



# 华润医疗患者服务体系 润心简报

2021年9月



# 目录

## CONTENTS

### 润心者说

01 以心换心，方不负患者之心

### 体系固化

04 患者服务信息管理系统使用及功能情况

06 “知行合一、持续改善”大讨论回头看启动会召开

07 患者服务文化建设踏歌而行

09 患者服务满意度二季度管理工作进展

### 使命担当

12 京煤总医院召开深化患者服务体系建设培训会

14 三九脑科医院助力折翼天使逆风飞扬

15 世界急救日 门中医院专家走进公交公司

16 两次援藏 难舍医患真情

18 在海拔 3600 米高原上盛开的仁心医者

20 京蒙帮扶显真情 医路远航惠民生

### 知行合一

22 10 分钟！烟台芝罘医院力保胎盘早剥母婴平安

24 淮阴医院心内科成功抢救年轻的心肌病患者

25 泰安市立医院为 10 岁女孩微创切除腹部巨大肿瘤

27 武钢总医院专家义诊 糖尿病专场科普进社区

29 国际爱牙日 顺义二院呵护幼儿口腔健康

### 最佳实践

30 门中医院满意度第三方评价问题改进实录

32 烟台芝罘医院召开大讨论工作分享会

33 医社携手，淮北精卫中心迎来首批患者体验官

35 济南重汽医院护理部组织人文关怀专题培训

37 金榜题名送祝福 淮阴医院关爱职工子女

### 遇见美好

38 三九脑科慰问暖人心 医患情浓携手度中秋

39 月满中秋，白衣天使情暖童心

41 仁心仁术，淮矿总医院医药联合令患者感激不尽

42 失明老人用心感受天使的美好

44 悦年华南宁康复医院迎来患者首面锦旗

45 工号 3964，感谢你对患者的爱

47 用专业和耐心，为百姓撑起健康防护伞

49 医者仁心，医者父母心

### 感动人物

50 三代同院，不仅是医患，也是家人

52 济南重汽医院马文君：服务患者，感受给予的幸福

54 泰安市立医院彭本君的医者仁心

### 名医风采

56 三九脑科李占甫：希望让每一个危重症病人度过危险期

58 广东电力医院柴亚胜：引领外科发展新格局

### 医者感悟

60 药师的华丽转型

62 服务百姓，做有温度的医疗人

### 他山之石

64 与患者沟通如何“好好说话”？这里给您支3招

## 润心者说

## 编者按

在《润心者说》总监专栏中，各成员医院患者服务总监深入探讨和交流着体系建设工作在医院落地的思路 and 做法，分享着作为患者体验官，在改善患者就医体验道路上的探索与实践，畅谈着对医学人文建设、智慧服务、最佳实践、服务创新等领域的设想与感悟。



在本期，北京市健宫医院副院长、患者服务总监刘丹分享了医院自上而下开展患者服务体系建设工作，宣贯“以患者为中心”的服务理念，塑造全员“患者至上”的文化认知，阐释何谓以医者真心，换百姓真心，在为患者服务的过程中找到快乐并实现价值。

## 以心换心，方不负患者之心

自2020年8月患者服务信息系统上线以来，北京市健宫医院患者服务信息系统的总固定用户数量、累计预约诊疗人次数、同比增加数量一直稳居前三。作为一家区位优势并不明显且周围被数家三甲医院包围的二级综合医院，能够取得如此成绩实属不易。

这其中到底有怎样的诀窍呢？

“以心换心，方不负患者之心”。这就是我的答案。

前来医院就诊的患者百分之七十以上都是老年患者，这个人群有其固定的特征，对于新型信息化手段和技术，接受起来存在较大困难。以心换心，正是北京市健宫医院致力于改善患者体验的起始点。患者抵达医院就诊，往往产生两种感知——医疗技术感知和医疗外部感知。医疗技术感知就是医疗水平高不高；医疗外部感知，囊括医疗技术感知之外的所有就医感知，最主要的就是“服

务感知”和“环境感知”。事实证明，提升患者的医疗外部感知，有助于医疗机构在同质化竞争中赢得患者的忠诚度。

服务是全方位，不能只停留于治疗阶段，而是整个就诊过程中的点点滴滴。医疗服务的完成需要一个团队，而非仅依赖医护人员。医疗技术、医护工作者的能力、医疗服务的可靠性，以及各部门之间的协调沟通能力，决定了医院的医疗服务质量。

怎样打造一支优秀的患者服务队伍呢？首先是搭架子、建体系。医院在19年即组建了患者服务体系建设委员会，院领导任主委，各科室负责人均隶属委员会。至2021年，医院的患者服务体系建设委员会完成了换届，对各位主委委员发放聘书完成聘任。医院自上而下开展患者服务体系建设工作，党政领导为第一责任人，自上而下宣贯“以患者为中心”的服务理念。

自患者服务体系建设自构建以来，医院一边真刀实枪地改善医疗服务和院内环境，一边发动看不见、摸不着但力量无限的“引擎”——塑造全员“患者至上”的文化，让每个人内心升腾起服务意识，将患者看作自己的亲人般对待，以心换心，不负患者之心。

要做到知行合一，理念转化成行动，是管理的共性难题。任何一家医院都概莫能外，只是我们一直在努力翻越这道高墙。

“现在员工都不喜欢全院下达的规范日常言行的行政指令，任何人对冰冷的条文和枯燥的说教都会本能地抵触。而用自上而下的行动素养感染员工，效果会更立竿见影——院长都这么做了，员工不这样做会觉得不好意思。”

心热靠焐，文化渗透靠熏陶。

润物无声的言传身教虽然不具备强制性，但听众会自然而然地见贤思齐，把外驱力转化成内驱力。

所以在我们医院可以看到这样一种奇特的场景：只要门诊就诊的人群一聚集，第一个出现在现场解决问题的必然是医院的院长以及患服总监。穿行在医院的路上，遇到任何需要帮助的患者，大家都会自觉地伸手帮忙：推轮椅、指路、问询答疑……

我院的患者服务体系建设文化坚持“以患者为中心，在为患者服务的过程中找到快乐并实现价值”。

我总结了这样几条有趣的原则：

“三转”：领导围绕行政转；行政围绕临床转；临床围绕患者转。

“三现”：现场、现实看现物，即现场发现问题协助临床解决问题、现场督办、现场解决。

心理学有个概念，叫“峰终定律”，是指如果在一段体验的高峰和结尾，体验是愉悦的，那么对整个体验的感受就是愉悦的。过程中的其他体验，对人们的记忆几乎没有影响。针对老年患者就医时的难点痛点进行重点改进，将极大提升患者的就医体验。来我院就诊的患者，很多都是我们的父母或者爷爷奶奶的年纪，想象一下当我们的亲人生病时，我希望他们享受到怎样的医疗服务？是在门诊大厅不会预约挂号，着急上火吗？是排队排得腰酸背痛、到了诊室医生几句话就把他们打发了吗？当然不是这样。我们希望他们在就医过程中能够得到温暖的帮助，能够又快又好地解决难题，能够感受到被尊重、被优待，这才是我们想给他们的。同样，以心换心，我们首先要站在患者的角度去倾听他们的声音，站在他们的角度去思考，以同情心和同理心去尊重他们的每一份感受，并通过全院全员的高度敬业精神和严谨专业诊疗，让患者的就医体验更舒心，让医疗服务更体贴。

以心换心，既让患者感受到医院浓浓的责任感，又让员工没有道德绑架的抵触感，心甘情愿地为患者提供宛若亲人般的服务。以心换心，无论是对患者，还是对员工，以真心换真心，都是一场春风化雨、润物无声的理念植入。如同患者服务体系建设工作一样，是一场持续的、长期的走心之旅。纵观医院运营的一点一滴，其实都是“以患者为中心”理念深入人心的最好体现。

## 体系固化

## 患者服务信息管理系统使用及功能情况

作为“我为群众办实事”的重要举措，患者服务信息管理系统已在华润医疗旗下11家成员医疗机构应用，分布在北京、广东、广西、江苏、安徽、山东、湖北等地区，真正让各地的广大用户获得了方便、贴心的就医服务。



截止2021年9月20日，系统固定用户数量超56万人，累计预约诊疗超123万人次，其中旗下北京市健宫医院超95%的患者通过线上预约就诊，北京京煤集团总医院分时段预约精确到10分钟以内，广东三九脑科医院及淮北矿工总医院已为2.2万余人在线复诊，各医院通过系统完成满意度调查的人数达2.6万余人。

### 主要功能应用介绍：

#### 在线挂号更便捷——在家就可预约到专家

患者在家就能够实时掌握号源信息，了解科室特色、专家专长，与医院实现零距离。

#### 不让“科技”成障碍——关爱窗口为老年人便捷挂号

系统专门为老年人开通挂号关爱窗口，“字很大，花镜也不用戴了，手机

上就简单点几下，很容易学！”

### **来院前先咨询——避免舟车劳顿和陌生感**

通过“在线咨询”服务，不论是病情还是疑惑，客服人员都会在线上积极解答，给百姓满意的答复。

### **各种结果不用等——检验检查报告随时掌握**

通过系统，便可查看本人的医疗影像检查结果及检验报告，及时了解健康状况。

### **用药方法不用愁——可随时随地查药品指导**

可以查看详细的用药指导、注意事项及不良反应，确保用药安全，消除用药烦恼。

### **自助缴费随心查——住院押金充值不再排队**

利用系统可自助在移动端完成住院预交金充值，还可实时查看住院费用清单，让家属及患者对于费用一目了然。

### **有效减少患者聚集——互联网诊疗业务来助力**

疫情常态化防控时期，复诊患者通过手机，可线上与医生进行视频或图文沟通，使用线上复诊、药品配送到家等业务。

### **满意度调查实时做——期待患者的宝贵意见**

不管是在诊前、在院中、出院后，均可以打开系统中的“满意度调查”“意见建议”，给医院把脉支招。



## “知行合一、持续改善”大讨论回头看启动会召开

9月23日下午，“知行合一、持续改善”大讨论回头看启动会顺利召开，华润医疗副总裁吴新春线上出席会议，各成员医疗机构患者服务总监、相关部门科室负责人员参加本次启动会。

会上，华润医疗副总裁吴新春做动员讲话。他指出，大讨论回头看工作进行到第三年，患者服务的理念已深入到全体华润医疗人的内心，需要各单位坚持以问题结果为导向，持续改善，不断深入。同时，要将大讨论工作同党史学习教育实践活动紧密结合，做到上下同欲，知行合一，扎实推进。最后，他希望各医院充分利用好此次大讨论回头看工作，本着对各医院负责任的态度完成好这项工作，杜绝形式主义，深入一线，加强交流学习，实现共同提升。



随后，由患者服务管理部韩鹏从大讨论回头看工作的目的意义、检查方式、评价细则及注意事项等方面进行了详细介绍，特别提到了本年度大讨论回头看工作进一步优化了现场检查工作的评价方式，同时采取现场重点反馈问题、亮点和建议的形式，其目的就是为了让各单位更专注于检查过程及问题整改质量的把控上。

患者服务管理部负责人陈赞丽对本次启动会进行了总结，她提示，各位检查专家要在检查过程中以问题为导向，发挥专业水平，给医院实实在在的指导，同时要充分交流，互相借鉴学习；各单位要正确对待回头看结果，有力整改，过程中抓思路、抓推进、抓落实，对待问题不逃避、不敷衍，达到共同提升的目的。



迈进。

以检促建，以改促优。2021年在疫情常态化防控时期，各医院以大讨论为抓手，不断固化患者服务体系建设，对照华润医疗患者服务十大目标全方位梳理审视服务内容、服务流程、服务细节，不断助推患者服务体系向“更舒心、更体贴”的目标

## 患者服务文化建设踏歌而行

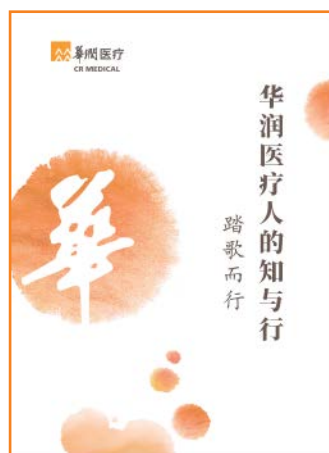
一路温暖，一路感动，患者服务体系建立在以患者为中心的道路上，一路奔跑，踏歌而行。“沐浴着一缕晨曦，披戴着一路星光，以永恒的旋律，穿梭着、奔跑着，有欢声、有笑语，也有遗憾。那是岁月如歌的行板，那是生命华彩的乐章，无论春秋、无论寒暑，他们踏歌而行，一路上撒播着感动、善良与美好，也撒播着融融的温暖和浅浅的感伤。”

### 《华润医疗人的知与行》之《踏歌而行》新书付梓

在过去的两年间，《华润医疗人的知与行》发布了《医者之魂》、《知行合一》、《逆风飞扬》，见证着一位位医者的仁心仁术、尽职尽责，也让越来越多的读者看到了华润医疗人的初心使命和责任担当。

2021年以“踏歌而行”作为患者服务文化建设年度主题进行的征稿工作，获得全体成员医院的积极响应。一线各科室医务工作者参与热情高涨，累计投稿220篇，他们用情透纸背的笔墨文字，抒写医者的仁心大爱与崇高志向。《踏歌而行》成书编辑、收录了医务人员感人至深的稿件117篇，逾12万字。

《踏歌而行》的投稿作者遍布成员医院各岗，他们是医生、护士，是药师、技师，是润心和行政工作人员等。他们有的坚守在临床诊疗一线，有的值守在



#### 《踏歌而行》目录

第一篇 润悟仁心，善行仁术	第二篇 笑迎风雨，踏歌而行
第一章 悬壶济世，至真至诚 闪耀光辉的医者誓言 写入灵魂的医者信仰 雕刻恒久的医者准则	第一章 追逐梦想，不畏惧挑战 历经磨炼，把握前进脉搏 享受自律，在勤奋中成长 探索医学的深度与厚度
第二章 妙手仁心，至精至微 涵养心性，精进医术 倾注全部热情与才能 无微不至的医者仁心	第二章 付出不亚于任何人的努力 极度认真到出类拔萃 持续努力到卓尔不群 无愧患者，知行合一
第三章 礼待病患，至善至美 共情患者的内心深处 遇见生命的善良与美好 垒起百姓心中的丰碑	第三章 燃起热忱，在工作中锤炼 态度凝结智慧与激情 时刻准备着全力以赴 救死扶伤是一生所想

疫情防控的最前沿，还有的默默无闻地耕耘在不被患者知晓的许多岗位，但他们都在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对自身价值的认同，将深层思考与实践经历相结合，描绘着华润医疗人以患者为中心、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！

《踏歌而行》将发往全国成员医院，由医院润心患者服务中心向全院各科室分发传阅。让我们阅读医者自己的故事，倾听我们自己内心的声音，在振奋中润悟给予的温暖，在感动中平添探索的力量，维护这深厚的“以患者为中心”的服务文化，向更多患者奉献仁心、仁术，也更多地收获百姓的信任和赞誉！

### 《华润医疗患者服务体系润心简报 2021（上）》全面发布

《润心简报》创刊于患者服务体系建设初期，自春日载阳、万物生长的2019年三月起，每月28日在线上与各医院不见不散，与深深关注患者服务体系建设的一线人员交流有力做法和创新实践，分享医患交互时的温暖和力量。

这本《润心简报》2021年半年刊是对电子月刊的高度凝练，是全体成员医院医务人员认真撰稿、积极投稿，经编委会工作人员精心编辑的成果。半年刊编辑、收录了各医院投稿77篇，逾10万字。其中，2021年开辟的总监专栏《润心者说》展示着各医院患者服务总监在深耕体系建设过程中的真知灼见，《体系固化》将体系建设的总体部署与阶段成果立体展现，《知行合一》将成员医院以患者为中心的服务举措如数家珍，《遇见美好》把医患彼此感动的善良与真切娓娓道来，《他山之石》是打开我们的视野、丰富服务的内涵的一把钥匙。

《润心简报》2021年半年刊现已送达全国各成员医院，也将不断助力医院的患者服务文化建设，成为医学人文静静融入医疗实践的文化载体，成为华润医疗人坚定“以患者为中心”的文化引领并投射到日常行为的印记和座右铭。

一路感动，一路难忘，笑迎风雨，我们踏歌而行！



## 患者服务满意度二季度管理工作进展

### 一、整体情况

2021年二季度，成员医院满意度测评总体采样量38357份，较一季度环比增长28.95%，其中测评门诊患者11825人，住院患者13247人，出院患者8572人，专项测评员工1027人，辅检患者2465人，院前活动及医联体患者632人，后勤437人等。

二季度各医院自评各主要维度满意度较为平稳，其中门诊93.37%，住院95.72%，出院94.89%，员工82.72%，辅检94.85%，院前93.79%，后勤92.32%，院前活动与转诊服务的患者满意度较一季度提升了1.5个百分点。各医院自评各主要维度忠诚度（净推荐值）平稳，其中门诊60.61%，住院71.09%，出院59.46%，院前62.38%，院前患者净推荐值较一季度提升0.75个百分点。由此可见，院前义诊工作、一医三专推广等服务品质的提升，有效促进患者满意度与忠诚度的稳步提升。

### 二、经验分享

#### 1、第三方评价问题改进进展

**门头沟区中医医院**经统计、分析、培训、实操演练后，护士的静脉一次穿刺成功率提升了2%；医务部联合医联中心录制了规范查房视频，在中干会进行三级医师查房制度培训并定期督导检查；润心安排专人调查取药等候时长，人事科将此纳入药剂科绩效考核；总务科除提升餐饮服务各项品质以外，专门派出食堂人员每月对病区患者开展满意度调查，以获取实时反馈（具体措施详见《最佳实践》栏目）。

**门头沟区医院**分别召开了满意度院级、科级整改推进会，各科室具体调研分析，制定整改目标和可行性措施，建立优先整改台账，分解任务，明确分工，形成满意度项目管理。9月15日，医院管理团队听取各主管汇报项目进展，讨论问题实际改进情况。



**中能建安徽医院**就重点问题，细化执行“首诉负责制”，保持投诉渠道畅通、答复及时，各中心（站）每月例会公布患者投诉及意见；高峰时段增设诊室及服务窗口，更好地保护患者隐私、改善沟通效果；医疗项目负责人加大不定期检查督导力度，确保诊疗、用药、收费等合理性和规范性。

**广东三九脑科医院**充分发挥各科室服务助理职能，组织科室人员分析评价结果，制定并落实改进举措，推进服务品质再提升。**广西水电医院**将第三方评价问题详细梳理，确定责任部门和责任人，重点问题优先改进。

## 2、患者服务满意度管理亮点

大部分医院润心患者服务中心通过在院务会公布《满意度分析月报》，对难点问题签发《服务督导单》，定期向科室反馈《患者表扬与意见明细》，走动式巡查巡房等切实举措，持之以恒地以患者为中心，促进全员持续提升服务意识，持续改善沟通态度，有效提高服务效率，注重患者隐私与人文关怀。

- 辅检满意度测评督导单
- 后勤满意度测评督导单
- 📄 0603消化内科督导单-医生查房
- 📄 0617妇科病房督导单-打针时间
- 📄 0617后勤保障部督导单（保洁卫生问题回复）
- 📄 0622健康管理科督导单-患者提出的几点建议
- 📄 2021年6月满意度汇总

其中华润武钢总医院、武钢二医院、门头沟区中医医院、顺义二院、淮北精卫中心等以问题为导向，多措并举、协同科室人员逐项改进服务问题，三九脑科医院患者体验工作人员每月就服务问题组织《服务分享会》，各科室积极参与、建言献策，会后形成纪要推广借鉴，共同提升服务能力。

### 第二十期服务分享会纪要

**会议主题：**疫情期间如何提升患者满意度

**会议时间：**6月18日

**会议形式：**线上微信群

**会议内容：**

5月下旬起，广州市新冠肺炎疫情防控形势严峻，医院按照上级主管部门要求，不断升级疫情防控措施。部分患者对疫情防控带来的就医不便表示不能理解，导致门诊与住院满意度有所下降。为持续提升患者就医体验，提升患者满意度，不断强化服务意识和质量，

### 第二十二期服务分享会纪要

**会议主题：**如何降低噪音对病人的影响

**会议时间：**2021年8月19日

**会议形式：**线上微信群

**会议内容：**

为持续提升患者就医体验，提升患者满意度，不断强化服务意识和提高服务质量，8月19日，润心患者服务中心组织各科室负责患者满意度工作的相关人员，以“如何降低噪音对病人的影响”为主题，

## 3、患者满意度反应的共性问题

在持续改进、持续提升的同时，不应忽视医疗服务中影响患者就医体验与

满意度的痛点问题。就二季度各成员医院满意度自查结果显示，部分医院服务设施及老旧楼宇的保洁工作存在短板，如清洁不彻底、清洁频率低、只清扫表面卫生等；仍存在部分医护人员与患者主动沟通的意愿低，态度淡漠，部分告知与解答不清晰；一些医院的住院患者感知医生查房频次低、自己不被关注；在心电图检查及打针过程中，出现对少数患者隐私保护不足的现象。

以上问题需引起各医院重视，润心患者服务中心在及时发现问题的同时，应积极实施协同改进举措，帮助科室人员提升服务意识与服务品质，促进医患和谐、体验提升。

## 使命担当

## 京煤总医院召开深化患者服务体系建设培训会

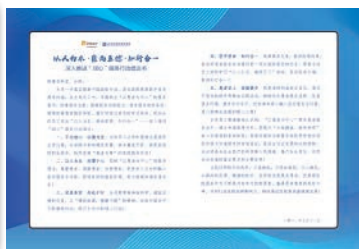
9月18日下午，京煤总医院召开润心服务体系建设培训会，特邀华润医疗副总裁吴新春对医院中层干部进行培训，医院管理团队、各科室负责人及运营助理100余人参会。会议由医院党委书记、院长毛经民主持。



毛经民提出，为进一步转变服务理念，深化医院患者服务体系建设内涵，牢固树立“以患者为中心”的服务意识，持续改善患者就医体验，医院以“以人为本、崇尚医德、知行合一”为主题，向全院员工发出深入推进“润心”服务行动倡议书，不断提高医疗服务水平。



医院副院长秦鼎宣读倡议书。坚持“以患者为中心”的服务理念，尊重患者、理解患者、关爱患者，把医学人文关怀融入医疗服务全过程，营造良好的就医环境，努力构建和谐医患关系。通过增强服务意识，改善服务态度，优化流程，规范行动，提高服务质量，使“以患者为中心”的服务理念深入医务人员内心，从而真诚的为患者服务，让患者满意，实现医患沟通服务质量和满意度的持续提升。



医院党支部书记代表进行倡议书承诺签字

吴新春以《深化患者服务体系建设 助力医院高质量发展》为题，分别以背景现状、体系理论、体系实施、未来展望四个部分，深入浅出讲解服务体系内涵及构建润心患者服务体系，引领行业发展的实施，并指出，华润医疗“想方设法让每一位患者满意”是一项暖心工程，改善服务态度，做好医患沟通，加强患者服务体系建设是一项长期而艰巨的任务。以患者为中心提升患者服务水平、建立和谐医患关系，是践行“大医精诚、救死扶伤”核心价值观的具体体现；是通过提供全新服务体验更好地实现医疗技术价值提升的有效途径；是适应社会发展的必然趋势。也是全社会医疗机构保障人民健康、履行社会责任、实现社会价值的基本要求和主要体现。全院员工要始终牢记“仁心仁术、康泽天下”使命，把患者的利益放在首位，通过开展体验提升等最佳实践活动，持续优化患者服务流程、改善服务环境、提升诊疗水平，把亲情和爱心融入医疗服务全过程，用心构建全流程的暖心工程。



毛经民指出，希望全院党员员工积极行动起来，从我做起，从现在做起，从心做起，以高尚的医德、精湛的技术、良好的态度服务患者，把提高医院服务能力作为不断提升竞争力的新要素，赢得更多患者的良好口碑，共同树立京煤总医院的品牌，让医院品牌形成强大的影响力，持续推动医院高质量健康发展！

北京京煤集团总医院



## 三九脑科医院助力折翼天使逆风飞扬

9月3日，广东三九脑科医院脑瘫诊疗科一区副主任尹靖宇和袁建华医师受邀，到阳江市江城区智星康复中心和阳东区残疾人康复中心，为当地群众和残疾儿童义诊，给特殊儿童带去关心和爱护，帮助当地康复中心提升特殊儿童康复诊疗和康复训练水平。



义诊当天，家长们带着孩子和病历、化验结果以及近期的检查资料来到现场，尹靖宇主任和袁建华医师对他们进行详细检查，向儿童家属询问病因和康复治疗情况，并制定相应的手术或康复治疗方案，耐心地给每一位家属解答疑



难问题。随后，尹靖宇主任和袁建华医师还与康复中心的工作人员进行了技术交流。

据悉，广东三九脑科医院脑瘫诊疗科医护团队已多次受邀到该中心开展义诊及技术交流活动，旨在身体力行践行国有医院社会担当，解决患儿问诊需求，减轻患儿家属负担。

广东三九脑科医院

## 世界急救日 门头中医院专家走进公交公司

2021年9月11日是第22个世界急救日，为普及急救知识和技能，提高大众的急救水平，9月10日，门头沟区中医医院医务部张建霞、林虹辰受邀走进北京公交集团客四分公司第十一车队，开展心肺复苏培训讲座，共有20余名一线公交人员参加了此次活动。



张建霞医师拥有10余年急诊科工作经验，此次讲座，她以心肺复苏指南为依据，从公交集团一线工作实际出发，利用PPT讲解及模拟人操作示范，重点讲解心脏按压、气道开放和人工呼吸三个主要程序，整个培训既有专业性，又兼顾通俗易懂，由浅入深，强调了在抢救心跳骤停实施心肺复苏时的“黄金4分钟”及时间就是生命的理念，尽早果断的抢救可以让患者增加2-3倍的生存机会。

讲解结束后，实际操作环节，张医师和林医生鼓励学员们积极实践，对操作中的每一个细节严格要求，及时纠正，当一位学员顺利完成以后，大家都给予热烈的掌声，课堂气氛轻松活跃。最后张建霞医师还指导大家如何正确拨打120电话，保证120救护车能够携带必要的急救设备，及时顺利的到达事发地点，赢得宝贵的抢救时机。

培训结束后，参加培训的公交人员纷纷表示受益匪浅，切实学到了心肺复苏的急救知识，增强了信心，今后身边遇到心跳骤停的危急时刻敢于去救助他人。培训达到了预期效果，双方表示今后加强沟通，共同学习。

北京市门头沟区中医医院

## 两次援藏 难舍医患真情

成为援藏医生之前，刘萍是北京市门头沟区医院的一名普通妇产科大夫，作为医院的骨干力量，经她之手出生的婴儿难以计数。2015年8月，响应国家的援藏号召，刘萍撇下当时刚刚两岁多的女儿，踏上雪域高原，来到拉萨堆龙德庆区人民医院，成为



了高原上的一名“安吉拉”。2021年7月25日，阔别多年之后，刘萍又来到了熟悉的西藏拉萨市堆龙德庆区人民医院，与亲人般的泽多院长再次相见。

刘萍回忆自己在西藏为当地产妇做的第一台剖宫产手术，堆龙德庆区医院没有血库，也没有儿科等附属科室，所以很少做剖宫产手术。上次的那台剖宫产手术，还是另一名援藏医生完成的。当地医生由于技术和条件限制，根本不敢动手术刀。

2015年年底，一名孕妇的身体情况难以自然生产，需要剖宫产，刘萍和院内同事做好准备后，手术室却临时停电了，孕妇无奈转院。后来，还有一名孕妇需要剖宫产，却遭遇医院锅炉房损坏无法消毒的窘境。直到2016年4月初，刘萍才成功完成援藏之后的第一台剖宫产手术。

刘萍记得当时孕妇的乙肝检查结果呈阳性，具有传染性，一起工作的同事很是担心，但是刘萍还是坚持为产妇完成了手术。“在做手术期间，医生只要做好个人防护就行了，没太大问题。”每每回忆起来，刘萍都是轻描淡写。

“当地人称呼医生为安吉拉，相当于天使的意思，我被他们称呼为高原安吉拉。”刘萍说，淳朴的藏民对前来支援的医生很是友好，很尊敬。

完成一年的援藏之后，刘萍对西藏感情很深，觉得援藏是自己医生生涯之中难得的经历。拉萨堆龙德庆区和北京门头沟区是对口援建单位，而当地一直有医疗方面的需求，于是，她选择了再次奔赴西藏。再次来到这家医院，之前的同事部分转到了其他岗位，也有些老熟人还在。



前段时间，堆龙德庆区人民医院成为了定点隔离医院，刘萍和其他援藏医生一起，协助当地医院顺利完成了密接患者的隔离工作。即使是医师节，大家也仍然正常值班，把它当作平常的一天。

说起让刘萍感受最深的，还是第一次援藏和这次援藏之间医院发生的变化。院内原先没有血库，现在已经有了，虽然血库不大，但总是胜过没有。检验能力已经有了极大进步，医院还建立了口腔科、儿科、放射科、消化内科。“这些科室都是之前没有的，在一代代援藏医生的帮助和当地的努力下，科室越来越多。放射科还和我们门头沟区医院建立了远程会诊机制。药品和医疗制度都更完善了。妇产科的变化也很大，病房重新改造，设立了隔离产房，每个病床旁边都有一台胎心监护仪。”

8月23日开始，刘萍随同堆龙区卫健委及医院的同事，用三天时间，几乎走遍了堆龙区的乡村、寺庙。他们去看望驻守在村的工作人员和守护铁路的工作队，为他们送医送药，提供健康保障。那些工作人员有的是一年驻村，有的是多年驻守在海拔四千多米的寺庙，还有的数十年都在守护铁路。他们远离亲人，生活条件艰苦，高寒缺氧。“每到一个地方，大家都会热情地招待我们，给我们送上热乎乎的甜茶、酥油茶。”刘萍说起这些满是幸福：“我被他们温暖着、感动着。”因为常年高原缺氧，当地工作人员和群众高血压的发病率比较高，却很少服药及就医。下乡的过程中，刘萍医生一再叮嘱血压高的患者，要注意身体，定期监测血压，规律口服降压药。

青藏高原，一望无际的蓝天、朵朵美丽的白云，让远方的人流连忘返。青青的草原、洁白的羊群、迎面的微风，让人神采飞扬！西藏，迎来了美丽善良又谦和温柔的高原“安吉拉”！

北京市门头沟区医院

## 在海拔 3600 米高原上盛开的仁心医者

“老师，你看这个图像我们打得标准吗？”“老师，帮我们看看这个患者是什么情况？”“老师，我们打出了胎儿的 NT 切面，好开心啊！”……一声声老师，一阵阵欢声笑语，让苗苗备受感动，所有的付出都是值得的。

苗苗是北京市门头沟区妇幼保健院超声科的一名医生，2021年7月，她响应北京市援藏号召，作为妇幼保健院派出的第一位援藏干部，来到拉萨市堆龙德庆区人民医院超声科开展为期一年的对口帮扶工作。



初到西藏，头痛、缺氧、失眠、心率快……在平均海拔 3600 米的高原生活，苗苗在最初的时候备受煎熬，巴珠主任和同事们每天都关心苗苗老师的身体情况，和她讲述西藏的生活和工作，鼓励她一定能战胜高原反应！有了受援医院领导和科室主任、同事的关心照顾，她很快适应了这里的生活，融入了新的大家庭。工作中，苗苗对待每一个患者都认真地检查、每一个病例都耐心地讲解，手把手地教、心贴心地讲，她和受援科室的同事们一起工作、一起学习、一起生活。不到两个月的时间，科里的藏族同事们都学会了使用阴式探头，与腹部探头相比，图像更加清晰，检查更加全面，发现了很多从未见过的病例。通过苗苗老师的带教，受援科室的同事们收获很大。

产前超声筛查一直是堆龙医院空白的检查项目，了解了科室情况后，苗苗决定先带领她们开展胎儿 NT 超声筛查。胎儿 NT 超声筛查必须在孕 11-13 周 +6 天的特定孕周内完成，没有合适孕周的产检孕妇成了难题，怎么办呢？到哪里去寻找合适孕周的产检孕妇呢？没想到的是堆龙医院超声科来了一位援藏医生的消息，很快在堆龙区传开了，很多会诊和产检的孕妇慕名而来，就这样苗苗和她的藏族同事们一起完成了一例又一例胎儿超声筛查。产检的孕妇们都欣慰地说：老师，有你太好了，我们不用再去拉萨产检了。同事和百姓的认可，

是付出的最好回报。“老师”这个称呼让苗苗在雪域高原的工作有了新的内涵，在格桑花盛开的地方洒下初心和情怀，倾听花开的声音，见证生命的成长。

“老师，内地没有包虫病，你和我们一起去下乡去筛查包虫病吧。”“太好了，老师也向你们学习。”肝包虫病主要在畜牧区流行，是危害藏区居民健康的传染性疾病，超声检查是主要的筛查方式。这对于一直在妇幼保健院工作的苗苗来说，是一个难得的学习机会。她查阅大量书籍充实了理论基础，穿上最厚的衣服，带上氧气瓶，和同事们一起深入牧区开展筛查工作。条件艰苦，工作量大，苗苗一边吸氧，一边坚持工作，乡民们的一句“卡措、卡措（谢谢）”和脸上真挚的笑容让她倍感温暖，也坚定了她继续践行初心使命的信心。



一次援藏一次经历，一次援藏一段深情，一次援藏一生追求！今年是建党100周年，是西藏自治区和平解放70周年，作为北京市第九批第三期援藏干部，苗苗始终以首善标准要求自己，发挥专业特长，将援藏工作作为神圣使命，一生荣耀，继承和弘扬“老西藏精神”“两路精神”，牢记总书记寄语全体援藏干部时提出的“援藏精神”，以实际行动交上一份合格答卷。

北京市门头沟区妇幼保健院

## 京蒙帮扶显真情 医路远航惠民生

自京蒙对口帮扶政策实施以来，来自首都北京的医生、专家，积极响应党中央的号召，投身到科左中旗的医疗卫生事业，给草原人民带来先进的医疗卫生技术，把先进的管理理念、高超的医术奉献给科左中旗，把党的温暖带到草原深处。

北京顺义，京畿之地。内蒙左中，草原深处。京蒙协作，健康扶贫，造福人民。

丁红山是北京市顺义区空港医院的一名泌尿外科主治医师，2020年，响应党中央、国务院东西部扶贫协作工作号召，到科左中旗开展健康帮扶工作，在科左中旗人民医院外二科担任主治医师，他利用自己精湛的医术，热心、耐心地对待每一位前来就诊的患者，并一对一制定个体化的诊疗方案。

科左中旗外二科对口支援医生丁红山说：“来左中支援对于我来说是一个考验，但也是一次锻炼机会，能够在国家脱贫攻坚、乡村振兴的伟大实践中贡献自己的力量，我感到很光荣。来了一年多的时间，根据科左中旗人民医院的特点开展了一些新技术的传播，也切实为一些患者解除了身体上的病痛，让我感觉到了医生这个职业的光荣和责任。”

科左中旗人民医院泌尿外科主任杨杰华说：“北京的老师来到我旗之后给医院带来的理念是不一样的，用不同的理念针对个体患者去救治，有针对性地去培养医生，通过培训学习、知识宣传教育，让我们在理念上不断改变，在技术上不断更新，我们把北京的技术学到手里、拿到家里，为人民服务，这样老百姓更受益，同时也补充了医院技术上的空白和不足，以及医学领域上的不足和欠缺。”

几年来，空港医院驻派的医生在科左中旗开展医疗卫生对口帮扶。专家们积极投身医疗工作，规范各类工作流程，并深入基层进行健康工作指导、培训、



开展“送医下乡”义诊活动，大大提高了科左中旗整体医疗水平，有效解决了当地群众就医需求，助推全民健康工作，让群众有“医”靠。

北京市顺义区空港医院



## 知行合一

## 10分钟！烟台芝罘医院力保胎盘早剥母婴平安

近日，烟台芝罘医院妇产科上演了一场现实版的“生死时速”，成功营救了一名胎盘早剥的孕妇，从确诊、到胎儿剖宫产娩出仅用了10分钟，抢救过程中医院开启孕产妇急救绿色通道，妇产科全体医生护士，产房助产士，麻醉科医护，儿科、超声科医生等多学科医务人员共同参与，最终母婴平安。



据了解，当日下午妇产科正开展常规业务学习，突然，产房助产士范成霞紧急汇报：“昨天在家突然晕厥摔倒，从外院转过来的产妇，现下腹痛、阴道流血很多，颜色鲜红，目前38周+3天，胎心正常，需要医生诊察。”刘建增副主任闻讯，立马放下手里的笔，说道：“联系彩超室，不能让产妇移动，推着产妇去做彩超！”

与此同时，宋桂香主治医师紧急书写相关告知书。超声检查并未发现异常，接着行胎心监护，胎心监护显示正弦波，凭着多年丰富的临床经验，刘建增副主任快速做出诊断：胎盘早剥！与家属沟通后决定立即行剖宫产术，并启动高危孕产妇绿色通道。

虽然已经到了下班的时间，但全体妇产科医护人员毫无怨言，争分夺秒抢救孕产妇胎儿生命，尽量保全产妇产子。为防止孕妇移动大出血，护士直接床边抽血、备血、备皮、插尿管，通知其他科室相关人员到手术室待命、准备抢救。进入手术室，麻醉科胡灼军主任、儿科徐芳芳主任已做好充分的准备，严阵以待，麻醉科张建英主治医师以她娴熟的技术迅速打上麻醉，当日18:00手术正式开始，由刘颖副主任亲自主刀，牟晓飞、宋桂香主治医师严密配合，18:

05 新生儿娩出，新生儿经全力抢救终于发出第一声啼哭，子宫表面看见大片紫蓝色瘀斑，胎盘剥离面积约 1/3，情况比想象中的还要危急，幸好抢救及时，孕妇年轻的生命保住了，子宫保住了，新生儿得救了，大家终于松了口气。

这场手术从确诊到胎儿娩出这紧锣密鼓的营救行动仅仅耗时 10 分钟，再一次验证了烟台芝罘医院默契的团队、过硬的技术、完善的流程，医务人员时刻守护着母婴健康。

烟台芝罘医院

## 淮阴医院心内科成功抢救年轻的心肌病患者

近日，淮阴医院心内科成功抢救一名年轻的扩张性心肌病患者。面对年轻的生命，医护人员争分夺秒，背负生命之重，最终患者得到成功抢救，重新迎来生命的美好。

对于淮阴医院心内科的医生王江鹏来说，这是一个普通的晚夜班。他处理好刚刚住进来的一位患者的治疗，正准备站起来伸一伸疲惫的腰。



突然，办公室冲进来两位年轻人，其中一位在另一位的轮椅推送下胸闷气喘不适，大汗淋漓。“医生，他喘的厉害。”

王医生一眼认出这位患者，他姓徐，今年34岁，三年前就被诊断为扩张性心肌病，多次住院。凭着多年的临床经验，王医生已判定出徐先生病情的危急，考虑“扩张性心肌病、心功能IVb级”。

于是立即启动心衰管理模式，心内科另一位值班医生陈玲玲副主任医师接到电话立刻赶到抢救室内。此刻患者已无意识的躺在抢救床上，浑身湿冷，面色惨白，心电监护突然传来报警，陈医生大声说到：“室颤！”心内科医护团队立即给予电除颤、气管插管机械辅助呼吸，持续每分钟频率100次的胸外按压。一轮又一轮的胸外按压，汗水湿透了陈医生和王医生的白大褂。

“醒过来呀！你太年轻了！”虽然他们的声音并不是很大，但小伙子仿佛听到了医生的呼唤，10分钟后，心律有了微弱的信号，终于复跳了。经过紧急的病情讨论，医生们达成一致，决定先稳定患者的生命指征继续治疗。在淮阴医院心内科全力以赴的救治下，小徐勇闯生命禁区。

病情稳定后，小徐感叹生命无常，然而在心内科医护团队的共同努力下，他年轻的生命才得以保全。出院时，他多次向医护人员的救命之恩表示深深的感激。

## 泰安市立医院为 10 岁女孩微创切除腹部巨大肿瘤

近日，泰安市立医院妇科杨华平副主任医师成功为一例 10 岁患儿实施经脐单孔腹腔镜下畸胎瘤切除术，手术过程顺利，预后良好。



### 肚子大就是胖了？其实是腹部隐藏巨大肿瘤



该名患儿平时身体并无明显病症表现，除了经常肚子痛和肚子逐渐变大，父母仅以为是孩子闹肚子或者吃胖了并未引起重视。近日，该名患儿腹痛加剧伴腹泻来我院儿科门诊就诊，经超声检查发现，盆腔内后方探及一 13x7x8.2cm 囊实性包块，与左侧卵巢关系密切，盆腔磁共振显示囊性占位病变。转至妇科，妇科副主任医师杨华平结合 B 超、磁共振结果，判断包块来源于卵巢的可能性大。

### 多学科综合诊疗会诊，经脐部单孔腹腔镜微创手术顺利进行

患儿父母担心腹部刀口瘢痕影响女儿成人后的婚嫁，再三要求尽量行微创手术。除了专科的肿瘤问题，儿童特殊的病理生理也给围手术期管理及麻醉带来了挑战。泰安市立医院高度重视，组织妇科、儿科、普外科、心内科和麻醉科等多科室专家进行联合会诊。考虑到患儿年仅 10 岁，对完美度要求较高，手术采用经脐单孔腹腔镜的方式进行。手术切口可以被肚脐皱褶掩盖，术后瘢痕不明显，更具有美观性。经过充分的准备，手术进行的非常顺利，术中出血极少，并用无菌手套自制脐部的入路平台，减轻患儿家庭的经济负担，患儿术后当天即下床行走。



脐部的形成是胎儿出生后，脐带脱落根部形成的瘢痕，是腹壁最薄的部位，将脐部作为手术切口，减少了多个手术孔对腹壁肌肉及器官的损伤；单孔腹腔镜进入腹腔可以避免传统腹腔镜气腹盲进引起的皮下气肿、血肿等。值得一提的是，经脐单孔腹腔镜手术最大的优点是可保证切口的美容效果，满足了患者对美观的要求。单切口也减轻了患者的痛感，同时患者住院时间和术后排气时间明显缩短，安全又有效，患者满意度较高。

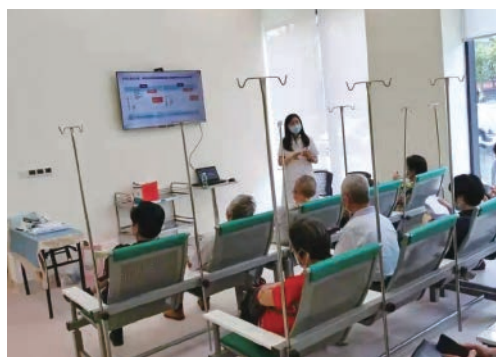
泰安市立医院

## 武钢总医院专家义诊 糖尿病专场科普进社区

为积极践行“健康中国战略”，落实湖北省“323 攻坚行动”，近日，华润武钢总医院与新沟桥社区卫生服务中心、钢花村街社区卫生服务中心、钢花西社区卫生服务中心分别联合开展了“323 攻坚行动”疾病筛查—糖尿病专场科普宣教活动。

活动现场，通过电话预约和现场直接登记的社区居民有序排队，工作人员采取验证健康码、行程码、体温检测、保证排队间距等方式保障疫情防控安全，有力地保证了义诊活动有条不紊地开展。华润武钢总医院内分泌内科主任林萱为义诊现场居民进行诊断性检查，答疑解惑，并现场开展了健康大讲堂宣教活动，详细地讲解相关专科疾病预防知识。

此次健康知识讲座通俗易懂，贴近生活，充分满足了居民对饮食保健、疾病预防等方面的知识需求，让参与此次活动的辖区居民了解了病因及相关症状，并通过学习了解到可以通过日常生活的可控因素，减少或者降低患病和发病的几率。居民们纷纷表示要将健康知识运用到家庭的饮食、锻炼中。



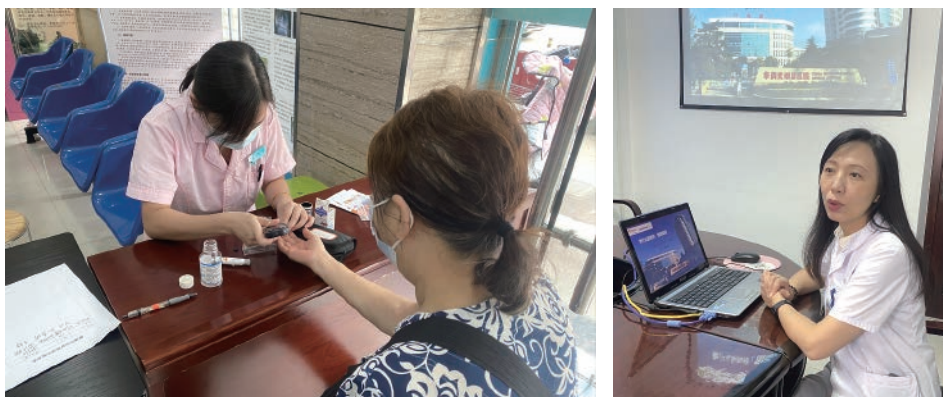
每次听完防治糖尿病的课，我都觉得有很大的收益。这次，林主任还赠送了血糖仪给我们，真是太好了！”7日下午，家住青山区112社区的贾老伯，听了一堂糖尿病健康管理课后，获赠一个智能血糖仪。

67岁的贾老伯是武钢一名退休职工，10年前被查出患有糖尿病。这一次，他报名参加了听课，还加入了华润武钢总医院内分泌科打造的“控糖先锋”俱乐部，接受糖尿病的防治管理。

林萱主任介绍说，糖尿病往往不是一种单纯的病，它具备综合的慢病特征，需要采取综合性治疗。对于医生来说，治疗糖尿病“管大于治”；对于患者来说，则是“防大于治”。因此，她在华润武钢总医院内分泌科成立了“控糖先

锋”俱乐部，将患有糖尿病的“糖友”联络起来，“管”起来，定期为他们上课，推广普及慢病常识，对“糖友”们进行血糖管控。这样既能改善医患关系，又能提升防治糖尿病的效果，减少糖尿病并发症。

医务人员依次为居民提供免费的手指血糖检测、血压检测、尿常规检测等，还有预约中医推拿、针灸诊疗，受到居民的欢迎和好评。



此次系列活动中，总医院为30名糖尿病患者免费赠送了血糖仪，并通过云管理模式，定期监测这30名患者的动态血糖，同时总医院专家在线远程指导患者的日常生活护理等方面。

华润武钢总医院作为323攻坚行动—青山区“糖尿病、高血压防治控制中心”，将定期组织专家走进各社区卫生服务中心进行疾病筛查，实施早诊断早治疗早干预，以降低高危人群发病风险。

华润武钢总医院

## 国际爱牙日 顺义二院呵护幼儿口腔健康

9月20日是国际爱牙日，为了让幼儿们学习正确的口腔保健知识，从小培养爱护牙齿、保护牙齿的意识，养成良好的口腔清洁习惯，北京市顺义区第二医院口腔科医务人员于9月13日开始深入辖区各幼儿园，开展了“爱牙护齿我最棒”主题活动。

活动中，身穿白大褂的护士阿姨不再拿着针头，而是教小朋友们动手做起了小手工，一下子吸引了孩子们的目光，利用小道具向小朋友们展示了正确刷牙的重要性，引起了孩子们浓厚的兴趣，一个个都分外专注。不仅消除了小朋友们对看牙医的恐惧，还让他们在实践中巩固了爱牙护齿小知识。随后，医生们还为小朋友们进行了口腔检查，量身制定护牙措施，让家长和老师掌握幼儿牙齿健康情况。

通过这次活动，不仅让幼儿们了解了有关口腔的知识，学会了正确的刷牙方式，还知道了口腔卫生和保护牙齿的重要性，增强了良好爱牙护齿的意识。真正做到了爱牙护齿，从娃娃抓起！



北京市顺义区第二医院



## 最佳实践

## 门中医院满意度第三方评价问题改进实录

让每一位患者满意一直以来都是我院孜孜追求的目标，为了更精准地获悉患者的就医体验，找到我院患者服务中的痛点与盲点并进行切实整改，在2021年5月份由第三方满意度测评公司来我院进行为期四天的患者及员工满意度测评，并于7月2日邀请周峰专家对我院测评结果进行解读，针对满意度得分低的项目进行了深入详细的分析。

周峰教授指出，在公立医院评价纬度中患者体验已在去年被列为健康中国评价项目。患者体验是站在患者的角度跨区域、门类进行比较，是用数据为医疗质量进行画像，如果能通过患者满意度调查解决现阶段重点问题，将全面推进医院高质量发展，大幅度改善患者的就医体验，同时也会提升员工的就医获得感。

接下来周峰教授对此次患者就诊体验测评数据结果进行了综合展示与分析。在住院内在质量指数中，我院的得分情况基本与同类医院平均水平持平，住院患者的满意率则略低于同类医院的平均水平。门诊内在质量指数及门诊患者满意率均低于同类医院的平均水平。其中满意率分值最低的分别为查房环节、住院患者膳食及静脉一次性穿刺成功率。

院领导对于满意度调查结果高度重视，马永军院长强调，患者对服务的追求永无止境，过去以来我院的服务虽好，但是现已进入平台期，现阶段应把重点放在如何入脑走心，从细节方面进行提升。只有发现问题真正的症结所在，才能突破平台期，更好地为患者服务。

7月5日润心患者服务中心召集整改责任科室及主管院领导召开会议，商讨如何对患者不满意项目进行整改落实，医务部主管院领导陶树贵院长提出，患者的不认同说明医务人员工作仍有不到位的情况，大家对于已经发现的问题要进行彻底的整改。



护理部从人员、材料、方法、环境、管理及其他等因素出发，分析静脉穿刺不成功的原因，并制定静脉穿刺成功率统计表，对7、8月份的穿刺成功率进行统计、汇总分析。根据汇总结果显示，造成穿刺不成功的原因包括护士技术不熟练、经验不足、药物刺激、操作不规范、血管评估不到位、缺少理论及操作培训等。针对上述原因，护理部制定整改措施，加强护士业务学习，由高年资护士对低年资护士进行带教和经验传授。为了加强培训效果，护理部购置了静脉穿刺教学模具，由静疗专科小组及技术操作质控小组为重点进行实操演练。培训后护士的静脉一次穿刺成功率提升了2%。



医务部联合医联中心录制了规范查房视频，在中干会进行三级医师查房制度培训，培训后医务部定期对查房情况进行督导检查，并对查房问题进行整改。

取药是患者就诊过程的最后一环节，取药等候时长直接决定患者对本次就医是否满意。润心患者服务中心安排专人对颗粒窗口及草药窗口进行了取药等候时长调查，并由人事科将取药等候时长纳入对药剂科绩效考核。



为了解决住院患者膳食不满意的问题，总务科7月26日协同护理部召开协调会议，对于导致患者不满意的原因，如患者不清楚饭菜价格、食堂没有应急用餐具、早餐样式太少等现象进行了具体分析讨论。会后，总务科联合医联中心制定菜单贴于每个病房内，菜单上标注每一样饭菜的价格，使患者一目了然；将所有菜品做好24小时留样，有问题随时封存送检；送餐车配备一次性应急餐具，方便新入院患者就餐使用；增加早餐样式；并派出食堂人员在每个月对病区患者开展满意度调查，以获取实时反馈。

2021年是患者服务体系建设的固化年，医院将以患者服务满意度第三方评价工作为契机，重视每一位患者的意见，不断实现自我改进，不断提升我院的服务水平！

北京市门头沟区中医医院

## 烟台芝罘医院召开大讨论工作分享会

为努力践行院党委“以患者为中心”的服务理念，进一步推进医院患者服务体系建设工作，提升医院精细化管理水平，提高运营效率，9月8日下午，烟台芝罘医院在九楼学术交流中心开展运营助理培训暨“知行合一，持续改善”大讨论工作分享会，全院各科室运营助理等30余人参加会议。



培训会上，医院总会计师杜昕卓从医院如何高效开展全成本核算，成本核算在临床中的应用及与日常工作的紧密联系等方面作了详细讲解，授课专业，内容详实，实操性强，并表示未来将加强计划管理，围绕医院总目标，扎扎实实推进全成本核算，通过各科室和部门之间的通力配合，将医院成本核算至科室、项目、病种，使成本管理更加精细化，切实提升运营效率，形成医院精细化管理的有效抓手。

大讨论工作分享环节，急诊科李明蔚和重症医学科肖云化分别根据各自科室大讨论工作推进实际，围绕2021年提出的10大目标，以科室存在问题为导向，向与会人员展示了本科室工作亮点、整改问题、工作思路及下一步计划，达到了相互交流，取长补短、共同提高、促进发展的预期目的。

副院长冯燕在总结发言中指出，全成本核算项目是当前医疗体制改革和医院发展建设的必经之路，医院将进一步落实国家医改政策，确保医院学科健康发展，运营高效有序。同时，医院各科室要重视患者服务体系建设工作，科室之间积极配合、相互协作，做好持续改善患者就医体验工作，切实提升患者服务满意度，推进医院高质量发展。

下一步，烟台芝罘医院将以本次大讨论分享会为契机，在全院范围推广优秀经验，持续推进患者服务体系建设工作，努力做到知行合一、持续改善、主动作为，扎实将服务理念转化为行为习惯，着力改善患者就医体验，持续打造芝罘医院患者服务体系品牌。

烟台芝罘医院

## 医社携手，淮北精卫中心迎来首批患者体验官

为切实践行“以患者为中心”的服务理念，用患者视角真实评判医护人员的服务意识、能力及水平，全面提升医院服务能力和服务质量。9月18日上午，淮北精卫中心首次开展了由市直机关和社会团体共同组成的“患者体验官”活动，活动全程由润心患者服务中心副主任颜敏主持。



应我院邀请，当天一早，由淮北市医保局、淮北市农合局、濉溪县疾控中心、濉溪县救助站、养老院等相关外联单位的工作人员组成的体验官小组便早早的来到了我院门诊楼前。上午8时，体验官们在出示核酸检测报告和安康码、行程码的检查并通过疫情防控的相关问询之后，陆续通过预检分诊进入门诊大厅，颜主任向他们详细讲解了此次体验活动流程。活动第一项是体验我院门诊就医流程，体验官们在导医的指导下进行了微信小程序的预约挂号，接着进入候诊室等待叫号就诊；在医生开具了处方之后，由导医指导体验官们在小程序上缴费后，按药房叫号取药。



在门诊一系列的体验后，体验官们来到了精神三科病房参观。恰逢病房正在举办中秋联欢活动，体验官们被这热闹的场所所感染纷纷加入了联欢队伍，共同见证这美好的时刻。患者们集体制作的精美的“天道酬勤”十字绣，更是引得体验官们纷纷拿起手机拍下这美丽的画卷；接下来体验官们又来到心身医学科，科室先进的康复诊疗设备，让体验官们纷纷驻足，交口称赞。

活动最后，颜主任和体验官们在二楼会议室进行了简短的会议交流，会上，

颜主任一一回答了体验官们所提出的问题，把在整个活动中所出现的不足之处做了详细记录，并当场反馈给各相关科室在规定的时间内整改，将整改后的结果呈报给体验官们。至此，本次活动圆满结束。



医社携手，提升就医服务，充分体现了我院“以患者为中心”的服务理念和为广大患者提供更加优质、便捷的医疗服务的信心和决心，展示了我院践行“仁心仁术 康泽天下”的使命担当，推动医院就医服务高质量发展。

淮北市精神（心理）卫生中心

## 济南重汽医院护理部组织人文关怀专题培训

在倡导人文关怀的今天，如何将人文关怀理念融入日常护患沟通过程中，是每一个护理人员面对的重要问题，也是构建医院文化的重要环节。9月9日下午，济南重汽医院邀请山东省人文关怀专家，千佛山医院护理部主任乔建红以“护患沟通暖人心，人文关怀显真情”为主题进行专项培训，全院共有70余名医务人员参加。

护理部主任王爱新作开幕致辞。首先对乔主任的莅临表示欢迎和感谢，并提出“打造有温度的服务”，勉励大家将人文关怀理念内化于心，外化于行，进一步提升护理服务品质，让患者对医院更加信任，通过有效沟通，医患关系更加和谐，提升患者就医体验。



培训上，乔主任结合自身的经验和感悟从人文关怀的概念和意义，怎样把人文关怀融入到护理工作中以及对护士的关心照顾等方面进行详细的讲解，通过人文护理“七个一”，构建人文软环境阐述“小细节，大人文”的内涵，用多项创新优质服务举措说明人文关怀理念在医院管理、临床护理及广泛应用，并分享了护理案例，让大家轻松的理解人文关怀，掌握提高医务人员人文修养的途径和方法。

随后，乔主任讲授沟通技巧培训。在医患关系日益紧张的今天，良好的沟通能力是缓解医患矛盾的重要方式，而做好沟通最重要的环节也是人文关怀。

本次培训学术氛围浓厚。课后，在场参培人员表示此次培训所讲内容贴切实际，从培训中学到了很多人文关怀和沟通的知识，及处理类似事情的方法，受益匪浅。

“通过参加乔主任的人文关怀培训，深深感到我们的人文护理做得还远远不够。有时去治愈，常常去帮助，总是去安慰，充分说明了人文关怀的重要性。”

我们无法包治百病，但可以情暖百家，抚慰百心，安顿百魂，我们要用自己的真心去温暖每一位患者，人文真正落地，就要落实到每一个工作人员、每一份日常工作中。”

“护理即关怀，沟通是护理人文关怀中不可或缺的重要组成部分，要想达到沟通的理想效果，护理人员不仅要精通专业知识和技术，而且要不断了解掌握患者的思想情感及心理需求，要学会慎言、能言、善言，有效地与患者沟通，更好地解决其心理问题，实现患者全方位的身心健康。”

以人文关怀为特点的医疗服务模式可以建立人文关怀理念文化氛围，构建高品质的服务文化，加强济南重汽医院文化建设，提高患者及医务人员满意度。在医院各个工作流程、工作环境、操作的标准、健康宣教的指导等方面，都能透露出以人为本，才能真正的把人文落地，在润心患者服务体系道路上，每一个护士都在努力成为一名手中有技术、眼中有光芒、心中有情怀的“天使”。护患沟通暖人心，人文关怀显真情，让服务更有温度，我们一直在路上。

济南重汽医院

## 金榜题名送祝福 淮阴医院关爱职工子女

十年寒窗苦读，一朝金榜题名，一年一度的高考牵动着每一位高考家长的心，也牵动着淮阴医院的目光。为进一步体现医院对广大干部职工的人文关怀，8月31日上午，淮阴医院组织开展“金榜题名送祝福”关爱活动，全院领导班子、职能科室负责人及考取大学的职工子女家长参加了关爱活动。



淮阴医院党委书记、院长周保祥指出，活动旨在将慰问职工高考子女工作作为关爱职工的一项重要举措，不断提升职工“家”的幸福感和归属感，去年的关爱活动取得较好成效，我们要将此项活动形成常态化制度，形成医院尊医、重教的文化。

在活动中，他对职工子女金榜题名表示祝贺并说道，成功的背后，感恩于父母的辛劳和社会的关怀，各位职工在为医院作出贡献、服务患者的同时，没有放松对子女的教育，培养出优秀的大学生。人生新起点，青春之路阳光正好。希望莘莘学子只争朝夕，不负韶华，自立进取，志存高远，脚踏实地，学好知识，增长才干，成为社会的有用之才。

以职工子女为纽带，淮阴医院“金榜题名送祝福”关爱活动有效地增进了医院与职工之间的情感，体现对职工深深的关爱，也反映出医院对知识与人才的尊重与渴求，增强了职工的凝聚力和向心力，为淮阴医院全体职工团结奋进、开拓进取营造了良好氛围。

活动中，13名医院职工代子女收到了领导班子颁发的祝福贺卡和助学红包，让职工及其家庭充分感受到医院大家庭的温暖。

淮安市淮阴医院



## 遇见美好

## 三九脑科慰问暖人心 医患情浓携手度中秋

月到中秋分外明，人到佳节别样亲。中秋团圆是中华传统观念，然而许多患者却因疾病无法回家团圆。为让住院患者在医院也能过好节日，感受到温暖和关爱，9月21日中秋节当天，广东三九脑科医院为患者及家属送上节日的问候及浓浓的祝福。



各学科医护人员到病区为住院患者送上诚挚的中秋祝福，与患者近距离交流。医护人员为患者送上慰问品时，还不忘仔细询问患者的康复情况，耐心倾听患者的真实感受，并鼓励他们安心休养，积极配合治疗，争取早日康复。家属们纷纷表示，没想到在医院也能吃到月饼，非常暖心。



氛围下的病区更温馨。

中秋前夕，赵广军生命热线及社会各界爱心人士为我院送来中秋礼品，向住院患儿致以节日的美好祝愿，并鼓励孩子们以积极的心态面对疾病。

生活需要仪式感，民族传统不能忘。每逢春节、端午节、中秋节等中华传统节日，我院都会为患者送上节日的问候。不仅因为提高患者满意度是医疗工作的重点，更希望通过这样小小的举动让患者感受到医院的人文关怀，拉近医患之间的距离，进而树立战胜疾病的信心。

为了让患者在医院也能感受到节日气氛，不少学科还在病区挂上了色彩缤纷的灯笼。为了弥补患者不能回家团圆的节日遗憾，医院肿瘤综合诊疗科还举办了中秋活动。医患一起做月饼、玩游戏，体验传统习俗，感受中秋文化魅力。活动使节日

广东三九脑科医院

## 月满中秋，白衣天使情暖童心

金秋九月，人圆月圆。广东中能建电力医院心理行为科为了让正在接受治疗的孩子们感受有温度、有爱意的中秋节，2021年9月15日晚，心理行为科儿童病区举办了“月满中秋，情暖童心”的迎中秋主题活动。

护士姐姐将喜庆的灯笼、彩色的气球、绚丽的彩带悬挂在病区的每一个角落，并在公告栏张贴精美的主题海报，精心布置病区给在院的孩子们营造出浓浓的节日气氛。

活动开始，李启宁护士姐姐用通俗易懂的话语为孩子和家属们讲解了中秋节的来历和习俗，围坐一团，聊中秋、讲故事，其乐融融。随后，医护人员设置套圈、运球游戏，让孩子们在游戏中感受中秋的快乐，用寓教于乐的方式，让小病患主动练习手眼协调及手部控制能力，同时提升平衡能力和专注力。颁奖环节中，活动秉持人人参与、人人有奖原则，对每个参加活动的孩子们都送上精美礼品，激发家属和孩子们的康复热情。

八月十五月儿圆，中秋月饼香又甜。月饼是中秋节必不可少的美食，通过分享美食也让家长们感受到了来自医护人员的关爱，让他们感受到：“中秋节，我们在一起，情浓意浓”。

活动最后，护士姐姐给小朋友们送上承载着美好祝愿的小礼品，整个活动现场气氛热烈、场面温馨，热情与爱心让家属和孩子们的脸上露出了灿烂的笑容。

### 【家长语录】



我是贵院心理行为科患者的家属，你们对工作的高度、对病人热情和蔼的态度，都令我赞叹不已。刚入院的我们刚好赶上中秋节活动，你们用精心准备的精彩活动，让我看到宝贝久违的笑容，也看到华丽的舞台上背后忙碌的你们，特别是游戏环节，护士让我们母子共同完成，宝贝的笑容彻底融化了

我的心。

这些宝贝都是折了翅膀的天使，他们的笑容给予我们这些家长更多的欣慰，带给我强大的力量，勇敢坚持下去。

一次中秋活动，再次见证医护人员的齐心协力，你们用超强的责任感、温柔诚恳的相处模式、无微不至服务态度，让我们感受到家的温暖，感谢你们.....

广东中能建电力医院

## 仁心仁术，淮矿总医院医药联合令患者感激不尽

“能恢复成这样，想都没敢想”，患者朱某某的家属一边感慨一边将一面绣着“以服务为信誉 以病人为中心”的锦旗送到了淮北矿工总医院药学部副主任药剂师董艳的手中。患者给临床科室送锦旗常见，给职能科室送锦旗倒是少见，这是怎么回事呢？事情的经过是这样的：



8月7日，淮北矿工总医院胃肠外科收治了一名由外地某医院转入的患者朱某某。该患者在外地某医院7月13日、7月18日、7月27日三次手术，小肠几乎完全切除，结肠部分切除，术后多次住进ICU，恢复不佳，出现腹腔感染、切口裂开、严重黄疸、意识不清等。患者长期禁食，精神萎靡，营养状态极差，黄疸严重，下肢低蛋白性水肿，完全依靠肠外营养支持。

董艳副主任药师作为普外胃肠外科的临床药师，也加入到患者的救治团队中。董艳药师首先协助医生制定了治疗腹腔感染的药物治疗方案，审核外地医院带来的肠外营养支持方案，发现该方案中的不足，并根据患者的基础体质和肝功能情况，精准制定了新的肠外营养支持方案，同时为患者制定药学监护计划，及时与胃肠外治疗组的医生，刘爽、王平、梁海涛等沟通调整患者的药物治疗方案，每日关注患者病情变化，与患者家属及时沟通。

在普外胃肠外科团队的精心治疗下，患者黄疸指数恢复正常、腹腔感染痊愈、下肢水肿消失，营养状态改善明显，并能够独立下床行动。患者和家属十分感动，多次说到“能恢复成这样，想都没敢想”。

患者和家属在给普外胃肠外科送来锦旗的同时，特意给董艳药师额外送了一面锦旗，感谢董艳药师的精心治疗和关注。这是患者对董艳药师工作的肯定，也是对我院临床药学工作的认可，体现了我院的临床药物治疗水平，同时这也是我院医药联合治疗团队，获得成功治疗的经典案例。

淮北矿工总医院

## 失明老人用心感受天使的美好

韩婆婆（化名）说：“我虽然看不见，可我能真真切切感受到医务人员们一颗颗美丽的心灵。”

韩婆婆是位双目失明的患者，在华润武钢总医院神经内科住院，婆婆的邻位一位病友也是腿脚不方便，两位婆婆在生活上都需要协助帮助。一天中午，婆婆想上厕所，自己颤颤巍巍地走到了床尾，没有家属的协助，婆婆又担心摔跤不敢再走了，另外一位婆婆想帮忙也走到了床尾，但无济于事，看着在眼前的卫生间，两位婆婆只能干着急。

就在这时，胡俊刚好巡房，询问婆婆们的需求后，马上扶韩婆婆去了卫生间，并叮嘱两位婆婆，“有需求就按床头呼叫器，我们就在旁边呀”。



（住在15楼的韩婆婆特意让家属送来一面锦旗感谢已经转科到14楼的护理实习生胡俊）



（护理每日带教学习中）

原来婆婆的家属因工作繁忙，不能做到时时刻刻陪伴在床边，胡俊发现后一直留心询问婆婆的生活需求，帮忙打开水，放在婆婆的床头桌上，平时在婆婆输液治疗时，胡俊会加大巡视力度，确保婆婆能安全输液

完毕，谨记带教老师在培训时将输液的注意事项，预防了输液时的空气栓塞。

“作为一名医务人员，帮助有困难的患者完成就诊是我们的责任和义务。我只是完成了自己的份内事罢了。”对于这面锦旗，胡俊感到些许的意外。没

想到婆婆还特意从楼上送到了楼下来,她心里既高兴又告诫自己不能骄傲,她说,以为自己来实习是能端着治疗盘像电视里演的一样,麻溜地做好一切治疗措施,可来了以后才发现,不是在培训,就是在培训的路上,休息时来医院培训,下夜班还是培训,上班时大部分时间是在做简单的护理操作、铺床,有点怀疑自己是不是学错了。但得到婆婆的肯定,激励了她努力学习和服务患者的动力。

护理工作是严谨、神圣的,华润武钢总医院不仅承担着广大人民群众的治疗护理,还承担着医学生每年的教学任务。从院里到各个科室,每个不同层级的护士、医生都在不断学习,更新知识,提升专业技术。前辈给年轻医护讲解工作经验,为刚入院的实习生培训理论、操作,促进年轻护士形成科学严谨、精益求精的慎独精神。一代代的医学传承,避免患者安全的潜在的风险,生命所托,不负韶华。

华润武钢总医院

## 悦年华南宁康复医院迎来患者首面锦旗

悦年华南宁康复医院自7月1日开始收治住院患者以来，一直秉承着“以患者为中心”的服务理念，把最优质的就诊体验、最温暖的就医环境奉献给每一位患者。

近期，悦年华南宁康复医院迎来了患者姚先生家属赠予的第一面锦旗“仁心暖病患，医者父母心”。这面锦旗传递的不仅是患者的感激之情，更是对医院高品质服务的认可，对医护人员倾情服务的最好证明和充分肯定。



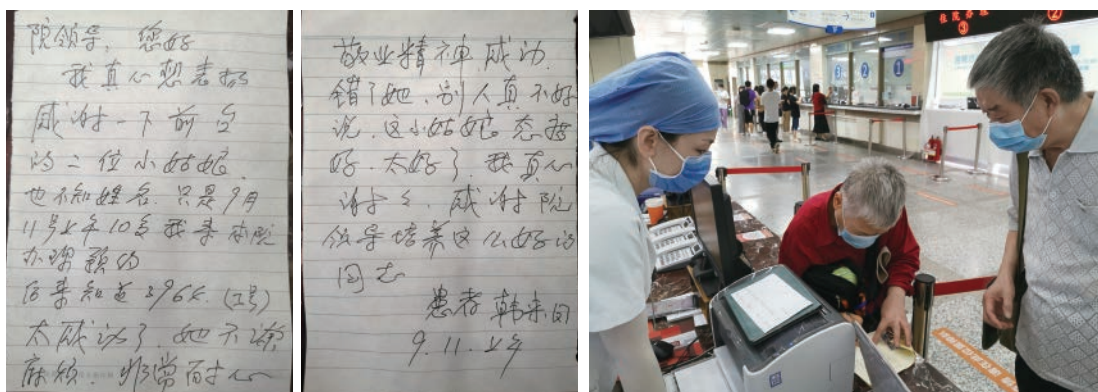
姚先生因意识障碍6月余，伴肢体运动不能、喉间痰鸣音等来我院就诊，诊断为微植物状态，脑出血后遗症期。经过康复医学科专家组的综合评估，根据患者病情定制出最适合他的康复治疗方​​案。通过体外膈肌起搏治疗、吞咽障碍电刺激训练、气压治疗、电针、重复经颅磁刺激治疗、悬吊网架训练、偏瘫肢体综合训练后，患者的症状逐步改善。

姚先生的家属对治疗效果非常满意，故赠送锦旗以表达对我院医护人员精心照护的感激，鲜艳的锦旗彰显了医患之间彼此的真诚与和谐。我院全体医护人员将以此为动力，更加努力地服务好来院的每一位患者，为促进和谐医患关系、促进患者有尊严地尽早回归社会和家庭做出应有的贡献！

悦年华南宁康复医院

## 工号 3964，感谢你对患者的爱

“我真心想表扬一下前台的二位小姑娘，也不知道姓名只知道工号 3964，太感动了，她不嫌麻烦，非常耐心，我真心的谢谢！”日前，北京市健宫医院门诊润心服务台的工作人员，收到了一封语句朴素却包含真情的手写感谢信。



润心患者服务中心了解到，这封感谢信是来自于位70岁，基础病较多的门诊就诊患者。目前我院执行门诊非急诊全面预约制度，周末来就诊的这位阿姨就被线上预约就诊难住了。

从患者的信上了解到，润心服务台的工作人员对老人家进行了耐心、细致的帮助，帮助老人家录入信息、绑定银行卡、成功预约第二天就诊的号，中间因为信息登陆密码等内容进行了很多次的反复操作和询问，但是我们的润心工作者没有丝毫不耐烦，始终保持着耐心、细致的态度，直到最终解决问题。而每天这样的操作她们要做几百上千次，同样的话也要重复几百上千次。他们用专业敬业温暖的工作态度，打动了患者。这位阿姨在预约完成后现场用病历本上纸张书写了这封温暖的感谢信，寥寥百余字出现了好几次“谢谢非常感谢”的字眼。这感人的一幕恰巧医院总值班拍下，发到了医院工作群里，这下，“3964”是真的藏不住啦！





经了解这两位被表扬的工作人员是润心服务台的工作人员，其中工号“3964”是一位刚入职几个月的姑娘。我们找到她时，她还非常不好意思，说自己也没有做什么，只是把患者当成自己的爷爷奶奶来帮助。朴素的话语，真挚的笑容，像这样润心工作者，像这样的润心精神，在院里比比皆是。

就像那首歌里唱的，“纸短情长啊，道不尽太多涟漪，润心的故事都是关于你呀”。以心换心，方不负患者之心。润心之路，我们一直在努力！

北京市健宫医院

## 用专业和耐心，为百姓撑起健康防护伞

在疫情平稳的时期，北京中能建医院消化内科社区巡回义诊活动有序进行着，每当杨主任讲座结束后，都会有现场交流互动环节，这也是大家最喜欢的环节。

“医生，我平时大便不好，经常腹泻，有时候还带点血，我有痔疮，会不会是痔疮啊？！”只见年过50的李阿姨忐忑的问到。杨主任关切的问道：“您这种情况持续多久了？”“做过肠镜检查吗？”“大便上有粘液吗？”……一番详细的询问后，杨主任严肃的说：“您这个还是需要做肠镜检查才能明确最终诊断。”

李阿姨说：“我大姐就是前段时间便血，害怕得赶紧去做了肠镜，结果就是痔疮，什么事也没有，估计我也是痔疮，我有痔疮，我知道，应该没事。”旁边李阿姨的爱人劝说道：你就听人大夫的，没事更好不是，反正你也没做过。



随后李阿姨在爱人的陪同下前来医院就诊，预约了肠镜检查，在返回途中碰到一老相识，俩人聊了起来，聊到了做肠镜，得知老朋友前段时间刚做过肠镜，便忙问，做肠镜疼不疼啊，难受吗？害怕吗？……老友皱着眉头抱怨道，哎呀这个做时候睡着了不知道也不疼，就是喝药啊，需要喝好多水，真是太难喝了。一听到这里，李阿姨当即决定不要做了，害怕起检查来，加之最近也没有便血的情况了，李阿姨觉得自己身体素来也挺好，不疼不痒的，可不愿意喝那么多水，于是又取消了预约。

3个月过去了，消化内科工作人员整理单子，发现了已缴纳费用，确迟迟没有前来检查的李阿姨，于是打电话进行询问。得知了李阿姨拒绝肠镜检查原因所在后，给予耐心的解答，并详细向李阿姨讲解了结肠镜检查的重要性和必要性，关于药物口味无法耐受，也找了对应可解决的方案，用饮料替代等。在

得到了满意答复后，李阿姨终于放下戒备前来医院检查。

术中，李阿姨诊断为结肠癌。后转至上级医院，给予手术切除，后续进行了全面的身体检查，发现没有合并淋巴以及远处器官转移。李阿姨病愈后携全家送来锦旗，感谢消化内科医务人员的尽职尽责，用专业和耐心帮助自己避免了因一念之差而酿成大祸。

北京中能建医院

## 医者仁心，医者父母心

9月7日中午，广西水电医院预检分诊处如同往常一样，按疫情防控要求对进入医院就诊的患者进行常规的体温检测与排查。这时，一位年轻的母亲，怀抱着一名八月龄左右大的小男婴，泪流满面地来到广西水电医院预检分诊处，嘴唇发白，身体不停颤抖，引得路人纷纷侧目。

值班护士赶紧上前询问女子情况，可女子一声不吭，只是抱着小孩一直不停流泪。得知情况的患者服务中心主任刘海敏和急诊科护士长牙彩团顾不上吃中午饭，赶到预检分诊处，搀扶着女子来到门诊大厅休息。

生怕孩子被吓到，刘海敏主任从女子手中抱过孩子，轻轻地安抚着。她发现小孩没有穿裤子，尿不湿也早已鼓胀沉重，双腿有些冷抖，于是更紧紧搂着小男孩，希望给他些温暖。没过多久，儿科护士长廖淑娇就带着尿不湿、婴儿裤子和冲好的温奶跑了过来，心疼地给小男孩换了尿不湿、穿上裤子，并接力抱过小男孩，熟练地用奶瓶给他喂奶。看着小男孩满意地吮吸着，大家都舒心地相视一笑。

牙彩团护士长一边安慰女子，一边联系其家属。去吃午饭路过的医护人员，看到了哭泣的女子，转身进入了旁边的润好便利店，给这位母亲和小孩买来了牛奶和面包。



吃过牛奶和面包，经过耐心开导，女子情绪终于平复下来，躺在平车上休息。医护人员拨打了多个号码进行多次联系，终于联系上其家属。半个小时后，女子的父亲急匆匆赶来。看到大人和孩子都被照顾得很好，女子的父亲对医护人员连连说着感谢。等他们离开，已接近下午上班时间，大家才想起还没吃午饭。

“有时治愈，常常帮助，总是安慰”，希望我们微弱的力量，能为生活传递一些温暖，能为需要的人们亮起一盏灯，照亮前行的路。

广西水电医院

## 感动人物

## ▶ 三代同院，不仅是医患，也是家人

黄昏时分，武钢二医院神经内科病房的宁静因急诊病人的到来而被骤然打破。病人施师傅凌晨五时许突发右侧肢体无力，在家跌倒，右上肢抬举费力，右下肢站立及行走不能，吐词不清，经检查确诊为急性脑梗死。



由于病人距离发病时间长达十三小时，非常遗憾的错过了静脉溶栓的黄金六小时。接诊医生司志旭一边冷静、果断地抢救病人，一边紧急联系神内介入小组的刘美主任和陈尚超主任，以及介入科的彭时建主任和陈艳老师，拟进行脑血管造影术，根据病人血管具体情况，再决定是否进行取栓术等紧急介入治疗。

由于取栓手术必须在发病后二十四小时以内完成，并且时间越早越好，所以，当收到消息后，四位医务人员不约而同地争分夺秒赶往医院。陈艳老师原本有腰椎间盘突出疾患，当天跟台做了一天的介入手术，早已腰酸背痛打算回家休息，此时听到消息，仿佛注射了强力止痛剂，一时忘记全身不适，火速赶往医院。彭时建主任正开车和家人在回家的路上，接到电话，立刻将家人丢到路边，没有多做解释，一切时间都为患者节约了下来，一路风驰电掣赶往医院。



刘美主任在家中是双胞胎儿子的慈母，此时正在做晚餐，得到通知后立刻停下来。陈尚超主任正在家给女儿辅导功课，收到消息二话不说，拿起电话就冲向门外。这一刻，病情就是军令，他们就是战场上有召必回的白衣战士！

白衣战士！

说起来，施师傅也是位特殊病人。他的父亲施爹爹是武钢二医院神经内科开科时的第一批病人，因严重脑出血而被神内医护人员从死亡线上抢救过来，虽然十年后病故在医院，但也创造了一项奇迹；他的侄儿小施也曾因脑血管疾病在神内多次就医，如今病情好转出院，幸福地成家立业；他的母亲王婆婆不但是神内病房的老病号，也是最忠实的粉丝，此时儿子突然发病，她毫不犹豫将住在钢洲附近的儿子送到医院，如释重负的同时仍免不了焦灼。细心的司大夫忙碌之余，不忘安抚她，解除她的紧张焦虑情绪，终于，她慢慢缓和下来。



不到两小时，病人施师傅已顺利完成了全脑血管造影术，所幸是未发现大血管堵塞，无需进行取栓治疗。随后，司大夫和神内团队为病人详细制定了下一步的诊疗计划。

在施师傅术后的第二天，病情稳定，未出现进展症状。康复科杨雄主任带领团队，针对他的偏瘫、吐词不清等中风症状，进行详细评估，治疗组组长唐闯主要负责对病人进行了科学而系统的康复治疗，包括肢体和言行训练等等。

经过介入、神内、康复铁三角团队的完美配合，施师傅及时得到救治，肌力逐渐恢复，原本吃饭都不能举筷，说话含糊，出院时言语及肢体功能基本正常，让施师傅深感在自己身上发生了奇迹。他的母亲王婆婆感激涕零，向来开朗乐观的她此刻也有些哽咽，她表示，这个世上，我最相信你们，人家是三代同堂，我们家是三代同院！你们不仅是医务人员，也是我的家人！

王婆婆用“三代同院”的亲身经历告诉我们，十余年深厚的医患之情，打造信任的坚实堡垒，任何时候，她都愿以自己或家人的生命为托付，毫不犹豫选择武钢二医院。作为医务人员，能得到患者如此信任，夫复何求！十年修得同船渡。医患原本同坐一条船共渡风雨，无论遇到什么困难，都应彼此真诚和信任，才能携手创造更多生命奇迹！

武钢二医院

## 济南重汽医院马文君：服务患者，感受给予的幸福

金秋送爽，连绵的小雨送来了秋天的第一份清凉，9月1日，在孩子们开学的日子里，济南重汽医院康复护理院为患者们举办了“为生活添彩，为环保助力”的手提袋涂鸦活动。

活动开始前，康复护理院的患者们就已经聚集在了活动场地，热情高昂。马大夫参加完培训会议后，赶忙布置好现场，拿出准备已久的环保袋和水彩笔，安排大家入座。伴随着患者及其家属的欢声笑语，活动开始了。大家渐渐地投入到活动中，马大夫也深入其中与大家一起感受活动的美好氛围。



“这个周三，其实也具有一点特殊的意义，因为本次活动正好是济南重汽医院康复护理院举行的第六十次患者服务体验活动。随着体验时代的全面到来，从商品短缺到商品高产，从质量为先到体验为本，对于医院而言，让患者拥有更好的就医及住院体验，越来越成为未来医院的核心竞争优势。也正因为有了医院的大力支持及润心患者服务中心的引领，才使得每周三的患者服务体验活动顺利开展……”马大夫边协助患者一边涂鸦，一边开心地说道。



为了丰富在院患者的就医体验，提高在院患者的业余生活质量，康复护理院自去年六月份起，不断摸索经验、砥砺前行，坚持组织各种有趣又有利于康复患者恢复肢体功能的的活动。一年多来，他们与患者们真正处成了一家人，除了日常的康复训练，大家最期待的就是每周三的夜晚，无论是观影还是手工制作，亦或是唱歌跳舞，每一次都是积极参与、热情似火。这不仅提高了患者们的就

医体验，也体现出济南重汽医院“医患一家亲”的衷心所愿。

活动很快就在热闹的气氛中进行过半，制作完成手提袋的患者，有的已经心满意足地拿着自己的作品回到了病房休息；有的正在通过视频电话跟家里人展示自己的成果；有的还在努力为自己的作品添上最后一抹色彩……

马大夫忙碌了一天，此时也感到了一丝疲惫，但她依然静静地陪伴在现场剩下的患者身边，等他们把作品制作完成。充实的一天又将结束，当她像往常一样将全部物品收拾整理妥当后，已是星空万里，夜色朗朗，而她的医者之心，再一次感到一种满足和幸福。

济南重汽医院



## 泰安市立医院彭本君的医者仁心

医生，阳光下最神圣的职业之一，承载着患者“以性命相托”的使命。妙手两肩担道义，良医一心为病人，便是泰安市立医院副主任医师彭本君的真实写照。

### 精准施治祛疾，专业成就口碑

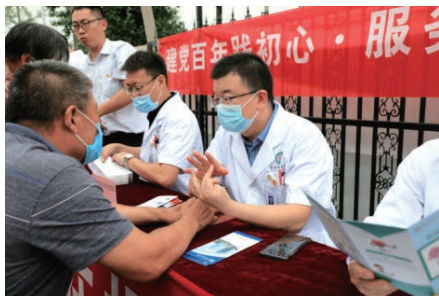
曾经有一位75岁的老大爷，被下肢水肿及难治性溃疡困扰10多年，在其他医院多次诊治未见效果，到市立医院就诊后，经彭主任团队认真分析，最后确诊为“系统性血管炎”。彭主任说：血管炎是老年患者中少见的一种疾病，因其临床表现纷繁复杂，涉及多个系统，所以很容易被漏诊误诊，这也就导致了刘大爷的腿疾迁延不愈，成多年顽疾。最终，刘大爷经过系统治疗及医护人员的精心护理，几天的工夫，浮肿消退，溃疡面收敛，恢复良好。近日，刘大爷到医院复诊，再次对彭主任医护团队表达了感激之情。

几乎所有找彭主任看过病的患者，都对他的认真和耐心赞不绝口。有的患者不熟悉医院环境，他亲自带着他们挂号缴费；有的患者不了解病情，他就一遍一遍不厌其烦地解释；有的患者出院后在患者群里咨询问题，他也会主动打电话过去询问病情。



### 耐心收获信任，细微处见真情

彭主任坐诊时，接诊过一位肾功能衰竭的患者，患者入院时测肌酐841mmol/L，伴乏力、排尿困难。了解到患者子女都在国外，且患者情绪低迷，



彭主任在救治的同时，主动找患者聊天，不动声色地消除患者的紧张情绪。一周后，患者顺利出院。

慢性肾脏疾病治疗时间长，费用高，大部分患者会感觉治疗过程很艰辛。面对意志消沉的患者，彭主任会主动提供心理疏导，

增强患者战胜病魔的信心。“慢性肾脏病治疗过程虽然艰辛、复杂，但我们不能因此而放弃希望，我们不仅要让广大肾友患者得到良好的救治，还要让他们生活的更有尊严，更有质量。”树医德，重医术，善医人，勤医心，从事肾内临床工作十余年，彭本君正是这样做的。

### **除患者之病痛 助健康之完美**

除了日常工作，彭本君多次带领团队开展院内院外专项义诊活动，“我想通过这种活动形式，帮助居民群众提高健康意识，让他们掌握健康生活常识和专科防病知识，从而有正确的就医理念。”目前，他的团队通过义诊累计服务居民上千人。

在年复一年的临床岗位上，彭本君始终本着“以患者为中心”的服务理念，不忘党员初心、践行医者使命，为了居民的健康福祉不断奋斗。在微信朋友圈，他写下了市立一年的感悟：“这一年，有苦，有累，但没有气馁，更多的是积极向上、富有正能量、砥砺前行的过程，肾内与风湿免疫科画卷正在徐徐展开。”

泰安市立医院

## 名医风采

## ▶ 三九脑科李占甫：希望让每一个危重症病人度过危险期

如果说医院是捍卫生命和健康的保障，那么重症医学科就是生命的最后一道防线。“从未放松过。”作为重症医学科的主任，更作为一名重症医学科医生，在无数次与“死神”交手后，李占甫这样说。之所以选择重症，他的回答是，这里离死亡最近，也最靠近希望，希望能让每一个危重症病人度过危险期。

**“最欣慰的是看着病人病情逐渐好转。”**

重症医学科现每年收治危重症患者 2000 多例，早已成为广东三九脑科医院的重点学科之一。学科的建立与发展，背后离不开一个人——李占甫。秉承“治病救人”的初心，1985 年，李占甫从医学院校毕业后，在综合内科工作了近 20 年，为他如今的工作打下坚实的基础。2007 年，李占甫开始“转战”重症领域；2012 年，成为医院重症医学科的“创业者”。这么多年，最让他欣慰的依然是看着危重症病人顺利度过危险期转出重症医学科，恢复健康。

去年初，来自肇庆的 53 岁农民大哥邱某从高处坠落，陷入深度昏迷。“患者属于重型颅脑损伤，病情随时可能进一步恶化。”李占甫带领团队第一时间给予患者生命支持，为抢救性手术争取了更多的时间。手术虽然很成功，但他一刻也不敢放松。在李占甫的指导下，医护团队反复分析患者的病情进展，并不断优化治疗方案。最终，患者不仅转出重症医学科，还清醒着出院了。

**“重症医学不是治病的，是救命的。”**

工作中，李占甫时常是一副温和耐心的状态，他身上有一种医者仁心，还有一种人文情怀。“来到重症医学科的病人，都是到了生命垂危的关头，他们把所有希望交到我们手上，不竭尽全力，对不起他们的信任。”

2014年，一个14岁的患儿被送进了重症医学科。当时患儿已是深度昏迷状态，但又病因不明。“他当时就躺在我们科28床。”时隔多年，李占甫对这个患儿诊疗的很多细节仍记忆犹新。“除了患儿母亲，其他家人基本都放弃了。进入核磁共振室时，我对患儿母亲说，你放心，我会跟在里面，一定尽全力保证安全！”后来，患儿顺利完成检查，也明确了诊断，对症的支持治疗也如期进行，最终患儿顺利出院。“李主任，我昏迷时，你说的那句‘我们一定会尽全力的’我听到了。”患儿清醒后说的这句话，李占甫一直记在心里，时刻提醒自己 and 团队，永远不要在病人旁边说或做任何消极的事。

患儿一家觉得是李占甫创造的“奇迹”，逢年过节都会给他发祝福短信。但在李占甫眼里，所谓“奇迹”不过是作为医者的责任与本分而已。

### **“医护人员就要一辈子都学习。”**

出于对病人的负责，李占甫对医疗质量有着极高的要求，他要求全科每天交班前举行业务学习，每周各组开展重点理论学习和培训，每月召开质量分析讨论会，以及不断强化医疗护理质量考评，使学科十五项质量指标均在行业领先。相比医生，护士陪伴病人的时间更长。“护士就是医生的眼。”在李占甫的影响及护士长赵安娜的领导下，重症医学科的护士甚至被夸赞“顶得上半个医生”。

“物有本末，事有终始。知所先后，则近道矣。”喜欢国学的他时刻用《大学》里的这句话警醒自己，要懂得把握事情的根本和轻重，认清自己内心所想。三十多年的从医经历，十余年的重症临床工作，他依然心存敬畏，如履薄冰，不敢说自己“游刃有余”，唯有不断激励自己和团队，在工作中不能松懈，让患者花最少的钱达到最好的治疗效果，成为他们在最看不到希望时最牢固的“医靠”！

广东三九脑科医院

## 广东电力医院柴亚胜：引领外科发展新格局

2021年7月，广东中能建电力医院正式聘请外科学硕士、骨外科专家、主任医师柴亚胜同志为医院外科首席专家。自此，柴亚胜迅速以饱满的热情、昂扬的精神状态、务实的工作作风投入电力医院外科工作，引领外科发展新格局。

### 以院为家，以饱满的热情投入工作

因外科工作有许多突发性和不确定性，为了能快人一步地工作，今年6月，柴主任带领家人，举家搬迁，并将直接将新家安置在医院住院部旁，用他的话讲：“我这样才能在任何时候第一时间赶回科室”。这个举动，是医院院长都没想到，更不敢奢求的，柴主任却以实际行动诠释了他来电力医院开展工作的热情和决心。

### 心系患者，以昂扬的精神状态投入工作

柴亚胜，主任医师，外科学硕士毕业院校于中南大学湘雅医学院，从事微创骨科及修复重建等临床诊治工作20余年。擅长运用微创技术治疗各种腰椎间盘突出症、腰椎管狭窄症、颈椎病；复杂性脊柱脊髓损伤的治疗；严重骨关节毁损伤运用显微外科技术修复重建；周围神经慢性损伤的微创治疗；小切口人工髌膝关节置换手术；对各种复杂性四肢骨折的矫形修复有一整套的手术康复治疗方案。



柴主任来到电力医院，许多慕名而来的患者也追随而至，外科和手术室亦渐渐繁忙起来。为满足患者需求，柴主任将紧凑的时间再协调安排，定于每周一下午（14:00-17:00）和每周四上午（8:00-12:00）在门诊定期坐诊。他说：“我要把握有限的时间为更多的患者服务，不能辜负患者对我的信任。”

### 打造团队，以务实的工作作风投入工作

一个人的力量是有限的，而团队的力量却是无穷的。

柴主任来到电力医院后，不仅严于律己，而且非常重视团队的培养。他说：“质量改进应该是我们所做一切工作的一部分；医生不仅应该考虑做好工作，而且应该考虑如何才能做得更好。”因此，他亲自带领科室医生查房，遇到复杂、疑难疾病都要组织研讨，使得诊治变得简单快捷安全，疗效不断提升。

他常常教导道：骨外科已不再是以往的开大刀时代。科室由传统手术逐渐转向微创模式，除了致力于微创手术治疗外，还开展物理治疗与康复指导，满足不同患者的康复需求。“以病人为中心，创新手术方式，解除病人痛苦”，这是外科团队临床技术攻关始终坚守的目标。“长久以来病痛的煎熬，在手术后被神奇般地成功解除”，这是许多病患在实施手术后的普遍感受。我们外科团队要坚守初心，让病人远离病痛，提高了恢复和生存质量。

相信，电力医院外科团队在柴主任的带领下，不断开拓进取提高医疗技术水平和服务能力，持续不断加强学科建设及人才培养，一定会谱写医院外科发展新篇章，让更多的病患解除痛苦，享受生命的美好。

广东中能建电力医院

## 医者感悟

## 药师的华丽转型

北京京煤集团总医院药剂科 牛雪怡

“小牛，你来咱们药房3年了，工作一直都是踏实肯干。但作为一名药师，对今后的职业发展，你考虑过吗？”

说话的这位是我们药剂科的刘建平主任，他最大的特点就是知难、行难、想法超前。我叫牛雪怡，来药房工作3年了，虽然在工作上勤勤恳恳，但也只是“知足常乐”。随着自动化摆药机进驻药房，机器必将取代人工，下一步也许就是人工智能、AI技术，面对迅猛的发展，药师转型势在必行。



刘主任提出药师要从窗口走到诊台，要面向患者，贴近临床，药学门诊的开设迫在眉睫。为了达到药学门诊开设人员的要求，我们参加了北京药师协会举办的CMTM（中国药物治疗管理）培训班。经过5个月时间的学习，我们终于取得了CMTM结业证书。可拿到证书的我们，还没来得及高兴，更大的难题摆在了我们的面前。

在百姓的认知中，生病到医院找医生这是常识，但对于看完病、取完药不知道怎么用药的患者，如何引导他们到药学门诊就诊？如何为同时服用多种药的患者，进行药物治疗管理？另外，目前一线药师专业水平良莠不齐，如何保证药学门诊就诊的满意度？这些都是我们亟待解决的问题。在刘主任的带领下，经过院领导的认真研讨，请专家对出诊的一线药师进行了专业培训及评测，药学门诊终于顺利开诊了。

我们采用了医生、药师联合出诊的模式，开设了四个联合门诊和一个药师门诊，出诊的医生都是各科的大咖。我有幸成为一名咳喘联合门诊的出诊药师，与呼吸与危重症医学科余春晓主任一起，为病人提供医药联合诊疗服务。

但作为一名一线药师，我既要兼顾门诊药房的基础工作，又要参加联合门

诊的出诊任务，这对我来说简直是“压力山大”。同在门诊药房工作，看着其他同事我既羡慕又嫉妒。我委屈的找到了刘主任，想一吐内心的苦水。而他仿佛早就知道我要倾诉的内容，耐心地开解我：“出门诊的任务交给你，是不是有压力了？”

“主任，别人为什么就可以不用承担这么多压力，而我不仅要完成门诊的工作，还要参加出诊任务，有时候连休息的时间都没有了！”

“联合门诊刚开，一定有很多工作需要完善，你有压力我可以理解，但是仅仅因为这些，你就有畏难的情绪，这可不是你的性格。”刘主任这么一说就激起了我好强的内心。“主任我不是畏难，我只是觉得论资质、论职称我都不如别人，您让我出门诊，我怕是力不从心。”

“既然让你承担了这个工作，我就相信你能做好，你已经走在别人前面了。怎么做好联合门诊的工作，你需要多动脑筋，守着主任大咖，不会的随时可以问，你怕什么？”

主任好像一下子点醒了我，对呀，我怕什么？哪个医生不是从住院医做起，哪个外科大夫不是从拉钩干起，哪个护士不是从扎土豆练起，而联合门诊就是我们药师的训练场，我要紧紧把握住这锤炼自己的机会。

在咳喘联合门诊之后的工作里，我们建立哮喘和慢阻肺患者教育群，利用新媒体模式为患者解答用药疑惑和药物使用注意事项，群内患者都说：医药联合门诊是为患者开辟了新的治疗途径，是医院站在患者的角度为患者做的大实事。联合门诊更是在医生圈内形成了强烈反响，药师在药物重整中发挥了专业作用，一方面是指导患者，另一方面也为医生解开了一些药物使用的误区，避免药物不良反应，保证用药安全。



路漫漫其修远兮，吾将上下而求索。纵观2021年是医院实现发展新突破的关键一年，为深化落实“健康中国”战略，促进“健康中国”战略进一步落地，我们药剂科也在不断努力着。药师从窗口走向诊台，走向患者身边，实现药师和医生“1+1”的药物治疗管理服务模式，真正体现药师的价值。下一步，我们要把用药安全理念带入社区，配合医院探索养老及健康管理、医疗服务一体化的健康产业服务新模式，为百姓做好事、办实事。我们必将回归初心和使命，全力以赴让患者满意。



## 服务百姓，做有温度的医疗人

中能建安徽医院长宁社卫中心 李韬

我是一名基层医务工作者，工作中面临的不是为病情紧急的患者诊疗，更多的是在帮助辖区居民认识疾病、预防疾病和维持治疗。

社区卫生服务机构一般都设立在居民区里，被称之为“家门口的医院”。这里穿梭的有患者，有老人，有妇女儿童，还有很多健康人群。对于一些发作的急性疾病，我们要去治愈，更多的时候是去帮助他们解决所面临的健康问题。面对有困难的患者，我总是告诫自己尽己所能解决他的困扰，是职业道德的要求也好，还是与人为善、助人为乐的精神也罢，我觉得医务人员要把善良留给患者，让医疗服务有温度。



人之初，性本善。善良是人与生俱来的一种品质，更是人与人之间交流沟通的基础，善良的心就是一颗太阳，给予人满满的正能量。慢性病患者多为老年人，因为年龄的原因很多用药和政策都不是很清楚，不能准确及时地服药，病情控制不好，该享受的政策不清楚，导致就医成本增高。从2020年，中心通过了特殊病门诊资质审核，我努力学习业务知识，以“不放弃一位患者”的精神开展辖区慢性病服务。知其需，晓其困，帮其难，用一颗善良的心去做好本职工作，帮助患者收获一份心灵的平和，从每一位患者洋溢着笑容的脸上，我感觉我的付出是值得的。

冬日里的阳光让人感觉舒适而又温馨，是因为它有温度；乐于助人、善良勇敢的人很有安全感，是因为他有温度；做好治疗，提升服务，努力帮助患者，同样需要有温度。走进医院的人都是有困扰的人，需要有温度的医务人员帮助他，安慰他，解决困扰。在就诊过程中，可能就是一个微笑、一个眼神、一个动作，让患者感受到了你的温度。改善总是从微小处开始，一个回访电话、一个追踪服务或者一杯温水，我们一个平常举动在患者心中可能都是一次温度的

测试。

善良和责任带来温暖的体验，冷漠和刻板给人冰冷不适。我们的工作就是为了减少患者在就诊中的等待和奔走，提高就诊效率，提升就医体验。如今是信息时代，“让数据多跑路”是很多工作中常用的一句话。为了让慢病患者少走路，我和他们建立了微信群，对于没有微信的老人，我请他们的子女入群，通过线上咨询和办理，让他们使用起来更方便，也更快速地拉近了我们之间的“距离”。

患者不一定会成为医生，但医生一定会成为患者。以患者为中心，给予仁心、仁术，是我们对每一位患者的责任。

## 他山之石

## ▶ 与患者沟通如何“好好说话”？这里给您支3招

陈伟，北京积水潭医院医患办主任，副研究员。

我记得朱自清在《说话》一文中写道，说话并不是一件容易事儿，天天说话不见得就会说话，许多人说了一辈子话，但没说好过几句话。说话，历来是非常重要的交流工具，但我身边有一些医务人员认为，和说话比起来，更重要的是专业知识扎实，专业水平高超。其实，技术水平固然重要，但手术做得再漂亮，却很有可能因为一句话没说对，引发本不该发生的医疗纠纷，所以，作为医务人员学会好好说话很重要。

每个人对说话的理解不太一样。林语堂先生认为说话是一门艺术，郭德纲相声中说话就是段子，但是会讲段子的人未必会好好说话，很多段子手，虽然口若悬河，妙语连珠，八面玲珑，但抖包袱的同时总不忘讽刺挖苦别人，段子是生活趣味的添加剂，而好好说话是工作生活必不可少的技能。卡耐基的成功学里讲：“说话是一种工具”，而我认为，一个会说话的人，一定是一个情商极高的人。医务人员就应该学会好好说话，把它作为和患者交流的有效工具。

到底什么是好好说话呢，说起来不难，就是在恰当的时机，对恰当的人说出恰当的话，如果您做到都恰当了，您就是一个会好好说话的人。可在现实工作中，要想说话做事都恰当，还真不容易。我有个好朋友是一位眼科医生，有一次和我抱怨遇到个奇葩投诉，让她很郁闷。

我这位朋友人很好，技术高超，对待病人温柔细致。有一次她接诊了一位患白内障多年的老人，双目失明，她接诊过很多这样的老人，来做手术主要是为了提高生活质量，生活能够自理。她按照诊疗常规向患者及家属交代了病情及手术相关问题，沟通过程十分顺畅，就在和患方签署知情同意书的时候，他和患者家属拉家常的聊了几句：“您看老人眼睛现在完全看不到了，等做完手术之后呢，老人最起码能自己上厕所，自己吃饭了。”

她说这话是为了缓解一下患者紧张的心情和紧张的气氛，没想到患者家属和患者当时就勃然大怒，跑到医院相关部门投诉说：“这大夫真不负责任，难道我们做手术，就是为了去上厕所，吃饭的吗？我们现在不做这个手术，也能上厕所吃饭呀！”

大夫一番好意被人误解，真是哭笑不得，委屈不已。后来经过了解，这位患者是知识分子，希望做完手术可以重新开始自己的生活，能够继续徜徉在知识的海洋，可以闲暇的时候继续读书看报，而绝不是吃饭、上厕所这么简单。

因此，好好说话貌似简单，但真的能够做到全都合适，是需要医务人员在临床工作中不断修炼，不断提高的。所以，说话要因人因地因时制宜，合适的时间对合适的人说合适的话！

我发现，很多时候不好好说话，不是表达方式出了问题，而是思维出了问题。其实每个人说出来的话是我们思维内容的反映，一个人的语言边界就是他思考的边界，所以我们要这样说话要掌握以下的核心要素：

### **第一，慎言是基本的要求。**

慎言即说话的时候要谨慎小心。不会慎言有两种典型代表，一种是习惯不好，就是我们经常会形容的那种说话口中无德的人，说话喜欢攻击他人，尽管这样的人可能并不多，但我们也要防微杜渐，不能语出伤人；另外一种，是每个人都有可能会犯的错误，为了让心里痛快，口无遮拦，嘴上痛快了就会误伤他人。

记得我曾经接到过这样一个投诉，一位病人因为糖尿病来就诊，出诊专家给病人把病都看好了，同时嘱咐病人要注意饮食，注意运动，患者本来充满感谢，又问了些关于饮食运动的问题，由于患者作息不规律，身体状况有点差，大夫嘱咐病人回去吃药，好好休息，然后不由自主的加了一句：“别瞎折腾了，别拿自己的命不当命了！”病人一下子火冒三丈，投诉大夫态度恶劣。

很多时候就是这样一句口无遮拦的，图一时口舌之快的话，会给自己带来很大的麻烦，所以谨记慎言是好好说话的基本要求。

### **第二，尊重是永恒的原则。**

病人来看病，虽然是求医问药，但是医务人员应当给予患者最起码的尊重。语言尊重，能够让病人感受到我们对他的关心和爱，这样才能够更好的和我们

配合。有的医务人员觉得我是大专家，他是普通病人，很多专业知识我给他讲也讲不明白，所以还不如不说。有了这种想法，说话的时候，就会不由自主地表现出来。

我记得曾经有一位病人问我们一个主任说：“你为什么给我选择这种手术方式？”主任说：“我跟你说了你也不懂，我是为你好，我想这么做。”就是一句话，表现出了对别人的不尊重，所以导致了矛盾的产生。

### 第三，真诚是不变的宗旨，热情是最好的动力。

作为医务人员，应该真心实意地为患者着想。如果迫于工作压力，装作很热情，只会让人家觉得不自然，有矫揉造作之感。所以我们说话的时候要有发自内心的对患者的关心，才会自然流露出真诚和热情。

总之好好说话真的很重要，您说什么样的话就决定了您是什么样的人，说话的风格一定是别人对你留下好印象的最佳途径，所以不管咱说话是幽默、沉稳、风趣，还是温和、谦虚，委婉。我们都要继续修炼说话之道，因为这个世界都喜欢好好说话的人。

## 医学人文点评

赵铁夫 北京安贞医院社工部副主任 主任医师

西方医学之父希波克拉底曾经指出，“医生有三件法宝，即语言、药物和手术刀”。作为医生，我们都梦想着拥有一双“上帝之手”，能够药到病除、手到病除，很遗憾，我们没有这种能力。在临床工作中，我们的工作对象是人，虽然他生了病，但首先是一个需要被理解、被尊重的人。这就要求我们重视患者的“心理”，甚于重视患者的“病理”。为了让我们对患者的医学干预取得更好的效果，我们应该重拾“语言”这一法宝，学会好好说话。



来源：北京医管

# 仁心仁术 康泽天下

**华润医疗控股有限公司**

**China Resources Medical Holdings Company Limited**

---

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

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

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

