



# 华润医疗患者服务体系 润心简报

2021年8月



# 目录

## CONTENTS

### 润心者说

01 始于就医需求 终于患者满意

### 体系固化

03 诵读《华润医疗人的知与行》致敬中国医师节

08 2021 年度患者服务体系建设上半年工作暨疫情应对工作会成功召开

10 患者服务信息管理系统使用情况

### 使命担当

13 淮阴医院把疫情防控落实到“最后一厘米”

15 京煤医院医务社工走进社区

17 空港医院铁匠营社区卫生服务站举行揭牌仪式

### 知行合一

19 手术 + 康复，三九脑科助脑瘫儿童重获新生

21 门头沟区医院为尿毒症老人顺利完成髋关节置换术

23 紧急动脉取栓，八旬昏迷偏瘫患者见奇效

24 无影灯下，一群人的坚守

26 广西水电医院内科为胸痛老年患者解难

27 空港外科仁心仁术，解患者燃眉之急

29 徐矿医院 15 分钟抢救隐匿性胎盘早剥孕妇

31 让智能有温度 京煤医院开展“不适老”自查体检

33 顺义二院更新适老化设施

34 门头沟区妇幼保健院开展孕妇学校直播授课

### 遇见美好

35 中国医师节，三九脑科致敬生命的守护者！

- 37 你们在一线战“疫”，我们在后方守候
- 39 炎炎夏日为一线员工送清凉、鼓干劲
- 40 淮北精卫中心助力新员工启航
- 41 口口相传的润心服务
- 42 子女不在身边，“润心”全程守护老人就医
- 44 “谢谢你们再次给予我生命！”
- 46 “两病”保健康 服务暖人心

### 感动人物

- 47 一句话挽救了一个生命、两个家庭
- 49 医生手指上的牙血印
- 51 烟台芝罘医院赵洪莉：确保医务人员“零感染”！

### 最佳实践

- 53 淮北矿工总医院心胸外科医护走进患者家中
- 55 门头沟区中医医院的第一届员工子女体验日

### 名医风采

- 57 践行仁心仁术 芝罘医院李尚仲力行勇担当
- 59 泰安市立医院刘洪霞：老年病患者的守护神

### 医者感悟

- 61 感受生命中的温暖
- 64 检验之美
- 66 欢乐检验人

### 他山之石

- 67 王岳：追寻医学的人文精神（节选）

## 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探讨和交流体系建设工作在医院落地的思路 and 做法，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，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，北京中能建医院副院长、患者服务总监高玉霞阐述了通过连续三



年开展大讨论工作，将“以患者为中心”的服务意识深植员工内心，并积极推进医院环境设施的改善、诊疗规范的梳理、业务和医患沟通培训的强化、患者服务信息系统的上线应用，及一医三专多措并举的宣传推广等工作，促进全员眼睛向内，持续改进服务品质，持续提升服务能力，让患者就医更满意。

## 始于就医需求 终于患者满意

服务是一种修行，出自内心，才能走进内心。

在患者开放日的时候，我曾问过一些患者：“感觉这两年医院的变化如何？”大部分患者回答的都是：“变化太大了，很难想象这两年，医院能有这么大的变化。”

变化在哪里呢？楼还是这座历经风雨几十年的老楼；人，还是这群同甘共苦的医护们。我想，患者体验到的变化，一定是在细枝末节的服务上吧。

提高服务水平，改善患者的就医体验，这是两年多来，润心工作一直在坚持的事情。

还记得2019年我院第一次开展“想方设法让每一位患者满意”大讨论工作。一时间，300多个问题涌现出来。这对于我院润心工作来说，真是一个不小的工程。没有犹豫，立行立改，建台账、落实人、设期限、勤沟通、常督促。

一时间，各病房的墙面、地面、卫生间重新改造；隔帘、沙发、床垫全部换新；停车难、标识乱、卫生差等难题逐个攻破。仅仅半年的时间，医院面貌焕然一新，看到员工、患者脸上露出满意的笑容，润心人员心里也跟着乐开了花。第一次大讨论整改的成功在员工的心里埋下了服务的种子，为医院后续的体系深化、固化打下了坚实的基础。

环境改善了，就医流程、人员态度、医疗技术、诊疗规范以及智慧医疗等问题的改进又成为患者新的需求。2020年，我院开展了“品质、效率、体验”大讨论工作，梳理出问题200多条。通过整改，各科室重新梳理了诊疗规范，优化了就医流程。通过礼仪、医患沟通、医学人文等方面培训，提高了员工的职业素养和服务意识、沟通能力。通过送出去进修、引进来专家、增添硬件设备、加强业务培训等方式提升医生的诊疗技术水平。通过上线了患者服务小程序，实施预约挂号、缴费、查询检查结果等措施提升了我院的智慧服务。通过设计和制作了科室简介、健康宣传栏，利用公众号、视频号、网站、小程序等方式，强化了“一医三专”的宣传，提高了医院的知名度和美誉度。

尤其是消化内科开展的“发现一例早癌，拯救一个家庭”的品牌宣传活动，通过社区义诊、普及常识、早癌筛查，建立“医患沟通群”、分享内镜手术案例、术后电话回访等措施来改善患者的就医体验，不仅扩大了科室的知名度，而且促进我院内镜检查技术一跃成为本地区、本行业的领先水平，为医院带来了良好的经济效益和社会效益。

进入2021年，医院开展了“知行合一，从我做起”大讨论工作，围绕“患者服务十大目标”，眼睛向内，剖析自我。通过这场自我剖析，员工们逐渐看到了自身存在的不足，主动求变。成立了志愿者服务队，提供主动服务。招募了患者体验官，定期了解患者的就医感受。开放了员工子女体验日，让员工更暖心。如今，员工的观念、心态、行为慢慢发生着转变，服务由被动变主动，这就是这场服务修行带来的变化。真正做到了出自医者内心，走进患者内心。

患者服务体系建设，是一项长期而艰巨的工作。“大讨论”是促进全员参与、实现服务意识转变和服务水平提升的有效方法，也是我们润心工作的有力抓手。通过这几年积极推进大讨论工作，“以患者为中心”的服务意识已经深植在每位员工的心里，大家携手共赴走心之旅，一同投身暖心行动。这种改变，始于患者需求，终于患者满意。

## 体系固化

## ▶ 诵读《华润医疗人的知与行》致敬中国医师节

一路走来，我们踏歌而行。8月19日，我们迎来了第四个中国医师节。为弘扬伟大的医师精神，讴歌医务工作者“敬佑生命、救死扶伤、甘于奉献、大爱无疆”的崇高追求，华润医疗于医师节当天举办了“百年华诞同筑梦 医者担当践初心”——《华润医疗人的知与行》职工诵读活动。华润医疗管理团队、总部各部门、子公司全体员工通过现场和视频相结合的方式参与本次活动。



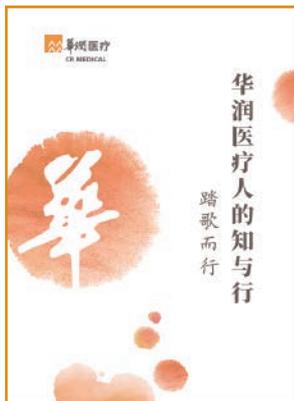
本次活动的诵读材料均出自《华润医疗人的知与行》系列丛书。伴随着悠扬舒缓的音乐，诵读者们精神饱满、热情洋溢地朗读了《若似月轮终皎洁，不辞冰雪为卿热》、《医路芬芳》、《医学在我心里产生了温度》、《忠肝赤胆，我将无我不负患者》等一系列各医院医务人员的文章。结合自身对医师精神的理解和对工作的感悟，诵读者们真挚地表达了对一线医护人员的敬意和祝愿。



活动中正式发布了《华润医疗人的知与行》系列丛书之《踏歌而行》。作为2021年患者服务文化建设主题读物，《踏歌而行》编辑、收录了华润医疗各医院医务人员稿件113篇，逾12万字。撰稿医务人员积极地表达着宝贵的从医经历与感悟，袒露着获得患者赞许后的内心触动和职业认同，将自己的深

层思考与实践经历相结合，描绘着医者以患者为中心、踏歌而行的积极与勇敢、乐观与豁达，是华润医疗人将仁心仁术洒在诊室临床、洒向无疆大地的大音希声、大爱无言！

### 《华润医疗人的知与行》诵读活动中的部分职工感悟节选



医者，以德立身从善济世。在这条救死扶伤的道路上，每一步都是对勤学苦练的坚持和对信念初心的坚守。山主任用自己的诊疗经历向我们展现了医学在诊治疾病、减轻痛苦的同时，也可以观照心灵、抚慰生命。正是这样精湛医术与温暖情怀并举的医者，向我们诠释了充分沟通、相互理解、彼此尊重，方能构建良善的医患关系。“没有生而英勇，只是选择无畏”——向每一位平凡而又伟大的医务人员致敬！

——财务部 张聪逸、刘倩

他们不仅是在疾病面前尽显责任与担当的白衣战士，他们更是有孩子需要陪伴的爸爸妈妈，是有父母需要照顾的儿子女儿，当然他们也是我们的同事，需要我们的尊重、理解和关爱。我们每个人都需要医生，无论在遥远的边疆、偏僻的山村、孤独的海岛、危险的疫区，但凡有人的地方，我们就需要有医务工作者，他们是守卫健康、维系生命的最后一道防线。除人类之病痛，助健康之完美。希望大家都能去关爱和温暖身边的医务工作者，并点亮周围的人，共同照亮社会的每一个角落。当医生在拼尽全力守护人类健康的同时，让我们也为医生守住他们内心的崇高！

——质量安全管理部 徐肇雄

10余年，300万字资料，上千例病案，这得倾注了多少时间和心血才能做到如此执着！凭着学科带头人这份对事业的热爱，如今北京市门头沟区中医医院骨伤科已发展为北京市重点中医专科。人才是学科建设的起点，也是医院最根本的核心竞争力。希望华润医疗的学科带头人能像黄阿勇医师一样，用习

总书记倡导的“孺子牛、拓荒牛、老黄牛”的三牛精神，成就华润医疗强学科“铺路石、奠基石、里程碑”的三石之功。

——学科发展部 张智国

有一种职业最美丽，那就是医学。

有一首歌最动听，那就是医德。

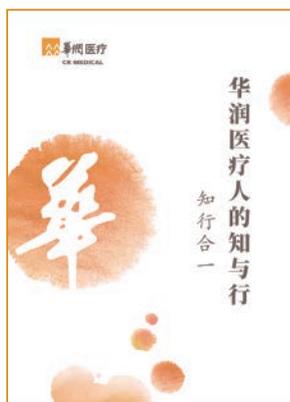
有一种风景最绚丽，那就是白衣战士。

他们与家人聚少离多，尽管有时会被人误解斥责，却依然坚持与疾病奋战，为病人减轻病痛，拨亮心灯，他们就是可敬可爱的医师！

——运营管理部 杨婷婷、刘丽君、苏展、管鹏程、宫庆玲、侯迪

从事故现场处置、到病人运送，从急诊交接、到手术衔接，手术结束已是清晨。这就是武钢二医院院前急救的24小时，9次出车任务，圆满完成。虽然，院前急救的每一天都充满着紧张和汗水，不仅需要胆识，还需要熟练的技能、准确的判断，不时还要忍受患者及家属的误解。而我们的医护人员，他们以及时救助每一位急危患者为自己义不容辞的责任，默默承受，甘于奉献，是生命至上、患者至上的白衣精神的真实写照！

——患者服务管理部 韩鹏



后来才得知，我是幸运的，当时为我主刀的医生他的家人重病，接到了紧急手术的通知，他主动放弃了休假陪伴家人的机会，挽救了我的生命。也许，在我们看不到的地方，在医院的每个角落，每天都会有类似的事情发生，就像每个医务工作者，在选择这个职业的时候坚定地宣誓：“决心竭尽全力除人类之病痛，助健康之完美，维护医术的圣洁和荣誉。救死扶伤，不辞艰辛，执着追求，为祖国医药卫生事业的发展和人类身心健康奋斗终生！”

——润华携雅 魏丹

“经过一个多月的治疗，老婆婆终于痊愈了。看着老人能自如地走动，我心里别提多高兴了！‘健康所系，性命相托。’此时，我深刻理解了这其中的含义。”虽然我们不是医生，但作者董婵医师身上的这种一丝不苟的工作态度和不求回报的付出精神值得我们每一个人学习！

——万荣益康 刘震宇、李海弟

南丁格尔曾说过，生命是白色的，如同我披着一袭白衣呵护生命，白色是关爱，是责任。从凌晨到清晨的抢救，我看到了一位位白衣天使在跟时间赛跑，对患者不轻言放弃，让刚出生的小生命和他的妈妈可以在金色阳光中安心的休息，却完全忘记了自己极度疲惫的身体。

——益生永信 王晨

医师是时代的楷模，更是我学习的榜样。

一卷卷档案、一座座奖杯，展现着华润医疗的发展与成绩。

一组组照片、一副副影像，记录着华润医疗人的责任与担当。

我要向您一样，用同样的炙热情怀，勤奋耕耘上下求索。

我要向您一样，用同样的实际行动，击打出属于华润医疗的兰台乐章！

——总部办公室 徐韡

我们在和公司投资者沟通时总是会被问到一个问题“公司旗下医院如何吸引患者前来就诊？”答案很简单，除了不断提质增效的医疗技术水平外，医护人员对患者无微不至的服务及关怀功不可没。是他们，面对患者的恐慌尽心竭力；是他们，让医院投资的资本市场不再只有冷漠无情的营收开支；是他们，让越来越多的投资者愿意放慢脚步感受医院的人情温暖。仁心仁术，康泽天下，大医精诚，大爱无疆。让我们向与疾病抗争到底的医护人员致敬！

——董事会办公室 王品仪

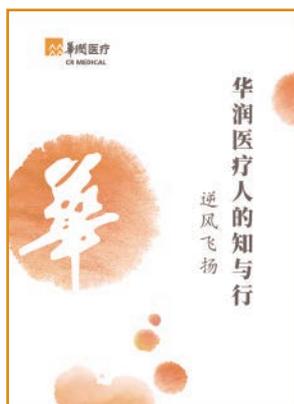
我们的医务工作者，不仅医治患者的疾病，同时疗愈他们的内心，让患者和家属在最艰难的时刻、在陌生的地方，收获惊喜与感动。他们用行动践行“润

心”服务，用信仰诠释大爱无疆！在第四个中国医师节，我们心存感动和感激，由衷地向广大医务工作者致敬！目前疫情反复，医护人员再踏征程。虽然我们不在医院第一线，不能直接为患者服务，但我们会秉承着医务工作者的崇高精神赋能医院，为医院发展保驾护航。

——综合服务部 王帅婕、张巍

在我们润透析，同样也有这样一群医护工作者在为尿毒症患者进行全方位的服务。这样的服务少则几个月，多则几十年。平日里的一句叮咛，一句问候，拉近了医患之间的距离，久而久之，就像亲人一样了。就是这样一周三次，日复一日，年复一年的重复工作，医护人员用精湛的专业技术和优质的服务质量，与每位患者都建立起了深厚的感情和信任。

——润透医疗 李享



法律工作和医护工作有一个共同点：就在于被服务的对象常常因为面临了困难与未知而感到不安和焦虑。通过武钢总院两位医生的真实故事、在医师精神的感召下，我们深感法律工作也应该融入更多理解与体谅，给予被服务对象更多的精神关怀。作为华润医疗人，我们将努力践行医师精神，怀着大爱和奉献精神，提供有温度的专业支持。

——法律事务部 何美琪

他们是父母，也是子女，他们家人的体谅和支持让我们心疼。这场疫情来得突然、来得猛烈，无数医护人员积极响应国家号召，别家离子，勇敢逆行，奔赴抗疫前线，投入到救治患者、阻击病魔的战斗中去。这种敢于担当、不辱使命的医者精神，值得每一个人去尊重。他们就是我们中华民族的英雄！

——润智云 马婉璐、侯力丽

**《华润医疗人的知与行》致敬中国医师节**  
**《踏歌而行》献礼可敬可爱的华润医疗人**

## 2021年度患者服务体系建设上半年工作暨 疫情应对工作会成功召开

8月18日，华润医疗召开2021年度患者服务体系建设上半年工作暨疫情应对工作会，华润医疗副总裁、患者服务体系建设委员会副主任吴新春出席会议，各成员医院患者服务总监、润心患者服务中心人员、科室服务助理和患者服务相关部门人员，及公司患者服务管理部人员共二百余人线上参加会议。会议由患者服务管理部负责人陈赞丽主持。



会议首先由陈赞丽总结患者服务体系建设上半年工作进展，各医院在“知行合一、持续改善”大讨论落实、智慧患者服务推进、患者满意度管理、患者服务最佳实践应用等的整体情况，各医院的亮点做法及有待加强的方面。同时阐述了下一步重点，一是继续扎实推进问题整改各项举措，助力医院服务品质提升；二是结合疫情防控开展精准化患者服务，为抗疫情、保目标作出贡献；三是不断创新发展，为患者提供有温度的服务。患者服务管理部王蕊总结患者服务满意度第三方评价项目的开展情况，对项目实施路径、测评结果与重点问题改进建议进行了说明。韩鹏介绍了智慧患者服务信息系统应用情况与上线进展，下一步持续加强平台应用推广，充分利用系统各项功能“为百姓办实事”。

为了促进各医院间的互相学习借鉴，会议邀请了医院患者服务总监代表就上半年患者服务体系建设进展进行分享。北京京煤集团总医院患者服务总监孙秀芳副院长介绍了如何将精益管理应用到患者服务体系建设，优化服务流程、丰富服务内涵；淮北矿工总医院润心患者服务中心王飞主



任展示了如何突破专项服务难题为群众办实事的实践经验；烟台芝罘医院患者服务总监冯燕副院长阐述了作为新加入华润医疗医院，如何高效高质推进患者服务体系建设及取得的成效；北京中能建医院患者服务总监高玉霞副院长分享了如何通过“标准+α”开展大讨论，推动医院患者服务环境改善和服务品质提升。

会议对常态化疫情防控下患者服务的快速应对邀请部分医院总监进行交流。广东三九脑科医院患者服务总监张文春通过分析疫情对患者满意度的影响因素，阐述了如何通过加快应用智慧患者服务、加强暖心患者慰问服务、加大线上宣传宣教力度等举措提升患者就医体验。华润武钢总医院患者服务总监曾萍分享了在做好多批核酸检测医务人员宣传，传播、发扬抗疫精神，结合大讨论问题改进与满意度闭环管理的经验举措。广东中能建医院患者服务总监胡溅梅和淮安市淮阴医院徐巧侠护士长分别了常态化疫情防控中



中医务人员的尽职尽责与医院对一线人员的温暖关爱。

会议最后，吴新春副总裁做关闭发言。吴总肯定了各成员医院在上半年的患者服务体系建设工作成果，表扬了体系建设成效突出的医院，并对各医院医务人员在疫情反扑的情况下忠于职守、始终以患者为中心的职业精神致以敬意。最后对下一步工作提出要求：第一，各医院严格遵守政府及属地防疫规定，排查院内感染风险；第二，加强患者服务信息系统的应用，提升患者服务品质和患者就医效率；第三，针对常态化疫情防控下患者就医不方便的问题，畅通院前预约通道，优化院内就医流程，并做好相关服务；第四，创新患者服务内容，提供视频探视、线上订餐、巡房慰问、家庭延伸服务等；第五，加强一医三专宣传，加大医疗资源下沉力度，针对疫情可开展线上义诊、健康宣教、就诊指导等，为群众办实事，共建红色健康社区等；第六，关注员工心理健康，及时报道抗疫人员先进事迹，传递医者的温暖，提升医务人员职业获得感。

华润医疗各医院在常态化疫情防控下，凝心聚力，做好患者服务。在提升服务效率、改善患者体验、提升医患满意的道路上，奋力奔跑，一路向前！

## 患者服务信息管理系统使用情况

8月，随着患者服务信息管理系统分别在武钢总医院、淮北精卫中心的上线，目前华润医疗旗下应用该系统的医院已达到11家。



### 1、患者服务信息管理系统在武钢总医院上线



各职能部门全程参与并进行了各模块功能的培训。

8月7日，武钢总医院正式官宣“患者服务信息系统正式上线”，标志着武钢总医院成为华润医疗旗下第10家上线该系统的医院。



7月底，患者服务信息管理系统上线工作在武钢总医院正式启动，医院领导班子高度重视，



## 2、患者服务信息管理系统在淮北精卫中心上线

8月上旬，患者服务信息管理系统的上线工作在淮北精卫中心启动，作为首次应用信息系统作为院内服务模式创新的重要方式，系统的上线和应用对医院来讲是一次突破。医院高度重视，全院全员均参与到了系统的培训与试用工作。

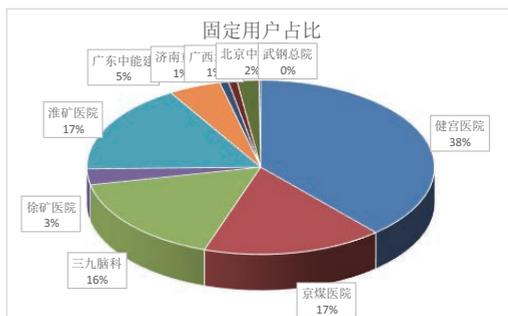


8月25日，随着院长黄永祥的宣布，患者服务信息管理系统在淮北精卫中心正式上线，公司副总裁吴新春到现场表示祝贺并寄予期望，强调要充分利用信息化手段服务患者，让信息多跑路、患者少跑路，同时把小程序作为疫情防控的重要工具。

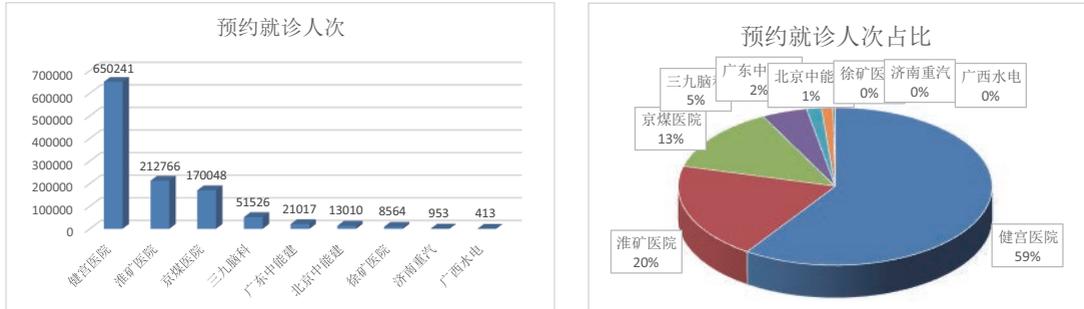


## 3、已上线医院系统使用量情况

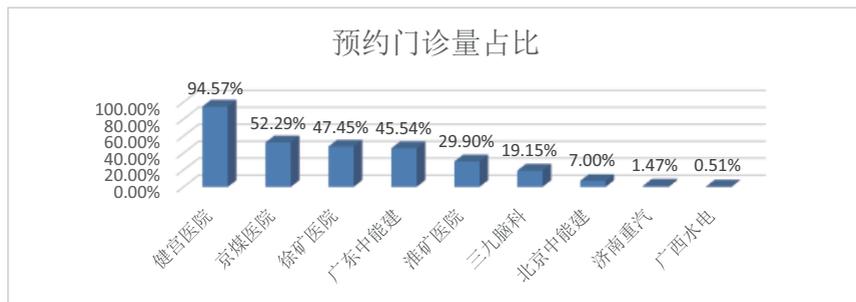
7月25日-8月25日，各上线医院继续加大系统推广力度，其中固定用户数量（不含重复登录人数）达52.6万余人，同比上个月增长近7万人，除新上线的广西水电、济南重汽、武钢总院外，徐矿医院、京煤医院、三九脑科、广东中能建医院增长率较高，健宫医院、京煤医院及淮矿医院净数量居前三位。



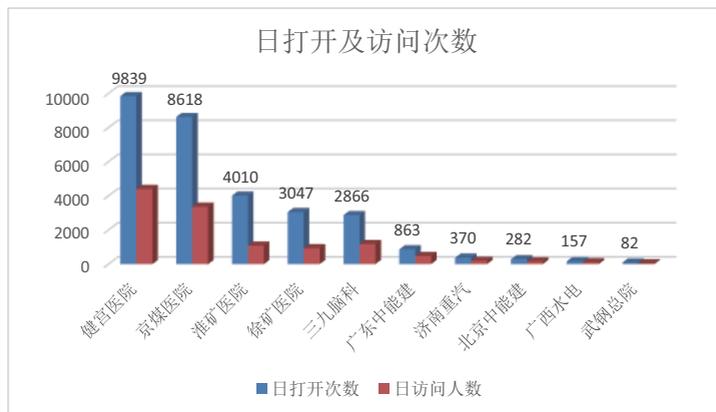
本月累计预约就诊超 112 万人次，同比上个月增长 12%，增长率较高的分别是徐矿、济南、广西，增长量较高的分别是健宫、京煤、淮矿。



总预约就诊占比超 40%，预约就诊占比较高的分别是健宫、京煤、徐矿及广东中能建医院。



本月各医院平均日打开次数达 30134 次，日访问人数达 11884 人次，其中健宫、京煤、淮矿的日访问量居于前列。徐矿、淮矿医院人均打开次数较高。



## 使命担当

## 淮阴医院把疫情防控落实到“最后一厘米”

自7月20日南京通报9例阳性样本以来，短短两周时间，全国新增感染者超过500人。德尔塔新冠变异病毒充分展示其速度和威力。面对更狡猾的新冠变异病毒“德尔塔”毒株，面对复杂的疫情防控形势，淮阴医院以敏锐的洞察力预判这一轮疫情的“不寻常”。

淮阴医院党委书记、院长周保祥及班子成员靠前指挥、分工协作，疫情防控小组迅速展开工作，严抓常态化疫情防控与保证患者日常就医两不误，全面落实工作新举措，把疫情防控落实到“最后一厘米”。员工们积极响应，停止休假，主动做核算检测。从发热门诊到急诊、从门诊到病房，从就诊患者、家属到工作人员，医院正以最严要求，织密一张疫情防控的安全网络。



7月22日起，医院重启联防联控机制，每日早上8点召开疫情防控工作例会。周保祥院长在会议中反复强调，疫情防控一定要从严、从紧、从实，多部门协同作战，及时发现问题，立行立改解决问题，快速推进医院各项防控措施迅速落地。



疫情就是命令！全院一盘棋，迅速高效开展工作。疫情防控小组每日巡视医院重点部门、重点环节，提出科学防控建议。综合协调组汇总各部门信息，开展包括医院员工、外包人员、住院患者及陪护人员在内的全员核酸检测，监督指导全院疫情防控相关业务工作开展。院感部门指导医院各部门的

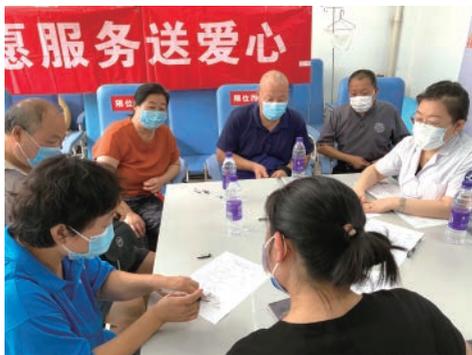
门诊预分检流程、正确戴口罩、七步洗手法等院感相关工作，并持续发布医院的防控动态。各科室在严格疫情防控的基础上，做好患者服务等工作。设备科、总务科、保卫科和信息中心继续加强环境消杀、运维服务、安全保卫、信息系统支持等工作。

近期国内出现多点散发疫情，发展趋势具有不确定性。与此同时，淮阴医院的医疗任务一如既往的繁重。淮阴医院将结合前期行之有效的经验，进一步从严从紧从实，进一步完善联防联控机制，以最快的速度、最严格的措施、最果断的行动，为人民群众的健康保驾护航。

淮安市淮阴医院

## 京煤医院医务社工走进社区

为扎实落实“我为群众办实事”，7月30日，北京京煤集团总医院社工部首次活动正式开启。由副院长孙秀芳带队，医务社工部工作人员、护理部方文华护士长及来自北京大学医学部的李明子教授及其博士研究生、硕士研究生共5人组成的专家团队，来到绮霞苑社区服务中心进行糖尿病专项科普活动，为辖区居民进行授课、义诊咨询。北京大学医学部的专家把健康福利送到居民家门口，是门头沟区百姓的福音，是医务社工从医院服务走向社区服务的重要一步。



下午2点钟，活动正式启动，孙秀芳副院长首先向辖区居民介绍了医务社工的角色和功能，让居民对医务社工的工作有了进一步认识。接着对来自北京大学医学部李明子教授的专家团队向居民做了简要的介绍。孙院长说：本次活动的开展，标志着京煤医院社工部与北大医学部专家团队的社工系列活动正式开启，这次系列活动共涉及12个社区48场次义诊讲座，绮霞苑社区为此次活动的首站，北京大学医学部对此次活动非常重视，李明子教授亲自带队来到现场为此次活动义诊、授课，不仅是对我院医务社工工作的大力支持，也为门头



沟区百姓的健康送来了福音，希望通过合作，让我院的医务社工工作扎实的推进，让门头沟辖区的百姓得到健康方面的更多获益。

北大医学部李明子教授表示：随着经济的发展，人民生活水平的提高，人们对健康的需求日益增强，医院传统的诊疗服务已不能满足群众的健康需求。具有医学专业优势的医务人员加入到社会工作者行列，投身于群众健康工作中来，走入社区、走到群众身边，服务社会，传播卫生知识，唤起居民重视疾病预防和健康管理，控制慢病发展态势，也符合十九大报告中提出的“实施健康中国战略”的基本发展方略。

随后，北大医学部教授李明子围绕着“糖尿病的预防与监测”的主题，用生动形象的话语向居民们介绍了糖尿病疾病常见种类、易发高发病种和怎样预防等三个方面的内容。专家医师团队对每一位前来就诊的居民认真细致地检查、听诊，耐心询问身体状况、分析引起不适的原因并针对不同病症和个体差异提出合理的诊疗建议和治疗方案。社区卫生服务中心的工作人员为辖区居民免费测血糖、血压、健康咨询等，并为居民提供科学饮食建议，提醒他们要改变不良生活方式，多参加锻炼。

此次活动共计 35 人参加。社区居民刘阿姨说“到医院就医太麻烦了，有了这样的活动，我们在家门口就能寻医问诊，不仅享受到北大专家的专业的医疗服务，还指导我具体生活起居饮食方面的注意事项，让我知道怎样观察血压血糖及用药，真实太方便了，希望社区能够坚持举办这样的义诊活动，这才是实实在在为老百姓好，替老百姓办实事。”

京煤医院医务社工部将持续关注社区居民的健康需求，计划在年内到 12 个辖区举办 48 场医务社工专项活动，通过开展义诊、健康科普、疾病筛查等形式为居民身心健康提供服务，将党史学习教育与医务社工工作相结合，聚焦“我为群众办实事”，坚持人民至上，志愿服务到社区，不断提高社区百姓的获得感和幸福感。



## 空港医院铁匠营社区卫生服务站举行揭牌仪式

7月28日下午2:00，空港医院下属铁匠营社区卫生服务站揭牌仪式顺利举行。后沙峪地区党委书记李强，顺义区卫生健康委副主任陈豪为服务站进行了揭牌。后沙峪镇副镇长谢立芹，空港医院院长王晓敏等参加。

在揭牌仪式现场，领导们认真了解了服务站的整体布局、诊疗环境、设备、人员配置等基本情况，并和工作人员进行了亲切交流。空港医院院长王晓敏、社区部主管领导罗洋向领导们介绍了服务站的功能分区及目标服务特色。空港医院内分泌科主任王喜瑞，向大家简单介绍了本服务站开设的“糖尿病专病工作室”基本情况。



顺义区卫生健康委副主任陈豪表示，在“基层首诊、急慢分诊、上下联动、分级诊疗”的模式下，社区卫生服务站对保障百姓基本医疗服务有着十分重要的作用。空港医院作为二级综合医院，兼具后沙峪社区卫生服务中心职能，在社区卫生服务方面一直在不断探索创新，希望这样的探索可以让更多百姓受益！

后沙峪地区党委书记李强表示，医疗卫生服务是关系民生的大事。铁匠营社区卫生服务站地址变更后，新址无论从环境、诊疗服务的特色上都有了新的变化，这将为附近百姓的就医提供一定便利。后沙峪地区党委一向重视民生大事，也将一直关注和推动相关工作的开展，相信在各方的共同努力下，辖区百姓会在就医获得感的不断提升中，拥有更多幸福感。

据悉，铁匠营社区卫生服务站因铁匠营村拆迁，现迁至蓝尚家园北区。新址占地面积170平米，自2021年4月开始施工，6-7月完成医保资质变更手续。目前，本社区卫生服务站主要以老年人高血压、糖尿病等慢性疾病的管理为主，药品齐全，可满足辖区及周边居民常见病诊疗、转诊、取药、慢病管理、家医签约等基本医疗服务需求。医务人员主要为糖尿病专病特色，对于内分泌相关

疾病诊治具有丰富经验。



让大家在“家门口看病”不再是梦想!

本次铁匠营社区卫生服务站顺利揭牌，得到了辖区民众的一致好评。大家纷纷表示，各级部门用实际行动，为老百姓办了一件大实事，切实解决了基层医疗服务“最后一公里”问题，极大地方便了周边患者，

北京市顺义区空港医院

## 知行合一

**手术 + 康复，三九脑科助脑瘫儿童重获新生**

“孩子在九月也能像其他小朋友一样，进入正常的学校去学习了。”李女士的儿子星星是个智力正常，但伴有姿势障碍的脑瘫儿童，在广东三九脑科医院接受了手术和康复治疗后，星星的姿势得到有效矫正，他即将像正常小朋友那样学习成长。

**从小脑瘫，康复训练效果差**

6年前的夏天，李女士因为意外早产。李女士的孩子星星在出生时便出现重度窒息情况，出生后又发生核黄疸，各项指标并不乐观，在医院治疗了许久才捡回了性命。星星一岁多时，仍不会行走，运动功能明显落后于同龄的儿童，被诊断为脑瘫。

为了让星星能和正常小孩子一样成长，李女士带着他辗转多地求医。从孩子1岁多到6岁，星星接受了各种各样的治疗：针灸、按摩、中药……但脑瘫导致的运动障碍和姿势障碍却始终不见明显改善，走路不稳、姿势难看的情况依然存在。

尽管康复的希望渺茫，但李女士和丈夫始终对孩子不离不弃，并经常相互打气、鼓励。只要听说可以治疗脑瘫的医院或机构，他们都会带孩子去尝试。因为脑瘫，星星从小没少被嘲笑，但在父母爱的呵护下，如今6岁的他非常阳光自信。

**结缘三九，手术重获“新生”**

一次偶然的机，李女士在网上了解到广东三九脑科医院脑瘫科在治疗脑瘫、改善腿部畸形等方面有着丰富的经验。2月，她带着星星找到脑瘫科二区郑炳铃副主任。

郑炳铃为患儿做了详细检查及系统评估，发现患儿双下肢发硬、四肢协调性差；可独自行走，但行走时不稳，步态异常、双足内翻、呈尖足步态、双足跟不能着地，难以完成下蹲动作。结合病史、病症及过往影像资料，郑炳铃认

为患者是典型的痉挛型脑瘫。

经过全面评估和完善相关检查后，针对患儿的实际情况，3月2日，郑炳铃团队为其实施了“双侧大腿内收肌松解术+双侧跟腱延长术+石膏固定术”。

术后第五周，患儿返院顺利拆除双下肢石膏。当时患儿的尖足步态消失，能够自如完成下蹲、起立、跳跃、过障碍物等动作。根据患儿的情况，郑炳铃为其安排了系统的康复训练。

配合2个疗程的康复训练后，患儿行走姿势改善明显，站立及运动功能有较大的改善。和术前的情况相比，如同重获“新生”。为防止畸形复发，郑炳铃为患儿配置了矫形鞋。“矫形器的应用也是术后康复治疗的重要环节。针对术后仍存在的一些异常姿势，需要适当配带矫形器具3-6个月，可以有效预防畸形复发。”郑炳铃介绍说。



前段时间，李女士在微信里对主管医生方杭说，非常感谢郑炳铃（副）主任团队的精湛医术及辛苦付出。同时还分享了一个大喜讯——今年秋季，星星将正式踏入正常儿童的校园学习！这意味着，作为一个脑瘫患儿，星星也可以和同龄的小朋友一样坐在教室里读书，在绿色的操场上奔跑……享受属于他这个年纪的快乐，开启他崭新的人生！

广东三九脑科医院

## 门头沟区医院为尿毒症老人顺利完成髋关节置换术

股骨颈骨折是股骨近端骨折中的一种，当这类骨折患者为老人时，如无法手术则需要病人在骨折后长期卧床，这样容易导致肺部感染、压疮、深静脉血栓等并发症，大多患者会因各种并发症而去世，因此老年患者遭遇髋部骨折也被叫做“人生最后一次骨折”。



目前国际上公认的治疗手段是在 48 小时内尽快行人工关节置换手术，从而降低患者的死亡率，改善生活质量。当高龄尿毒症老人发生股骨颈骨折，特别是当患者同时有多种高危因素存在时，无疑手术风险将是极高危，这类病人轻者会在围手术期即发生死亡，重者可能会下不来手术台，因此以往外科一直将此类病人列为手术相对禁忌症。

近期，北京市门头沟区医院收治了一位 84 岁的老人。她是张奶奶，患有尿毒症近 10 余年，长期靠透析维持生命，前不久在家中行走时不慎摔倒，右髋部疼痛难忍、无法行动。到门头沟区医院就诊，拍片后被确诊为右侧股骨颈骨折。骨科由潘悦、王波、张立军、贾文杰、史宏伟组成的治疗组接诊了这个极高危患者，透析的尿毒症患者需要进行外科手术治疗时，因患者多伴贫血、营养不良、全身情况差和并发症多等特点，若病情不稳定就贸然行手术治疗，有可能导致患者出血量增多，肾衰竭加重，甚至死亡。



进行术前病例讨论时，大家一致认为：患者长期口服阿斯匹林药物，每周一三五要进行规律肝素透析治疗，术前已经确诊贫血，如果透析当日安排手术无疑肾功能的状态是最理想的，但同样也存在着透析使用的肝素将会加重术中术后失血量，对老人的预后难以预料。

骨科主任杨占辉决定借此机会启动创伤骨科 ERAS（加速康复外科）示范病房的围手术期流程，开展了由肾内科主任张龙、ICU 主任姜晓明、心内科副主任王军、麻醉科麻醉师兰天民和护士长马莉、护士卢丽凤以及骨科全体医生等多学科共同参加的全院讨论，最终确定了围手术期准备方案，同时和骨科医生一起在 ERAS 示范病房理念下完善制定出了骨科高龄尿毒症透析病人的围手术期流程，由史宏伟和张立军二位医生担任术者、在张美荣麻醉师完美的麻醉下顺利为患者实施了人工股骨头置换手术，术后严格按既定的 ERAS 流程管理病人，术后 2 天病人即能离床锻炼活动，病人及家属喜出望外，目前老人已康复出院回家进一步康复中。

我院骨科是北京市卫健委“适宜技术推广项目”——创建创伤骨科 ERAS 示范病房成员单位，自 2021 年 6 月 15 日北京积水潭医院李庭教授带领 ERAS 专家团队来我院进行专题培训和交流指导工作后，骨科正逐步抓紧开始加速推进此项工作。目前，ERAS 理念在骨科各个亚专业和专科领域的临床诊疗过程中都逐步开始应用，但目前针对尿毒症骨折病人的 ERAS 理念尚不系统完善，也未发布可供参考专家共识。此次骨科针对高龄尿毒症骨折病人初步制定的方案将 ERAS 理念贯穿于整个围术期，相信在 ERAS 理念的指导下，接受骨科手术的尿毒症透析病人的治疗康复效果将得到进一步改善。相信未来 ERAS 理念在我院创建创伤骨科 ERAS 示范病房过程中将会更加成熟，也会在确保医疗安全的前提下进一步升华润心服务理念。

北京市门头沟区医院

## 紧急动脉取栓，八旬昏迷偏瘫患者见奇效

近日，华润武钢总医院收治了一名突发昏迷、右侧偏瘫的急性脑梗死患者，入院后立即采取动脉内支架取栓治疗。术后第二天，患者已恢复肢体功能。

早7点，81岁的李奶奶(化名)在家突然倒地，丧失意识，家人呼喊半天都没有反应。9点多，李奶奶被120送到华润武钢总医院急诊科。

神经内科闵汇刚主任回忆道：“李奶奶被送来时浅昏迷，查体不合作，双瞳等大等圆，左侧



肢体可见不自主活动，右侧肢体肌力0级，病情非常严重。”闵主任结合患者病史、临床表现及辅助检查，考虑其为急性脑梗塞，心源性栓塞可能性大。在完善相关检查的同时，向患者家属交代病情，建议立即行动脉取栓治疗。与家属反复耐心沟通后，神经内科团队做好进行血管内介入治疗的各项准备工作，俗称取栓术。



手术过程中，患者心率慢，只有35次左右，术中紧急联系心血管内科医生，植入临时心脏起搏器同时行动脉取栓，为李奶奶争分夺秒。经过1个多小时紧张工作，手术顺利完成。闵汇刚主任脱下重达30斤的防辐射铅衣，长舒一口气说：“血栓取出来了，血管通畅了，希望患者有个好的愈后！”

经过动脉内取栓治疗，李奶奶意识障碍迅速恢复，第二天，瘫痪肢体运动功能基本恢复至发病前状态，能说能动了。

华润武钢总医院

## 无影灯下，一群人的坚守

一把手术刀，一柄止血钳，一张手术床，交响出患者康复的乐章。作为一名非医疗专业的外行，笔者一直很好奇外科医生的一天究竟是怎样度过的。不久前，笔者跟随武钢二医院普外科周明忠主任，看着他带领团队成员与患者并肩作战，共同护卫着患者的健康与生命。

忙碌的一天从踏进医院开始，换上工作服周主任就穿梭在各个病房之间。7:45时，全体医护人员在办公室进行交接班，他会根据汇报了解每位患者的病情，随后，带着医生们到患者床边一一查看情况，详细询问患者的感受、认真为患者查体，快速做出判断，给出下一步的调整方案。

术前与患者的沟通与安抚是一项尤其重要的工作。在查房时，他会格外注意需手术患者的情绪，用轻松的状态缓和患者的紧张情绪，同时，对重症患者也进行重点巡视及对症处理。9:00时左右，查房结束，他和团队成员将奔赴下一个战场——手术室。

61岁的洪先生在体检做彩超时发现肝右后叶占位性病变，行MRI检查，提示肝右叶后段含脂质脂肪成分多血供肿块，符合肝细胞性肝癌表现。普外团队针对洪先生病情进行讨论，认为他有手术根治切除的条件。完善术前准备后，普外团队为洪先生行肝癌根治手术。在高度紧张的手术过程中，只听到止血钳的碰撞声及心电监护仪的滴滴声……



术中，探查第七段肝可见直径约5\*7CM肿块，用超声刀在距离肿瘤边界约2—3CM处切除肝组织，缝扎较粗的血管及导管。保护肝中静脉、门静脉及其分支。手术持续几小时后，在普外团队的共同努力下，手术顺利完成。洪先生被送往重症监护室进行密切观察。

由于紧接着要接第二台手术，换衣洗手消毒后，周主任及团队成员没有休息，立即为45岁患有乳腺恶性肿瘤的殷女士行乳房病损切除术+乳腺癌改良

根治术。

经充分术前准备，在麻醉科、护理等团队的配合下，周明忠及团队成员完整切除乳腺组织及腋窝，肌间淋巴结等。术中，团队成员默契配合、谨慎操作。两小时后，手术顺利完成。

对于外科医生来说，连续三、四个小时战斗算轻松平常。有的时候，为了抢救病人，会连续在手术台上奋战十几个小时，更别提有短暂休息了。紧接着，他们开始为83岁郭婆婆进行第三台乳房病损切除术。

一天中，接近十几个小时就这样紧张忙碌的过去了，几十年来，无数个黎明与深夜，一年365天循环重复，已成为周明忠深入骨髓的作息习惯。

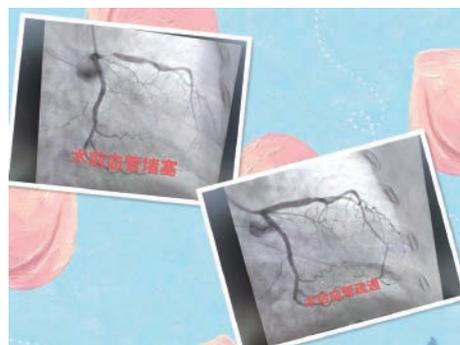
忙碌的周明忠主任，只是众多医生的一个缩影，广大医务工作者用爱与奉献陪伴在患者身边。

医生的一天，在时间上奔跑，在刀尖上行走、在道德与医德间并存、在家人与患者间选择、在严谨和纠纷中生活。这平常的一天，有技术实力的体现，有沟通能力的考验，也有体力的挑战。而这所有，不是一蹴而就，是长期不断学习不断积累的结果，是责任所然，是对生命的敬佑。

武钢二医院

## 广西水电医院内科为胸痛老年患者解难

胸痛胸闷如虎，任何疾病的产生都并非空穴来风。苏先生已退休多年，平时有抽烟习惯，偶尔喝酒，日常只跟其它老年朋友在居住小区的附近活动，每天的活动强度不大。半年前他在登楼时感觉胸口时不时有一阵闷疼，当时未重视未检查。近期，苏先生情况越发严重，平地行走五十米或登至二楼后出现胸骨后闷痛，疼痛难忍，呼吸困难，甚至眼前发黑。出现明显的胸痛症状后，苏先生的家属急忙送他来到了广西水电医院内科诊室就诊。



### 得病时心急如焚，医生妙手救治

经过细致检查，苏先生的胸痛诊断为冠状动脉粥样硬化性心脏病，并伴有不稳定型心绞痛、高血压病等多重疾病叠加，属于三级高危病人。内科诊室曾主任跟苏先生及其家属沟通病情后定下治疗方案：决定进行经皮冠脉内支架术+经皮冠脉内球囊扩张术。



介入手术非常成功，患者当日安返病房，经过精心照顾护理，苏先生无胸痛症状，身体恢复良好。出院时，对内科诊室全体医护人员满怀感激，并送来锦旗表示感谢。

广西水电医院

## ▶ 空港外科仁心仁术，解患者燃眉之急

“现在腿已经不肿了，伤口都结痂了，真的特别感谢大夫，在疫情期间，这么快给我做了手术，还为我考虑很多实际问题，让我能尽快恢复，减少经济压力……”在空港医院外科病房，患者王某激动的感谢着医生，边说边露出小腿示意。

原来，8月1日，患者王某在工地上班时，不小心从高台上坠落，小腿被摔伤后，肿胀厉害，疼痛难忍，无法行走。经同事帮忙，王某来到空港医院急诊外科。接诊的郑华君主任快速为其完善了检查，最终诊断为小腿胫腓骨双骨折。

交待完病情，征求王某同意，郑主任帮助患者完成收住院规定流程后，将患者转至外科病房，做手术前的消肿、消毒、化验检查等准备。考虑王某骨折的整体情况，郑主任在患者知情同意的情况下，放弃了髓内钉定位方式，改用了更加容易恢复也更加经济的钢板固定术。但是，钢板固定手术切口大，现在



天气炎热，郑主任担心患者伤口术后的愈合效果。经过仔细斟酌，郑主任决定应用“小切口桥接”技术，降低患者术后伤口不愈合率，保证治愈效果，帮助患者快速恢复正常生活，尽快重返工作岗位，减少经济压力。

8月4日，郑主任为患者进行了手术治疗。为保证定位精准，在X射线定位下，郑主任耐心、细致的反复确认小切口位置及钢板长度。经过严谨的操作，顺利为患者完成了手术。

“虽然有一定保护，但郑主任在X射线下操作好几次。这种一心为患者的敬业和奉献精神非常值得学习！”说起这次手术，郑主任的同事认真地说。

“近期，我们外科收治了大量急性创伤患者。这些患者时常会心理负担比较大，甚至为了不耽误工作，不影响经济收入而放弃治疗。为了能帮助他们，

我们会选择更加合适的专业技术，努力多为他们提供一些贴心的帮助，解决他们的燃眉之急，帮助他们尽快恢复健康，重返工作岗位……”郑华君主任如是说。

用我所学，解您所忧。在“精进专业，守护健康”的路上，空港医院外科团队始终在不断前行！

北京市顺义区空港医院

## 徐矿医院 15 分钟抢救隐匿性胎盘早剥孕妇

“我只是感觉肚子有些不规则的疼痛，以为是孕后期的正常反应……”说起自己的经历，婷婷还是忍不住后怕起来。

这一天，怀孕 38 周的婷婷感觉肚子有些不规则的疼痛，以为是孕后期的正常反应，加之准备第二天就去医院产检，到时再咨询医生。第二天一早，婷婷就在家人的陪同下来到徐州市矿山医院进行常规的产检。

产检时孕妇一般情况良好，胎心监护不典型有可疑，刘倩医生准备让她吸氧后再复查。婷婷就肚子疼痛的问题咨询妇产科医师刘倩，她让婷婷平躺，触摸肚子后发现子宫张力偏高，建议立即做超声检查。检查的结果让医生倒吸了一口凉气：在婷婷的腹中，是一个球



拍状胎盘，且局部增厚有积血声像，高度怀疑是胎盘早剥！需立即行剖宫产终止妊娠！婷婷没有任何心理准备，突然间知道自己的情况这么危险，吓得哭了起来，明明就是来院普通产检，只是有些肚子痛，怎么就要去手术了？

对于手术，婷婷及家人稍有疑虑。但刘倩医师知道问题的严重性，她告诉婷婷及家人，胎盘相当于胎儿在羊水水中的制氧机，胎盘早剥意味着制氧机开始停止工作，若完全剥离则完全停止制氧，此种情况下胎儿存活的时间仅有 2 分钟，而且会严重威胁母体生命，引起产前、产后大出血，肾功能衰竭等严重并发症，是发生在孕期的急危重症，若不及时手术风险极大。了解到球拍状胎盘合并胎盘早剥如此凶险后，婷婷及家人积极配合医护准备急诊剖宫产。

在刘倩医生和婷婷及家人沟通病情做术前准备的同时，已经让其他医生将情况汇报给了妇产科张金银主任，启动紧急剖宫产预案！

此时的手术室里已经吹响了集结号！鉴于婷婷体重有 260 斤，并伴有妊娠期高血压、妊娠期糖尿病，势必会造成麻醉及手术困难，手术室里妇产科医生、麻醉科医生、护理团队、新生儿科医生等组成的紧急剖宫产抢救团队，争分夺

秒，为婷婷做好一切准备工作！主刀医生张金银主任带领刘倩医师冲进手术间，准备手术。

一切准备就绪，婷婷迅速被推上了手术台。手术紧张却有条不紊地进行着，当手术刀划开子宫的一瞬间，呈酱油色的羊水喷涌而出，胎儿娩出后胎盘肉眼可见地已发生剥离，剥离面近1/4，此刻也证实了张金银主任及刘倩医师的判断，患者确实发生了最危急的产科急症——胎盘早剥。

由于抢救及时，婷婷母女平安，产下一位健康的女宝宝，新生儿 Apgar 评分 7-10 分！经过一个星期的恢复，目前婷婷已康复出院！

正常的剖宫产手术，需要 1 个小时左右的准备时间。而此次手术，从启动紧急剖宫产预案到胎儿成功娩出仅仅用了 15 分钟。生死时速，考验的不仅仅是医院的医疗条件，更需要医者的仁心、仁术。

徐州市矿山医院

## 让智能有温度 京煤医院开展“不适老”自查体检

万物互联给人们带来诸多的便利的同时，也有很多人对这种便利无所适从，给他们的生活造成诸多不便。手机预约、微信缴费，对不习惯使用智能手机的老年人而言，智能给老年患者就医带来的真是便捷吗？近日，京煤医院内科党支部的党员们，开展了一次“不适老”自查体验活动，目的就是为了体验老年人就医过程中的真实情况，了解老年患者在就医过程中遇到的困难，帮助老年人顺利实现就医需求。



内科支部的党员们在体验过程中发现，很多老人看不清字、不会看医院导引标识、不会用智能手机、不会网上预约挂号、做了检查不会自助打印报告单……智慧医疗在给患者带来方便的同时，也给部分老年人看病造成困扰。



一位83岁的赵奶奶来看病，在大门外出示健康码就成为了她就医路上的第一道拦路虎，刘奶奶说：“我不会微信，没有智能手机，填表还得带上老花镜，不填表连医院的大门都进不了，真麻烦！”。80多岁的王大爷说“我不会使用智能手机，更不会在网上预约，拨打预约电话还总占线，要不是有现场号源，我连病都看不成。现在看个病怎么这么难！”一位推着轮椅的中年人说：“科技发展的太快了，真是太方便了，想用轮椅扫个码就成，但是对于老年人来说就太难了，现在没有智能手机有点寸步难行的感觉”……

通过近2个小时的“不适老”体验活动让党员们意识到，智能化服务要适应老年人需求，而不是给老年人就医造成困难。我们应该想办法解决老年人在运用智能技术服务方面遇到的困难，为老年患者提供更周全、更贴心、更直接的便利化服务。通过此次“不适老”自查体验，年轻的医护人员意识到要对老年人加强人文关怀，要将尊老、敬老的传统美德在智能时代不断传承发扬。让

老年人在就医过程中感受智能带来的便捷而不是羁绊，让智能科技应用有温度。

患者服务总监孙秀芳副院长在“不适老”体验活动总结时说：目前，我院日均门诊量将近4000人，超半数以上是60岁以上的老年人。帮助不会使用智能手机、网络预约的老年人顺利就诊，是我们每位医护人员的责任。我们应该想办法、找措施帮助老年人顺利完成就诊服务。

目前，医院已专门开设人工信息采集窗口，为老年人进行信息登记、健康码识别流程。针对老年群体，医院在预约挂号的基础上还专门预留号源，为现场就医挂号的老年人提供方便。在门诊大厅、分诊台、诊室、自主设备区域安排导医和志愿者，为老年人导引带路、指导使用自助设备，为无人陪伴行动不便的患者提供帮助。门诊服务中心承载着多种功能，要解除老年患者挂号就诊需求，协调解决各类问题、租借轮椅、必要时提供老花镜、雨伞等温馨服务。



润心服务中心要将老年人运用医院智能技术进行普及推广，将开展“智慧助老”活动列入下一步工作计划当中。重点针对微信挂号、健康扫码、自助机使用、手机支付、报告查询等常用技能，帮助解决智慧时代老年人遇到的日常困难。另外，医院将针对在“不适老”体验中发现的问题进行多项“适老化”改造，让便捷就医拓展到每个角落，覆盖到每个群体。

北京京煤集团总医院

## 顺义二院更新适老化设施

为进一步服务辖区老年人，北京市顺义区第二医院近期开展“维护老年人绿色通道”活动，为辖区老年人提供优先、方便、快捷、规范的签约诊疗服务。

顺义二院首先更新了适老化设施，改造防跌倒的环境，并加强了对行动不便老年人的设施建设。



原有坡度对行动不便的老年人并不方便，因此在大厅外设立呼叫按钮，患者不方便时可通过按钮寻求工作人员的帮助。

组织医生对辖区内

行动不便的高龄或失能老人，通过家庭病床的方式提供居家治疗服务，全面提升了辖区内老年人的就医体验，解决老年人就医困难的问题。

设施建设完成后，一些老年人称感到就医更便利，更安全，医院是实实在在站在患者的角度考虑问题，对此活动表示高度赞扬。



北京市顺义区第二医院

## 门头沟区妇幼保健院开展孕妇学校直播授课

疫情常态化防控期间，为帮助孕产妇远离病毒，避免交叉感染，保障母婴安全，北京市门头沟区妇幼保健院将孕妇学校“搬”到线上直播平台，通过线上直播的形式，向孕妈妈及孕产妇们传授一系列保健知识。



8月3日，在国家孕优网信息技术团队的支持下，妇幼润心患者服务中心主办的第一次孕校直播课开始了。产科病房护士长刘舸带来了母乳喂养讲座，目的是在第30个世界母乳喂养周内宣传普及母乳喂养的知识，创造有利于保护、促进和支持母乳喂养的健康、经济、社会和文化环境，提高从出生到两年甚至更长时间的母乳喂养率，她用专业的知识、娴熟的手法、生动的图文为在线的孕产妇及准妈妈们细致的讲解母乳喂养的好处、母乳喂养重要性、正确的哺乳姿势及手法。

对于产科护士长刘舸来讲，从刚开始接到直播任务时的忐忑，到准备开始直播教学时的跃跃欲试，到直播结束时的释然，再到观看回放时的期待，俨然是一次从“天使”到“网红”的蜕变。



虽然直播课的操作没有临床诊治那么得心应手，但在全民疫情防控战时，我们临床老师除了心系在院产妇外，还心系在家的孕妇们，通过直播课的方式做到普及知识，科学育儿。

而对孕妇们来讲，能在家通过直播课的方式继续学习育儿知识，得到临床老师的指导，是新形势下妇幼的特殊服务体验。育儿知识的传授和学习，无所不能及，只要老师有心、“学生”用心。正如我们所正在经历的新冠肺炎疫情，只要我们众志成城，终将迎来春暖花开、凯歌高旋的那一天。

北京市门头沟区妇幼保健院

## 遇见美好

## 中国医师节，三九脑科致敬生命的守护者！

医师是职业，更是信仰。在他们的节日里，更感“医者”为国为民之大爱。

8月19日上午，广东三九脑科医院管理团队分别到各临床科室，为医师们送上专属蛋糕、水果和鲜花，向日夜奋战在一线岗位上的各位医师致以节日的问候和崇高的敬意。



无论是在新冠肺炎疫情防控中，还是在日常诊疗活动中，三九脑科人始终秉承“仁心仁术 康泽天下”的使命，传承红色基因、牢记初心使命，用实际行动践行“敬佑生命、救死扶伤、甘于奉献、大爱无疆”的崇高精神。

伴随着鲜花和掌声，大家互道节日快乐，分享美味的蛋糕和水果。在声声祝福声中，再次感谢每位医生为临床工作的努力和付出，相信医院的明天在大家的共同努力下会更加美好。

为致敬辛勤劳动的医者，广东三九脑科医院开展了“最美医生”评选活动。活动吸引了近3万人参与，大家纷纷以投票的方式表达了心中的敬意！根据投

票结果，医院也对上榜的“最美医生”进行了表彰。

评选期间，后台收到了数百条留言，许多患者及家属不约而同地对医生表达了感谢，他们这样评价心中的“最美医生”：

@ 有无间 医者用仁心庄严自身，以医术济世救人。

@ 流浪天涯 徐炎医生态度好、人品好、医德好，为人民服务所急，为救死扶伤所需，全心全意为人民服务。

@ 杨六 温友禄医生是一位高明的好医生，对病人负责任！感谢三九脑科医院！感谢温医生！

@ 野蛮图图 李璇医生是我见过最温柔、耐心的医生，她给人一种安全感，极其负责！超喜欢你，李璇！

@ 鸟语花香 曾永亲医生团队是我的救命恩人！感恩有你们！

@ 大娟 何静医生对病人有耐心、热情，对病人嘘寒问暖，是个很好的医生。

@ 邓 李永事医生医德高尚，而且非常有责任心、耐心，处处为患者着想。

@ 天道酬勤 李海南医生是一名年轻帅气、有学识、平易近人、对工作认真负责、敬畏生命的最美医生！

@ 柔柔 徐桂豪医生是个心地非常善良、职业素养非常好的医生！对病人有耐心，经常鼓励开导病人，给病人带来极大的鼓舞。

@ 喜鹊 父亲患病多年，感谢徐炎医生一直以来的用心守护！

@ 阿辉 李正阳医生是最棒的好医生，平易近人、值得信赖。

@Carol 袁医生（袁建华）棒棒哒，有耐心有爱心，很受小孩喜欢～

.....

这些真挚诚恳的留言不仅是浓浓医患情的写照，还是献给医生们的一份特殊且温暖的礼物，点亮这个神圣的节日！



## 你们在一线战“疫”，我们在后方守候

——淮阴医院党委慰问驰援核酸采集医务人员家属

自今年南京禄口机场疫情爆发以来，淮安市淮阴医院有王建、张醒、陈月明、刘洋洋、黄岩、张红红等6名医护人员驰援南京，在为南京居民采集过四轮核酸后转战扬州一线，直至今日，他们依然在酷暑中奋战在扬州抗“疫”的最前沿。在家庭中，他们是爸爸、妈妈、女儿、儿子、丈夫、妻子，但是面对责任和使命，他们决然选择了义无反顾，选择了舍小家为大家。

为做好对抗击疫情一线医护人员的关怀、关心和关爱工作，保障前方的白衣战士无后顾之忧。近日，淮阴医院党委副书记谷建松、党委委员、工会主席潘洋带领护理部主任徐巧侠、护理部副主任刘红梅、检验科主任潘晴分批次对他们的家属进行了看望和慰问，并给每家送去了慰问金。



每到一处，谷书记和潘主席都与家属们亲切交谈，详细了解家庭情况，对这6名同志在疫情防控最为迫切的关键时刻，主动请缨做“逆行者”，舍小家顾大家，不惧危险、毫不犹豫奔赴疫情一线支援所展现出来的医务工作者医者仁心的职业精神高度赞扬，向全力支持配合他们参加抗击疫情工作的家属致以亲切的慰问。



谷书记表示，医院和全院职工是一线人员的坚强后盾，家里有困难及时通知医院，医院将全力解决。同时希望家属们照顾好家庭，让一线人员安心工作，圆满完成医疗援助任务，早日平安凯旋归来。每位家属都对医院的关心深表感谢。

疫情战斗的擂鼓声不停，组织的关怀更不会缺席。淮阴医院党委号召全院干部职工向支援南京、扬州一线的医务人员学习，学习他们在这次疫情防控阻

击战中“逆向而行”的斗争精神；学习他们不忘初心、牢记使命、舍小家顾大家的奉献精神；学习他们“敬畏生命、救死扶伤、甘于奉献、大爱无疆”的敬业精神。

医务人员逆行而上，冲往抗击疫情的最前线，离不开家属在后方无私无畏的支持。让我们更加同心协力、攥指成拳，坚决打赢这场疫情防控阻击战！你们在战“疫”一线，我们在后方守候，等你们早日平安回来！

淮安市淮阴医院

## 炎炎夏日为一线员工送清凉、鼓干劲

近日，气温持续升高，为保障一线员工的身体健康，确保各项工作正常开展，北京市门头沟区妇幼保健院启动“夏送清凉”高温慰问活动。妇幼保健院书记刘晓华带领党政机关相关领导及部分职能部门负责人参加了慰问活动。

慰问组一行先后来到了儿科门诊、核酸检测、接种点等地，看望慰问了坚守在新冠肺炎疫情防控岗位的一线医护人员，并送上了防暑物品绿豆、白糖、水。院领导每到一处，都会向一线医护人员详细了解疫情防控工作情况，勉励大家发扬持续作战的精神，认真落实好常态化疫情防控工作的各项措施。并对工作人员不畏劳苦、甘于奉献、风雨无阻、星夜坚守的职业精神表示高度的赞赏和由衷的感谢。



书记刘晓华强调，当前疫情防控形势严峻，大家必须严阵以待、提高政治站位，把防疫抗疫工作做细做实。进一步落实好常态化疫情防控各项措施，并结合近日国内疫情防控形势要求，认真做好人员排查、核酸检测、院感监控等工作。在做好疫情防控门诊的各项工作的同时，完成好疫苗接种保障工作，为人民群众的生命安全和身体健康保驾护航。同时嘱咐大家要强化自我防范措施，保持身心健康，全力以赴打赢这场没有硝烟的战场。

随后，党支部、工会、护理部负责人亲自将慰问品送到各点位一线医护人员手中。本次慰问圆满完成了对雁翅隔离点工作人员，接种点工作人员的慰问工作。

酷夏送凉爽，温暖职工心，让坚守在高温下的一线值守人员感受到了党和工会组织的关爱。此项活动深化了“我为职工群众办实事”实践活动，切实增强职工的获得感、幸福感、安全感，激发了一线工作人员更大的工作热情。一线人员纷纷表示，一定坚守好自己的岗位、履职尽责、严格落实好各项举措，坚决打赢这场疫情保卫战。

北京市门头沟区妇幼保健院

## 淮北精卫中心助力新员工启航

近日，淮北市精神心理卫生中心组织开展新员工培训，2021年新入职员工和部分2020年入职员工共计20人参加此次培训。开班仪式上，黄永祥院长到场并与新员工亲切交流，对新员工来到医院工作表示欢迎，对他们的职业发展提出殷切希望。



医院对此次培训高度重视，培训前医院管理团队专题审定培训方案，精选课程内容，遴选授课讲师，3位院领导、多位科室及专业板块负责人担任讲师。



培训由授课和室内拓展两部分组成。面授包括党史教育、华润历史与文化、华润医疗发展、医院历史与战略、精神医学概论、精益管理、患者服务体系、财务制度、医法院感等内容。课堂上，讲师们讲得精彩，新员工听得认真。医院首次开展学习测试以及课程测评，既确保新员工的学习质量，也促进讲师们教学相长，为下一步讲师评级工作打好基础。

两天的培训进一步增进了新员工的相互了解，加速了员工对团队的荣誉感，促进了团队协同作战的能力。希望新员工以终为始，用奋斗定义自己，尽快融入医院环境，以专业精神和敬业态度，为患者提供技术过硬、体贴高效的医疗服务，促进个人职业进步和医院高质量发展。



淮北市精神心理卫生中心

## □□相传的润心服务

“铃铃铃……”，一阵急促的铃声打断了科室的繁忙，电话那头是焦急的声音：“你好，我是从济南重汽医院外一科刚出院的小胡，我村里有个亲戚刚刚出事故了，右腿脚踝受伤很严重，我觉得你们那里做手术效果挺好的，服务态度也好，介绍她过去了。我们从滨州往过赶，现在急救车拉着已经在半道了，受伤的照片也发到你们科室的那个微信上，你们看看怎么治……”，短短数语，又带给科室另一番的忙碌，挂了电话，大家纷纷投入到急症手术的准备工作中……

这只是日常工作中的一个缩影、一个片段，自济南重汽医院开展患者服务体系建设的以来，科室以患者为中心推进了一系列润心工作：科室微信推荐、满意度调查、回访工作等等。因病种差异，外科患者流动性较大，一般手术解决问题后不会反复住院，为了扩大医院影响力，带动周边患者，我科在不断提升医疗水平的同时，充分利用满意度调查、微信、回访等辅助手段，提升患者满意度，增加住院体验感；回访解决患者疑问；微信长联系，不方便语言表达的发照片、视频，建立了良好的医患互动关系，带来了良好的周边效应，比如有的患者介绍自己受伤的同事来我院做手术；还有的患者看到有膝关节置换的术后效果特别棒的，介绍自己的亲戚来做膝关节置换术……

经全科成员的精心治疗和护理，胡阿姨手术效果良好，已经能下地行走了，正在逐步恢复正常的生活状态。

医疗技术是“硬件”，润心服务是“软件”。在不断提高科室医疗技术的同时，“润心服务”提高患者满意度，增加患者信任，树立我院良好的口碑。患者的口碑就是医院的丰碑，好口碑口口相传，“软硬兼施”协同增效，提升医院和科室的知名度，实现医患双赢！



## 子女不在身边，“润心”全程守护老人就医

泰安市立医院建院以来，始终将服务作为立院之本，努力打造院前、院中、院后全方位“润心”患者服务品牌，致力于为百姓提供有温度的医疗服务。



### 驱车到家，承接一份责任

近日，我院接到金山社区卫生服务站电话，社区内有两位年迈的夫妇近期身体不适，想来医院进一步检查治疗，但老爷子患有严重的脑梗后遗症、心血管疾病行动不便，儿女工作繁忙也不在身边，无法自行来院。得到消息后，我院润心患者服务中心迅速联络急诊科驱车前往金山社区接老人。

金山社区为老旧小区，没有电梯，为了将老人安全送上救护车，泰安市立医院工作人员支撑起近170斤的老人，将他送上车，邻居看到不禁感叹“服务真周到”。

### 贴心陪伴，让老人不再孤单



到院后，两位老人根据症状于我院心血管内科就诊。为了方便两位老人互相陪伴，科室临时调整了一间病房给他们。

住院期间，润心患者服务中心工作人员全程陪护。入院前两天检查较多，她们推着老人穿梭在各个检查室，老爷子站不起来，她们就用瘦弱的身躯将他抬到检查床上。“孩子不在身边，老年人自己看病挺无助的，每天都过去给他们帮帮忙，说说话，宽宽他们的心，看到他们的笑容，觉得挺欣慰。”润心患者服务中心丁芳芳说道。

医疗行业绝不仅有冰冷的手术刀、绝不是争得面红耳赤的医患矛盾，而是以心暖心的大爱情怀，是把患者放心尖的责任。

经过心血管内科彭享胜团队近半个月的治疗与护理人员的精心照护，老人的身体越来越好，症状改善明显，来院前肿胀的双腿已经完全消肿，能够自己推着康复车向前行走。精神状态也逐渐恢复，总是跟大家有说有笑，常挂嘴边的一句便是“你们的服务太周到了”。

### 全程守护，把爱送到家

出院当天，润心患者服务中心工作人员为他们申请了救护车，全程护送到家。老人从包里拿出饼干和点心塞到工作人员手中，看似简单的礼物，是老人最朴实的感谢。

“做有温度的医疗事业”，是泰安市立医院每一位医务人员的座右铭，激励着我们向更高的医疗殿堂迈进。



泰安市立医院

## “谢谢你们再次给予我生命！”

8月18日上午，一位抱着四面锦旗的中年男子以及北京中能建医院保安队负责人走进了门诊大厅。两个人环视着四周，眼前闪过11天以前，这里发生的事情，激动地握着信大夫、田大夫、吴护士以及吕药师四人的手说到：“感谢你们！感谢你们！是你们给予了我朋友第二次生命！”一时间，两人回访医院的消息在医院微信群也炸开了锅，大家纷纷感慨，大抢救的经历恍如昨日。

8月7日19:00的医院跟往常一样，刚刚从白天的熙熙攘攘中平静下来。突然，在门诊楼一层楼道一名保安晕倒，幸好第一时间被药剂科吕君发现，一声呼救，外科值班医生信武龙、门急诊值班医生田洋洋、值班护士吴建鑫迅速赶到现场，经判定患者呼吸、心跳停止。就这样，这支自发组建的临时急救队伍与死神展开了赛跑，他们分工合作，忙而不乱，按压、除颤、插管……30分钟过去了，终于迎来了生命的奇迹，患者呼吸、心跳恢复，然而在场的医务人员并没有被短暂的胜利冲昏头脑，不能消除原发病危险依然存在，考虑患者猝死原因为下壁心梗，让堵塞的血管迅速通畅才能真正的脱离危险，他们立即联系120将患者转院。回访得知，患者下壁心梗，支架成功，抢救的医护终于露出了满意的笑容。



8月18日再传来了好消息，患者成功转入普通病房，生命体征平稳，他千叮咛万嘱咐拜托单位领导及朋友到医院赠送锦旗，并致以感谢，“谢谢你们！再次给予我生命”！患者朋友及领导代表患者对参与抢救的四位医护技人员表达了忠诚的感谢！这场

战役完美收官!

事后，几位参与抢救的医生谈及此事，他们淡然说道：“这件事正好赶上他们值班而已，换了谁都会这么去做的”。仔细想来，这倒是医务人员的内心话，这正是所谓的平凡中的伟大吧。

平凡的世界，凝聚着平凡却又真挚的情感，这也能让你的平凡，成为一种伟大。

医院是一个没有硝烟的战场，面对每一次与死神的战斗，我们都不知道胜负的天平会站在哪一端，但每一次我们都拼尽全力，誓必夺取最终的胜利！每经历一次这样的战斗，更能深刻地体会到作为医者的坚守与艰辛，但我们义无反顾，一如既往！

北京中能建医院

## “两病”保健康 服务暖人心

——兴园社卫中心“两病”门诊姚娟获赠锦旗

自2021年2月7日，高新区兴园社区卫生服务中心建立“两病”（即高血压、糖尿病）门诊用药报销绿色通道以来，前往办理两病的居民日渐增多。他们通过兴园社卫中心公卫科签订家庭医生签约服务，由全科诊室医生开具疾病诊断证明书，最后由两病门诊办理负责人姚娟将数据传入系统，审核成功后，工作人员通知两病办理居民取药。整个办理流程简洁明了，操作便捷、快速，很好地践行了润心服务，受到辖区及周边居民的一致好评。



日前，负责办理两病的负责人姚娟收到欣塘家园小区李世先、徐世珍两位老人赠送的“两病保健康，服务暖人心”锦旗。经过了解得知，老人家是通过周边邻居介绍才知晓兴园社卫中心开通了“两病”用药报销绿色通道，高血压、糖尿病用药可以报销，但因居住的地方不在中心辖区内，两位老人便抱着试试的态度，来到了中心。当天人比较多，两位老人茫然不知所措地站在大厅一角。姚娟看到之后，主动上前询问，得知老人需求后介绍了有关“两病”用药报销不分辖区内外居民，均可办理。随后，姚娟带着老人们快速地走完办理流程，并耐心嘱咐老人家用药注意事项。

“太感谢姚医生了，工作那么忙，还那么耐心地帮助我们。”李世先、徐世珍老人说道。

在兴园社卫中心，工作热情、服务居民是包括姚娟在内的所有医护人员的工作理念，也是润心服务的要求。建立“两病”门诊用药报销绿色通道，便民、利民，更加需要所有医护人员耐心帮助每一位有需要的居民，才能真正做到“两病保健康，服务暖人心”。

截止日前，前往兴园社卫中心办理两病的居民总计753人，同时，2021年6月1日开始，中心有效落实“慢特病”政策，开启的相关通道，报销力度更大，需要办理的居民，可前往中心咨询办理。

中能建安徽医院

## 感动人物

## ▶ 一句话挽救了一个生命、两个家庭

我们常常在文学作品里见到调侃医生职业习惯的桥段，下班后医学术语常不离口，见到谁都像病人。作为笑料经常让人捧腹，但实际发生的时候往往让人希望，这种医生还是越多越好。

一天下班后，张珩医生和家人来到自家附近常去的一家餐厅。店里顾客很多，服务员们也忙碌着来回穿梭。正在等待点餐的张医生突然注意到，一名年轻的女服务员面色苍白，表情痛苦，手捂着肚子坐在椅子上。

长期临床工作养成的习惯让张医生不禁多观察了她一下，他敏锐地感到了一丝危险。他立刻起身，走到服务员身边，说：“我是医生，冒昧问一下，你的脸色很不好，怎么不舒服？”

“我肚子疼，还有些出血，可能是来月经了，估计歇一会就好了，您赶紧吃饭吧。”作为年轻女性能放心地跟一位男士谈及这些，也是出于对医生这个职业的信任 and 尊重。

“你哪里疼指一下，疼多久了？出血多吗？正常是这几天月经期吗？”张医生仍不放心地继续追问。

一连串的问题过后，采集到的信息是“经期延迟、出血、一侧下腹疼痛、面色苍白”。凭着多年的从医经验，他判断这是“宫外孕”，急忙告诉这个店员，“你这个很可能是宫外孕，要马上去医院就诊，不能耽误，一定要快！”

张医生告诉餐厅老板，“她的情况很紧急，需要马上去医院！”

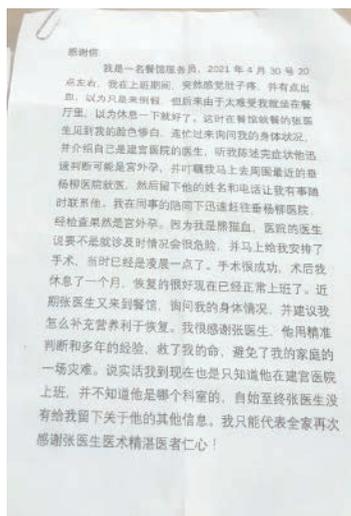
“我是健宫医院的医生，你留着我的电话号码，如果有特殊情况随时和我联系。”

女服务员很快被送往了附近医院的急诊，经过一系列检查，证实了张医生的判断，服务员确实是宫外孕。更让人庆幸的是，她的血型是罕见的Rh阴性，也就是人们所说的“熊猫血”。接诊医生说，如果再迟些来医院，出血量更大导致休克，又不能很快筹集到血型相符的血液的话，后果将不堪设想。女服务

员当即接受了急诊手术，几天后顺利出院，并在1个月后重返工作岗位。

某一天，张医生再次去这家餐馆就餐时，正巧又是她在上班。女服务员的感激无法言表，但不论何种感谢，张医生都拒绝了。他说，这对于医生来说太正常了，还告诉她应该怎么补充营养能恢复地更快。

女服务员最终选择给医院发来一封感谢信以表达自己的心情——他救了我的命，也帮我的家庭避免了一场灾难。



北京市健宫医院

## 医生手指上的牙血印

**编者按：**为了患者的生命与健康，医者不仅需用专业知识尽职尽责完成医者本分，有时往往还得付出血的代价。21日下午，在武钢二医院就发生了这样一件事儿……

当日下午16时30分许，一辆120救护车呼啸着来到武钢二医院发热门诊，早已等候的值班医生肖正运、护士郭小良赶忙上前接下一名女性高热患者，迅速将其抬入病房安置好。

几分钟前，他们接到该院急诊科电话，一名17岁高热女学生马上过来就诊，情况有点紧急。郭老师迅速行动起来，有着数十年护理经验的她麻利地准备好床位及急救车。接到患者后，郭老师赶紧测体温，高达39℃，呼吸为28次/分，脉搏为122次/分；同时肖大夫查体：患者神志清醒，血压为140/94mmHg，口唇发绀，四肢痉挛，四肢肌肉强直……情况危急！

经验丰富的肖大夫快速判断，“快！给氧！开放静脉通道！冰枕物理降温！”肖大夫一边立即下达口头医嘱，一边密切观察患者神志及生命征变化，郭老师遵医嘱立即忙开了……

一切都在有条不紊地进行着。

不料想，患者突然意识丧失，呼之不应，双眼球上翻，牙关紧闭！考虑可能有喉肌痉挛，堵塞气道危及生命，同时怕患者抽搐咬伤舌头的情况发生，肖大夫来不及多想，急忙将自己的手伸进患者口中压住舌头，保持其呼吸道通畅。但患者的牙齿紧紧咬了上来，一阵钻心的疼痛让肖大夫差点流下眼泪，他强忍着。同时用另一只手不断拍打女孩肩膀，呼叫：“快醒醒，快醒醒！”此时，肖大夫心中只有一个坚定的信念，这是一个年轻的生命，一定要救活她！



约莫1分钟后，女孩意识逐渐恢复，四肢肌肉痉挛稍缓解。肖大夫慢慢把手抽了回来，上面已然是深深的鲜红的牙印。因女孩病情危急，发热门诊受条件限制，经请示上级领导，在采集患者核酸标本之后，肖大夫马上联系转急诊科救治。安排好这一切，肖大夫才简单处理了一下伤口，又同郭老师一起投入到后面两位患者的诊疗中。

2020年，武钢二医院全体医护人员不畏生死，逆向前行，在生死考验中锻造出该院特有的“抗疫精神”。如今，这种精神依然继续在大家身上传承着，他们用实际行动坚守着“仁心仁术 康泽天下”的神圣使命！

武钢二医院

## 烟台芝罘医院赵洪莉：确保医务人员“零感染”！

为降低医务人员在新冠疫情期间的感染风险，确保特殊时期医院各项工作的正常运转，保障医疗安全，有这么一群人，他们承担着医院感染防控工作任务，他们“防患于未然，遏难于未发”，为医护人员的感染防控操劳奔波，划起牢固屏障。他们，就是“院感防控人”，赵洪莉就是其中一员。



### 把握每一个细节，确保不出意外

从疫情开始赵洪莉便负责院内院外的院感防控工作，她和科室同事一遍遍推演工作流程，培训各项防控措施。她一直坚信院感防控，重在过程，成在细节。

“戴口罩一定要做密合性试验”“摘口罩一定不能碰到外侧”“医疗废弃物必须用双层黄色垃圾袋”“手部卫生要时刻关注”“出现疑似病人转运后如何进行终末消毒”……她没有放过任何一个细节，不厌其烦地纠正着医务人员做好个人防护，检查防控培训是否全覆盖。

“全员核酸采样工作开始之后，我们早上五点接到通知，五点半左右就要到岗，六点就要为出去采样的第一批工作人员紧急进行岗前培训，当天是培训了四批队员，每一批都要事无巨细地交代清楚，不能有一丝疏忽。确保他们对防护心中有数，上岗不慌”赵洪莉说。当天下午她又跑了8个核酸采样点，看一下现场工作人员防护是否到位，看看物资不到位的帮助协调，然后医疗废物是否规范处置，因为各个采样点大多是在户外各个街道社区，一旦但是医疗废物散落泄露等意外事故，对于疫情防控来说都是“大忌”。

### 规范布局流程，精心设计隔离点

随着烟台疫情形势不断变化，防控力度进一步提高，赵洪莉和院感科的同事们责任更重了。他们不仅要负责院内的疫情防控，更要配合芝罘区疫情防控指挥部布置的各项工作。“我们用不到一周的时间，把芝罘区由原先的三家集中隔离点，建到现在的九家集中隔离点，目前有764间隔离房间。新增加的这

六家隔离点，是我们从全区范围内综合选取的酒店，从选址，到设计布局，方方面面，常常为了一个流程，反复论证到深夜，我们希望通过最规范的布局流程来保证进驻到这里面的工作人员的安全。”赵洪莉说。

设计隔离点听起来只是一句话，但是这一句话的背后需要前期大量的准备工作。他们需要深入一线，反复推敲布局流程，否则制定好的方案，到了现场一经演练发现难以执行。怎样符合疫情防控要求？怎么样能保证工作人员在里面工作的安全？怎样才不会对周围居民老百姓造成影响？这些都是赵洪莉需要考虑的事情。

### 防护培训不间断，最亏欠的是家人

待万事俱备，工作人员到位之后，赵洪莉就要到各个隔离点进行布局流程和个人防护等院感防控知识的相关培训。除此之外，隔离点还有一些转运密接人员，这些司机、酒店的保洁人员都需要培训，赵洪莉有时一套防护服一天要穿脱七八次，但是赵洪莉认为苦点累点没关系，只要他们能把防护做到位，自己的汗就没有白流。

因为每天要出入各种高风险区域，又常常加班到深夜，两个年幼的孩子只能全部托付给家里的老人，很多天也见不上一面。对于丈夫，赵洪莉更是深感愧疚。由于突发急性的腰椎疾病，丈夫需要住院手术治疗，为了不让赵洪莉分心，丈夫选择独自一人坐着租来的轮椅办理相关手续，做术前检查。“当时有在上级医院规培的同事刚好看到我丈夫一个人坐在轮椅上，他正去做一项术前检查，要上一个小坡，自己用力划着轮椅的轱辘，却怎们也上不去，这个同事就帮他推了一下，同时拍下一段视频发给我，我当时一看眼泪就出来了，真的是太对不起他了。”

大疫当前，我们的目标是医务人员零感染，住院患者零感染。保证医务人员的安全就是保证患者的安全，这是院感防控人员职责所在。正是这份使命感，在面对严峻的疫情形势，赵洪莉及院感科全体工作人员以专业、迅速、高效的实时响应，诠释了当代院感人的责任和担当！他们也将继续不忘初心，牢记使命，坚守岗位，继续践行科学严谨、吃苦耐劳、精准感控的精神，全力以赴，为打赢这场疫情阻击战奉献自己的力量。

烟台芝罘医院

## 最佳实践

## ▶ 淮北矿工总医院心胸外科医护走进患者家中

家庭随访是联系医护患之间的一座爱心桥梁，是做好医疗延伸服务的重要手段。近日，淮北矿工总医院心胸外科主任杨大彬、护士长赵丽、副主任医师赵伟、贲晨以及部分医务人员一行人，带着大家的热情与真诚走进患者家中，并与古饶镇卫生院围绕医疗卫生建设，医院文化，医疗设备管理，以及医疗技术进行了深入交流。

**您是我们最牵挂的人**

为了更好的服务患者，体现“患者至上”的服务理念，把患者安全作为医疗质量工作重点，我们深入患者家中，为他们带去牛奶等慰问品，面对面征询患者在住院期间的真切体会，了解出院后的健康恢复情况，进行健康咨询，解决患者在康复中遇到的问题。

患者一：肖某某 B型主动脉夹层 主动脉腔内隔绝术后

刚进入村口，就看到了翘首以待的熟悉身影，家里早已备好了温开水和水果在等我们。我们为肖师傅进行了常规的身体检查，杨大彬主任详细询问出院后康复情况，并根据其具体情况在饮食、运动、药物等方面给予健康指导。

患者二：侯某某 肺癌根治术后

心胸外科主任杨大彬和管床医生贲晨耐心的为老爷子进行体格检查，细心询问术后恢复情况，仔细检查伤口，为患者术后康复出谋划策。如果说技术是



医院的核心力量，那么服务则是医院发展的隐形的翅膀。从医院问诊，到家庭访视，我们的关心和陪伴从未停止。

每当看到患者眼里流露出的期望与感激，我们深知患者的满意才是对我们的工作最大的认可，也是我们医务人员所追逐的职业幸福。他们用最朴实的话语和笑容，对我们细致的服务表示诚挚的感谢。

### **牵手乡镇，资源共享筑健康**

家访结束后，心胸外科杨大彬主任一行人来到了古饶镇卫生院开展学术交流。卫生院组织各学科及业务骨干 30 余人参加，杨大彬主任精心授课，社会服务部统筹协调，使基层医务人员了解了心胸外科疾病先进的医疗诊治方法，切实将城市医疗资源延伸到农村，对提高乡镇卫生院服务能力和水平提供了帮助，为基层卫生事业又好又快发展奠定了基础。

淮北矿工总医院

## 门头沟区中医医院的第一届员工子女体验日

七月底，北京市门头沟区中医医院开展第一届员工子女医院工作体验日活动，让“医二代”来到父母工作的地方，体验医生父母的工作，了解中医药文化和门中医院的发展历程，让这些“小小的心灵”理解父母、支持父母，增强对中医药文化的认同感。



润心患者服务中心总监韩云在开场致辞中，对孩子们表示欢迎，也对疫情期间理解并支持逆行而上的父母表示感谢。希望孩子们通过此次参观和体验能够更加了解中医药这一中华民族的瑰宝，同时体会父母工作的辛勤和价值所在。

体验日活动随着中医院记录片中悠扬的音乐和讲解正式开始。通过观看纪录片，孩子们了解爸爸妈妈单位的发展历程和门中医人的精神传承。

随后 14 名小学员开始了“中医生涯”的初体验——寻找耳部穴位，体验中医适宜技术——耳穴压丸；初识中医看病的敲门砖——望闻问切；穿脱隔离衣操作展示，感受父母在疫情期间的辛苦与付出；中草药趣味辨识，“沐浴”着浓浓的中药香，感受中药药斗上的文化积淀。让孩子们从了解中医、认识中医、感受中医、热爱中医，到近距离感受中医文化的魅力。



活动中，小学员们还在内训师的带领下，参观了中草药房、煎药室、门诊等区域，且在参观过程中内训师对门中医的药碾子的由来做了详细的解说，并对被老百姓尊称为“三杨开泰”的建院元老杨润芳、杨恩海、杨凤翔的建院事迹做了介绍；最后对门头沟区非物质文化遗产王修身工作室进行了讲解。

活动最后，小学员纷纷用写信的方式来表达对爸爸妈妈辛苦工作的理解：

“闻药香感医心，一路走来十分辛苦。请注意身体、不要过多劳累”“我为有这样一位母亲而骄傲。我爱您！”“看了很多的工作场景，终于也体会到了平时你工作的不易和辛苦，这都是平时难以感受到的，在以后我也会带着今天这份难得的感同身受来体谅您”。其中有一位小学员更是在信上表达了自己想当一名医生的志向：“当时让我来参加，我还以为是一些简简单单的活动，但从我穿上白大衣的那刻感觉自己就是一名救死扶伤的医生，也让我高考的目标更加明确……”

此次活动大多数孩子刚刚参加完中考和高考，润心患者服务中心为小学员们精心准备了一份礼物——磁悬浮地球仪，寓意让孩子们放手去逐梦四方、扬帆远航。



北京市门头沟区中医医院

## 名医风采

## ▶ 践行仁心仁术 芝罘医院李尚仲力行勇担当

骨科新技术、新理念的推广，不仅推动医学领域进步，更是惠及到广大人群。“作为一名骨科医生，一定要开拓视野、扩大知识面，活到老学到老，及时学习新的手术方式与理念，并运用于临床。”李尚仲始终对前沿医学有着孜孜不倦的追求，多次到上级医院进修学习，在工作中勤于钻研，提高诊疗技术，将学到的知识、技术在同事之间“传、帮、带”，培养年轻医生的临床思维模式和外科操作技术。



李尚仲很是注重微创理念在手术中的应用，并率先在芝罘医院骨科实施 SuperPATH 技术，开创了全区微创髌关节置换术先河，推动了微创关节外科技术的发展。下一步，李尚仲表示还将推进脊柱微创上的 UBE 技术在芝罘医院的实施。

近年来，芝罘医院引进微创髌关节置换入路技术，该手术方式在最大程度上做到了微创，不仅切口小，而且对髌关节肌肉充分保留，完整修复关节囊，术后髌关节稳定性好，疼痛轻，关节功能恢复快。

谈及骨科诊疗新技术的应用，令李尚仲难忘的是一个 2019 年的病例，年过七旬的丁先生不慎摔伤了左髌部，导致左髌部疼痛，关节活动受限。丁先生出院保守治疗后骨折发生移位，经过详细全面的术前检查及准备，李尚仲主刀为患者实施了 SuperPATH 入路微创髌关节置换术。手术进行顺利，术中透视见假体位置良好，保留了髌关节周围肌肉，并修复了关节囊，切口长度仅仅不到 8cm。术后第二天，患者就扶着助行器下床走路了，经过几天的锻炼，活动能力已经明显恢复。

作为一名共产党员，也是从业 17 年的医生，李尚仲始终坚将治病救人放

在第一位。

“对患者精准诊疗跟完美的手术是非常重要的。”在患者就诊全过程，不管是手术前的治疗规划、手术中精细操作，还是手术后帮助康复，甚至手术室患者的体位，李尚仲始终保持着对病患认真负责的态度，关心体贴患者、注重细节。同时，在治疗中以通俗易懂的语言向患者详细解释病情，分析不同的治疗方式，为患者制定个性化治疗方案。“医生要把该尽的职责做到位了，不仅是为患者治疗，更是要给患者带来温暖”李尚仲说道。

十七年如一日，李尚仲一心扑在工作上，以医院为家，多年来，他帮助过的患者无数，受到了患者们的好评，并得到了医院同事们的一致认可。碰到骨科哪个医生有疑难病例，复杂手术，李尚仲总是随喊随到；无论何时，只要有手术台的呼救，他总是第一时间赶到。

自2016年在芝罘医院工作以来，李尚仲每年积极参加社会活动，在芝罘医院组织的健康科普宣教、骨科科普讲座等活动都能看到他的身影，为市民科普讲解骨质疏松与骨折、关节炎、骨折、类风湿性关节炎等疾病的关系，现场还将进行骨科义诊，提高了居民的健康意识和自我保健能力，让骨关节疾病患者能够做到疾病的早发现、早治疗。

为医者，妙手仁心，抚血泪辛伤。李尚仲表示：“作为一名医生，我深感责任重大，只有不断提高医疗水平和服务质量，才能赢得患者的肯定与信任。想患者之所想，急患者之所急，竭尽全力完成本职工作。作为一名党员，一名医务工作者，敬佑生命、救死扶伤这是我对职业道德的坚守，更是对入党誓言的践行，要坚持做好一名守护市民健康的卫士”。

烟台芝罘医院

## 泰安市立医院刘洪霞：老年病患者的守护神

老年患者是一个特殊的、复杂的社会群体，专注于老年病诊疗的泰安市立医院刘洪霞介绍，老年医学与普通内科学有本质区别，一般人看病是要把病治好，老年医学更多关注老人的共病、生活质量和功能，包括预防、康复、长期失能后的照护到临终关怀。

### 每一位患者都是亲人

有着25年临床工作经验的刘洪霞，从事老年病专科诊疗已有13年的时间。1996年毕业后，刘洪霞进入了心内科，2007年，一次契机，她开始从事老年病专科诊治。

刘洪霞说：“回忆起自己的患者，让我印象深刻的是用了四年呼吸机的孙老。他用呼吸机维持了四年的生命，最后皮肤薄得感觉里面全是水，一碰就破。”这位病患的家属对病情的护理感到束手无策，不敢下手照料。“每一次翻身，不仅患者痛苦，护士们更是满头大汗。生怕弄疼了患者，损伤了皮肤。”护士们不辞劳苦地照顾老人的身体，同时还要鼓励，抚慰老人的心灵，帮助他一点点减轻痛苦。刘洪霞说：“其实有这种护理难度的老人不胜枚举，但医护人员面对病人的需求时却从不畏惧，怀着对生命的敬畏去照护每一位患者，帮助他们走过最艰难的时刻。”老年病的患者一般都是慢性病，住院时间都比较长，在医院一住几年是常事。所以医护人员跟病患都成了“老朋友”，每天朝夕相处的时间甚至比家人还多，刘洪霞就是这样十年如一日，用心对待着自己的每一位“熟人”。

### 每一段故事都是人生

刘洪霞的一位患者，曾经是一名解放军炮兵营长，偶尔会跟她聊聊年轻的时候，大家都称呼他为“王营长”。“我们那个时候啊，经常比赛。我每晚都坚持练俯卧撑，一晚上能做一千个。胳膊都快有碗口粗了。”王营长介绍道。

尤其是年轻人，特别爱听这位“王营长”讲故事，后来老兵的身体一日不如一日，讲的故事也越来越少。“当时不少医护人员为了照顾王营长都不回家，

每当王营长脱离危险，他们比谁都高兴。”刘洪霞说。

在刘洪霞这里，很多老人面对重病袭来，在专家们的治疗、家人们的照顾下，一次次寻找到身体健康的平衡点，创造了生命的奇迹。

### 每一种执着都是情节

“如果把医学比喻成一台大机器，我就是一颗螺丝钉，在医学岗位上，我愿意一直努力工作，为患者健康贡献一份力量。”刘洪霞说。

正是这别样的情怀决定她比常人多了一份奉献，对家人来说，刘洪霞值班、加班是家常便饭。尽管如此，家人还是支持和理解她的工作。



“医生这个工作不同于其他工作。健康所系，性命相托。患者将自己托付给我们，我们也必须有契约精神。”刘洪霞说道，“要时刻将老百姓的利益放在第一位，想患者所想，急患者所急。要不断提高临床疗效，减少患者负担。其实无论什么方式的治疗，我们的目标就是解决患者疾痛。”刘洪霞在实践中不断寻求自身的定位和发展。“不管怎样，我们的目标始终不会变：救死扶伤，减轻病人痛苦。”

泰安市立医院

## 医者感悟

## 感受生命中的温暖

淮北矿工总医院肿瘤放疗二病区 李少杰

你是重要的，因为你是你。  
你活到最后一刻仍然是那么重要。  
我们会尽一切努力帮助你继续生活下去。  
直到最后一刻，  
并且安然离世。

——西西里桑德斯

## 从天堂捎来的“感谢”

输液、巡视、沟通、观察、记录……这样的夜班工作再平常不过了，当完成常规治疗护理工作后，已到了夜晚的凌晨。坐在护士站的电脑前，敲着键盘，记录着患者的病情，偶尔能听到患者的咳嗽声、看到患者家人夜里若有所思的在病房里踱步，时不时的坐在角落的椅子上低着头，看着地面沉思着什么。众所周知，在肿瘤科有一些走到生命尽头的病人，他和他的家人们无论在心理和经济上都承受着巨大的压力，对患者来说，在生命后期的时候，大部分是难以接受的，甚至对死亡充满恐惧！

刚到肿瘤科工作的前几年，我一直找不到工作的目标和方向，相处了很久的病人早已成为了朋友和亲人，但到生命的最后一刻，我却不敢面对患者家属悲伤的眼神！想着想着，我抬头一看，忽然发现有一名男子在护士站前已经站了许久，像是在寻找着什么……我便上前问道，“您好，请问您有什么需要帮忙的吗？”他没有看我，只是低着头认真、仔细地打量着我工作牌，他缓缓地抬起头，眼眶红红的望着我：“你好，你是李少杰护士吗？”“是的，你是？”我有些诧异。“我是42床的儿子，我父亲今天早晨在家离世了，走之前让我来找到你道一声感谢！”握着我的手哽咽的说道。我用力点了点头，眼泪瞬间

浸满眼眶，说完他转身便离开了。

虽然有心理准备，悲伤依然涌上心头，让我不禁想起那个阳光明媚的午后，我和老爷子相处的日子，一幅幅、一幕幕的画面和场景就像电影一样在我的脑海里闪现。这个世界并不完美，但总有些人或事以点滴力量，编织着感动，让人心中充满温暖。后来的后来，我也渐渐明白，为什么能收到如此珍贵的感谢了……



### 爱，超越生死

梅阿姨是一名脑胶质瘤患者，因长期治疗和疾病的影响使得她面色不是那么好看，但她在生病前是一位钢琴老师、幼儿园园长，留着长卷发，眉目清秀，由于长期从事和孩子教育工作的她，修得了与众不同的好气质、好心性。

有时下班后，我会和她聊天谈心，她会打开手机分享着和学生们一起的照片，那时的她脸上总是洋溢着幸福和喜悦。看到她以前的照片，才知道原来在这样被疾病折磨过的她，心中依旧有信念和愿望！有时我会问她，你想见见你的那些孩子们吗？她说，“想、很想……”

从她家人聊天中得知了她工作的地点，就私下和她儿子商量“你想在你妈妈有生之年帮她完成她的愿望吗？”“我不想她有什么遗憾！”她儿子目光坚定又很温柔地说。于是我们决定在她生日那天，给她一个惊喜，做好了这个计划后，我们便保密的进行着。那天我们做晨间护理时，护士长拉着她的手：“今



天是您的生日，我们大家一起给您过个生日吧？您一直很美、很有气质，今天过生日，给您化个妆吧？”她看到了我们的心意，欣然点头！快到晚上的时候，我们约好的小朋友们从后门悄悄到了病房走廊，每一位小朋友手里面拿着一支玫瑰，当我们把蛋糕推到病房时，孩子们一下涌到了病房

前，一起喊着“梅老师，梅老师，祝您生日快乐！”我们一起为她吹蜡烛，许了愿望。“孩子们，老师真的太想你们了！”湿润的眼眶，溢于言表的激动、幸福。

这是爱与被爱的幸福，这是付出与回报的幸福，这是发现与被发现的幸福，这也是我们肿瘤科护士的幸福！

## 检验之美

济南重汽医院检验科 吴樱楠

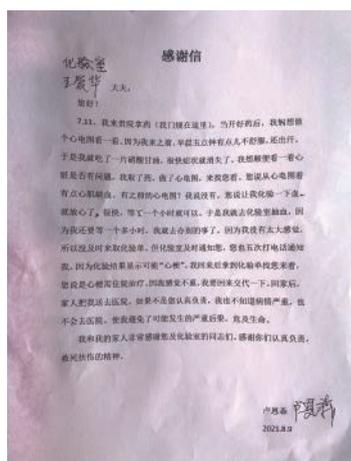
什么是美？每一双不同的眼睛，都会发现不一样的美。今天我想说的美，不是大自然创造给我们的秀丽山河，而是朴实无华而又无私奉献、和谐奋进的济南重汽医院检验科。医学检验科是医院开展日常工作所必须的基础性的部门，是联系各个部门协调运作的枢纽。作为一名与人类健康密切相关的医务工作者，检验科的每位成员时时刻刻都以高度认真的工作态度开启每一天的工作。

检验科作为窗口服务，是医院的重点科室之一，我们承担着所有来院患者以及住院患者的样本检验工作，并参与患者手术出血及其他紧急用血需要的输血工作，不管白天夜晚时刻待命。只要接到通知，我们便会立刻与血站联系，备车取血，以及进行一系列的输血前的检测，待血液匹配合格后通知临床为患者输血。



近期，由于新冠疫情的严峻以及医院的患者不断增加，科室的样本量也日益增多，值班的同事们在完成标本的检验工作之余还要时刻待命，完成核酸检测工作，那些下夜班的同事还要运送及检测核酸样本。虽然工作繁忙，检验科的同事们齐心协力，不管多忙多累，也要保证在规定的时间内发出准确无误的检验报告，因为我们心中始终装着“一切为了患者”的服务理念，患者满意是我们最大的安慰。

满意的医疗服务建立在以患者为中心的基础上。日常工作中许多患者对抽血都有恐惧感，我们除了脸上的微笑，也要和他们亲切的对话，让他们放松心情，抽完血后帮他们把袖子放下，像对待自己的家人一样，尊重、重视、关心患者。轻声的话语和温暖的笑容也能减轻患者的紧张感与疼痛感。



检验科的工作繁杂细琐，一不小心就会出现差错。我们时时刻刻牢记职责，严格操作，认真核对。熟悉各种仪器原理、性能和使用方法，严格遵守检验程序进行检验，检测完成后认真核对。我们深知，笔下的每个数字，每个符号都维系着一个人的健康，更维系着我们医院的名誉与荣耀，所以我们在工作时丝毫不敢分心，精力高度集中。

检验科的医务工作虽然没有轰轰烈烈的辉煌，却写满了简单而平凡的爱。给生命一些绿色，让生活充满阳光，给健康一些动力，让人生充满希望。医务工作者是投射到患者心里一缕温暖的阳光，面对神圣的职责，我们必须兢兢业业，面对渴求的目光，我们理应义无反顾，带着一颗平常的心，成为医院里一道美丽、润心的风景。

## 欢乐检验人

广东中能建电力医院检验科 程艳丽

说起检验科，外人都以为不过是血、尿、大便三大件，殊不知……  
检验科，设备齐全，科技高精。

在这里，容纳现代化大型检验设备二十多套，设备有中国的、美国的、德国的、日本的、丹麦的……电脑都有十几台，可开展检验项目近400项，还与中山大学达安检测中心品牌联合，开展许多有特色和先进性的项目。

检验科，人才济济，忙而不乱。

早上，从穿上工作服的那一刻起，十来个身影像踩足油门的赛车不停奔跑，收集整理标本、清理维护仪器、处理标本、审核结果……各项工作按部就班、有条不紊地进行着。大家经常会端着满满的标本在狭窄的走廊相遇，然后会不约而同举起双手，收起肚子，横着过去，这是我们日积月累形成的默契。时常，嘈杂声此起彼伏，那是因为遇到危重患者、危急值等特殊情况，要跟临床及时沟通，还得马不停蹄将标本拿去离心。在离心的五分钟里，谁也不会怠慢，赶紧准备所有项目的试剂和耗材、移液器装好枪头、仪器准备妥当，只等标本离心时间一到便立马上机检测，确保用最短的时间为临床提供急需、准确的检查结果，为提高急救成功率贡献自身力量。

检验科，充满挑战，其乐无穷。

糟糕，仪器突然故障了，怎么办？标本测定不出来，怎么回事？大家团结一致赶紧分析问题，拿出工具、拧开螺丝，从蛛丝马迹中找出原因，上下检测，顺藤摸瓜解决问题，个个都像是福尔摩斯。当机器再次正常运转，大家擦干额头的汗珠，收拾好桌面，又继续投入战斗，彼此在心里点个赞。工作之余，有人帮忙按摩，有人唱歌，还有人趁机跳个魔性的舞，带给大家片刻的轻松。

在这里，我们挥洒热情和汗水，押上精力和时间；

在这里，我们被希望、被期待，也有希望、有期待；

在这里，我们检验标本，也检验多彩人生！

## 他山之石

## ▶ 王岳：追寻医学的人文精神（节选）

作为医护人员，在行医生涯中，我们应该如何理解人文精神的内涵和实质，如何在点点滴滴的临床服务中，把人文关怀传递给患者？近日，北京大学医学人文学院副院长王岳教授在北京大学肿瘤医院开设的肿瘤心理、姑息治疗与人文关怀研究生课程上分享了自己对于这些问题的思考：医务人员唯有把帮助病人作为行医的目的，才能战胜冷漠，让医学拥有温度。

### 1、什么是人文精神

“人文精神”这个词这些年在医学界叫得很响。什么是人文精神？这个词最早见于文艺复兴。文艺复兴之前，世界的中心是神。在文艺复兴之后，世界的中心变成了人。人们不再以神的旨意来做出抉择，而开始思考人的价值、人的意义，以人的最大利益来做抉择。以人的最大利益做出抉择的关键是这个人是谁。以对方、以弱者的最大利益做出抉择，就是人文精神。

我们进入一个新的好的时代，我们的专业技术越来越棒，我们的药物、医疗设备越来越先进，但是我们在以病人的最大利益来做出抉择这一点上却表现得不尽如人意，或者说不能让社会满意。

一家三甲医院给新护士做医患沟通培训，让每个人嘴里咬根筷子，这样笑起来刚好露出8颗牙。这些年中国医院很重视医患沟通的培训，但病人投诉有没有直线的下降？没有。因为沟通不是靠技巧。这些年国内很多医院的培训主要讲技巧，没讲“心”。我们学了很多套路，却忽略了对病人的真诚。

中国每年有上万儿童因为误服家长的药物导致死亡。然而，哪家医院的取药窗口会贴一个黄底红字的警示语，上面写：请一定把药品放在孩子不能触及的地方，药物危险？很遗憾，我没见过。但我去的很多医院都贴着另外一张警示语：出柜概不退换。这说明我们有些药学人员也在以自己部门的最大利益来做出决策。

那么，有没有解开这个问题的钥匙？

西方的文明有三个支柱：希腊的哲学，罗马的法律，梵蒂冈的宗教。这三根支柱撑起了西方的文明。它们的方法论是一样的：哲学叫反思，法学叫检审，宗教叫忏悔。去欧美旅游，拉开酒店的床头柜，里面一般都有本《圣经》。圣经就是信徒们自省的一面镜子。对医生而言，也有一面镜子，是2000多年前希波克拉底的誓言：我定将会像对待父母那样，对待那位传授我技能的老师，在我的整个职业生涯与之相伴。

2006年，我在日本昭和大学学习日本的医学教育，我被震撼了。日本的老师跟学生说：“同学们，明天我们就要进病房去见那位老师，你们回去做一下准备。”6个学生每个人从自己的生活费里拿出一点钱凑在一起买一块肥皂、一把牙膏，包装得非常精美。第二天，学生们拿着礼物，在老师带领下恭恭敬敬地来到病人床边。老师说：“田中先生，今天感觉好些吗？你不用起来，我给你介绍一下这几个孩子。他们是我的学生。他们特别希望您能给他们一个机会。如果您愿意，从今天开始，在我的指导下，他们将为您做一些力所能及的检查和治疗。您也将成为这几个未来医生的老师。”紧接着，这几个学生以标准90度方式鞠躬。你说，此种情形下，病人会不会让他们检查和治疗？

“求医问药”四个字潜移默化中误导了很多医务人员。这四个字让很多人不再把病人当作老师，与希波克拉底讲的背道而驰。我们感受不到以病人为中心，病人是围着医护人员在跑来跑去的。

古希腊人说，没有尊重，不可能产生信任。北京某知名医院的领导问下面的年轻医生：“我们出门诊时，能不能看完一个病人后，从椅子上站起来一下？”这就是以前“老协和”的诊疗模式。“老协和”的专家不仅会站起来，还必须把病人送到办公室门口，挥手告别，然后再对外边排队病人说：“下面到谁了？”

接下来就想和大家讨论该如何做好医生的本职工作。假设今天医院死了一个产妇，母子双亡，院长肯定要把急诊科主任、产科主任、麻醉科主任、儿科主任都叫来。君子医生会说：“别的科室我不谈，我没资格评价兄弟部门。我就谈我们急诊。通过这次产妇的抢救，我们发现我们的急诊流程有改进的空间。院长，我们准备在墙上装5个颜色的彩色按钮，把急诊病人分成五大类。如果一个胎盘早剥的产妇来到急诊，我们会立刻摁动墙上对应颜色的按钮，兄弟科

室墙上同样颜色的警灯就会响起。急诊医生按下按钮3分钟之后，医院必须集结成一支专门抢救产科大出血的团队。”

中国人讨论问题最后往往爱以这句话结束——体制问题。其实，如果你只有意见而没有建议，这叫发牢骚。

我想用两位协和医生的话来共勉。

第一句：“没有病情的突然变化，只有突然发现病情变化。”当你学会反思自己为什么没预见病人的病情变化，你就成了君子，你的医术会越来越长进。

第二句：“没有听不懂的病人，只有说不清的医生。”如果明天你儿子的班主任住院，他有两个问题想问问你这位主刀医生，你有没有信心给儿子的班主任讲明白？一定有。

## 2、把帮助病人当行医目的

作为医护人员，我们应该认真思考，行医的目的到底是什么？卡尔曼在他的《医学教育史》中也有同样的观点：我们应该把帮助病人作为医学时代划转标准，医生要让身处困境的人感到有人在伸出援助之手，倾尽其力，尽其所能。

当你把帮助病人作为行医的目的，你才能战胜心底真正可怕的敌人。这个敌人不叫疾病，不叫死亡，这个敌人叫冷漠。

冷漠对于别的行业无所谓，它不会产生仇恨感。比如你打一辆出租车，那个司机一直开车拉着个脸，没事。病人一只手扒在悬崖边，另一只手向你摇摇说帮帮我。你伸手拉他一把，他能记你一辈子的好。但如果你给他一个冷漠的眼神，你告诉他没办法，他会怎么样？

医务人员最重要的本领是什么？专业的技能当然很重要，但是随着设备、技术，特别是计算机的普遍使用，你会发现医生的技能已经不是特别重要了。今天外科医生的手法远不及30年前的外科医生。现在有些三甲医院的外科医生甚至都不敢到农村做手术，除非那里有吻合器。因为没有吻合器，他根本不敢去缝肠子。没有医院的HIS系统，医生甚至都开不出处方，因为已经提笔忘字。

今后，人工智能会替代我们很多的技能，它对一个淋巴瘤病人的化疗建议可能比我们做得更科学。什么是我们无法被人工智能替代的本领？我认为是我们与人交流的能力，是我们发自内心的有温度的同理心。

希望大家以后见到病人不要再说那句话：哪不舒服？我更希望大家能说一

句：有什么我能帮你吗？如果你能够不断地跟病人说这句话，病人就不会觉得你冷漠。你才可能去了解病人的需求，才可能成为他心中满意的医生。

王岳：法学博士，教授。现任北京大学医学人文学院副院长，世界华人医师协会患者安全专业委员会秘书长，中国卫生法学会学术委员会副主任委员，中国老年学和老年医学学会安宁疗护分会副主任委员。

来源：健康报

# 仁心仁术 康泽天下

中国医药集团有限公司

China Resources Medical Holdings Company Limited

北京中医学研究院有限公司

LMC, Wuxue Garden, No. 4 Fayuan, Fengtai District, Beijing

香港中医学研究院有限公司

ALP, China Resources Building, 28 Harbour Road, Wanchai, Hong Kong

[www.cmhc.com.hk](http://www.cmhc.com.hk)

