所有的极美在生命的温度中彰显了全部的答案。作为一名党员医生，要不忘初心，牢记使命，奋力拼搏、一路前行！

夜空中最亮的星

广东中能建电力医院润心患者服务中心 胡泮梅

奋战18小时，超额完成任务，等来的不是撤离，而是一个新任务！

这天23时30分许，广东中能建电力医院党办主任谷美玉带队参加当日荔湾区新一轮核酸筛查采样工作已奋战18小时，亲自值完最后一班岗、准备脱防护服时，接到当地卫健局的指令，需派人前往周边一酒店为200余人完成核酸筛查采样工作。

接到指令，谷美玉对队友们说：“你们先回去，我带两人前往指定地点采样，完成新任务。”

“不行！谷主任你今天带队一天，又最后下场，不可以再疲劳作战！我带领心理行为科的同志前往指定地点采样。”心理行为科主任温金峰立即反对，并主动请缨道。

“我们内科一区与心理行为科的同志一同前往，人多力量大，可以尽快完成任务。”内科一区护士长姜瑛附和道。

不由分说，温金峰随即带领心理行为科李清霞、温文健、刁玲玲、李亚皓、黄敏林和内科一区姜瑛、周梓婷、张婷婷，共9名医护人员带上物资，快速徒步前往指定的酒店。

到达指定酒店，温金峰即刻安排人员布置现场，穿好防护服，迅速投入核酸采样工作状态。可夜已深，酒店的房客大多进入甜美梦乡，前来采样的房客稀稀拉拉。温金峰看在眼里，急在心上，因为队员们已从凌晨6点开始投入战斗，战线再拉长，怎不让人心疼？他立即指示道：“赶紧去敲房门，一间间地敲房门，让大家尽快过来配合核酸采样。”等待房客的闲眠时刻，温金峰时不时站在队友身后捏捏肩、松松骨、聊聊天，使队员们片刻忘记疲劳，



倍感愉悦。

翌日1时许，终于完成所有任务，大家脱下厚重的防护服，从有疫情风险的荔湾区回到医院所在地黄埔区已是2时多了。连续20小时奋战归来的队友们抬头仰望星空，用笑脸诠释着：为了笑声更甜，我无悔无怨；为了月儿更圆，我无悔无怨；这是医护工作者的使命和担当。

院前急救的24小时

武钢二医院院前急救科 冯紫艳

120的每一天都充满着紧张、汗水、刺激和智慧，不仅需要胆识，还需要熟练的技能，准确的判断，甚至有时还得忍受患者及家属的误解。

初来“120”时，院前急救工作对我个人来说是一项充满未知与挑战的工作。与在病房工作不同的是，院前急救工作内容复杂，涉及包括内外妇儿科的各种危急重症，如车祸伤、高空坠落伤、猝死、临产、危急病人转院，以及醉酒、打架斗殴伤等。因此在参加院前急救培训之时，我丝毫不敢懈怠，认真记录老师传授的各项经验，学习各种不同情况的急救处理知识，希望以一丝不苟态度来完成每一次急救工作。

正式参与急救工作后，我才真正体会到：120的每一天都充满着紧张、汗水、刺激和智慧，不仅需要胆识，还需要熟练的技能，准确的判断，甚至有时还得忍受患者及家属的误解。在一次次的出车执行任务中，不论是自己的胆识、还是急救技能、沟通能力、判断能力、团队合作能力都得到极大的提升，我也从刚开始工作时的紧张，到后来渐渐变得从容不迫。



工作中，不论是猛烈的狂风暴雨，还是火辣的骄阳烈日，作为一名急救人员，我都会与同伴一道义不容辞并且及时地出现在每一个需要救助的患者身旁。

8日上午一到岗，我就到值班室换好工作服，紧接着与上一班老师交接救护车上各种仪器、用物，做好本班准备工作。此时，电话铃声响起，一看钟，还不到7:50时，任务来了，紧张的一天由此拉开序幕：送出院病人、将病人从本院转到北院区肿瘤科，醉酒事件受伤者、厂区打架斗殴事件受伤接送……忙完这一次次任务，不知不觉时间已经到了下午15:00时了。

尽管大家中饭都没有吃，却开玩笑说：“我们都是钢铁侠”，快随便吃点

什么吧！话音刚落，电话铃声又响起来了，司机肖波师傅接起电话，随后通知大家，我们有新的任务了，中心指派我们去“洪山区花山碧桂园依云区4栋x单元”，有个小孩高热惊厥，快，快，快……我们急忙下楼上车，开始执行新任务。

车子刚启动，杨少文主任就与对方电话联系，确定地理位置，告知小孩家属不要着急，紧接着电话指导如何给小孩物理降温，如何观察孩子口部情况，防止孩子咬伤舌头。

车子行驶6分钟后，对方打电话问我们到哪里了，肖波师傅说：“我们从白玉山出发，导航距离你的位置有28公里，还在青山这边，请问小孩情况怎么样了，你联系一下社区，开好发热转诊单，我们到达现场直接将孩子送入医院。”杨主任也在旁边说：“孩子现在体温怎么样，还在抽搐吗？”万万没想到的是，电话那头传来阵阵辱骂声：“6分钟了，还没有到，等你们来人都死了……”啪的一声，对方挂断了电话。我们都相互对视了一眼，都不知道是哪里出现了问题。肖师傅说：“不管了，救人要紧，再打电话。”打，对方不接，再打，还是不接。无奈，我们拨打120中心电话，向中心说明事情的来龙去脉。中心回复：“辛苦了，你们原路返回吧，她退车了”。

挂完电话，我和同伴都觉得纳闷，自我反思，哪里出了问题，28公里的路程，6分钟可以到达现场吗？肖师傅却说：“她可能是因孩子着急又不知所措，才说出的话，我们作为抢救的一线人员，应多换位思考，理解病人，包容病人，返回吧！随时待命下一趟任务。”可能这就是一位军人的素养。一语惊醒我这个梦中人，我们白玉山120司机不只开的是车，而且时刻方方面面为患者着想。

终于可以吃饭了，我们却分不清到底算是中餐还是晚餐。刚吃了两口，电话铃声再次响起来，任务又来了：21号公路火官庙车站有个车祸。一听车祸，默契地，大家都迅速放下手中的餐具，飞奔上车：准备用物，联系对方，询问病情……

赶到现场，发现是一辆轿车与电动车相撞，老人坐在地上，右脚踝外伤，地上可见不少血迹，鲜血还在一滴一滴流出。时间就是生命！面对鲜血不停的流，杨主任下达医嘱，包扎伤口，迅速抬上救护车。

在不足三平米的车厢内，心电监护，吸氧，开通静脉通道……急救时不能

耽误一秒钟，不许做错一个步骤。密切观察伤者生命体征的变化……并通知武汉市交警大队交通事故和保险理赔定点救治医院——武钢二医院急诊科做好准备抢救，大概5分钟后到达该院急诊科。

当我们到达急诊科时，急诊外科的贺杜珠主任已在急诊科大门口做迎接患者准备急救。拍片提示下肢骨折。骨科王一明主任当即带领团队进行手术。手术从凌晨1点持续到6点，圆满成功。

时间转眼到了9日早晨7:30时，交班时，跟司机对发票号码，9次出车任务，圆满完成。

又是一个忙碌的24小时。

患者回馈的温度和信任

淮北矿工总医院护理部 吴艳

治愈、帮助、安慰，对于医护人员来说，是沉甸甸的六个字。

朴素，却有力量，纯粹，却足以让人感动。或许，在医护工作中即使竭尽所能，也没能换来生命的奇迹，但当我们倾其真心、尽其责任时，定能得到病人及家属的信任，温暖他们的心。

温度

“趁热把馄饨吃了吧，孩子。”

这是一个与往常一样忙碌的夜班，护士小蔡从接班之后，一刻都没有停歇，输液、换药、巡视病房、测量生命体征、吸痰、书写危重记录……等所有流程忙完，她的额头已经又是一层细密的汗珠。

回到护士站，刚要坐下来时，她发现桌子上多了一碗热气腾腾的馄饨。“咦？谁的夜宵？”她起身准备去病房间问一下，是不是哪位家属落下的。这时，一位老爷子从病房里走过来：“小蔡啊，看你忙了一晚上，饭都没吃一口，自己带的饭早就凉了吧？我这也没啥能做的，孩子从家带的馄饨我给你盛了一点！快趁热吃了吧！”说完，他又回到了病房。

此时，小蔡想起了这位老爷子与病患的妻子刚入院时的情景。入科时，老太太左侧肢体瘫痪，肌张力减低，且不能言语；夫妻两人都很朴实，虽然都很少说话，但小蔡从老爷子对妻子无微不至的照料中，能看出他对妻子浓浓的爱和内心深处的焦虑。于是，小蔡在工作之余经常过去对老太太进行功能锻炼、生活护理，和夫妻两人聊聊天；到现在老太太能简单交流，和护士们开心做游戏，在走廊内蹒跚学步！



温暖总在不经意间闪现，真心付出必然会收获真心相待。捧着这碗热气腾腾的馄饨，小蔡在这寒冬的夜晚感觉到了人性的温度。

信任

“小艳子，小艳子来了……”病房里80岁的老爷子孩子般的笑声，充满整个病区，一下子温暖了起来、甜美了起来。

这是记忆里最深刻的一件事……

像往常一样奔忙于病房之间，然而母亲的一通电话打破了这日常的平静——爷爷病重！听到这个噩耗，瞬间软瘫在地；护士长第一时间特批我回了老家，抹着眼泪，回忆小时候爷爷带我玩耍的种种……刚上长途汽车坐下，电话那头的同事急促又很束手无策的问道：“吴艳，你到哪了？上车了吗？15床80岁那个老爷子你还记得吧，他非要闹着要找你，现在不吃药也不吃饭，拒绝其他护士为他进行一切治疗和护理！”说着电话另一旁听到老爷子在不停的嚷着“小艳子，我要找小艳子，我就要见到她，她，她对我好……”

挂了电话之后，内心充满着矛盾，走到车门站了很久，“姑娘，你还走不走了？要关门了。”司机师傅催促着。“师傅，我下车。”我不知道哪来的勇气和决心，支撑着我下了长途汽车一路狂奔而来。

“小艳子，小艳子来了……”病房里80岁的老爷子孩子般的笑声，充满整个病区，一下子温暖了起来、甜美了起来。此刻脸上不知道是泪水还是汗水，总之看着老爷子咯咯的笑着，我也笑得忘却了一切痛苦……

也许就是因为老爷子的一句“她对我好”，也许是得到了患者的信任、

自己的职业被认可，总之，那一刻我寻到了“白衣天使”的意义所在。我一直坚信，坚持尽己所能，以专业化、规范化的优质护理服务促进患者康复，温暖患者的内心，就是作为一名护理工作者的至高准则！



感悟患者的温暖

广东三九脑科医院神经外七科 周杨

光阴如白驹过隙，回首这两年在护理岗位上度过的日日夜夜，在紧张而又繁忙的工作中，我感受着人生百味。在苦中，我感受着呵护生命的快乐；在累中，我把握着生命齿轮的运转。

作为一名护士，在工作中需要我们拥有一张微笑的脸，用亲切的笑容来温暖患者。长期以来，都是我们给予病人温暖，但是那一天，我从一位患者家属的身上感到了温暖。

我一直记得那天下午，我正认真地在监护室进行操作，有位患者的家属小声叫我的名字，向我招了招手，让我出去一趟。我急忙放下了手中的事情，走向了她，忙问怎么了。她开心地对我说：“小周，谢谢你这么久以来对我爸爸的照顾。”

我被这突如其来的感谢冲昏了头，一下愣住了。她又握着我的手说：“我爸爸明天终于可以痊愈出院了，感谢你前段时间对我爸爸的照顾。我问了你的同事，知道你明天不上班，就今天提前亲自来跟你说声谢谢。”我看着她有点微红的眼圈，我真替她感到开心，“不用谢，这是我应该做的。”我小声地说完，把头微微转了一下，害怕看到她真挚的眼神而哭了出来。她善解人意地拍了拍我的手说：“我知道你忙，快去忙吧。”我反握着她的手，毫无防备地与她四目相对，她诚挚的眼神温暖了我的内心，忍不住嘱咐道：“老人家回家之后要多注意休息，适当锻炼，一定要按时复查。”她对我摆了摆手，又说了句谢谢。

分别后，我一走进监护室便对同事分享了刚才发生的事情。对于一个刚出来工作没多久的小姑娘而言，这无疑是极大的认可。其实，我也知道，她爸爸之所以能痊愈，是因为所有医生和护士的医护，还有家属的细心照顾，跟我的关系并没有她说的那么重大。

正所谓“良言一句三冬暖”，她的那句话温暖了我许久，以至于往后每次面对患者及家属时，我都会更加设身处地地替对方着想，做好自己力所能及的事情，更好地帮助到他们。

温暖从来都不需要轰轰烈烈，就如清风从未消失过。温暖可以是狂风暴雨中的一把伞，可以是饥肠辘辘时的一碗饭，于我而言，温暖便是那句真诚的谢谢。我坚信，世界不会辜负温暖的人。

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，尤其是与患者及其家属沟通时。

一、医患沟通中存在的问题

二、医患沟通中的技巧

(一) 第一印象

(二) 反应式倾听

接上期

(三) 重视非言语沟通

01 体态语言

在人们的交往和信息传递中，有两种语言，一种是口头语言，即我们所说的话语；另一种就是体态语言。

所谓体态语言，是指人在交际过程中，用来传递信息、表达感情、表示态度的非言语的特定身体态势。例如我们常说的“摇头不算，点头算”，就是用摇头或点头来表达同意或不同意的信息。不同的体态语，可以表现出人们不同的心理特点、不同的精神状态、不同的思想情绪。口头语言是通过耳来接受的，而体态语言则是通过眼来接受的，也称为可视语言。狭义上讲的体态语言，它仅仅涉及人体本身的形体外貌和态势动作，包括眼神与表情、形貌与服饰、身姿与动作；广义上的体态语言还包括环境与色彩、间距与音响。

在人们的交往中，口头语言和体态语言是不可分割、同时存在的。体态语言的形成不是与生俱来，是受生活环境，语言习惯、个性修养、情感表达等多

种因素的影响，有着浓厚的个人特质，清晰地反映着个人的内在修养。

非言语沟通主要包括静态非言语沟通与动态非言语沟通。

02 静态非言语沟通

包括容貌修饰、衣着打扮、风度仪表等。故在医患沟通时应注意自己的仪表。外表上，你应该尽可能表现出整洁与专业。即使你在处理前一个患者的时候弄脏了衣服，你一定要尽快去除身体异味、口气和脏兮兮的指甲。不要用香水。它的味道可以加重患者的恶心。如果你着制服，确保要保持整洁，并且在每次见患者前进行着装整理。如果你有长头发，一定要让它们在你能控制的范围内（裹成一团要比马尾巴样的好）。

03 动态非言语沟通

又称“体态语言”，主要包括：

(1) 动觉系统：如手势、体态、面部表情。手势、体态的动作方式、强度、频率都在医患之间传递信息。

据研究，信息的总效果 = 7% 的语词 + 38% 的音调 + 55% 的面部表情。当我们在和人谈话的时候，即使我们还没开口，我们内心的感觉，就已经透过肢体语言清清楚楚的表现出来了。听话者如果态度封闭或冷淡，说话者很自然地就会特别在意自己的一举一动，比较不愿意敞开心胸。从另一方面来说。如果听话的人态度开放、很感兴趣，那就表示他愿意接纳对方，很想了解对方的想法，说话的人就会受到鼓舞。而这些肢体语言包括：自然的微笑，不要交叉双臂，手不要放在脸上，身体稍微前倾，常常看对方的眼睛，点头。

应用触摸。真诚的应用它，反复的触摸可以让病人感觉到你对他的同情。就像眼神接触一样，刚开始对你来讲触摸可能有一定困难，要练习，可能要花费较多时间才能学会不侵犯别人的私人空间。试试捏捏对方肩膀，擦擦眼泪，或者把你的手放在对方的胳膊上。

(2) 超语词性系统：如音质、音调、语速及流畅性、语音振幅、语气停顿等。这些内容常反映患者的情绪状态，如紧张、焦虑、抑郁、激动等都可由此表现。

(3) 时空系统：如时间、空间、朝向、距离等。医患交谈时间的长短、

朝向与距离对医患交谈的气氛均有影响。

故要注意和谈话对象间的距离，考虑到患者的“私人空间”。总体来说，美国人一般认为自己身体周围18英寸(0.4572米)内的地方，属于“私人空间”。我们希望公众最起码要呆在离自己12英尺(3.6576米)的范围外。当你要接近一位患者的时候(评估与处理所必须的)，这位患者可能会感觉到焦虑、神经质、激动甚至敌意。你可能在建立信任之前需要暂时退后。你可以这样说，“我知道我接近你会让你紧张，但是我离你这么远是不能帮你止血的。”

其次，和谈话者之间的相对位置也很重要。当你想让对方接受你的意见时，你所处的位置应高于对方；当你想和对方交流意见或想倾听对方的反应时，你所处的位置应和对方平等(都坐着，或都站着)；当你想触摸对方时，应侧身接近对方；当你想让对方缓解紧张，应半面对对方，因为迎面接近对方时，会造成对方的不安。

(4) 视觉交往系统：如目光接触。目光接触是体态语言中较为重要的一种。医患双方目光接触的频度、专注时间等常显示重要信息。如抑郁、悲伤的情绪或儿童孤独症患者，目光接触都异于常人。还要注意目光交流的节奏，当你的眼睛盯着页面、地板或后墙时，你的嘴巴是不应该动的。当话语出口时，你的眼睛应该在对方身上。

三、小结

作为一个医护人员，你需要和各式各样的人沟通：病人、病人的家属和朋友、旁观者，以及其他组织的救援人员如警察与消防员。沟通现场每增加一个人，沟通就可能变得更加复杂。一般来说，对于严峻的医患局势来讲，傲慢只能火上浇油，而亲切与同情能够抚平紧张。那还不是所有的，在混乱的事件现场或谈判场面，应用良好的沟通技巧还能够让事件相关的人知道，谁在这里掌控着局势。

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

