



华润医疗患者服务体系 润心简报

2020年6月



目录

CONTENTS

踏歌而行

- 01 『抗疫情 辟邪毒』华润医疗人的奉献端午
- 07 多措并举筑牢疫情防线 精准施策确保患者安全
- 10 能打硬仗的门医人
- 11 酷暑下 与病毒赛跑的门中医人
- 13 携手战疫，我们同行
- 15 空港医院圆满完成辖区重点人群及环境采样任务
- 17 夜以继日，高温防控！顺义二院白衣战士与病毒赛跑

体系深化

- 19 “品质、效率、体验”大讨论工作进展
- 22 华润医疗医学人文建设工作情况
- 25 患者服务信息管理系统上线及使用情况
- 26 患者服务最佳实践推进进展

使命担当

- 33 深化服务体系建设 践行精准化患者服务
- 35 徐矿医院开展“品质、效率、体验”大讨论
- 37 公卫预防保健科的“品质、效率、体验”大讨论
- 38 门区医院集团助力医院患者服务体系建设系列之“精耕
医生服务细节”

知行合一

- 39 特别的爱给这群特别的孩子
- 41 润心于行 门诊就诊患者体验穿行测试
- 42 小智慧，大爱心——润心患者服务体验之小发明

44 呵护儿童健康，共建平安校园

遇见美好

45 看“巴林特小组”如何为医务人员解忧

47 因为信任，让“自感这次过不去”的患者救了自己

49 温暖童心，与家人般的医务人员欢度六一

51 用心陪伴 温暖 92 岁暮年老者

52 偏瘫康复第一步，从这里出发

感动人物

53 总有人默默关心你

最佳实践

55 润心大使走进华润武钢总医院开放日直播间

56 三九脑科医院开放日迎来省人民医院放射治疗专家团队

58 传承中医文化 激励有为青年

60 开门纳谏 零距离体验

62 爱你·让你更懂我

64 武钢二医院患者服务礼仪培训落下帷幕

65 标准落实 评比有据

名医风采

67 87 岁老人胆结石术后再发绞痛，医生紧急救援后转危为安

医者感悟

69 “我很渺小，我愿为了患者拼尽全力”

71 尹靖宇 让脑瘫患者的人生不再步履维艰

73 这里的“天使”不一样

他山之石

76 医院品牌建设从何下手

78 医学人文如何才能学以致用

底色传承

编者按

不一样的出征，却是同样的感动；
不一样的战场，却是同样的逆行；
不一样的目光，却是同样的忘我与坚定！

六月的北京，疫情再起。无论严寒酷暑，无论江南京畿，为有力抗击疫情，华润医疗在京各医院管理团队带领千余名医务人员再披战甲，全员不眠不休坚守岗位，顶风冒雨一次又一次完成了政府交付的核酸集中采样、检测以及密接人员的隔离医学观察等各项任务！

在这疫情防控的特殊时期，华润医疗人始终以较高的政治站位传承和发扬崇高而伟大的战疫精神，用顽强的战斗力践行“仁心仁术 康泽天下”红色央企的使命职责，用坚韧不拔的无私奉献浇灌守卫人民健康的钢铁长城！

『抗击疫情 辟邪毒』华润医疗人的奉献端午

端午节是中华民族的传统节日。今年的端午，有些特别，也充满了更多感动。一粽一心总关情，万粽一心战疫情。一边是身披战袍，执甲前行的白衣勇士，冲锋陷阵，守护着千万家的“端午安康”；一边是心怀感激，默默送来关怀的人民群众，以及送来慰问与祝福的各级领导，为战士们在炎炎夏日带来一丝清凉。这个端午，对于华润医疗人来说，很别样。

夜以继日 奋战检测

近日，一组照片在朋友圈被迅速转发，脱下防护服后的医务人员，衣服被

汗水完全浸透，脸上一道道压痕，手被橡胶手套泡的泛白，他们就是京煤集团总医院核酸检测流调小组成员，被人们称为“病毒猎手”。



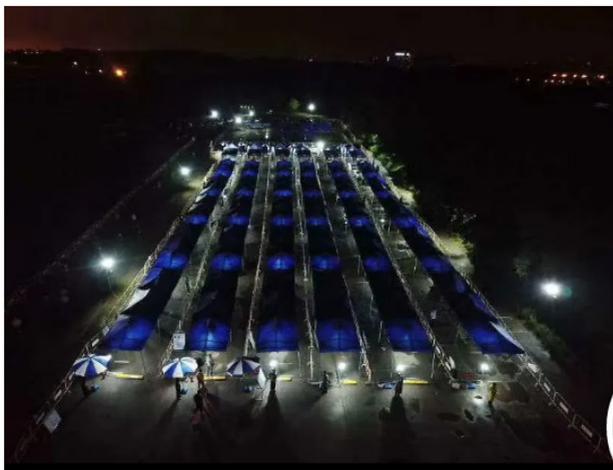
下午2点，室外气温37℃，地表温度40℃以上，京煤



总医院医务人员穿着密不透气的防护服，汗水一直顺着脸颊流淌，陆续有人中暑，又不停有人迅速顶上，他们说，居民们在太阳底下排队检测不容易，不能耽误大家的时间……

凌晨4:27，顺义区空港医院的医务人员们送走最后一名受检者，趁着天光，看到的是彼此护目镜掩不住的熠熠光辉，他们虽疲惫却骄傲。

这支12名医务人员组成的后沙峪采样点队伍从午夜11:00出发到凌晨结束，完成了核酸检测样本的采集。在暴雨泥泞中接受洗礼，没有人抱怨，没有人懈怠，汗水夹杂着雨水浸透了衣衫，浸湿了头发。他们内心坚定，他们专注而执着，因为他们身着白衣。



疫情当前，北京市健宫医院协助辖区内的核酸检测工作。这也是健宫医院继疫情期间支援华润武钢二医院后再一次逆行而上，奋战在抗“疫”第一线。



北京市门头沟区医院、门头沟区中医医院、门头沟区妇幼保健院、京煤集团总医院、顺义区空港医院、顺义二院、北京市健宫医院、北京中能建医院，全员再次放弃休假、整装待发！面对疫情防控，他们无人退缩，整个端午假期，夜以继日的坚守在临时筑起的防控第一线。

后方保障 送来清凉

医务人员在采样前线挥洒汗水，院内各科室也不甘示弱，想方设法为一线人员提供支持、改善环境。

面对巨大的工作量，北京市门头沟区医院检验科迅速行动起来，组成 17 人的核酸检测工作小组，内设保障组、样本处置组、检测组，大家分工合作，轮流上岗，提高效率。每天早晨八点，核酸检测组成员就进入实验室，常常一



直忙碌到深夜甚至第二天凌晨，困了累了就在简易床上稍稍休息。经过不断磨合调整，检验科本着“人休机器不休”的原则，检测能力大幅提升。

顺义空港医院发热门诊附近，多了个备受人瞩目的蓝色“盒子”，这是医院最新引进的方舱CT，可专用于对发热患者的肺部进行扫描。来院就诊的发热患者，可就近接受CT检查，方便又快捷。在疫情期间，有方舱CT助阵，可实现对发热患者和普通患者的分级分层管理，从而避免院内交叉感染。与此同时，使用方舱CT可实现隔室操作，也在很大程度上为医务人员的安全提供了更多保障。



北京市健宫医院为全面开展核酸检测工作，在20天内建成独立PCR实验室，完成了这项几乎“不可能完成的任务”。经过紧锣密鼓的筹备、施工与科学有力的培训，北京市健宫医院PCR核酸实验室顺利“速成”，现已具备新型冠状病毒核酸检测资格。



近日，随着核酸检测人员的增多，为缓解医务人员和检测群众的高温之苦，北京市门头沟区医院想方设法为医务人员和群众提供便利。总务后勤人员加班加点搭建起遮阳棚。遇到天热，区医院还会为医务人员和群众送去绿豆汤，帮助消暑解渴。



这天下起了小雨，搭建好的蓝色遮阳棚，为群众提供了遮风避雨的“港湾”。门头沟区医院在预检分诊处安装了空调，让这里也能有一些清凉。

非常时期，华润医疗的“润心”患者服务一刻也没有停止，华润医疗人始终践行“以患者为中心”，希望大家在这个夏天少一些辛苦，多一些安康！守望相助，润心服务，我们一直在努力！

领导慰问 鼓舞士气

端午期间，西城区委书记卢映川，西城区委副书记、区长孙硕一行深入健宫医院负责的开阳里社区核酸采样点现场，督导疫情防控工作，向奋斗在高温一线的医务工作者送上亲切慰问，并称赞华润医疗作为央企在此次疫情防控工作中体现的担当。

门头沟区区长付兆庚、区卫生健康委主任陈立栋赴京煤医院，慰问一线工作人员，并对全体医务人员无私奉献、勇挑重担的精神给予高度评价。



顺义区后沙峪镇党委书记冯江全、镇长李强一行来到空港医院，对医务人员为疫情防控工作作出的努力与贡献表示了充分肯定。

华润医疗总裁成立兵、执行总裁徐泽昌、副总裁吴新春、副总裁付燕珺一行来到华润医疗旗下在京各家医院，为奋战在抗疫一线的医

务人员送去亲切的慰问，要求各医院严格做好疫情防控各项措施，并要为一线医护人员提供好防护及防暑降温的保障，注意自身安全，切实践行“仁心仁术 康泽天下”的初心与使命。

烈日酷暑 乐观依然

今年的端午不同往昔。一方面，炎炎烈日下，华润医疗的医务工作者们为抗击疫情，依然奋战在各自的岗位上，争分夺秒地开展核酸采样工作，为战疫防控争取宝贵时间；另一方面，在严酷的外部环境下，医务工作者们仍能保持乐观，不辍奋斗。

奋战在一线的医护工作者即兴创作了“白衣执甲 战疫小调”表达了抗击疫情的决心；部分医院开展了“倾情祝愿，一粽传情”的温情活动；脱下防护服后发自内心的笑容让人动容，这种积极乐观的态度也带给我们战胜疫情的希望！



顺义区空港医院和顺义第二医院举办端午节活动



门头沟区中医医院医务工作者们的笑容

多措并举筑牢疫情防线 精准施策确保患者安全

京煤总医院是本地区唯一一家三级医疗机构，半年来进行了艰苦卓绝的抗疫阻击战。医院在做好疫情防控常态化工作的同时，以戮力同心、迎难而上的勇气，保证了医疗工作安全有序的开展，根据院内外主客观条件，集思广益、精准施策，力争在严峻形势下完成全年医疗工作目标任务，持续医院改革发展的良好态势。医院多措并举，保证防控、生产两手抓，两手都要硬。



严防死守，保障就医便捷顺畅、安全高效

为维护正常的医疗工作，满足居民诊疗需求，总医院在防控措施上科学精细，在充分筛查基础上加班加点，有序安排几个月来积压的手术，同时优化门诊就医流程，提高预约挂号成功率，减少人员聚集及就诊等候时间。医院组建疫情防控“监察组”，下沉门诊、病房，重细节、堵漏洞、解难题、办实事，形成闭环管理，筑牢坚实的疫情防线，让患者安心。近2个月时间，防控监察组发现问题共计706个，现场解决610个，需要协助解决的96个问题也逐一解决。机关后勤、门诊管理部等部门人员下沉一线，每天分时段现场服务患者，协助年老体弱患者就医。



科学检测，提升服务品质

医院积极筹备新冠病毒核酸检测工作，梳理检验流程，经市卫生健康委现场验收合格，具备检测资质。目前共检测 6988 人次，结果全部为阴性，为临床诊治提供了有力的安全保障，为全面打赢疫情阻击战奠定了基础。

同时医院聚焦“品质、效率、体验”管理，深化“五精”管理，开展常态化疫情防控下“润心”患者服务，提升医疗服务水平，推进落实“患者服务最佳实践方案”，深入开展“三印象、六到位、九温馨”服务，打造患者服务体系品牌文化。

随拍即改，强化就医体验

医院成立专班负责日常环境的巡查整治，建立挂牌督办机制，采取“随拍即改”措施，做到每日必巡检，每周必复查，责任到岗，目前共完成日检查 20 余次，发现问题并整改 50 处。医院对门急诊病区、120 急救、危化品、氧气站、配电室、消防通道等进行拉网式大排查，不留死角、



不留盲区，“零容忍”

任何一个风险点，为患者营造安全医疗环境。

4月27日，大台、王平、木城涧分院院长陈春兰、院长助理姜燕、办公室主任乔成钢组织相关人员，对三家分院疫情常态化防控、后勤保障、消防安全、门急诊病区医疗安全、120 急救等进



患者安全体验日



“三印象、六到位、九温馨”



“润心”服务

行全面检查。

立足临床实践，科研成果丰硕

2019年度，医院十三个项目荣获“华润大健康创新与发展奖”，斩获华润医疗2019年“最佳管理团队奖”、“最佳患者服务”大奖。2020年度科研立项27项。目前，医院日门急诊量近3000人次，床位使用率90%以上，手术量较同期增长17.8%。面对新形势、新挑战，全院职工在做好疫情防控同时，凝心聚力，献计献策，厚德笃行，在变局中开新局，在危机中求新机，确保为广大患者提供更优质高效的就医服务。

北京京煤集团总医院

能打硬仗的门医人

6月17日凌晨1点30分，京浪岛核酸检测咽拭子采集工作接近尾声所有人都在做最后的冲刺，要为这个不眠之夜画上圆满的句号。

出发，门医人！



6月16日上午10点，门头沟区医院接到紧急通知：立即抽调20名医护人员，赴京浪岛进行核酸检测采样。又是一场硬仗！常务副院长付景伟马上进行人员组建及物资准备！12点，在付院长带领下，体检中心主任康荣臻、副主任王雪洁及20名医务人员集结完毕，奔赴京浪岛！13:30，地表气温

40℃，20名医务人员分成10个小组“全副武装”轮班上岗。咽拭子采集工作紧张、高效而有序。

接力，门医人！

下午5点30分，京浪岛传来消息：需紧急支援！党委书记李志文和院长戴莉快速决断区医院再次紧急抽调口腔科10名医护人员，在主任李亮和护士长付景伶的带领下，增援京浪岛！

点赞，门医人！

夜幕降临，采集不停，门医医护依旧保持高速运转工作状态！区医院管理团队也来到京浪岛投入紧张的工作……此时，已经没有了上下级的分别此时，他们只有一个共同的名字——白衣战士！

12个小时，不眠不休，圆满完成京浪岛核酸检测采样任务！这就是能打硬仗的门医人！



常务副院长付景伟在现场清理医疗垃圾

副院长毛守奎为群众采咽拭子



管理团队是医务人员最坚强的后盾
为他们做足后勤保障

北京市门头沟区医院

酷暑下 与病毒赛跑的门中医人

连日来，随着新冠肺炎本土病例的增加，北京的疫情防控形式更加严峻。北京市门头沟区中医医院作为区核酸检测样本采集医疗机构之一，在落实防控要求、保障日常诊疗的同时，院内从13日开始有序开展核酸样本采集工作。而在院外，按照区卫健委的统一部署以及区内有核酸采集需求单位的要求，短短几天时间，打了一场又一场硬仗。

6月13日晚19点，接到上级通知：抽调四医四护组成八人核酸检测小组，深入街道社区进行核酸上门采样工作。21点，所有人员和物资按时到达卫健委。

从13日晚至15日下午，一医一护两两一组，共派出30人次完成了14个采集点的上门核酸采样工作。



6月16日上午，门头沟区中医医院接到紧急通知：立即抽调10名医护人员，赴京浪岛进行核酸采样。12:30所有人员和物资按时抵达京浪岛。

从下午1:30至次日凌晨1点，12个小时，10名医务人员，3名院领导及4名后勤保障人员，与区医院、门城医院的同仁们连夜奋战，共采集咽拭子样本近7000件。





伍。

在 18 日中午紧急召开的中层干部会上，马永军院长说，疫情不散，防控需要随时抽调人员，我们时刻准备着……

每一次都是快速响应、迅速集结、准时到达。任务紧急而繁重，炎炎烈日熏烤、防护服内闷不透气，还有被感染的风险……这些，都没有绊住他们勇往直前的脚步。因为在他们心中，疫情需要、使命在肩、百姓安危至上。正如郑秀霞书记所说：我们的员工们都是好样的！这是一支有战斗力的队伍。

北京市门头沟区中医医院

携手战疫，我们同行

2020年6月的北京，一如既往得闷热，阳光肆无忌惮地炙烤着大地……在核酸样本采集处，经常会听到这样的对话：

“请您摘下口罩，张嘴，别动，可能会有嗓子发痒想咳嗽的感觉，这是正常现象，不用紧张！”

“请您戴好口罩！”

“可以啦！请您72小时后来取结果。”

“行！谢谢护士。”

……

一位被检测人员这样说：“身穿防护服、头戴防护面罩的医护人员，把一根白色长管伸进了我的喉咙，上下左右来回刷了四五下，然后取出，迅速塞进另一个人手中的取样管，全程不到2分钟，动作干净麻利。医务人员一句温馨的提醒，减少了我之前的恐惧和不安，真的很感谢他们！”



是的，妇幼人奋战在抗击疫情的前沿阵地，每一位医护人员都充满了必胜的信心，“不能让疫情扩散”的坚定信念让她们时刻铭记于心，让她们可以战高温、斗酷暑，不断挑战着生理极限。脱下防护服，摘下护目镜，水洗一样的衣服，脸上红肿的勒痕，是她们光荣的印记。



疫情是一面镜子，疫情下，每个人都在以不同的方式做着相同的努力，人性的光辉如同寒冬里的火炬，总是给人以温暖和力量。

北京市门头沟区妇幼保健院

空港医院圆满完成辖区重点人群及环境采样任务

2020年6月12日以来，北京市疫情防控的任务骤然加剧。为响应上级应急处置部署，6月15日晚，空港医院院长和党支部书记带队，新冠疫情防控领导小组成员及防保科工作人员悉数到场，紧急部署、调配医务人员，对辖区（空港街道、后沙峪镇）周边多个市场及所含商铺进行样本采集及消杀指导，共采样总面积近3000平米。截止当日24点前，采集样本共计88份，圆满完成目标任务。



6月16日凌晨4点左右，前一天的采样后续工作全部完结，早7:30，院管理团队及职能科室成员、轮休人员再次集结，快速协调、培训后备医务人员，从分组、采集注意事项、标本编码等各个方面快速部署后，即刻出发采样现场，分别开展对107名市场从业人员，431家餐厅环境及约4500人左右的餐厅从业人员的样本采集，确保当日24点前完成所有目标任务并及时进行有效消杀指导。

空港医院共组建采样小组4个，其中后沙峪集中采样点采样小组12





人, 空港街道集中采样点采样小组 12 人; 后沙峪镇餐饮机构环境采样小组 10 人, 空港街道餐饮机构环境采样小组 10 人。经过医务人员的通力配合, 截止 16 日下午 5:00, 已完成人员采样 3925 人, 餐饮机构环境采样 225 户。在烈日酷暑下, 采样工作仍在持续进行……

紧急的部署、艰巨的任务、通宵达旦的高强度工作, 空港医院自上而下克服了天气炎热、人员有限、时间紧张、物资迅速调配、保证供给等重重压力, 以快速、高效、专业的行动, 诠释着责任与担当, 展现着空港医院的速度, 展现着首都速度!



北京市顺义区空港医院

夜以继日，高温防控！顺义二院白衣战士与病毒赛跑

新发地聚集性疫情爆发后，6月14日北京市顺义区第二医院疫情防控小组召开专项会议，按照市、区、委的层层部署，对此次突发聚集性疫情做好医院整体部署，强调工作要求，各小组各司其职，严守防疫第一道防线。



根据流调名单，医院防保科紧急调配人员，开展流调采咽拭子工作，大家加班加点，依靠大数据支持，按时按点上报采集更新数据。

对辖区内餐饮场所进行环境样本采样、消杀工作，确保卫生安全，还没来得及看时间，天已经蒙蒙亮，大家却顾不上休息，加班加点，配合属地政府，对辖区从事餐饮行业人员采咽拭子进行核酸检测与登记问询。



烈日炎炎，在地表温度高达40℃的环境下，穿着密不透风的防护服，戴着护目镜、口罩、手套、鞋套，厚厚的防护服包裹下，汗水浸湿了衣服，但已顾不上太多，面对时间紧任务重，大家始终奋战在最前沿，从白天直至黑夜，做到全覆盖，全排查，不遗漏。



深入家属楼加强对住户的摸排问询，加强家属楼住户管理，确保住户情况清，底数明。



凭着信念与坚守，顺义二院医务人员在高温酷暑下，做好防控疫情的各项
工作，守护着百姓安康。

北京市顺义区第二医院

体系深化

“品质、效率、体验”大讨论工作进展

按照《关于开展“品质、效率、体验”大讨论活动的通知》要求及各单位大讨论活动方案，6月份，各单位均在围绕大讨论主题，组织医院、科室、班组各层面的大讨论活动，并按照品质类、效率类、体验类，以问题为导向，汇总形成问题清单，同时形成医院各层级针对问题清单对应的整改举措。

受疫情影响，患者服务管理部现场参与了部分成员医院的大讨论活动，同时结合其他单位已开展的大讨论情况，将讨论过程中的亮点小结如下：

1、北京中能建

院领导挂钩到科室参与讨论提高力度；行动学习法作为大讨论的方法和工具，催化师、记录者、观察者的作用得到充分发挥；线上同步征集大讨论反馈意见；及时跟踪各场次讨论过程，作为专题内容进行宣传报道。



制作大讨论实短视频，将讨论过程及实施方案在公司范围内推广。扫描对应的二维码，观看本视频。

2、徐矿医院

创造性的在“品质、效率、体验”各模块要讨论的主题内容中加入医院个性化议题，让讨论更结合医院发展的现实情况，创新性的提出“为服务者服务”的行政后勤积极为一线服务的理念，每项主题讨论深入具体，能紧密围绕医院工作的实际及“保目标”的工作计划进行详细的分解。



制作大讨论实短视频，将讨论过程及实施方案在公司范围内推广。扫描对应的二维码，观看本视频。

3、淮矿医院

心胸外科开展“品质、效率、体验”大讨论活动，讨论了科室运行、学科发展、绩效管理、成本管理、护理管理、润心服务等多个方面，问题精确归类到品质、效率及体验类之中，同时采用PPT的形式进行展示。王成元副院长全程参与科室的讨论环节，医务科、护理部、润心患者服务中心、团委等职能科室负责人全程参加讨论，面对科室突出的相关问题，在会上就做出了对应职能部门的职责分配。

4、门区医院

急诊科结合科室医疗及患者服务特点展开“品质、效率、体验”大讨论，梳理出医疗、护理、后勤等各方面问题，积极寻求解决方案。戴莉院长、李志文书记等院领导班子全程参与大讨论，有关职能部门现场参会，戴院长针对问

题现场进行分工，划清主责部门，确定整改举措，提高了工作效率。

5、中能建安徽

预防保健组“品质、效率、体验”大讨论活动上，岳新元院长及领导班子全程参加并指导；采用行动学习法开展讨论；采用多组同步探讨提高问题汇总效率；将“保目标”作为重要主题讨论。

6、华润武钢总医院

在常态化疫情防控期间，华润武钢总医院采用了线上大讨论的形式，创新了讨论形式，有效减少了院内成员的聚集。

华润医疗医学人文建设工作情况

为持续深化患者服务体系建设，有力强化各成员医疗机构患者服务水平和医学人文能力，促进提升医务人员执业获得感和医学人文素养，华润医疗患者服务管理部将按照体系深化要求，从以下方面组织医学人文建设工作，赋能各单位患者服务体系深化进程。

一、医学人文学习平台搭建

1、引进《叙事医学》课程

叙事医学是倡导临床工作者关注并回应患者的疾病感受及诉求，提供充满尊重、共情的医疗照护，弥合医患分歧，改善治疗效果，提升患者生命质量的医学人文交叉学科。

华润医疗引进由北京大学人文学院专家团队及北京大学医学部共同设计开发的在线课程《叙事医学》，融合前沿学术成果及临床实践，深入解析叙事医学的核心概念、实践方法、临床应用及经典案例，面向各成员单位医务人员开展免费线上学习。以下是《叙事医学》



您不可不知的叙事医学!

叙事医学是倡导临床工作者关注并回应患者的疾病感受及诉求，提供充满尊重、共情的医疗照护，弥合医患分歧，从而改善治疗效果、提升患者生命质量的医学人文交叉学科。作为医学人文落地的有效工具，叙事医学对于加强医学教育人才培养、在实践中改善医患关系，推动人文医院建设等具有重要的现实意义。

越来越多的医学教育者、医疗工作者成为叙事医学的研究者、践行者!

- 叙事医学为中国科学院、中国工程院院士所倡导、践行!
- 多所医学院校已经开设叙事医学选修课程!
- 2018年，《叙事医学》杂志创刊，叙事医学被列入住院医师规培教材!

课程简介

《叙事医学》为国内首套叙事医学在线课程，由北京大学医学人文学院副院长郭莉萍领衔专家团队及北京大学医学部·医大时代教育共同设计开发，融合前沿学术成果及临床实践智慧，深入解析叙事医学的核心概念、实践方法、临床应用及经典案例。主要用于医学院校的学生培养，住院医师的规范化培训及医务人员的继续教育等。

课程亮点内容和专家讲师介绍，请各医院做好院内宣传动员，组织好医务人员学习内化并学以致用。

课程亮点

权威在线课程国内首发

本课程为国内首套叙事医学在线课程，全面囊括叙事医学概念、方法、实践、培养四大核心模块。

顶级专家团队倾力打造

《叙事医学》9位讲者均为国内著名院校、医院权威专家，耗时近一年萃取知识、打磨内容，并经教育部、院校、医院三方专业人士把关审核。

课程内容

<p>概念篇</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 探究医学的本质：技术与人文 赵斌 北京积水潭医院急诊科主任 ▪ 何为叙事医学？ 郭莉萍 北京大学医学人文学院副院长 <p>实践篇</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 叙事医学方法下的医患沟通实践 郭伟 首都医科大学附属北京天坛医院急诊科主任 ▪ 基于叙事医学伦理的临床决策 朱利明 浙江省肿瘤医院台州院区院长兼党委副书记 ▪ 用叙事的方式谈论死亡 爰敬 浙江新安国际医院ICU主任 	<p>培养篇</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 中外文学作品中的医患沟通启示 李远达 北京大学医学人文学院讲师 ▪ 如何从医学生走向医生 左秀丽 山东大学齐鲁医院消化内科主任 <p>方法篇</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 叙事医学与共情的培养 官锐园 北京大学医学人文学院医学心理学系副主任 ▪ 叙事医学方法1：平行病例 郭莉萍 北京大学医学人文学院副院长 ▪ 叙事医学方法2：细读 杨晓霖 南方医科大学教授、交流与合作处副处长
--	--

授课教师

郭莉萍
北京大学医学人文学院副院长

赵斌
积水潭医院急诊科主任，危重症专家

郭伟
首都医科大学附属北京天坛医院急诊科主任

杨晓霖
南方医科大学教授

朱利明
浙江省肿瘤医院台州院区院长兼党委副书记

爰敬
浙江新安国际医院院长助理兼ICU主任

官锐园
北京大学医学人文学院教授

李远达
北京大学医学人文学院讲师

宣传图展示了三位主讲人：郭莉萍（北京大学医学人文学院）、金昌晓（北京大学第三医院党委书记，《叙事医学》杂志主编）和郭伟（天坛医院）。背景为《叙事医学》课程封面，包含“叙事医学”字样和“School Medicine in China”标识。

2、开发《华润医疗人的知与行》系列读物

《华润医疗人的知与行》是我们在不忘使命、执着前行的过程中，对健康与生命的认知和感悟，对医者仁心的领悟和升华，紧紧围绕“作为医务工作者，做人，何谓正确；做事，何谓正确？”这一主题娓娓道来，感受医者先辈们的从医智慧与服务患者的温度，讲述华润医疗人从医的初衷与梦想，分享执医过



术 康泽天下”的使命担当。

程中的难忘经历和深切体会，诠释医者“有时去治愈，常常去帮助，总是去安慰”的善良与美好，阐述华润医疗人的利他思维习惯、精益求精态度、勇于担当作风、高效执行精神和协同奉献追求，促进阅读者树立高尚的医德医风和正确的职业价值观，践行华润医疗“仁心仁

二、组织学习与推广应用

1、组织学习方法

各成员医疗机构可以在一定时间内，以科室部门或个人为单位完成《叙事医学》课程的线上学习，可以在科室部门的小型会议中或业务学习后，植入《华润医疗人的知与行》的读书与分享环节。通过学习殿堂级的医学人文知识，阅读医学大家感悟与华润医疗人的医患故事、意识转变等执业经历，日积月累，提升全员的医学人文素养，强化华润医疗人的职业认同感与自我内驱力。

2、推广应用展示

各成员医疗机构可以通过视频纪实、人物访谈、院内征文、演讲比赛、案例教学、短剧排演等形式，记录华润医疗人在医学人文素养方面的培养与提升，推广华润医疗人由知到行、由行更知的患者服务意识、能力的转变和外化。

患者服务信息管理系统上线及使用情况

6月份，患者服务信息管理系统推广应用工作进展情况如下：

医院名称	小程序申请	调研改造	HIS对接	联调测试	上线部署
广东三九脑科医院					
淮北矿工总医院					
北京市健宫医院					
广东中能建电力医院					
徐州市矿山医院					
北京中能建医院					
广西水电医院					
京煤集团总医院					
武汉钢铁（集团）公司 第二职工医院					
华润武钢总医院					

1、广东中能建医院

系统各模块的上线培训已完成，门诊缴费退费功能无法实现，需重新进行接口调试，拟修复后启动线下路演，路演完成后启动系统试运行工作。

2、健宫医院

小程序对应114平台重新做接口，接口完成时间为7月上旬，而后启动上线实施工作。

3、徐矿医院

院方HIS接口改造工作已完成，双方接口对接及联调测试工作拟于6月底完成。

4、北京中能建医院

院方接口正在准备中，创建挂号资源池工作将于6月底完成。

另外，按照国家卫生健康委建设“智慧服务”医院的有关要求，特别是在疫情防控常态化下，各单位需积极针对患者的实际就医需求，为患者提供覆盖诊前、诊中、诊后的全流程、个性化、智能化服务。如提供智能导医分诊、候诊提醒、诊间结算、移动支付、院内导航、检查检验结果推送、检查检验结果互认、门急诊病历自助打印和查询等线上服务，积极推进转诊服务、远程医疗、药品配送、患者管理等功能建设与应用，构建线上线下一体化服务。

患者服务最佳实践推进进展

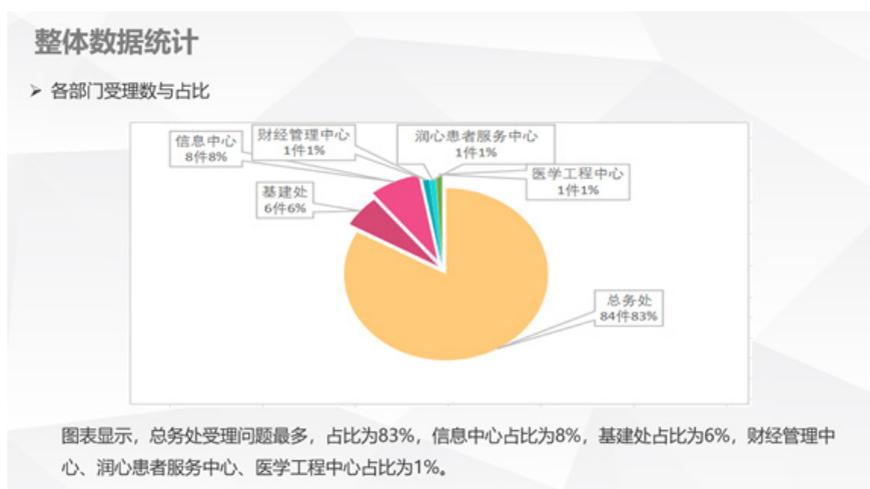
经过前期的学习与落地推广，许多医院已经完全落地患者服务最佳实践，已经形成了自己的特色和亮点。对此患者服务管理部选取了五家医院直播展示最佳实践的落地成果，分享实施心得，供成员医院借鉴、提升。其中：

“即拍即改”最佳实践成果展示

泰安市立医院

特色亮点

1、可视化数据统计分析，包括即拍即改的问题反映数、解决数与办结率；各部门问题受理数量与百分占比；不同科室反馈问题数量与百分占比等。



2、通过图片、视频、文字等多种形式直观反映问题，便于认领部门快速整改。

3、每天通过图片形式展现出受理人辛苦工作瞬间、整改前后的对比等，对受理人的鼓励与赞扬，体现对劳动者的尊重。

经验心得

1、院领导重视：院领导重视和主导开展，是最佳实践顺利实施的关键。

2、及时跟进：润心患者服务中心及时跟进问题反馈，对问题完成情况逐

一落实。

3、全员参与：最佳实践开展需要临床和职能部门的参与、支持和配合。

4、积极回应：整改部门责任到人，做到小问题“即报即改”或者当天完成；工程方面或者需要借助外力的一些问题必须在群内给提报者明确完成时间。

武钢二医院

特色亮点

1、环比分析：对即拍即改各科室落地情况，包括提交问题数、问题整改完成率、参与提交问题的科室与员工数等，进行环比分析并在医院主任工作区和 OA 群中通报。



2、2小时回应：要求各部门、科室“即拍即改”负责人注意群消息，并2小时内回应，润心中心统计和通报回应率。

3、对典型案例进行原因分析并标红，督促科室建立持续改进机制，避免问题重复出现。

经验心得

1、制度保障：院级“最佳实践落地实施方案”为实施提供了有力的组织保障。

2、持续督导：润心患者服务中心督导责任部门及时回应并反馈问题解决情况。对于少数责任部门不能及时响应、沟通与反馈的情况，润心患者服务中心工作人员及时电话或微信提醒。

3、定期总结：每周与每月总结，对于积极反映问题的科室和解决问题的责任单位，及时给与表扬；对于问题回应不及时的责任单位提出批评并提出改进建议。

4、协助支持：对需要医院层面支持解决的问题，润心患者服务中心及时协助责任部门向管理团队呈报。

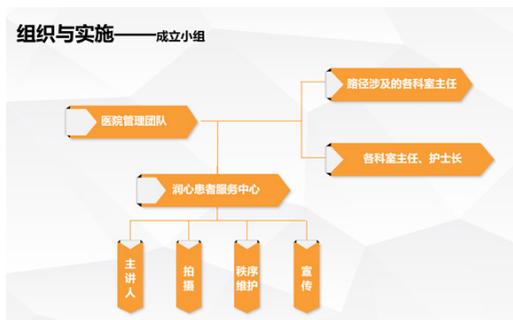
扫描二维码，观看“即拍即改”最佳实践分享：



“患者开放体验日”最佳实践成果展示

北京市健宫医院

线上活动的关键环节



经验心得

1、辅助设备：

- 手机三轴云台稳定支架（用于拍摄画面稳定效果，避免手持时屏幕乱晃）

组织与实施——招募社区居民

- 1 ONE 选定一家社区，与负责人进行联系沟通，制定实施方案；
- 2 TWO 招募居民，建立微信直播群；
- 3 THREE 提前进行直播试练，调节画面、设备设施等；
- 4 FOUR 参加提醒：临近开放日时间2天进行电话形式提醒，直播正式开始前15分钟所有人员上线进行开播准备。

组织与实施——设置微信群



组织与实施——参与情况及反馈



利用新媒体平台，强化推广效果



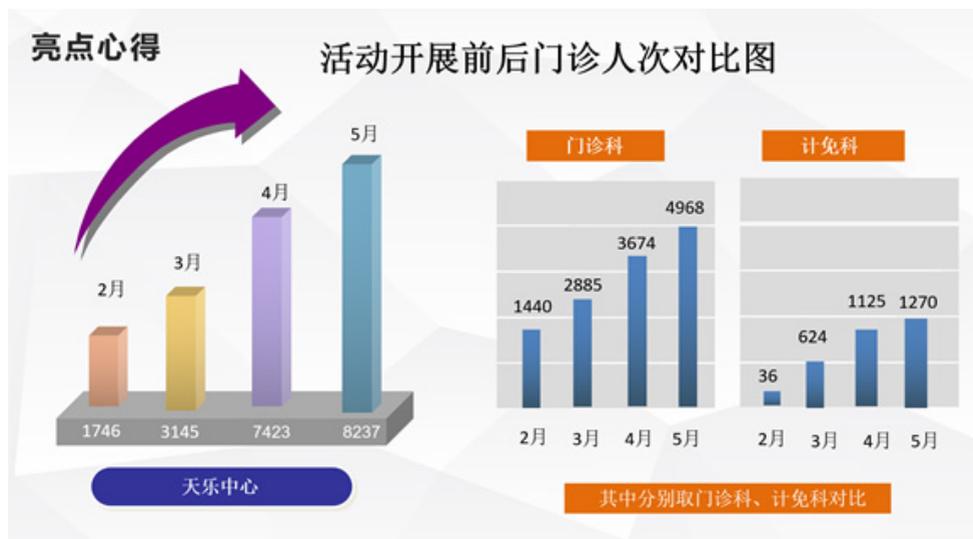
- 蓝牙耳机（用于连接手机，方便直播讲解）
- 2、直播重点介绍内容
 - 医院概况、标识、润心服务介绍，体现特色
 - 一级、二级、三级预检分诊在疫情防控常态化下设立的意义与作用
 - 医院为减少患者等待检查时间采取的措施；
 - 疫情结束之后，体检的重要性
 - 急诊科分诊、特色技术、一站式服务
 - 介绍微信公众号的基本功能，如何使用和绑定社保卡（就诊卡）进行挂号预约等。并直播教学，微信绑卡、预约挂号的详细步骤，带领居民进行操作和演练。
 - 3、深化创新患者服务

顺应疫情常态化现状，利用视频方式开展线上患者体验开放日，拓宽了医院与居民的联系渠道，对构建和谐医患关系有积极意义。

中能建安徽医院

特色亮点

1、参观“名医工作室”，为参观中的老年人做中医体质辨识、提供个性化中医保健指导。



2、宣传医院诊疗特色和住院医疗服务范围，让参观人员体验到温馨的住院环境和医院优质服务。

3、免费为大家测量血压和随机血糖，并为有需要的居民提供延续服务。

经验心得

1、展示社区的优势项目：将社区卫生服务中心的特色项目如“免费健康证办理”“两病、特殊病医保定点”等与患者开放体验日相结合，让居民体验到在家门口的专家服务。

2、提供浸润式体验：向居民展示医院工作场景和日常诊疗体验，消除居民对医院工作的神秘感，提高居民首诊在社区的就医意识和对医院的信任度。

3、做好筹备和宣传：活动前要把参观的物料、安排准备充足，并通过各大平台宣传。

4、拓展参观人群：可进一步邀请参观者的家人、朋友等体验，拓展患者开放体验日参观者人群。

淮北矿工总医院

特色亮点

1、通过免费体检卡，吸引更多的市民参与，并横向拓展其他科室业务。

2、对提出的问题或建议，要及时进行整改，并给予反馈。

3、对微信群要实时维护，经常互动，及时清理群内乱放小广告人员，保持群内清洁。

4、疫情防控常态化期间，做好体验市民的防护措施。

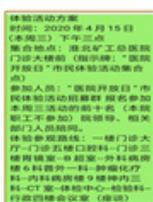
5、最佳实践“标准+α”，结合医院特色开展“手术专题患者开放体验日”。

经验心得

1、物料准备要充分：备用讲解器、人员较多时准备带领旗等。

组织实施

2. 前期准备



策划方案
拟定时间、路线



参与人员
各自职责、任务



制作胸卡
防护用品准备



礼品准备
毛绒玩具、体检卡



市民招募
微信群报名前十名

“医院开放日”市民体验活动体检卡

姓名：_____ 性别：_____ 联系电话：_____

体检时间：2020年4月16日至2020年4月25日

体检项目：1、上腹部彩超（需空腹）
2、骨密度

体检中心联系电话：0561-3068823

体检中心地址：淮北市长山路1号
淮北矿工总医院门诊西侧50米体检中心

2、做好应急预案和话题准备：遇到医疗抢救等能够快速处置、对讲解人员及涉及体验路线的科主任或护士长提前进行话题的沟通。

3、体检体验不同日：建议体检安排与体验日不安排在同一天，这样可以让学生专心参与体验日。

4、参观人群来源多元化：拓展不同来源的患者体验参观人群，可以从个体跨度到社区、单位、乡镇医院、特殊群体等。

5、参观项目多元化：以“患者好奇心”为切入点，结合不同人群特点，设计开放体验日的项目内容、主题与特色。

扫描二维码，观看“患者开放体验日”最佳实践分享：

下一步工作安排：

1、针对成员医院“三印象、六到位、九温馨”的开展过程中遇到的难点，

华润医疗 CR MEDICAL 润心患者服务中心

华润医疗患者服务体系建设
最佳实践分享

患者开放体验日

20:00 周
6月16日 二
免费直播 扫码登陆

宋静 主任
中船建安安徽医院
患者服务总监

冯燕 副院长
北京市健宫医院
患者服务总监

王飞 主任
淮北矿工总医院
润心患者服务中心总监

患者服务管理部将组织一期线上培训，讲解医护礼仪行为关键节点、行为规范要点及注意事项等。

2、启动第二批患者服务最佳实践获奖项目的遴选、标准化及标准宣讲工作。

使命担当

深化服务体系建设 践行精准化患者服务

北京中能建医院润心患者服务中心利用两周时间，将线上、线下收集到的249条问题重新整合梳理，合并相似问题，将与本次讨论主题“品质、效率、体验”无关的问题删除，最终，确定我院2020年大讨论共产出问题200条。

疑难问题班子会讨论

在整理过程中，我们发现有些提出来的问题仅依靠科室层面不足以解决，对此，我们将此类问题整理备注为：班子会讨论问题。郭院长、易书记、高院长、刘院长利用班子会时间将此类问题集中讨论，给出整改建议并指定负责人，帮助科室解决问题。

**科室问题细化改进措施**

大讨论虽然已经结束，但是改进才刚刚开始。为有效落实，润心患者服务中心将改进措施重新梳理，将科室提出的改进措施进行完善。例如放射科提出：完善放射科书写报告，积累经验，整改措施为：每日早交班时进行前一天的疑难病例讨论，严格执行报告审核制度。

润心患者服务中心通过讨论，完善整改措为：1、所有医师轮流到上级医院学习；2、每日早交班时进行前一天的疑难病例讨论，严格执行报告审核制度；3、请外院专家来我院每周出诊；4、请线上专家协助出诊断报告，审核报告；5、参加华润医疗放射方面学科建设。

职能科室及后勤协助改进

临床科室提出来的一些问题需要职能科室及后勤科室协助完成改进。对此，我们在整理时将与职能科室及后勤科室相关的问题全部摘出，重新制表，润心患者服务中心直接反馈给相关人员，确保问题可以直接落实到主要责任人手中。

分类到位，全院配合

对于药剂科提出：领取耗材时间不固定。改进措施为：再次确定时间，每周三领取，与各科沟通。为直接有效通知到各科，本次反馈回各科的整改表中，均有此项。如此既能通知到各科室，还完善了科室之间的沟通。利用分科反馈表，将其他科室提出希望全院配合的问题有效反馈回各科室，大讨论整改效率提升，整改效果明显。



润心患者服务中心通过将问题梳理、研究、细化、整合，分类以及通知到位等方式。为各科明确改进方向，为后续整改打下基础。接下来我院将着手改进，把大讨论的成果转化成医院的常规工作，持久落实，持续提升医院的患者服务能力。

北京中能建医院

徐矿医院开展“品质、效率、体验”大讨论

5月中旬，徐州市矿山医院召开2020年“品质、效率、体验”大讨论启动会。随后，各科室以问题为导向相继开展了大讨论活动。让我们以核医学科的大讨论为例，看看他们是如何开展精准化患者服务，如何以患者为中心提升服务能力水平，又是如何改善患者就医体检，增强员工获得感大讨论活动。

6月4日下午，徐州市矿山医院党委书记、院长乔向华、副院长周登满、帮扶人员医保办副主任唐斌、润心患者服务总监张宗雷及科室相关人员全程参与核医学科的讨论，华润医疗患者服务管理部的工作人员来到现场参与大讨论。



乔向华院长表示此次“品质、效率、体验”大讨论工作目的是为了发现问题，提出问题，解决问题，从而形成PDCA良性循环机制。在常态化疫情防控下，结合医院当前的实际情况，要着眼于精准化患者服务，聚焦于“品质、效率、体验”。

大讨论工作要坚持以问题为导向，做到遇到问题不逃避、不敷衍、不形式化，要真正地做深做实做细。去年的“即拍即改”项目和今年正在实施的“如何为服务者服务”大讨论都是我们提升品质的重要内容；即将推出的人性化服务是效率的体现；而前段时间做的穿行测试，外院人员提出了许多宝贵意见，这又是体验的表现。



作为此次讨论活动的催化师，张宗雷总监要求大家针对医院“品质、效率、体验”三大方面提出问题，并希望大家能够认真思考，放下顾虑，畅所欲言。

在讨论现场，为了更好地将问题分类，润心患者服务中心提前准备了三色便利贴，

让大家更加明确自己提出的问题必须围绕着“品质、效率、体验”进行。

经过3个多小时的热烈讨论，科室成员将自己的问题梳理写好后交给催化师，他再将问题一一展示出来，最终形成问题清单38条。这些问题根据轻重缓急将制定整改方案，确保责任到科室，责任到人，落实到实处。



分管院领导周登满副院长在总结中表示，希望通过此次大讨论活动，切实提高服务意识，改善服务态度，优化服务流程，提升服务效率，规范服务行为，促进医院健康和谐发展。

徐州市矿山医院

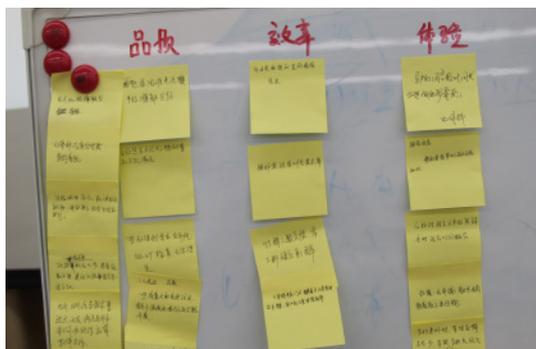
公卫预防保健科的“品质、效率、体验”大讨论

6月2日下午，中能建安徽医院开展公卫预防保健科“品质、效率、体验”大讨论工作，讨论主题为：如何提高预防保健科服务能力？华润医疗患者管理服务部工作人员来到现场进行指导，医院主要领导及各部门负责人、各单位预防保健科工作人员等20余人参加了讨论活动。



公共卫生预防保健科作为中能建安徽医院科室重要组成，在承担辖区居民健康服务上有着重要地位，解决和提升其“品质、效率、体验”方面上的问题尤为重要。

本次活动通过“行动学习”方式进行，各层管理人员分别加入讨论组，经过1个多小时的热烈讨论，最终形成多维度问题清单21条，为预防保健科的服务提升提供了重要方向。日后医院将继续开展大讨论，根据问题轻重缓急制定整改措施，明确整改责任人及整改时间，不定期安排人员进行整改落实情况督查。



中能建安徽医院

门区医院集团助力医院患者服务体系 建设系列之“精耕医生服务细节”

6月5日，北京市门头沟区医院集团内训师方洁为各科室服务助理、临床医生和礼仪培训小组的成员进行了一场别开生面的培训，培训主题是临床医生服务场景礼仪规范，对不同岗位都有借鉴意义。

在培训中，方洁老师综合运用了内训师培养课程中的多种培训技巧，把讲故事、示范、演练、设置悬念等运用得恰到好处。医生出身的先天优势，让她在组织案例的时候总是能打动人心，让学员都能沉浸其中。



同理心是整场培训的升华。医生只有把服务好患者当作一场修行，才能源自内心，也才能真正进入内心。培训后，有些医生表示，之前一直认为“只要我把患者的病治好了才是最重要的，而忽略了人是有情感的，不是机器。这个培训能让我重新审视我和患者的关系，我们是合作的关系，我要用患者接受和喜欢的方式来对待他们。谢谢方洁老师让我有了深度思考！”

各科室服务助理也在培训后交流了想法，就在转训中的注意事项咨询了方洁老师。润心患者服务中心也牵头成立了礼仪培训教学小组，区医院集团负责指导内训师，通过内训师的示范，为转训工作提供范本，让转训老师更加自信，并就转训中出现的问题及时反馈，教学小组集中讨论，给予解决方案。

爱于心，践于行，门头沟区医院集团会和各医院紧密协作，为这场走心之旅、润心行动，持续发光发热，助力医院患者服务体系建设和相关重点工作。



北京市门头沟区医院集团

知行合一

特别的爱给这群特别的孩子

“六一”国际儿童节，小朋友们都被祝福包围，吃大餐、玩游戏、收礼物……那些因为疾病只能在医院过节的小朋友们又会收到怎样的惊喜呢？

用医术治愈身体的病痛，用温暖抚平心灵的创伤。为了让小朋友们感受节日的欢乐，广东三九脑科医院脑瘫科全体医护人员为住院患儿精心准备了儿童节礼物，脑瘫科一区尹靖宇主任、二区郑炳铃主任及护士长高年进看望了住院儿童，并为他们送去节日的温暖。

为脑瘫患儿庆祝儿童节，一直都是脑瘫科的传统。儿童节这天，脑瘫科的病房总是热闹非凡。往年的儿童节，脑瘫科都会开展系列活动，邀请患儿及家属参加，让患儿在参与活动的过程中发挥潜能、增强自信心。这次虽然赶上疫情，不能举办活动，但脑瘫科的医护人员仍希望孩子们在儿童节这天能开心地度过，让患儿及家属切身体验到医患之间相互支撑共度难关的真情。而小患者们也知道哥哥姐姐们会过来送礼物，个个都非常兴奋，充满期待。在拿到礼物后，小朋友们的脸上都露出了灿烂的笑容。

这个特别的儿童节，凝聚了医院对脑瘫患儿的无限真情和美好祝愿。除了身体上的治愈，广东三九脑科医院脑瘫科的医护人员表示，更希望能疗愈患儿们心灵的创伤和阴影，通过行动为这些“折翼天使”带去温暖与希望，帮助他们勇敢地面对病魔和生活，让他们拥有一个健康和快乐的童年。



据悉，去年5月，广东三九脑科医院正式与广州白云山医院共建紧密型医联暨儿童诊疗康复中心，5月正值儿童诊疗康复中心（脑瘫科）开业一周年。在过去一年间，脑瘫科共接诊8000余名患者，入院量2500多名。为给更多

脑瘫患儿带来更专业与贴心的诊疗服务，这一年来，脑瘫科还做了这些事情：

1、积极参加学术交流会

2019年6月21日，受邀参加“中华医学会第七届全国小儿神经外科学术会议”。

2019年8月3日，联合广州白云山医院共同举办“脑瘫手术康复一体化治疗研讨会”，200余人参会。

2019年10月，受邀参加“华润医疗脑科专委会第二届学术年会”。

2019年11月9日，尹靖宇主任受邀参加“2019年神经医学高峰论坛”，并发表《脑性瘫痪的手术康复一体化治疗策略》演讲。

2019年12月15日，受邀参加“2019年粤赣脑瘫治疗高端论坛”。

2、鼓励脑瘫患儿参与社会活动

2019年11月3日，12名脑瘫儿童代表参加“第15届广州特殊儿童运动会”，并且均在比赛中获得奖牌。

2019年6月1日，联合赵广军生命热线协会、大良一心志愿者协会等公益平台，举办“欢乐六一，幸福陪伴，快乐成长”主题活动，邀请100多名住院患儿参加。

2020年6月1日，开展“六一送温暖、送爱心”活动，送出120余份儿童节礼物。

3、加强医患沟通，普及脑瘫科普知识

2020年4月，开通互联网在线复诊、寄药到家服务。

创建康复微信群，定期通过微信群开展线上看诊、康复手法培训课、在线解疑答惑等活动。

2020年5月29日“世界爱足日”当天，尹靖宇主任及郑炳铃主任通过YY直播平台开展“脑瘫患者足部知识讲解”线上免费义诊活动，在线为患者及家属解答关于脑瘫患者足部疾病的预防、治疗及康复等知识，线上观看人数接近1.7万。

未来，广东三九脑科医院脑瘫科将继续秉承“仁心仁术 康泽天下”的理念，守护脑瘫患儿的健康。

广东三九脑科医院

▶ 润心于行 门诊就诊患者体验穿行测试

4日上午，华润武钢总医院院长助理张威带领润心患者服务中心、直属门诊办公室工作人员一起对门诊部进行了一次就诊服务体验穿行测试。

这次穿行测试的主要目的是梳理疫情后新的门诊就诊流程，就地解决门诊就诊服务难点、痛点，主要从门



诊环境美化、流程优化两个方面着手。根据门诊不同楼层和科室分布情况，重新制定宣传导引方案，以7S标准对门诊的标识系统进行统一规范化管理，并计划升级门诊电子化宣传导引系统。同时结合疫情防控常态化工作要求，对门诊一楼大厅导诊挂号、志愿者引导服务做了具体要求并制定了相关工作

计划，有序推进门诊流程优化升级。

“志愿服务” 打通就诊服务拥堵环节

为帮助患者解决就诊过程中的突发问题，打通就诊服务的拥堵环节，从医院职能部门开始，每天安排一名志愿者在门诊大厅早高峰时期志愿服务2小时。门诊制定了专门的志愿者服务告知书，对志愿者进行岗前指导。

志愿服务旨在帮助引导患者就医、指导网上预约挂号、自助机办卡、自助机挂号及线上缴费、自助机缴费等，培养患者移动医疗就医习惯，改善患者就医体验，同时缓解收挂窗口压力，提升工作效率。

志愿服务同时也让全院员工熟知门诊流程，积极提出整改意见，从我做起，无论在何时何地，人人都是医院的宣传员，人人都能解答患者的需求。

华润武钢总医院

小智慧，大爱心——润心患者服务体验之小发明

《黄帝内经》记载：“药之不及，针之不到，必须灸之。”近年来，随着人们对艾灸技术认识不断加深，对艾灸的需求不断增加，北京中能建医院中医科在2018年3月份正式开展艾灸治疗，用以弥补针药所不及，并且在治疗上取得了事半功倍的疗效。

刚开始艾灸治疗的时候，我们主要开展了温针灸和灸盒灸。然而万事开头难，由于对艾灸治疗缺乏临床经验，病人多时偶尔会有因照顾不过来，出现轻微烫伤等意外的发生。虽然病人都表示理解，未因此出现过纠纷，但是我们却不能置之不理。于是大家集思广益，不断探索，上网查资料，去外院交流学习，寻找属于我们自己的方法。

针对温针灸，我们将薄厚硬度适宜的纸板剪成3cm左右的正方形，并在一边剪一个三角形的豁口，当病人感觉到发烫时把单个或多个纸板插到针体上，用以隔离艾灸柱对人体产生的热量，并可根据病人对热的承受度调节温度。

针对灸盒灸，我们想要寻找一种既耐高温，又对病人皮肤无刺激的材料，但一直没有找到合适的工具。无奈之下，我们利用废弃的泡沫板，用透明胶将其边缘粘合在一起，制成灸盒大小的框架，防止病人烫伤。虽然解决了烫伤问题，但是由于废弃的泡沫板形状各异，



制作出来的框架外表参差不齐，而且使用几次过后颜色漆黑，极不美观。因此大家进一步开拓眼界，在各家寻找合适的制作材料。无意中我在家里发现了孩子用的白板压条，颜色鲜亮，质地柔软，形状规整，只是不知道耐热度如何，于是大家赶紧动手制作出第一个实验品，由于怕对病人产

生伤害，我科室人员亲身进行尝试，发现此器具不仅质地轻软，而且接触皮肤十分舒适，并能耐受高温，不变形，不染色，真是意外的收获。于是我们赶紧上网购置白板压条，大家齐心协力共同制作出美观大方的灸盒隔热垫。

虽然只是工作中一个小小的发明，但是却凝聚着我们针灸科全体工作人员的一颗仁爱之心，为了提升患者体验，提供润心的患者服务，我们开启智慧，奉献爱心，做到“医者初心，厚德仁爱，医之操守，勤勉奉献”。

北京中能建医院

呵护儿童健康，共建平安校园

为欢度六一儿童节，广西水电医院再次走进南宁市三屋小学校园，开展呵护儿童健康系列活动。南宁市三屋小学位于南宁市青秀区高坡岭路与百花岭路交汇处，是一所有着50多年历史的农民工子弟学校，主要接收外来务工人员的子女。

正值炎炎夏季，针对近期频发的校园儿童溺水事件，医院急诊科的黄俊坚医生和韦凤飞护师为三屋小学的学生们准备了一场校园防溺水安全警示教育课，分别从如何预防溺水事件的发生、发生溺水后如何求救，以及溺水急救技能的演示等方面进行授课，课后还进行零距离的教学，手把手地教同学们操作心肺复苏术。场上的同学们都积极参与到教学当中，互动十分热烈。



在疫情常态化防控下，如何让校园不再受到新冠肺炎的侵袭，确保正常教学？医院防保科黄莉敏医生对在校学生进行了新冠肺炎防控知识培训，还教会了同学们正确佩戴口罩的方法，指导大家学习标准七步洗手法步骤。

广西水电医院的医务人员把健康知识带进了学校，与学校共同呵护儿童健康，共建平安校园。

广西水电医院

遇见美好

看“巴林特小组”如何为医务人员解忧

润心患者服务体系建设是全流程的暖心工程，既要服务于每一位患者，也要让我们的医务工作者感觉到温暖。只有内心住着阳光的人，才能将阳光带给别人。如何帮助医务工作者在治愈患者的同时，内心获得正向引导？“巴林特小组”应运而生。

2020年是华润医疗患者服务体系建设深化年，健宫医院旨在把患者服务体系工作做深、做实。2020年又遭逢百年难遇的疫情，在医院管理团队的指导下，健宫医院医务人员义无反顾地背负起应有的社会责任，承担着巨大的精神压力。为落实患者服务体系深化方案精神，在院管理团队的指导下，润心患者服务中心联合医院工会创造性地开展了员工关爱工作——巴林特小组活动。

什么是巴林特小组活动呢？

“巴林特小组”由匈牙利精神分析师米歇尔·巴林特于20世纪50年代创造，成为一种广为流传的训练临床医务人员处理医患关系、缓解职业倦怠的方法。巴林特小组有8-12名医务人员组成，以小组模式探讨日常工作中的医患问题，针对典型案例通过角色转换、遐想、共情等方式分析当事人情绪背后的心理过程。

“润心服务的工作既包括患者的满意，也包括员工的满意。服务员工是患者服务体系建设中重要的一环，只有员工体验提升了，才能更好地服务于患者，患者的体验才会提升。”健宫医院润心患者服务中心总监、副院长冯燕如是说。

无论是疫情中还是日常工作中，遇到的医患关系矛盾是医院职工心理压力的普遍性来源。通常情况下，并不是所有医生都有完备的自我心理调适知识和技能，他们因工作繁忙，也很少有机会与同事交流医患互动的感受，因此往往对医患关系的处理感到困惑、孤独、无助。如何化解这种负能量？健宫医院5月开始启动的“巴林特小组”是一种用话题讨论、情景扮演等形式让医生互相



沟通交流，以疏解职业压力、提高沟通能力、训练处理医患关系的方法。

一名医生坦言，虽然在发生医患矛盾的当天，她很快平复心情，但“直到参加完活动才真正卸下心理包袱”。

另外一名医生表示：“整个疫情期间我们都投入忘我地工作，但是也会有压力、焦虑和对家人的担心。今天给大家分享这些负面情绪，得到这么多同行的建议和鼓励，听着听着我感觉暖和多了。”

首次巴林特小组活动在润心患者服务中心主责下顺利开展，聘请了首都医科大学心身医学科副主任医师卢伟博士作为巴林特小组的指导老师，在现场活动之前已为全院医务人员进行了相关知识的线上培训。整个过程大家敞开心怀畅所欲言，尽情释放负性情绪，同时给与彼此关爱与温暖，最后大家脸上都洋溢着灿烂的笑容。



传统的巴林特小组成员主要来自临床医生，但健宫医院在实践中扩大了成员范围，邀请护士、医技、行政、后勤人员等参加，建设成了真正属于全体健宫职工的“心灵家园”。

医院党委书记高鹏指出，“员工有了好的心态，才能更好地投入工作，员工得到理解，自然会更加理解病人，从而病人也就更理解我们医务工作者。”这是健宫患者服务体系建设工作的源动力，也是将医院患者服务工作“做深、做细、做实”的体现。

北京市健宫医院拟在本年度持续开展“巴林特小组”活动，将患者服务工作的“润心”人文精神深入每位员工的内心，也为他们在心里种下美好的阳光。

北京市健宫医院

▶ 因为信任，让“自感这次过不去”的患者救了自己

信任，是相信而敢于托付。医患之间，信任尤为重要。最近在武钢二医院神经内科发生的一件事，充分说明了这一点。突发脑卒中的范女士经过武钢二医院神经内科的全力救治，6月3日痊愈出院。这位发病时“自感这次过不去的”范女士对医务人员表示万分感谢。

5月19日，钢城某中学退休的范女士早晨八时半突发吐词不清，口角右歪，站立不稳，头昏不适，门诊循例筛查排除新冠肺炎的同时，急查颅脑CT提示脑梗死，当即行卒中中心绿色通道，乘坐轮椅推入武钢二医院神内病房。值得庆幸的是，由于范女士送医及时，正处于静脉溶栓的“黄金时间窗”内。

主任刘美与柯尚生大夫迅速对范女士进行系统规范体检，护士长袁琴与当班护士李必聪、王双早已默契遵刘主任口头医嘱，给予病人急查血、输氧、测量生命征、心电监护、建立静脉通道等一系列急救措施，同时备好溶栓药物随时待命。

化验结果及时回报，完全符合溶栓指征。经过简明扼要的沟通后，范女士老伴毫不犹豫地签署知情同意书。紧接着，护士将溶栓药物阿替普酶争分夺秒地给范女士用上，并严密观察生命体征变化。此时距患者到院的时间节点仅为三十五分钟。

当天晚上，失语状态的范女士基本恢复言语功能，更幸运的是，曾经以为“这回肯定过不去了”的她第二天能够正常对话，表达清晰，其它不适症状明显缓解。由于范女士年过七旬，同时伴多种基础疾病，身体虚弱，管床医生柯大夫与治疗师充分沟通，制定了针对性的中西医结合诊疗方案。住院期间，范女士非常积极地配合治疗，随着时间的推移，她的状态越来越不错，各项指标控制良好，她对医务人员的感激之情与日俱增。

6月2日，出院前一天，自感劫后余生的范女士再一次到办公室，向柯大夫以及其他医务人员致谢，发自内心地希望大家吃饭。柯大夫代表大家婉拒了。范女士顿时潸然泪下，哽咽道，你们对我这么好，救了我一命，我不知道怎么表达感谢……

大家纷纷劝慰，转头把范女士的礼金存入她的住院帐户，直到第二天出院时才告知真相，这再一次引得范女士泪盈于睫，心潮澎湃。管床医生柯大夫连忙给予温暖安慰，不断交待出院注意事项，并待她情绪平静下来，亲自替她整理好口罩，仿佛子女面对自己的母亲一样，真心实意。



范女士发病当天，家属原本联系去知名大医院救治，而她毫不犹豫地选择了武钢二医院，主要因为信任；当她的老伴面对一无所知的溶栓知情同意书，却不假思索地签字，也是因为信任；当医生与她沟通各种诊疗方案时，她表示全听医生的，没有任何异议，还是因为信任。这种“托命”式的信任和尊重，说实话，也让医务人员感动，并深感责任重大，产生了更强的前进动力。面对这种毫无保留的信任，我们除了倾尽全力还她一个希望，别无选择。

良性互动下的医患关系，本是情感相系的命运共同体。医患同心，其利断金。这便是人世间最美好的一件事情。

武钢二医院

温暖童心，与家人般的医务人员欢度六一

6月1日，广东中能建电力医院心理行为科、康复科在病房举办系列活动欢庆儿童节，大小朋友们齐聚一堂，在欢声笑语中度过了缤纷多彩的一天。



讲座与答疑

在心理行为科团体生物反馈室，心理治疗师肖柳婷从青少年心理特点、影响因素、常见心理问题、如何进行亲子互动四个层面带来了一场主题为“青少年常见心理问题及应对”的讲座。



讲座结束后，心理行为科医生王厚亮、何锦坤，护士长陆英，心理治疗师肖柳婷与前来参加讲座的青少年及家属围坐在一起，倾听他们的心声，为其解疑答惑。

有趣的的游戏

儿童节当然少不了有趣的的游戏，在康复科物理治疗室，医务人员和孩子及家长一起完成游戏。在家长的引导和医务人员的帮助下，小朋友们做得越来越

好了！游戏过后，当然少不了精美的礼物！



在充满仁爱的广东中能建电力医院，在这充满童心而温暖的一天，医务人员与祖国的娇艳花朵度过了愉快而难忘的六一儿童节。希望我们医务人员永葆童心，更祝福孩子们健康茁壮地快乐成长！



广东中能建电力医院

用心陪伴 温暖 92 岁暮年老者

济南重汽医院康复科有一位 92 岁的老人，我们亲切地称他为杜爷爷。他常年周转于各医院康复科，很少回家。慢无期限的康复治疗加上缺少家人的关爱与陪伴，杜爷爷的脸上已经好久没有笑容了。开始输液治疗时爷爷不配合，我们科最小的护士去床边紧紧握住爷爷的手，安抚他的情绪，直到液体输完才缓缓松开了手，无声的沟通在十指相连间传递。



爷爷有时候不配合吃药，我们来到他的床边唱儿歌，做游戏，哄着他把药吃完，这时候在我们眼里爷爷就是个孩子。在知道爷爷是军人出身之后，国庆节这天，我们给爷爷送上一面五星红旗，爷爷仿佛又回到了当年鲜衣怒马的青年时光，眼中闪烁着快乐的泪光。



渐渐的，每一次看到我们去病房，爷爷的眼睛都追随着我们。信任是一种依赖，为他唱歌，为他疏解心情，功夫不负有心人，终于迎来了老人的笑脸。

陪伴就是关爱，陪伴就是感恩。通过我们的优质护理，把对病人的爱外化于行。

偏瘫康复第一步，从这里出发

走进淮北矿工总医院神经内科三病区，您一定会被走廊里的这一排整齐脚印吸引。这脚印，是做什么用的呢？

偏瘫步道，这步子这么大，偏瘫患者能走这么大步子吗？能走这么远吗？带着疑惑，我们走进神经内科三病区看看究竟吧！

下午的神经内科三病区，护士正在指导患者在步道内康复锻炼，护士教得专业，病人学得认真！看，他们脚步的落点，不正是脚印的位置吗？！让我们为坚持训练的病友和给予他们康复指导的护士们点赞喝彩！



有些急性卒中患者，偏瘫下肢肌力已到四级，在床上进行主动运动配合良好。可是，一旦扶他们下床进行行走训练，他们就开始紧张，虽然有家人在身旁陪护，却还是担心跌倒，内心恐惧，抬不开腿，迈不了步。怎么康复训练呢？

护士长郝秀荣有办法，这不，您看这位人高马大的孔大哥，就是不敢迈步。



郝护士长对孔大哥进行全面的评估后，开启了个体化的康复护理心理指导，把孔大哥的担心和护理上的应对措施给予了全面浅显易懂的讲解，直到孔大哥战胜了恐惧心理，主动要求下床练一练走路。可是孔大哥双脚真正落地的那一刻，双腿紧张得直抖。护士长就扶着他耐心指导：“健腿先走一步，患腿抬起跟上，对……”在护士长的鼓励声中，孔大哥脚步走对了，信心也有了，他自己表示不愿成为家庭的包袱，要好好完成训练！

神经内科三病区护理团队，对于偏瘫、功能障碍的患者开展早期康复训练，从良肢位的摆放，到床上被动功能训练、语言和吞咽功能指导，得到病患们的一致好评。

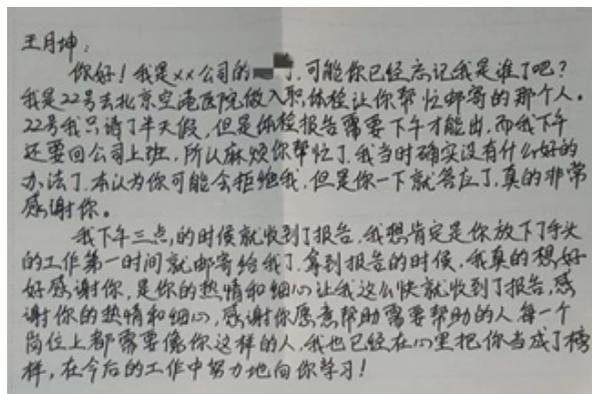
淮北矿工总医院

感动人物

总有人默默关心你

凌晨，有位老人来空港医院看病，因为头晕得厉害，走不了路，而家属行动不便。见此情况，值班的保安推着老人检查、带着家属取药，累得满头大汗……患者离院时，非要给保安小费，当时保安已经下班。经患者描述，这位默默关注着老年患者的保安，就是我院5月29日前半夜值班、凌晨2点下班的戴眼镜、胖胖的保安……

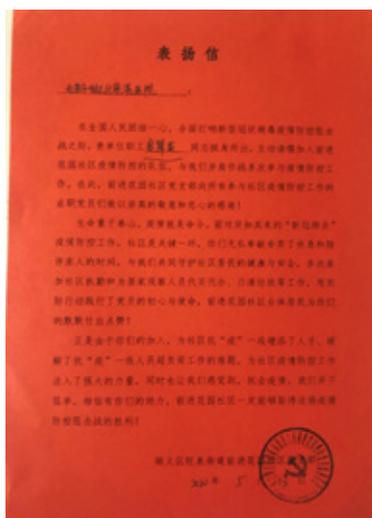
五月，一个乌云密布的清晨，耳鼻喉科周伶俐医生为一位患者复查完毕后，匆匆往家赶。如果不是其他同事说，患者不会知道，这一天是周医生的休息日，但是为了准时为患者完成复查，周医生毫不犹豫地把复诊时间约在了早上，结束后才匆匆赶回家履行陪女儿外出的约定……



这位出现在感谢信中的工作人员，用润物细无声的爱心、耐心、贴心和责任心，切实感动了来院体检者，同时也用默默无闻的实际行动，将爱岗敬业、助人为乐的精神风范于无形中在医患间传递！

一位家住双裕东区的80多岁高龄的老人，近期在神经内科病房住院治疗，得到了科主任陈东丽及科内所有医护的精心照护，十分感动。出院后，老人亲自书写了一封长长的书信，表达了内心的激动之情。其实，我院内科、外科病房医护常年要面对许多老年患者，多年来，大家团结一心，用无微不至地默默守护着每一位患者，在专业诊疗、护理的同时，为很多老年患者送去了精神和心理上的慰藉。荣誉墙上密布的沉甸甸的锦旗，留言簿上纸短情长的感谢，无不见证着医患深情。

同样在五月，一位做完眼科手术还未拆掉纱布的患者，在家属的陪伴下，执意要为眼科肖玥言主任及其医护团队送上锦旗，表达深切感谢。代为接受锦旗的是医务科负责人，因为肖主任此前身体不适一直在带病上班，把所有预约患者的手术都做完才赶去接受治疗……



写在后面

总有人默默关心你。总有那么一瞬，突然被触动了心底的柔软，温暖。金色锦旗、真挚信笺、深情诉说的背后，有着无限绵长的感动故事，总也道不尽、数不完。

北京市顺义区空港医院

最佳实践

▶ 润心大使走进华润武钢总医院开放日直播间

为给广大市民提供更加优质、便捷的医疗服务，展示医疗领域疫情防控期间的举措和成果，提供医患零距离的交流平台，华润武钢总医院推出“医院开放日”患者体验直播活动。



本次活动邀请了六位润心大使作为首批体验者，跟随医院润心患者服务中心工作人员一起参观了门诊部的各科室，对医院门诊的就诊流程、改善就医体验的相关做法和服务设施、环境等进行了全面了解。本次医院开放日还以

线上直播的形式，让更多患者通过直播间了解医院门诊就诊流程和环境。



在直属门诊叶华容主任和各专业科室主任的介绍下，润心大使们先后参观了急诊科、内科、外科、妇产科、儿科、康复科、疼痛科等专业科室以及超声影像科、检验科等医技科室，初步了解医院门诊科室分布情况以及就诊流程须知。同时，润心大使反馈的问题将纳入品质、体验、效率服务大讨论活动的问题整改清单，同步推进落实整改。

总医院将以此为契机，顺应疫情常态化的现状，借助网络新型平台，持续开展此类创新活动，推进深化患者服务体系建设工作，不断优化医院服务流程，努力提高医疗水平，切实提高患者对医院的满意度。

华润武钢总医院

三九脑科医院开放日迎来省人民医院放射治疗专家团队

为进一步深化患者服务体系建设，加强同行对本院技术发展、学科建设情况的了解，6月2日，广东三九脑科医院举办了开放日活动，迎来了广东省人民医院放射治疗科团队。



广东省人民医院放射治疗科主任潘焱教授团队重点参观了我院肿瘤综合诊疗科，并与学科进行了深度交流。在我院肿瘤综合诊疗科主任助理赖名耀的陪同下，潘焱教授团队先后参观了肿瘤综合诊疗科病房、治疗计划室、放疗机房等，详细了解了科室临床诊疗水平、科研学术能力以及近年来取得的成果。



近年来，我院肿瘤综合诊疗科在积累了大体积脑转移瘤立体定向放射外科（SRS）治疗、危重颅内生殖细胞瘤急诊放疗、心理干预代替全麻下放疗为核心的儿童神经肿瘤治疗以及让患者正常生活、回归社会的心理、康复、营养治疗等多种特色治疗的能力之外，还提出了危重颅内生殖细胞瘤急诊放疗、将体部肿瘤急诊放疗理念应用于神经系统等理念，并取得了较好的疗效。目前，肿瘤综合诊疗科儿童神经肿瘤团队、营养团队、放疗技术团队、放射物理团队等纷纷在国家级学术会议进行学术报告，在不断扩大自身学术影响力的同时也在国际舞台上发出了自己的响亮声音。

参观结束后，我院党委书记、副院长、肿瘤综合诊疗科主任蔡林波及科室骨干与潘焱教授团队一起座谈。会上，蔡林波就医院和肿瘤综合诊疗科近几年

的发展情况和取得的成果作了简单的介绍，就专家团队的关心和支持表达了深深的谢意，并就专家团队提出的问题给予详细的解答。

通过此次开放日活动，潘焱教授团队对我院肿瘤综合治疗科有了更深的了解，并对科室的各项工作给予了充分肯定。零距离的开放日活动，增进了同行之间的交流，让医院的品牌特色进一步凸显。

广东三九脑科医院

传承中医文化 激励有为青年

——记门中医院开放体验日活动

中医药文化是中医医院可持续发展的灵魂，而青年是医院可持续发展的后备力量。6月5日，为更好地在青年员工中传承中医药文化，同时落实疫情期间开放体验日最佳实践，北京市门头沟区中医医院医联中心联合团总支组织了由15名青年员工参加的开放体验日活动。

党委书记郑秀霞、润心患者服务总监张伟全程参与了活动并讲话。内训师罗涛为大家讲解了医院自1956年建院以来的曲折而辉煌的发展历程、医院核心价值 and 特色文化，介绍了内分泌科、骨科等特色科室。然后依次参观了饮片调剂室、颗粒调剂室、饮片煎药室、王修身名家研究室和刘海起老中医传承工作室。



在王修身名家研究室，副院长庞秀花以王修身教授学术传承人的身份，向参观者介绍了研究室成立的历史背景、亲身经历的“神针王”的行医的经典案例以及老人家的爱国情怀。她勉励青年医生一定要努力钻研，苦练技艺，凝聚中医药守正创新的责任，履行中医人的担当，弘扬并传承中医文化。



只有了解，才能热爱；只有认同，才能敬业乐业；也只有爱岗敬业的员工才能用心去为患者服务，给患者更多的人文关怀，从而打造医院服务品牌。此次开放体验日活动，也是在疫情防控常态化形势下，把员工体验和医院文化建设的有机融合的初步尝试。

北京市门头沟区中医医院

开门纳谏 零距离体验

——泰安市立医院“开放体验日”活动正式启动

为了增强社会各界对泰安市立医院医疗技术水平和服务质量的了解，进一步加强医患交流，构建和谐医患关系，6月6日上午，来自企事业单位、新闻媒体、社区居委会等各个行业的20余位市民代表走进泰安市立医院，参加“开放体验日”活动，零距离感受就诊流程，揭开医院神秘面纱。



泰安市立医院首个“开放体验日”开启，打破了医院单纯的体验模式，给市民代表安排了免费健康体检，亲身体验体检全流程，感受医院提供的诊疗与服务。

“以前听说过市立医院是一家新成立的医院，当时一直对医院实力持怀疑态度。今天身临其境参观后才发现，原来市立医院不仅环境舒适、硬件先进，而且专家团队实力非常强，特别是每个月还有这么多北京专家定期来医院坐诊，这对泰城的老百姓来说，是惠民利民的福利，老百姓来这里看病放心，医院也一定能够厚积薄发。”参观完市立医院的环境和科室后，一名从司法系统退休的老干部激动地说。

王先生作为一名卫生系统的退休老干部，在参观过程中，医护人员的微笑服务让他非常难忘。王先生表示，在参观医院的过程中，环境和设备都让他很惊讶，特别是医院整个医护队伍精神抖擞，他们从始至终都保持着微笑，这让他感觉非常温馨。“微笑能温暖患者的心房，微笑能给患者康复的力量，市立

医院医护人员这种饱满的微笑让我从内心感受到了温暖和力量，希望他们一直把这种微笑保持下去。”王先生说道。



“开放体验日”活动是泰安市立医院为提升社会认知度和服务水平而设立的惠民利民的公益活动。活动每期招募 20 人左右，组织社会民众进行健康体检并参观医院，介绍医院的学科特色、名家名医、服务理念及医院文化愿景。通过活动开展，医院认真倾听市民来医院体验后的真实声音，让市民为医院未来发展“找问题”“提建议”，把问题梳理后向相关部门反馈，并进行认真整改，进一步推动医院整体服务水平的提高。

泰安市立医院

爱你·让你更懂我

——广东中能建电力医院举办首期开放体验日

“第一次知道我们医院有这个诊疗项目，回去要和家里人说说。”

“医护人员太辛苦了，太伟大了！”

“今天的活动让我学习了很多知识，下次我还要参加！”

这些都是来参加广东中能建电力医院首期开放体验日的社区居民的感悟。为促进居民对医院诊疗环境、服务特色和医院文化的了解，提升医院知名度和美誉度，同时普及急救技能，提升患者体验，6月19日，我院以“生命安全第一”为主题举办“爱你·让你更懂我——医院首期开放体验日”活动，来自周边社区的近20名居民报名参与。

润心患者服务中心胡溅梅总监首先介绍了医院概况，并进行急救技能知识讲座。在一个多小时的授课中，胡溅梅总监对如何拨打120、胸外心脏按压的姿势和定位、人工呼吸的技术要领等知识进行介绍，让大家充分认识了挽救生命关键的“黄金时间”，懂得急救的重要性。



胡溅梅总监和急诊科路恒兰主任现场演示心肺复苏术，悉心指导大家实地操作，并就居民们生活中遇到的疑问进行耐心解答。





随后，大家移步至门诊一楼急诊科，路恒兰主任详细介绍科室日常工作，120救护车设备设施和出诊流程，着重强调了“胸痛优先”的理念，为大家揭开这支“急救先锋队”的面纱。

最后，大家前往住院部，胡溅梅总监介绍科室设置和学科特色，大家纷纷表示，虽然在周边社区居住，但对医院总体情况还没有全面了解，此次活动提供了一个很好的机会，让医护人员和百姓居民的距离拉得更近了！



今后，我院拟在每月20日左右开展“爱你·让你更懂我——医院开放体验日”，以专科为特色推出系列主题活动，增强患者对医院，对科室的了解，促进医患间的沟通交流，进一步完善诊疗服务和患者就医体验！

广东中能建电力医院

武钢二医院患者服务礼仪培训落下帷幕

“不学礼无以立，人无礼则不生”。在现代社会，礼仪是一个人素养的综合体现，是人与人之间沟通的重要桥梁。医务人员作为特殊人群，不仅需要精湛的医疗技术和良好的职业道德，更需要良好的职业形象。亲切自然的微笑、体贴关心的语言和恰当的肢体语言将给予患者极大的安慰，让患者在诊疗过程中体会到有温度的诊疗服务。

近日，武钢二医院护理部举办的为期一周的患者服务礼仪培训落下帷幕，该院全体内训师利用业余时间参加了培训。员工在工作中的一言一行、一举一动都是医院形象最直观、最有形的体现，其言语行为的专业性、礼节性、标准性是患者接受和认可医院最有说服力的评价因素。掌握医护礼仪有助于提升医疗服务质量，改善医患关系。

肿瘤科护士长毛晶担任本次培训的主讲老师，她为大家示范了单人礼仪动作和双人间礼仪动作。单人礼仪动作包括各种站姿、坐姿、蹲姿、推治疗车等动作。双人礼仪包括行进间向同事、向领导问好、电话礼仪和开关门礼仪等。



护理部主任彭静华为大家讲解了在常态化防控下，戴口罩后眼神、目光沟通时的注意事项，以及电梯礼仪、两人交接物品礼仪等。尽管是利用下班时间，但是各位内训师无论听课还是对课后的分组练习都格外认真。大家彼此互相纠正动作，仔细琢磨仪态。

参加培训的李凤梅高兴地说：“尽管练习很辛苦，但是自己的进步是明显可见，在今后服务患者时更自信。”

培训的最后一天，大家进行了分组展示和评比。院长助理、润心患者服务总监何文斌充分肯定了大家积极学习、认真训练的态度，嘱咐大家把学到的礼仪知识带到科内进行转训，把内在的专业知识转化为外在的专业表现，促进患者建立对医务人员和诊疗服务的信任感，不断提升个人和组织的患者服务能力。

武钢二医院

标准落实 评比有据

——“三印象、六到位、九温馨”最佳实践顺利推广

“您好，请问有什么可以帮助您的吗？”“……好的，请跟我来！”“三印象、六到位、九温馨”最佳实践推广实施以来，泰安市立医院全体医护人员微笑相迎，礼貌接诊，获患者广泛好评。

分设服务小组 制定评优方案

泰安市立医院着力打造以患者满意为中心，以服务质量为核心的综合性医院，为全面提升员工服务意识，根据华润医疗发布的“三印象、六到位、九温馨”实施方案及医院实际情况，制定了评优方案，分设护理服务明星、医疗服务明星、收费处服务明星、后勤服务明星，给予宣传与奖励。

张贴服务礼仪规范 时刻提醒人员遵守

为了提高服务效率，我院将“三印象、六到位、九温馨服务”礼仪服务规范做成宣传展板，在每个楼层张贴，便于医护人员记忆和操作。



礼仪集中培训并转训



视频发到各部门，各科礼仪教员负责内部转训。

为了进一步规范礼仪行为，医院举办礼仪集中培训。各科室挑选服务礼仪教员参加培训，涵盖医护人员、总务处管理人员、保安、保洁、窗口人员，会后并将培训课件及培训

服务明星光荣榜

5月开始第一期月度服务评选。根据各个岗位工作性质不同，我院分医务、护理、总务、财务四大组，分别制定规范服务调查表进行评选。护理部作为护理人员主责部门，医务处作为医务人员主责部门，财务处作为收费窗口主责部门，总务处作为后勤人员主责部门，润心患者服务中心负责总协调、总督导。5月份共评选服务明星11名，润心患者服务中心制作光荣榜，引领全体员工学习效仿，争做服务明星。



一张张真诚的笑脸，一声声亲切的称呼，一次次热诚的自我介绍……“三印象、六到位、九温馨”已经深入人心，拉近医患距离，为医院服务品牌塑造添上了浓重的一笔。

泰安市立医院

名医风采

▶ 87岁老人胆结石术后再发绞痛，医生紧急救援后转危为安

87岁的高龄老人，因胆总管结石于2019年5月在当地市医院行腹腔镜胆囊切除+胆总管切开取石术，术后恢复良好，腹部疼痛基本消失，只偶尔会有隐痛，家人以为老人年龄偏大，待其慢慢恢复。殊不知一年后老人再次出现腹部绞痛难忍的情况！

2020年5月24日晚间，老人出现右腹部疼痛，呈持续性绞痛发作，伴恶心，呕吐，至当地医院行腹部CT示：胆总管结石，肝内外胆管增宽。家人决定立即送到在治疗高龄老人胆总管结石方面有丰富经验的徐州市矿山医院就诊。

入院时，老人腹部绞痛已12小时，共呕吐5次，呕吐后疼痛也无明显减轻。普外科杨林副主任接诊了此患者，详细询问病史，了解病人发病过程及既往病史，仔细查体发现皮肤，巩膜轻度黄染，腹稍稍隆起，上腹部、右上腹压痛明显，查看CT检查结果。

经过仔细审慎各方面资料，杨林副主任考虑患者存在胆总管下段结石堵塞胆总管，结合患者体温有升高，考虑合并急性梗阻性化脓性胆管炎（AOSC），建议立即手术。但患者高龄，二次胆道手术，而且心电图提示患者前壁心肌缺血，行手术治疗风险极高，若不立即手术，胆管炎进一步加重会危及生命。

时间就是生命，在急查心肌酶谱、心梗三项、心脏彩超等指标的同时，杨林副主任与患者家属仔细沟通了病情，争取了患者家属的理解和配合，待检验指标结果出来时，急请心内科、麻醉科专家会诊，经过详细慎重的讨论，可以急诊手术。但术中需要注意严密观察生命体征变化，进行实时心电图监测，同时应用保护心肌药物，保护心脏功能。再次将讨论结果和患者家属沟通后，病人家属表示同意急诊手术。

入院40分钟后，急诊“腹腔镜联合胆道镜胆总管切开取石+液电碎石+T管引流术”准时开始了，术中发现腹腔粘连严重，胃幽门及十二指肠壁粘连于



肝门部，仔细分离粘连后，发现肝门部辨识不清，由于二次手术及炎症粘连牵拉，原本肝门部解剖位置均移位、变形，组织层次粘连融合，无法准确进入正常解剖层次，容易误伤周围门静脉、肝动脉，下腔静脉，这给分离寻找胆总管带了巨大困难，但凭借丰富的经验和精湛

技术，最终还是顺利完成了手术。

杨林副主任表示，随着我国人口老龄化的进展，发生胆总管结石的高龄病人愈来愈多。随着手术、麻醉技术的提高，高龄病人的手术已不再是绝对禁忌。现最主要的是要做到确保胆管内结石无残留。既往手术无胆道镜的保障，无法做到这一步，但现在徐矿医院拥有胆道镜和微电极碎石设备，可以完全做到胆管内无结石残留，而且术后三个月还可以从T管窦道进行二次检查，做到双保险，避免结石残留。



据悉，矿山医院普外科近三年来已成功为80岁以上高龄老人实施了一百余例手术，这体现了徐州市矿山医院在危重病人的救治上达到一个新高度。

徐州市矿山医院

医者感悟

“我很渺小，我愿为了患者拼尽全力”

1855年5月，南丁格尔在日记中写到：“战争是多么可怕，简直令人无法想象，战争就是伤口、就是急性和慢性痢疾、就是寒热病、就是饥饿……啊，可怜的战斗士，我是一个坏母亲，把你们留在了克里米亚战场，我的9000个儿子躺在那儿，为那些本可以避免的原因战斗过。现在躺在被人们遗忘的坟墓里，只有经过严寒的人才知道严冬的寒冷。”

转眼间，我来到北京市健宫医院重症医学科（以下简称ICU）工作已经两年多了，如果没有这两年的经历，我想我永远也无法体会南丁格尔老前辈写下开篇那段话时的心情和感受。何其有幸，我成为了一名ICU人，走在生命的两旁，为生命护驾、为健康护航，见证生与死，目睹悲欢离合，感受着生命的脆弱与坚强、痛苦、悲伤、惋惜、震撼，我的情感也涌动着患者的情感潮汐……

每一个被送进ICU来的病人，都承载着家人的牵挂和期盼，期盼在漫长的等待中迎来曙光。ICU的全封闭式管理，极易使患者产生特殊的心理反应和需求，因此，在这里的患者需要得到更多的关心和爱护，更需要沟通和理解。在病房里，我们是患者唯一的依靠。

记得曾经收治过一个“90后”老爷爷，住进来的第三天就发生了ICU谵妄，躁动明显，让人很难靠近。护士赵梦思灵机一动，突然想到刚刚自己给儿子买的生日玩偶还没有拿走，便立即拿过来放到老人手里。老人看到漂亮的玩偶，眼睛一亮便安静了下来。看着老人玩弄着玩偶的样子，我们都满足的笑了。此后科室中就多了许多供患者把玩的小玩具，毕竟俗语总是说“老小孩儿”，上了年纪就更需要关爱了。

为了防止老爷爷再次发生谵妄，我们把他转进了小病房，有医生护士和阿姨专门陪伴。护士赵梦思虽然不负责老爷爷的看护了，但是她一有时间就去看



望老爷爷，陪老爷爷说说话、讲讲故事、拍拍气球，老爷爷直到出院再也没有发生过ICU谵妄。

出院那天，老爷爷准备了一个精美的盒子送给了赵梦思，打开一看，正是那只可爱的玩偶，赵梦思感动地拉住老爷爷的手，“答应孙女，回家以后一定要好好的，玩偶是送给您的，回家后看到玩偶就会想起曾经陪伴过您的‘孩子们’”。话音刚落，老爷爷的家属便推着轮椅进了电梯，老爷爷没有回头，但他的手在擦眼睛……

重症监护室的工作辛苦、忙碌，但生命的顽强让我们充满着感动。每一次，当我们看到患者克服重重困难从死亡线挣扎回来的那一刻，我们会欣喜、会庆幸、会满足。在这个与病魔殊死抗争的地方，医学的人文关怀显得尤为重要，它仿佛是点点繁星，即使不耀眼，却足以点亮整个夜空，温暖每一个脆弱又坚强的生命。

北京市健宫医院重症医学科 林强

尹靖宇 让脑瘫患者的人生不再步履维艰

脑瘫患儿是一群不幸的生命，不幸的生命后面是一群不幸的家庭。
脑瘫科医生是一群有梦想的行者，梦想的源头是一颗充满爱的心。

——编者语

我从学生时代就开始接触脑瘫治疗，读研期间有幸师从闻名全国的脑瘫外科专家、被誉为“东方SPR手术创始人”的徐林教授，获益匪浅。不可否认，脑瘫的治疗难度颇大，但绝非不治之症，很多办法在探索当中，相信随着医学的进步，脑瘫的治疗效果将会显著提升。这些年的从医经历，也更加坚定了我的决心。



曾有个小伙子因患脑瘫致右侧偏瘫，要踮着脚走路，但他智力正常，学习良好，到广东三九脑科医院脑瘫科治疗后，运动功能得到显著提升，步态基本恢复正常。今年高考，他填报了医学专业并成功录取，他告诉我，是我们帮助他开启了新的人生，他希望把医学带给他的益处传递给更多人。我为他的想法而感动，也为自己所从事的职业感到自豪。

这里值得我们注意的是，为什么这个小伙子都十几岁了才来医院治疗？其实，有些地方特别是在农村，家长把脑瘫视为不治之症，而没有给予脑瘫儿足够的重视，也有一些家长不忍心开刀，或者认为手术风险大，最后望而却步。正因如此，我们经常看到一些年龄较大、步态畸形的脑瘫患者。殊不知，年龄越小治疗效果相对越好。我经治过一位小患者（因早产缺氧患脑瘫），当时来院的时候已经6岁了，下肢痉挛非常严重，无法坐立。经过明确诊断给予SPR（选择性脊神经后根切断术）治疗，约半年后患儿能下地行走。家人发照片给我看，孩子在练习走路，笑得很开心，也许不久他就能和同龄人一起嬉闹、玩耍。

和这些可爱的孩子们交往，是我工作中非常重要的部分。这些聪明的小患者教会了我很多，我有时会抛开大人或者医生的身份，进入孩子们的世界，从他们的角度，我看到了更多的简单，更多的美好以及更多的信任。每次我来到医院，他们都用自己的方式和我打招呼，大一点、会说话的孩子还会叫一声“尹叔叔”，甚至还会和我开玩笑。没当过医生，真的很难体会到这种快乐。

有次我生病，但科里太忙实在走不开，就让同事帮忙挂个点滴。有个小患者看到后，满怀好奇地问我：“尹叔叔，你也生病了吗？”我说“是啊。”再后来病好了碰到他，他又问我：“尹叔叔，你好了吗？”我回到：“好了，因为我听医生和护士的话，好的快。”他听后很高兴：“那我也会好起来。”他的乐观让我很感动，也许我能做些事情，让其他患者也更加乐观、积极。我总是问自己，我们还能为他们做些什么？

有的患者家属来自外地，长途奔波来院检查或住院，常常因医院床位紧张而不得不住在附近的宾馆，支付治疗费之外的开销。为此我们推出床位预约服务，让他们的就医流程更加流畅，减少了排队等待时间。诸如此类的还有针对脑瘫家长开设的《健康大讲堂》，给予全方位的指导，以便清楚地了解到脑瘫患儿的日常护理。脑瘫的康复治疗是长期甚至终生的事情，其重要意义要求我们医院、社区、家庭三方面的康复须结合起来。在家庭康复方面，我们的愿望是：让7岁以上的患儿成为自己的康复治疗师，让7岁以下患儿的家长成为孩子的康复治疗师。

即使如今医院的脑瘫科无论从技术水平还是规模上都在国内小有名气，但我们能做的还有很多。一位母亲靠捡废品攒钱给脑瘫孩子治疗，孩子病情严重，有智力、语言、运动方面障碍，但她的积蓄远远不够治疗费。作为医生，我们从内心想救治这个孩子，于是我们将她的情况反馈到当地政府和社会爱心机构，并呼吁社会力量来援助这个孩子。结果令人欣慰，经过有效治疗，这个孩子能够站起来独立行走。

女儿出生到现在，很多个儿童节我都是和小患者们一起度过，但我相信她会理解并支持我，因为我是医生，那些孩子们更需要我的陪伴和医治。

广东三九脑科医院

这里的“天使”不一样

在工作中，我时常不穿白大褂，而是穿着带有消毒水气味的绿色手术服和拖鞋，不停地穿梭在密闭的空间里；

在家中，家人从来不等我吃饭，因为我的工作充满了变数，上了班就不知道几点能下班，根本不知道什么时候能到家；

在亲朋好友眼中，我电话不接，微信迟回，聚会老缺席……

因为我是护士，而且是一个拥有18年护龄的广东中能建电力医院手术室资深护士。



对患者提供优质的护理服务，对实习同学和新同事做好带教工作，以及科室的院感工作都是我的日常。患者，患者家属，手术医生和麻醉医生，是我职业生涯最有缘分的遇见。

患者，是赋予我护理职业意义最重要的人。对每一位手术患者，我都在术前、术中、术后的每一个环节落实好护理工作，因为他们将性命相托于我，我怎能不以诚相待？

接到手术通知单，我要充分评估患者病情，细心准备手术环境和各种手术用物……对每一个手术患者，我一定要亲自下病房访视病人，与患者沟通，了解患者病史，向患者介绍疾病相关常识、麻醉和手术方式及各种注意事项，始终做好“六个一”，以得到患者的信任，解除患者的焦虑和对手术的恐惧情绪，

帮助病人以平和的心态迎接手术。

记得有天凌晨，接到一个急诊剖宫产的产妇，我刚出来核对产妇信息，家属立马焦急地问：“还核对什么？赶紧送进去手术啊！”家属的急切容不得我做任何解释，我默默地仔细核对，毫不懈怠地将产妇送进手术室。随着手术门一关，家属在外，患者在内，各种仪器设备琳琅满目地呈现在产妇面前，产妇脸上瞬间增添不少焦虑和恐惧，我拉着她冰凉的手说：“没事儿，我会一直陪着你的！”当我把产妇安全地送出手术室再次见到家属时，还未来得及等我开口，家属迎上来饱含歉意地轻声说：“对不起！刚刚我太着急了！谢谢你们……”



术中护理是一种润物细无声的美。关切的安抚，安静的环境，保护病人隐私，一个安全舒适的体位等等，这些都是我对每一个手术患者必不可少的护理环节。在手术中，我常提醒自己和同事，不随意讨论与手术无关的事情，因为我知道，即使是随口一句“哎呀”，都会让患者徒增深深的恐惧。



细节决定成败！手术室最关键的细节莫过于无菌操作技术，无菌操作不到位，手术做得再完美也是徒劳！所以，每个工

作环节，我们都时刻紧绷安全弦，不放过任何一个细节。多年手术室护理工作，让我熟练掌握了人体的基本解剖层次和每一个手术步骤，每台手术能够准确及时主动传递器械，密切观察术中情况，及时解决问题。

作为手术室资深老护士，对实习生和新同事进行带教自然而然地落在了我的肩上。以身作则，手把手地教会每一个同学和同事每一项操作，是我“传帮带”的工作准则。今年，新冠肺炎疫情爆发，我被荣幸选中进行穿脱隔离衣和防护服的全院性示范操作。同时，担任新冠肺炎感控小组成员，研制了60多条科室院感制度，参与制定新冠肺炎感控指引、手术演练和手术室各区域穿脱防护服流程等。



在手术室，没有鲜花和赞美，只有一场场惊心动魄的生死急救，有一群绿衣天使在无影灯下默默坚守。我们时常觉得辛苦，可当被问及下辈子是否还愿意做手术室护士吗？我们的回答是——我愿意！因为，无影灯下的绿衣天使情怀已深深地烙在心上，植入骨髓。



广东中能建电力医院手术室 李徐华

医院品牌建设从何下手

当今医疗健康领域正在迅速发展，一个引人注目，一致且全面的品牌可以帮助医院在众多医疗机构中脱颖而出，赢得更多市场份额。以下谈到的四个品牌建设技巧旨在促进医院持续取得成功。

什么是医院品牌？

如今的患者群体意识到了研究和“货比三家”的价值。他们还比以往任何时候都更具流动性，他们不仅可以就诊前访问医师、医院信息、评论等，还可以就诊后在相关线上平台进行讨论和留言。

医疗机构中的品牌围绕着信任和熟悉来建立与竞争对手不同的形象。除了诸如优质服务世界一流的治疗，最佳医师和医疗设备之类的核心竞争力外，医院还应将其他关键方面的重点放在品牌要素上，例如医院的颜色、主题、位置以及与人类心理需求直接相关的身份行为。

虽然品牌对于吸引这种新病源至关重要，但必须首先确定该信息将是什么。此过程涉及评估组织和受众，并利用这种理解来推动消费者决策。

成功实现医院品牌塑造的策略

1、品牌研究

在建立品牌之前，就必须将收集定性和定量数据作为品牌战略的一部分，竞争研究是建立您的品牌的必经步骤。

2、品牌定位

品牌定位既是一门艺术，也是一门科学。在医疗领域的定位关系到品牌在受众眼中的医疗水平、诚实度、可靠性。与竞争对手相比，品牌独特的价值使患者感到特别，受到照顾是值得的投资。

如印度的云宁医院，他们一直在提供出色的孕产妇和新生儿护理，不仅要在婴儿出生时，而且要在整个怀孕期间都对婴儿进行养育。他们提供了世界一流的设施，对准妈妈和父亲进行了初次育婴方面的培训。

3、品牌识别

品牌识别其中包括色调，名称选择和视觉元素，例如徽标、颜色，充当品牌形象的字体。颜色在创建品牌形象方面发挥着至关重要的作用：

红色——激情，能量的色彩可能令人生畏，因此与心脏、血压、脊柱和运动有关。

绿色——无菌，可育和平衡的颜色。

蓝色——与镇定和放松相关。重症监护医学会推荐使用这种镇定的颜色，以促进重症监护病房的休息。

紫罗兰色——神经系统和大脑活动有关，也代表着全世界的精神健康和康复。

粉色——更加女性化和温暖，因此代表女性疾病和健康生育。

4、品牌故事

在许多专科医院的品牌塑造过程中，通常会用温情医学人文故事来烘托医院形象，无论是运用电视媒体传播医患故事，还是在医院内部设置医患故事照片墙，都是可以成功营造一种有温度、有感情的医患共处氛围，而不是单纯的诊疗。



文字来源：梅奥国际

医学人文如何才能学以致用

有人说，如果医学被注入人文情怀，医学就成了有温度的科学；有人说，大多数的医患纠纷或者冲突，都是由于医疗行为缺失人文关怀的结果；还有人说，医学大家总是能够将医学经验和人文理念，巧妙地糅合浑然一体，为患者提供优质服务。医学大师的真功夫，无非是“诊断有依据，治疗有指征”，在医疗过程中更加注重人文关怀的细节。

我们的医学毕业生，都曾经选修过人文医学课程。学习的时候，感到这门学科十分有趣。课堂上的每一个经典实例，都听得津津有味，但学过之后，很快就还给老师了。到了临床工作的时候，根本不知道怎么做人文医学方面的事情。造成人文医学的教与学、学与做的脱节。使得人文医学听上去很美，学起来不易，做起来更难！

既然后人文医学如此重要，又不容易学习和模仿，那么，我们怎样才能练就高素质的人文素养，以使我们的人文医学能够学以致用呢？笔者结合40年的临床磨炼实践，体会如下：

第一，培养自己良好的职业习惯，是提升人文素质最有效的途径。日积月累，习惯成自然，就能够把发挥人文医学精神的规范细节转换为责任习惯，练就从事医学职业的责任心。一举一动就会流露人文情怀，在无形中传递给患者及其家属。张孝骞和裘法祖教授等医学大师们，平时无一不是从每一个环节精雕细琢，才最终形成了难得的人文智慧。

第二，把病人当成自己的亲人还不够，还需要将患者的病情作为自己所患的疾病来感受。身临其境地为“自己”的疾病权衡利弊，出谋划策，郑重地替“自己”做出临床诊治决策，这是人文精神体现的最高境界。每位医务人员能力有大小，诊治方法存在差



异，但替人做主和为己决定，结果肯定不一样。尽管能力有限，但只要我们医务人员能真正站在患者及其家属的角度看问题、想问题，就不会留下医疗行为的愧疚和遗憾。

第三、不断修炼内在品质。要不断地自学，从传统的、经典的、有益的中外书籍中，吸取人文精神的营养和要素；把高尚的、优秀的、有用的人文思想，潜移默化地转化成自己职业操守内涵。把枯燥、平凡的医疗职业当成神圣的医学事业。以兢兢业业的事业心，做好自己分内每一项医疗工作。不停地反思，摒弃利己的私心杂念，培养慈悲为怀、普惠众生的崇高人文意识。在反复循环地学习、熏陶、思考中，不断提升自己的人文素养。

文字来源：健康报

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

