



华润医疗患者服务体系 润心简报

2020年8月



目录

CONTENTS

体系深化

- 01 “华润医疗人的知与行·朗读者”活动开展情况
- 03 “品质、效率、体验”大讨论工作进展
- 05 患者服务信息管理系统上线及使用情况
- 07 患者服务信息系统完成健康教育视频功能迭代!
- 08 患者服务最佳实践标准的落地实施进展

使命担当

- 11 淮北矿工总医院医师节庆祝表彰大会
- 13 门头沟区医院庆祝第三届中国医师节
- 15 援藏，播下医疗技术的种子，生根发芽!
- 18 肿瘤血液科助患者疼痛无忧

知行合一

- 19 呼吸疾病诊疗中心打造“患者身心康复之家”
- 21 重型颅脑损伤患者终获康复出院
- 24 男子山顶突发胸闷，矿医专家及时施救
- 25 大红色的锦旗，点亮了医师的节日
- 27 两位中医医生，一样的仁心仁术
- 29 润心大使深入一线 改善医疗服务勇争先
- 32 人民子弟兵，我们守护你们的健康

遇见美好

- 33 志愿者义诊服务进社区
- 35 您的生日，医院记得!

37 口腔科的润心乐章

38 朴实无华的医者 永不退缩的大爱

感动人物

39 榜样 公卫医师先锋

41 只因信任，66岁爹爹千里求医

最佳实践

43 患者开放体验日 小记者化身眼科小医生

45 患者开放体验日之康复治疗

46 真爱不改 准妈妈们的开放体验日

48 医院开放日让您更懂我，让我更懂您！

名医风采

49 仁心仁术，为花季少女切除脑肿瘤

医者感悟

53 医路芬芳 倾听医师的心声

55 仁心仁术，就在诊疗的每一天

他山之石

56 3年吸粉百万，医院也能玩转新媒体！

体系深化

“华润医疗人的知与行·朗读者”活动开展情况

为庆祝第三届中国医师节，弘扬“敬佑生命、救死扶伤、甘于奉献、大爱无疆”的崇高精神，在公司党办的牵头组织下，患者服务管理部面向各成员医疗机构开展了“华润医疗人的知与行·朗读者”主题活动。朗读内容选自《华润医疗人的知与行》系列读物之《医者之魂》、《知行合一》、《逆风飞扬》，也可以分享医务人员在日常工作中的行医体会与医患共处感悟等。

各成员单位认真准备、积极参与，截止至8月10日，共上报朗读者视频、音频作品191份。经过优中选优，公司在医师节期间对最具代表性的35份朗读作品进行了持续一周的重点展播。值得骄傲的是，华润集团润心学苑在首页和润心诵读社板块，都对朗读者活动和涌现出来的优秀作品进行了展播。大家可以进入华润医疗微信公众号和润心学苑去收听、收看我们医生自己的故事。



在此，我们要感谢所有倾情朗读的医务人员，感谢所有参与幕后制作的工作人员，是你们的一心一意钻研、全心全意付出，给予了《华润医疗人的知与行》最动听的共鸣，最历久弥新的印记。



正如很多参与活动的医务人员所言，围绕《华润医疗人的知与行》开展的朗读者活动是一个袒露心声、借文抒怀的舞台，“每日箴言”则是每天一早都期待着的与大医“交流”的机会，而发自我们医者内心的感悟和衷肠，又可以通过投稿“医言医语”来寻求共识，促进传播。

因此，我们请各单位润心患者服务中心的工作人员，还有关注和参与患者服务各项工作的医务人员，积极转发“每日箴言”图片给更多的同事，让直接服务患者的一线医务人员在忙碌之余，能够重温医者的情怀，感受先辈的坚守，体会同道的思考，润悟医患共处的美好与力量！



“品质、效率、体验”大讨论工作进展

8月份，患者服务管理部对旗下广东中能建电力医院、广东三九脑科医院及广西水电医院等医院进行了调研，了解各单位工作进度、把握工作方向并指出问题和不足，帮助各医院更好的完成大讨论问题清单整改环节的各方面工作，为迎接大讨论回头看工作做好充分准备。三家单位均如期完成了问题清单梳理环节，并在有序推进大讨论问题整改环节的相关工作，各单位的工作进展及亮点如下：

1、广东中能建电力医院

工作进展：开展大讨论18场，梳理各类问题315项，已整改206项。

对已整改问题督导方法：通过问问题提出科室得到问题是否真正解决，主责部门是否已满足提出科室的相关需求，或通过院内公示已解决问题清单，全面征求医院各方面意见。

对院级问题督导方法：针对院级问题召开院班子专题会，确定主责部门、整改措施及完成时限。



2、广东三九脑科医院



工作进展：开展大讨论43场，梳理各类问题146项，已整改126项。

对已整改问题督导方法：由科室主动提交已整改问题的证明材料，如制度文件、整改材料、现场照片等，润心患者服务中心根据各科室提交的材料判断问题整改完成情况，同时由润心患者服务中心联合各职能部门共同到现场对整改情况进行验证。

3、广西水电医院

工作进展：开展大讨论17场，共梳理各类问题255项，已整改173项。

对已整改问题督导方法：按科室具体情况采用科室提交证明材料、院内公示、现场检查等不同督导方案相结合的方式，确保问题整改及时有效。

后续计划：患者服务管理部继续走访其他成员医院，以确保各单位优质、高效的完成大讨论自查整改阶段工作，不断提升管理水平。



患者服务信息管理系统上线及使用情况

8月，患者服务信息管理系统分别在北京市健宫医院、广东中能建医院成功上线，这也是即广东三九脑科医院、淮北矿工总医院之后，系统在华润医疗第三、第四家成员医院上线并应用。



各医院上线进度如下图所示：

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					

1、健宫医院

8月7日，北京市健宫医院举行了患者服务信息系统上线仪式，院长李亚非、副院长冯燕出席仪式，信息科、质管办、医务部、护理部、门诊服务部、医疗发展部、润心患者服务中心等部门的负责同志参加了上线仪式。





在系统上线初期，润心志愿者现场为就诊患者提供咨询服务，为患者提供系统使用的宣传和辅导。

2、广东中能建医院

8月10日，患者服务信息系统在广东中能建电力医院成功上线。上线当天，医院在门诊大厅举办了上线仪式，罗伍山院长、王德民副院长、许育榆副院长、黄梅芳院长助理、詹振鹏院长助理及相关的各科室负责同志参加。



系统为广东中能建电力医院解决了自主建卡、预约挂号、线上缴费及检查检验报告查询等多项患者就医的瓶颈问题，同时提供了丰富的线上患者服务功能。为更好的宣传及推广新系统，医院安排了详尽的推广方案，如在医院入口处摆放易拉宝并安排志愿者为患者讲解系统使用方法，同时全院全员在患者的就诊中、住院期间进行推广，医院还通过微信公众号向民众发送系统上线通知，希望广大患者快速了解系统功能并主动应用。

患者服务信息系统完成健康教育视频功能迭代!

8月, 华润医疗 - 患者服务信息平台与北京大学医学部 - 医大时代教育强强联手, 迭代了一项新功能——“医疗动画”, 可为用户提供3D动画健康教育视频, 一期共集成了包括内科、外科、妇科、儿科等29个科室、上百余病种的共计650部健康教育视频。

健康教育视频系统的上线满足了医患多种需求:

- 更好的满足老百姓日益增长的健康知识需求
- 让患者及时了解自身疾病特点与基本情况
- 增强患者在就医过程中对治疗及用药方案的理解
- 患者可掌握预后康复阶段的日常护理及注意事项
- 作为健康宣教工作的载体形式, 成为医务人员宣教助手
- 提高医护人员临床宣教的效率

用户可扫描二维码, 登陆患者服务信息系统体验、学习和推广。



提示: 除上线医院外, 其他各成员医院均可扫描任一医院二维码登陆

患者服务最佳实践标准的落地实施进展

保障医院最佳实践落地的工作建议：

- 1、患者服务体系建设是全员、全方位、全流程开展。患者服务最佳实践落地实施涉及到医院多个部门，建议由医院院领导统一部署，患者服务总监统筹负责，明确各患者服务最佳实践落实的主责部门及协同部门。
- 2、患者服务总监负责督导医院最佳实践的落地实施情况，及时向医院书记、院长汇报工作进展，根据落地进度及效果适时采取改进措施。
- 3、润心患者服务中心为其他部门落地实施最佳实践提供协同支持，适时开展穿行测试，及时向患者服务总监反馈最佳实践实施过程中的亮点、困难。
- 4、建议结合医院实际，建立最佳实践落地实施的激励机制、约束机制和考核机制。

“医院卫生间管理规范”实施注意事项

1、建议医院针对本院卫生间常见问题来制定培训、检查的重点内容，如地板水渍处理、保洁工具摆放等。

2、卫生间的管理台账包括医院的所有厕所，包含公共区域、病房、职工宿舍等场所的卫生间。

3、卫生间管理的措施和要求应尽量简洁易懂，有条件的可形成图文资料，便于保洁人员执行。

4 建议与医院日常检查机制、即拍即改等相结合，并充分发挥年轻人力量，开展全员参与提升卫生间环境。



“‘一医三专’全方位传播”实施注意事项

1、临床科室作为“一医三专”的主要载体，只有动员宣贯到位，才能保障能动性、实施顺畅度及宣传效果。

2、建议医院“一医三专”宣传分主题、分阶段开展。每个阶段围绕一个主题，从不同角度对医院及专家、专科、专病诊疗进行专题报道，呈现一医三专突出亮点，为社会大众形成深刻印象。

3、润心患者服务中心品牌宣传组负责结合医院及各临床科室实际，制定“一医三专”宣传计划安排，同时为科室“一医三专”宣传策划提供指导意见。



“超声检查分时段预约”实施注意事项



1、超声科不论规模大小，高峰时段均可能存在患者等候时间较长的情况。建议所有医院结合自身特点建立超声检查分时段预约的制度或预案。

2、通过预约管理目的是让患者知晓候检时间段与等候人

数，避免高峰时段拥堵。

3、超声候诊区域需要有明显的提示说明，建议提供座椅、饮用水、网络等润心服务。

4、超声检查报告领取区与检查候诊区建议做空间划分，取报告时需核验确认患者身份。

“礼仪与沟通”培训助力医院落地最佳实践

本次培训的核心内容：

1、医务人员基本礼仪的正确观念认识，相关礼仪规范要求和沟通的技巧。

2、如何开展礼仪培训，同理心的作用和不同临床场景下的医生礼仪规范的具体内容。

3、医院门诊工作的特点、门诊护士礼仪规范的管理和落实。



“三印象 六到位 九温馨”后续实施要点：

1、建议医院进一步强化医务人员礼仪规范（务必杜绝“短裤配白大褂”“勾肩搭背”“穿拖鞋查房”等行为），同时融入同理心的意识和沟通技巧。

2、各医院礼仪小组结合培训内容，掌握礼仪培训管理、督导实施的方式和方法，推进“三印象 六到位 九温馨”最佳实践标准在医院完全落地。

下一步计划：

- 1、适时组织第一批、第二批最佳实践标准落地情况的互动检查。
- 2、适时组织第二批最佳实践标准实施情况的交流分享。
- 3、发布第三批患者服务最佳实践标准。

使命担当

▶ 淮北矿工总医院医师节庆祝表彰大会

8月19日是第三个中国医师节，为表彰先进，弘扬医务人员“敬佑生命、救死扶伤、甘于奉献、大爱无疆”的崇高职业精神，当天下午，淮北矿工总医院在学术报告厅隆重举行2020年医师节庆祝表彰大会。医院党委书记、院长刘文远，医院领导班子其他成员以及各部门职工和医师代表等200余人参加表彰大会。



刘院长指出，在疫情阻击战中，全院上下彰显抗疫精神，用实际行动诠释了新时代矿医人的责任与担当。“抗疫情、保目标”的战役已经打响，我们要一手抓防疫，一手抓发展。坚定不移地抓紧抓实防控措施，确保防疫工作取得全面胜利。医院已进入新一轮的快速发展期，要认真谋划医院十四五发展规划。

人生因奋斗而升华。矿医人要传承前辈踏实奋进的优良传统，坚守“仁心仁术 康泽天下”的历史使命，践行“务实、专业、协同、奉献”的矿医精神，为淮北市卫生健康事业贡献我们应尽的力量。



学科带头人为新入职的医生配带听诊器



新入职的医生重温“希波克拉底”誓言



诗朗诵《因为有你》



专家寄语



新入职医师代表发言



为获奖人员颁发奖杯及荣誉证书

与会医师们纷纷表示，今后一定要以获奖医师为榜样，修医德、行仁术，切实践行“平等仁爱，患者至上，真诚守信，精进审慎，廉洁公正，终生学习”的中国医师宣言，进一步提升医疗服务能力和水平，不断提升患者就医体验，为全市人民的健康保驾护航！

淮北矿工总医院

门头沟区医院庆祝第三届中国医师节

2020年是不平凡的一年。新年伊始，一场新冠肺炎疫情突如其来，门头沟区医院的医生们与千百万同行一起，闻令而动，义无反顾，披甲逆行，为打赢疫情防控阻击战倾洒了汗水，贡献了力量。



8月19日，是第三届中国医师节。这天一大早，门头沟区医院管理团队为全院医师送上精心准备的节日礼物——鲜花、定制可乐及邮票，感谢大家长期以来为群众健康、为医院发展做出的贡献。

这一天是医师们自己的节日，他们坚守在自己的岗位，用一如既往的敬业、温暖人心的微笑和专业严谨的诊疗，服务于广大辖区百姓。



经过新冠肺炎疫情洗礼的门医医师们没有出现在狂欢的游乐场，也没有出现在山川秀美的公园景区，他们依然活跃在治病救人的第一线，他们用自己的微笑、敬业为这普通又不普通的一天留下最美的注解！



今天我过节，我是全院最靓的仔！

别看医师们平时看起病来不苟言笑、专业严谨，过起节来才知道——原来你是这样的医师！

8月19日，区医院新楼门诊大厅新登场的“最帅”“最美”医师牌，吸引了大量患者和家属前来围观，更是吸引了门医医师们纷纷驻足拍照——嘿，看这里，门医最靓的仔！



北京市门头沟区医院

援藏，播下医疗技术的种子，生根发芽！

为扎实做好2019年度顺义区卫健委东西部帮扶协作专业技术人才选派工作，响应顺义区卫健委和医院的号召，空港医院骨科副主任医师郑华君主动报名前往西藏，参加为期一年的医疗帮扶工作。2020年7月，郑华君圆满完成了医疗援藏工作，载誉而归，与藏区百姓结下了深厚情谊……

快速行动，造福一方百姓

“借这次机会，我一定会把首都的先进理念、先进技术带到西藏去，教给那里的医疗工作者，让那里的百姓在高原相对恶劣的自然条件下，能少一些病痛，让雪域高原的老百姓能够感受到来自首都的关怀！”



这是空港医院郑华君医生在2019年7月入藏进行医疗援助工作前，对欢送他的领导和同事说的话。如他所说，到达驻地西藏尼木县医院后，来不及适应海拔4000米，空气稀薄、气压低、含氧量少的新环境，郑华君就快速投入到了工作中。

被任命为尼木县医院外科主任的郑华君，面对医院外科没有细分科室的情况，主动承担起外科门诊、住院病房、会诊、值班等工作，从四肢外伤骨折手术、关节脱位、小儿骨科、类风湿性关节炎到五官手术、普外科阑尾炎、乳腺炎、腹膜炎、肛周脓肿等手术，有时忙起来，一干就是十几个小时。

以往，上述疾病患者都是直接转至拉萨市进行治疗，但尼木县距离拉萨有170多公里，光路程就要3-4个小时。郑华君的到来，不仅减少了患者们舟车劳顿的不便，更为许多疾病的治疗赢得了宝贵的黄金时间，在一定程度上减少了致残率。

为更好地开展工作，造福百姓，郑华君结合当地实际情况，在院长的支持

下，创建了尼木县医院骨科，并申请资金购买了相关器械，完成了该院的第一台骨科手术，实现了该院骨科专业手术零的突破。

传帮带教，播下技术种子

教之以法、口传心授。郑华君在尼木县医院的工作重点不仅是开展医疗工作，更多的是通过“传、帮、带、教”，给当地的医务人员传授经验和进行专业培训，倾力为医院播下医疗技术种子，打造一支“带不走”的医疗队伍。为此，郑华君结合当地实际情况，开展教学培训工作，并一对一带教，与当地医生共同讨论，结合典型手术，从具体病例给医生讲解骨折的治疗，指导骨折的整复方法和技巧。

在郑华君的带领下，一年内共治疗完成阑尾手术、乳腺炎化脓感染引流术、肛周脓肿切除术、腹腔穿刺术等外科住院手术26例；完成小儿骨折脱位并外固定90余例；完成小儿唇部开放性贯通伤清创缝合1例；头面部大面积玻璃爆炸伤清创1



例；参与并指导大抢救8例；完成骨折整复并固定150余例；参与疑难杂症疫病治疗1例，参加远程会诊1例，获得了院领导及医务人员的高度认可。期间，郑华君每月组织科室大查房2次；参与疼痛科组建每周出诊2天，参与门急诊会诊平均每周约5次（共约180人次），去藏族家里会诊4次……

通过参与实际病例学习，郑华君培养的当地医生已可独立完成常见病的诊断和手术治疗。

精准扶贫，用关爱传递希望

开展医疗援助工作期间，郑华君积极响应中央的扶贫精神，通过爱心扶贫，发动空港医院全体员工为当地募集善款19050元；先后为10户贫困家庭发放了热心公益人士捐赠的扶贫款；向当地幼儿园的藏族小朋友赠送了学习用品；与当地学生结成一对一帮扶对象，定期探望并送去生活用品；与西洛家5人结

成签约户，完成8次上门体检、探望……精准的扶贫举动为当地百姓送去了爱和希望，也让党和国家的美好政策更加深入人心。

“依依不舍西藏情，常盼岁岁永康！拉萨尼木祝好！扎西德勒！”声声祝福，一生珍藏的宝贵记忆。一切，都写进了医疗援藏的动人史册里……

北京市顺义区空港医院

肿瘤血液科助患者疼痛无忧

近日，一名男性患者因疼痛难忍到泰安市立医院肿瘤血液科进行治疗，据患者介绍，他在入住泰安市立医院肿瘤血液科病区前，已经在其他医院进行了两次姑息手术治疗，现在出现了下肢活动障碍，腰部疼痛十分难忍，严重影响他的生活质量。

经过了解，该患者是一名会厌癌术后复发转移病人，存在腰椎转移和脊髓占位，因此产生了顽固性剧痛。患者在入住泰安市立医院肿瘤血液科病区后，经过医生的精准治疗，护士们的精心照料，最终疼痛得到了控制。

在全方位了解患者的病情后，肿瘤血液科主任陈方国组织全科医生对该病例进行深入讨论、评估，认为缓解患者的癌痛是当下最主要的治疗方向，专家团队为该患者制定了缓解癌痛的个体化方案。

在治疗期间，该患者对使用止痛药物有较大思想压力，医护人员为排除患者的思想顾虑，采用了口服与针剂联合的治疗方法。除此之外，各班护士每天都会帮助患者移动床、椅数次，以保证患者的舒适，预防了压力性皮肤损伤的发生。护士长李茜茜每日四次查房，主动与患者及其家属聊天沟通，了解患者心理及情绪变化，及时帮助患者调整情绪。在医护人员的共同努力和悉心照顾下，该患者的癌痛得到缓解。日前，该患者已经好转出院，为感谢肿瘤血液科全体医生们的精心治疗和护士们的悉心护理，特意制作两面锦旗表达了感谢。



泰安市立医院

知行合一

呼吸疾病诊疗中心打造“患者身心康复之家”

门头沟区医院呼吸诊疗中心成立以来，在主任安福成、副主任李鹏飞带领下，积极组织全科参与“品质、效率、体验”大讨论，从礼仪培训、礼仪规范到重症技术，把呼吸诊疗的每一项诊疗规范及先进技术一步步踏实落地，致力于打造专业过硬、服务到位的“患者身心康复之家”。

全员培训 梳理日常诊疗问题

全科医护人员先后分批次开展危重抢救培训，细化考核每一位医护人员的技术操作。从简易呼吸器的使用到呼吸机管路连接、操作以及管路养护，以“熟练操作”为考核达标，达到熟练掌握机械通气的常规处理为技术演练的目的。



呼吸疾病诊疗中心“品质 效率 体验”讨论会

- 5-25诊疗中心亚专业组安排
- 5-29非呼吸科室气管镜检查流程(4)(1)
- 6-4患者留痰温馨提示
- 6-4留痰改进表
- 6-4留痰流程与集痰器培训
- 6-11肺康复-抖音推广计划
- 6-16专业组协调会
- 6-23简易呼吸器(1)
- 6-24 有创通气医生必会
- 6-24呼吸科住院病人采集咽拭子流程

日常诊疗中发现问题查缺补漏



礼仪培训



质量改进探讨

优化病区环境，简化入院流程

呼吸诊疗中心经过全面改造升级后，病区环境更加优美，提高了患者住院



舒适感。简化急危重症患者入院流程，使其及时得到专业诊治。科室通过整合资源，用精湛的技术与润心的服务迎来了患者一封封感谢信和一面面锦旗！

提升业务水平 提供满意服务

在疫情防控常态化形势下，科室不断提升业务水平，线上会议交流学习，线下通过电子支气管镜下技术获取下呼吸道标本及精准诊疗；借助医联体医院的优势诊疗平台，为危重感染患者在病因难寻的情况下找到生机，在临床医学和精准医学中找到切入点，为患者提供满意的诊疗服务。

贴心打造患者“身心康复之家”



科室的危重患者病情稳定后，身体功能与心肺功能的恢复，需要经过很长一段时间的康复锻炼。科室加强呼吸肺康复合作，成立呼吸肺康复团队，以康复师 MDT 诊疗形式，开展系统化的呼吸康复，形成规范的康复计划。建立随访机制，填写呼吸慢病物理康复训练记录，每周抖音直播，让危重患者康复后重获有尊严，有质量的健康生活。

呼吸疾病诊疗中心不断提高医疗技术水平，把润心服务做到实处，不仅让危重患者得到及时救治，脱离生命危险，还让患者康复出院过上健康有质量的生活。今后，呼吸疾病诊疗中心将进一步夯实医疗实力，提供润心服务，打造专业温馨的患者“身心康复之家”！

北京市门头沟区医院

▶ 重型颅脑损伤患者终获康复出院

8月1日上午，重型颅脑损伤治愈出院患者丁先生的妻子来到广西水电医院，将一面写有“医术精湛 服务一流”的锦旗送到了6楼外科医护人员手里。她激动地说道：“这面锦旗表达我们一家人对你们的无限感谢！谢谢你们对我丈夫的精心照顾和护理！”



家属和外科护长的合影

【紧急入院】

6月14日晚8点，52岁的患者丁先生因不慎摔伤，出现意识障碍2个多小时后被送到我院急诊科入院。头颅CT检查提示，丁先生脑部出现脑内出血、脑组织受压、脑挫裂伤、蛛网膜下腔出血、多发粉碎性凹陷性骨折、头皮下血肿等多种症状，被诊断为重型的颅脑损伤，情况危急。



【紧急手术治疗】

重型颅脑外伤的紧急性和复杂性对于手术时机的把握，以及手术方式的选择尤为重要。丁先生入院后，广西水电医院外科医生等在紧急会诊后迅速采取措施，抽血、备血、剃头等术前准备紧张进行，在入院后40分钟完善各项术前准备送手术室，在全麻下对丁先生进行了硬膜下血肿清除术、脑内血肿清除术及止血术、去骨瓣减压术等多项手术治疗，进行第一时间抢救。

历经近3个小时的手术抢救，手术于0:45分顺利完成。病人颅脑手术后，外科团队又相继为丁先生做了气管切开术、腰椎穿刺术、脑脊液置换术、测颅内压术、腰大池引流术等手术，帮助丁先生尽快地恢复健康。

此次的开颅手术风险高、难度大，每一次的操作都是一个挑战，但是在科主任的带领下、科室医护人员的密切配合下，我院外科凭借着过硬的专业知识和娴熟的技术成功救治了患者。



【精心护理】



颅脑损伤对预后起决定性作用的是脑损伤的程度及其处理效果。重型颅脑损伤患者术后护理难度大，要求护理人员必须掌握扎实的理论知识以及娴熟的操作技术，在护理治疗的过程中要严密观察患者病情变化，采取正确有效的护理措施，减少并发症，降低患者致残率和死亡率。

开颅手术后，外科的医护人员对丁先生进行了为期半个月的特别护理。特别护理期间安排了24小时专人护理，严密观察丁先生的病情及生命体征变化，



精细的治疗。同时，每天细心做好基础护理及生活护理，用心帮助锻炼，耐心指导康复。

经过外科医护人员一个多月的精心照顾，丁先生病情很快得到了好转。在术后的第7天，丁先生恢复意识，虽然还不能讲话，但是能够握笔写字与妻子进行交流。

【顺利康复出院】

在术后的第43天，丁先生出院了。据丁先生的妻子表述，丁先生目前的状态良好，正在家中进行康复治疗。

一个多月以来，外科的全体医护人员用最认真负责的态度、最严谨细致的技术帮助丁先生恢复健康。看着丁先生从病危住进监护病房，到病情慢慢好转，再到康复出院，外科全体医护人员的心情也从担忧转为欣喜。丁先生妻子赠与的这面锦旗，不仅代表着对外科全体医护人员日夜精心付出的肯定，更代表着对我院医疗技术和服务的肯定与支持。

广西水电医院

男子山顶突发胸闷，矿医专家及时施救

“谢谢贵院谢医生的及时相救，谢医生不但乐于助人，医德高尚，而且医术高明”。

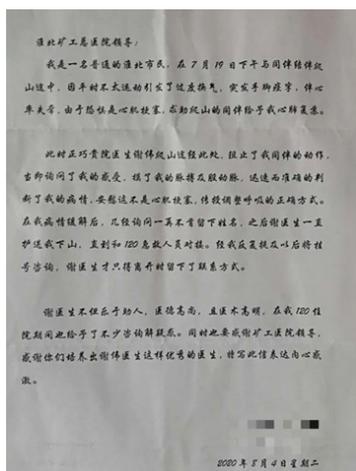
8月4日上午，康复出院不久的张先生在家人和朋友的陪同下来到矿工总医院门诊心内科诊室，一边将一面写有“妙手仁心 大爱无疆”的锦旗和感谢信送到心内科副主任医师谢伟的手里，嘴里一边说着感谢的话。

7月19日下午，平时不太爱锻炼的张先生与朋友结伴来到相山公园登山锻炼，在爬山的途中，由于过度换气引发手脚痉挛，并伴有心律失常，由于恐惧是心肌梗塞，张先生求助同伴给予心肺复苏。

此时正巧赶上淮北矿工总医院心内科谢伟医生爬山途径此处，谢医生在了解了情况后及时阻止了张先生同伴的动作，一边询问张先生的感受，一边把摸他的脉搏和股动脉，迅速而准确地判断出了张先生的病情，并协助他调整呼吸。

在张先生病情缓解后，谢医生又护送他下山，直到120急救人员赶到。在此期间，张先生和他的同伴多次询问谢医生，他都不肯留下姓名，后来，张先生反复要求到医院找他咨询看病，谢医生才在离开时留下了联系方式。

张先生在住院期间多次电话联系谢医生进行病情咨询，都得到了满意的解答，为了表示感谢，张先生出院后特意制作了锦旗和感谢信，亲手送到了医院。



大红色的锦旗，点亮了医师的节日

如关心亲人般地回应患者

对于医者来说，每一面锦旗，都是严谨、认真的工作换来的，每一面锦旗的背后，都有一个服务患者的真情故事。

8月19日，在第三个中国医师节这一天，常师傅和家属将印有“医术精湛百姓服，润心服务暖人心”和“博学精医，厚德仁心”的两面锦旗送到田东街道电厂路社区卫生服务中心，交到儿科医生姜涛和公卫科工作人员的手中，感谢他们一直以来对其家人的关心和照顾。



据了解，常师傅家住淮南田东街道皖纸社区，家中有未成年的孩子及患有慢性病的老人。老人和孩子夜间有什么突发状况，常师傅都习惯性地打电话咨询姜医生。姜医生也一直保持着热忱的态度为他解答问题，并给予一家人指导和帮助。

因常师傅的老父亲患有高血压，在田东社卫中心公卫科建立了慢性病管理档案，公卫科工作人员会定期为老人提供免费体检及回访，告知老人怎样合理膳食和相关健康知识，并反复指导高血压等疾病的健康管理方式，实时掌握老人最新的健康动态信息。为此，一家人一直心存感激。

在中国医师节这个独特的节日，收到患者送来的大红锦旗，医务人员收获的不仅仅是患者的感激，更是人民群众给予的最直接的认可和信赖，是医务人员最珍贵的荣誉！

为孩子们的健康保驾护航

接种疫苗，是预防疾病的重要措施。因为疫苗制剂的特殊性，部分孩子在接种疫苗后，因为疫苗的反应、健康状况以及饮食等因素，会出现各种不适的症状。作为与孩子和家长接触最多的科室，预防接种科的工作人员经常遇到家长们咨询各种问题。高新区天乐社区卫生服务中心预防接种科，一直以来以居民为中心，以专业的技术、暖心的微笑、热忱的服务，努力为孩子们的健康保驾护航。

7月28日下午，已经到了下班时间的接种大厅来了一位焦急的妈妈，还有她不到1岁的女儿。只见宝宝满脸通红，全身皮疹，神情紧张的母亲焦急地向接种科邢燕子护士求助。邢护士询问了情况后，立即带着母女看医生、拿药并帮助患儿服药，直到宝宝症状有所改善，妈妈紧锁的眉头才得以舒展。

类似这样的情景，在预防接种大厅经常发生，医护人员的举手之劳，对于居民来说可能是莫大的帮助。

感谢信

尊敬的天乐社区医院领导：

我是贵院所在的社区居民杨静，在此我代表全家感谢贵院的医疗团队，尤其是邢燕子护士对我女儿无微不至的关怀与照顾。

2020年7月28日中午我下班回家，发现9个月大的女儿满脸通红，右侧耳朵还有多处抓痕，全身皮疹，我立即抱着孩子赶往天乐社区医院。因为前一天正好接种疫苗，今天又吃了可能致敏的食物，所以我决定先去疫苗接种室问问。当时疫苗接种室的医生已经下班，邢燕子护士正准备下班，看见我们焦急的赶过来，她立即仔细的检查孩子，带领我们去楼下看医生，拿药，用注射器溶解药物，给孩子喂服。她牺牲自己的休息时间，全程陪伴孩子，直到孩子服药后皮疹消退，不哭不闹了。

我非常感谢邢燕子老师无微不至的指导和照顾，感谢贵院医疗团队迅速作出判断及处理，您们以全心全意的努力和付出，以高尚的医德，精湛的医术，以不辞劳苦，任劳任怨的优秀品质，更有力的诠释了贵院“一切以病人为中心”的高尚医德。同时，我也感谢医院领导，感谢您们培育出像邢燕子这样医德高尚的护理人员。

我代表全家送上对贵院最真挚的祝愿，祝贵院事业蒸蒸日上，在医院科学领域里取得更大的成绩。

患者家属，杨静

2020年7月28日

中能建安徽医院

两位中医医生，一样的仁心仁术

近日，门头沟区中医医院肺病科收到一面锦旗，上书“医术精湛，医德高尚，治好我多年哮喘顽疾”。锦旗来自内蒙外派到京工作的刘女士，她今年36岁，既往过敏体质，有过敏性咳嗽病史。

据患者自述，6月底她身体出现了种种不适，咽痒咳嗽明显，咳嗽重时头晕脑胀，恶心出汗，小便自溺，严重影响了工作和生活。“我是不是得了新冠肺炎？”这个想法总是萦绕在刘女士的脑海里。病症的不适，焦虑的情绪，让她备受煎熬。经过多方打听，刘女士了解到门头沟区中医医院的咳喘门诊对治疗此病有独到的方法，遂前来就诊，想进行系统的诊断及治疗。



首次接诊患者刘女士的是肺病科医生付伟，他对其流行病学史、过敏史、症状详细地询问，进行体格检查及相关辅助检查。考虑患者咳嗽变异性哮喘可能性大，为缓解患者紧张和焦虑，付医生耐心地讲解新冠肺炎和咳嗽变异性哮喘的区别，给患者开了口服西药，并配合肺病科自主研发的中药“止咳方”，叮嘱患者七日后再来复诊。

复诊时，刘女士咳嗽症状已明显缓解，睡眠改善，情绪逐渐好转。由于排班原因，复诊由李珊医生接诊，李医生对患者的情况并不陌生，原来患者首诊结束后，细心的付医生将患者具体情况与咳喘门诊其他同事进行了详细地复述和讨论。李医生根据刘女士的情况，再次给予患者个性化的诊疗建议，同时嘱咐其规律用药及日常生活中的一些注意事项。

两次门诊，两位医生，同样严谨，同样负责，让刘女士从心里感受到被关注的温暖，也彻底消除了紧张、焦虑的情绪。她高兴地对大夫们说：“太感谢你们了，疫情把我隔离在他乡，但他乡的医生让我感受到了家的温暖！”



送锦旗时刘女士情绪依旧激动：

“我这个病总是反复发作，以前吃了很多药，效果并不理想，在印象里总是认为中医药起效慢，但是这次服用西药配合中药后，两周基本上就不咳嗽了，让我对中医药有了新的认识！”

做一个有温度的医生，除了医病，还要用我们的关心、暖心给予患者战胜疾病的精神力量。李姗医生说：“患者的满意是认可，也是鼓励，激励我们不懈进步和成长。”

北京市门头沟区中医医院

润心大使深入一线 改善医疗服务勇争先



无论是分诊一线，还是门诊流程优化，我们带着华润黄的润心大使们，就这样日复一日地加强志愿服务，加固医院疫情防线。

以患者为中心 哪里需要到哪里

自新冠疫情爆发以来，医院所有现场挂号改为线上微信公众号挂号。我院就诊患者多为周边社区居民，老龄化严重。手机挂号对老年人来说多有不便，同时医院门诊空间有限，需要为患者做好绑卡和挂号指引服务，避免拥挤和不满，促进疫情防控工作。

“患者需要我们！”紧急情况下，为了支援医院门诊、急诊、核酸检测等院感防控第一线，医院润心患者服务中心在第一时间，面向全院润心大使发出志愿服务“征召令”！各科室润心大使积极踊跃地报名，主动参与，到门诊去！到一线去！为患者提供引导咨询、微信绑卡、线上约



号等志愿服务。

润心大使集结当日即完成岗前培训，第二天早晨七点不到就出现在医院门诊空地前为患者服务。至发稿日前，已有七批次近60位润心大使上岗，累计志愿服务超过500小时，为以患者为中心优化诊疗流程、提升服务效率贡献自己的一份力量。

润心服务多思考 撬动流程大变化

润心大使把管理才干带入新角色，提出了大量优化流程的金点子、好建议，压实疫情防控措施，为患者提供便捷，如增加引导标识、增加引导岗、搭设候诊凉棚等建议，取得了立竿见影的效果。

微信挂号填报页面的显示方式更友好了，老年患者也能看得清、学得会了；门诊增设了母婴室，方便哺乳期妈妈随时照料宝宝；修整了无障碍通道，服务更加细致入微，照顾残障患者的感受。



以问题为导向不断思考改进措施，以患者为中心不断优化诊疗流程，在院领导、主管部门、物业部、保卫处的共同努力下，一系列的润心服务获得了周边居民的交口称赞，北京市健宫医院真正成了老百姓心里的娘家医院！

知行合一 让润心真正入心

在这次志愿服务中，润心大使们纷纷表达了自己参与润心服务的初衷。

“参与门诊值岗，不为别的，疫情期间医院门诊工作压力非常大。作为一名健宫人，我在办公桌前坐不住，为患者服务，润患者的心，同样是为疫情防控作贡献。”

“援鄂医疗队队员的事迹感动了我，这是我为医院奉献的时刻，请让我上！”

“职能处室平时与患者直接接触的机会少，在门诊一级防控的岗位上，我了解了患者的真实诉求，熟悉了医疗流程，是很好的学习管理的机会。”

“希望患者能感受到我们的出发点是帮助和服务，是这样的单纯而坚定。我们想尽一切办法为患者提供更安全更顺畅的就诊环境，让他们的问题得到更高效的解决。”

哪里有需要，哪里就有润心大使的身影，这是健宫一道温暖的风景。

北京市健宫医院

人民子弟兵，我们守护你们的健康

军爱民，民拥军，军民鱼水一家亲。在建军93周年之际，京煤集团总医院党委副书记、纪委书记、工会主席刘洁，院长办公室主任崔庆勇及医疗专家团队带着慰问品和药品，慰问导弹营官兵。



7月30日清晨，我院一行8人来到位于门头沟斋堂镇的解放军某部导弹营。刘洁代表医院管理团队及全体员工向部队官兵致以亲切慰问和节日的问候，并表示总医院将会竭尽所能为官兵的健康提供医疗保障。



医疗专家为部队官兵进行义诊，并仔细询问每一位官兵的健康状况。战士们艰苦的环境和高强度的训练任务，经常会出现关节损伤、腰肌劳损等情况，骨科副主任医师王长军为其认真查体，精心检查，进行康复训练及健康指导。现场洋溢着军民鱼水情深的和谐氛围，受到官兵的一致好评。

导弹营的官兵为守护首都人民的平安做出了巨大贡献，医院全体员工向最可爱的人致敬！

北京京煤集团总医院

遇见美好

志愿者义诊服务进社区

8月21日上午，徐州市矿山医院与麓山荣郡小区联合开展了义诊服务进社区惠民活动，为社区居民免费咨询、检查、送健康，服务人数达到了100余人。

来自矿山医院骨科、妇产科、甲状腺科、眼科、康复训练中心、皮肤科等多个科室的专家组成的医护志愿服务团队现场坐诊，免费为居民测量血压、血糖，发放心电图片及口腔卡优惠卡，对常见病、多发病、慢性病进行初步筛查和诊断，为居民开处方、指导用药。有一些居民带着平时服用的药物咨询，还有一些带着化验单让专家诊断，医护人员耐心细致地询问患者的症状等，根据化验单结果，给出了专业的建议。



同时，医务人员与社区居民面对面耐心详细的解答健康疑问，针对常见病、多发病的预防诊治问题，告知老人们须定期检查身体的重要性，鼓励老人要树立积极乐观的生活态度，养成健康的生活习惯。居民刘奶奶说，她眼睛以前做过淤肉手术，现在不知道为什么又看不清了，以为是淤肉再次复发了，通过与



眼科专家沟通，做检查，才知道不仅仅是淤肉再次复发，而且还有白内障，刘奶奶决定第二天就让家人陪自己到医院好好的检查检查。

此次义诊进社区活动，由徐州市矿山医院管理的泉山区城西社区卫生服务中心的医务人员在现场发放宣传册，积极宣传家庭医生签约服务及国家基本公共卫生服务的内容、方式和重要意义，传播以签约服务促进健康管理理念，让群众了解了家庭医生签约服务的好处，提升群众健康素养水平，缓解群众就医经济压力和医院接诊压力，积极做好医养结合工作。

本次义诊活动受到了社区居民的热烈欢迎，有效地提高了社区居民健康意识，得到了社区居民的广泛好评。



徐州市矿山医院

您的生日，医院记得！

有一种文化，润物细无声；有一种关爱，深情而温暖。玫瑰、洋桔梗、多丁，是热情、真诚、漂亮而富有感情的代表，也是广西水电医院温暖关照、伴你前行的美好祝福。“Happy Birthday to you!”感恩有你，感恩付出！

7月28日上午，我院工会组织开展了7月员工生日慰问活动。我院纪委书记、工会主席、副院长索邦德与工会成员们一同为高洁、农靖铃等20名员工送上了生日礼物和祝福。



此次生日慰问活动，医院为“寿星”们准备了漂亮的鲜花和贴心的贺卡。贺卡以“有华润，多美好”为主题背景，附上医院的美好祝福“愿一切困难都能云淡风轻，所求皆如愿，所行化坦途”，展现了医院对职工浓浓的爱。



慰问过程中，索邦德副院长给每一位“寿星”都送上了真诚的祝福。慰问现场其乐融融，幸福洋溢，“寿星”们和大家一同分享生日的甜蜜和快乐。



收到生日礼物的“寿星”们纷纷表示非常惊喜和感动，感受到了医院组织的关心，感受到了职工“大家庭”的温暖。

生日，对于每个人来说都有着特殊的意义，它代表着生命和希望。给“救死扶伤”的医护人员们送去生日的慰问和祝福，是对他们辛勤付出的感恩，也是对他们深切的关怀。自建立员工生日档案以来，我院一直致力创新慰问活动，给予员工更大的关怀。

虽然只是一束鲜花、一张贺卡、一份礼品，但意义非凡。此次的慰问活动不仅彰显了医院文化建设的独特魅力，也让员工们感受到了医院的温暖和关爱，增强员工的幸福感和归属感，激发爱岗敬业、无私奉献的工作精神。



“让患者满意”、“让员工满意”是我院润心服务的初心，未来我院也将一如既往地奉行“润心服务理念”，竭诚为患者服务，为员工分忧，努力在医疗健康的道路上绽放异彩！

口腔科的润心乐章

窗外的大树从长出绿芽，到枝叶繁茂，从满眼金黄到全部凋零，万事万物都在变化，唯一不变的，是窗内那一群身着白衣、头顶蓝帽的口腔科医护人员，他们忙碌的身影让患者安心、放心。

在北京中能建医院，每天早上一开诊，就能看到一医一护伴在患者身边。口腔医生拿着高速涡轮手机，护士握着吸唾管，面对眼前半个拳头般大小的“工作区域”，专注认真地埋头工作。

当得知有病人需要拔牙但没吃饭时，口腔科医护会拿出自己的面包和水，让患者舒坦吃下。看着他们满意的神情，听着他们感激的话语，医护人员只会微笑着说“不客气”，其实他们自己也很开心。

不一会儿，诊室内就会奏起交响乐。高速涡轮手机旋转碰撞牙齿，发出滋滋的声音；超声波洁牙机与牙结石相遇，发生尖尖的声音；调拌刀与玻璃板磨合，发出吡吡的声音。当然，一天当中还会有别的声音，比如患儿焦虑、害怕的哇哇哭声，和着口腔医护安慰、讲故事的娓娓道来声；患者担心、疑惑的各种询问，和着口腔医护耐心解释和安抚的润物细无声。



窗外大树上的小鸟，叽叽喳喳地看着窗内口腔医护陀螺一样转个不停，好奇地凑到窗前，歪着脑袋打量着方寸之地里的人儿。

到了下班时间，有一个逆行的患者捂着嘴角，满脸痛苦。为此，门诊二楼的口腔科重新亮起了灯，口腔医护再次回到诊室。他们头低着，手里拿着各种器械，蓝色帽子和蓝色口罩之间的那一双眼睛虽然疲惫，却仍然谨慎地观察着、注视着……

这只是口腔科医护人员每天工作的剪影，他们对待每一位患者都像第一位患者一样，用一颗真诚的心，用实际行动践行不平凡的使命！

北京中能建医院

朴实无华的医者 永不退缩的大爱

在繁花盛开、绿荫如海的美好夏天，济南重汽医院收到了一份特殊的礼物。

一位阿姨来到内科护士站，只见她手里提着两个红色的大袋子，微笑着对当班的护士说：“我前几天在咱们科住过院，我想找一下邹同雪护士长和李萍大夫。”

这是一位温暖的阿姨，在住院期间看到这两位医护人员怀有身孕，依然对患者百般照护，爱岗敬业，待出院之后，为表达对医护人员的谢意和关爱，她亲手缝制了婴幼儿被服和小衣服，一针一线，都流露着患者对医者胜似亲人的真情！



在住院期间，主管医生李萍细心地为患者制定系统的治疗方案，每天定时查房，关心阿姨的情绪状态和病情变化。邹同雪护士长每天带领着护士们向阿姨讲解疾病与饮食方面的健康知识，并给予及时的心理安慰。对于工作，她们从不懈怠。

医护人员用朴实无华、默默奉献的职业精神，润物无声地帮助每一个生命。也正是患者们温暖的视角、感恩的声音，让医护人员在与病魔和死神的斗争中，一往无前，不愿退缩！

感动人物

榜样 公卫医师先锋

计划免疫接种、传染病控制与管理、儿童保健、妇女保健、精神病管理、卫生计生监督管理……这些都是空港医院公卫人的日常。当突发公共卫生事件的关键时刻，他们冲锋在抗击新冠疫情的最前线，用专业与热情，坚守在疫情防控的不同阶段，守护着一方平安！

李彬：求实创新，向前一步

“每当看到通过我们深入工作指导，辖区百姓公卫健康意识和理念得到提升，受益健康生活习惯的时候，内心会特别满足……”

烈日当头带领团队在广场、十字路口发送健康宣教材料；在人头攒动的接种大厅中为幼儿家属答疑解惑……平凡的工作中，作为预防保健中心主任，李彬始终以身作则，严于律己，与团队行动在一起。

“无论是日常工作还是疫情防控工作，我要做的就是保证思路清晰，让工作系统有序开展；我要让大家的优势和潜能尽可能得到展现，身心舒畅、充满正能量地投入到工作中。大家凝心聚力，工作效率也就突飞猛进了！”李彬这样说。也正如此，“随叫随到，说干就干”成了大家对李彬和他的团队的一致评价。

**金丽丽：“凝神聚力”，高效工作**

“不是很优秀，但是很努力”这是金丽丽对自己的评价。看过她日常工作和在新冠疫情期间突出表现的人，都觉得这个评价太谦虚了。



在一次入户产后访视时，产妇家属因不了解情况直接将金丽丽挡在门外，并用质疑的口气盘问她的来历。金丽丽出示了相关证明后，耐心为家属讲解了产后访视工作的重要性，她真诚、努力的沟通取得了产妇家属的理解。她顺利完成了对产妇的访视，并为产妇及新生儿做了个性化指导。离开时，产妇家属不断向她道歉和致谢。

面对突如其来的新冠疫情，身为党员的金丽丽主动请缨参加抗疫工作，毫无畏惧地奋战在疫情防控不同阶段的岗位上，将“公卫人”的担当与坚韧展现得淋漓尽致。

李然：脚踏实地，务实思变

工作中，李然秉承着“治未病”的公卫健康工作精神，不断创新沟通、讲解和指导的方式方法，努力让工作在更“接地气儿”的氛围中有序、有效开展，赢得了辖区各方的一致好评。

新冠疫情来临，身为党员的李然在做好本职工作的同时，主动担起防疫重任，配合科室负责人外出采样、工地督导、复工复产指导……足迹遍布辖区的每一个角落。“关键时刻，‘公卫人’就得顶的上！大家一起配合工作，齐心协力，没有什么干多与干少之分，全力发挥自身专业优势，筑牢健康屏障。我想多年以后，这应该是基层‘公卫人’最光荣、最深刻的一段记忆！”



北京市顺义区空港医院

只因信任，66岁爹爹千里求医

“千里迢迢治疗，因为我只相信你们能治好我的病，只有你们让我安心又放心。”六十多岁的老人从甘肃张掖到武汉治病，2000多公里路程，是什么原因让老人如此信任医生，不怕路途遥远，不惧舟车劳顿，跨越千里来武钢二医院求医呢？

几天前，詹爹爹去家在甘肃张掖的女儿家探亲，舟车劳顿导致自己腰椎疾病急性发作，被紧急送往张掖某三甲医院。“保守治疗效果不佳，难以恢复正常。尽快进行手术治疗，否则后果严重，有大小便失禁，下肢瘫痪的可能。”张掖某三甲医院医生对詹爹爹及家属建议。

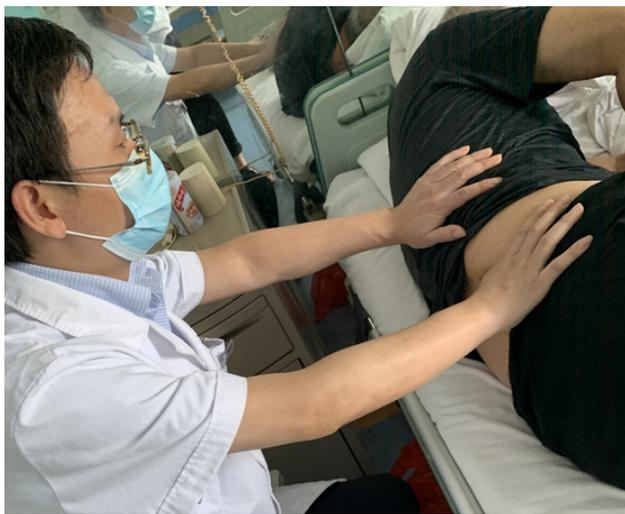
听闻医生这么说，詹爹爹着急了：“我不做手术，我要回家，原来给我治腰椎的大夫蛮好，我找他治。”想起几年前自己曾因腰椎疼痛，严重影响生活，去武钢二医院康复科治疗，当时的医生用不到一周时间就让自己疼痛消失了，爹爹吵着要回武汉找“神医”。

拗不过父亲，詹爹爹女儿只好买动车票，与父亲一同回到武汉，带着詹爹爹来到武钢二医院治疗。詹爹爹是被女儿用轮椅推进病房的。一见到杨雄主任，爹爹就拉着杨主任的手问：“我的腿疼得不行了，现在不能走路了，我会不会瘫在轮椅上过一辈子……”

杨雄主任亲切地安慰爹爹：

“您放心，您这么信任我，我们一定会尽全力解除您的病痛，让您坐着轮椅进来，昂首挺胸大步走回家。”

杨雄主任与康复师聂睿祥充分沟通，制定出一套合适的康复计划。管床医生陈尚超每日精心为他量血压，调血糖，疾病各项指标逐渐恢复正常。



詹爹爹的精神也是一天更比一天好，面色红润有光泽。

康复师聂睿祥是位有耐心的年轻人，而且幽默风趣，经常谈笑间帮助病人放松。刚开始康复治疗时，爹爹摸了摸自己的腿，迷茫地问小聂，“我的腿好痛，走不了路会不会瘫痪了？”聂医生用简单通俗的话安慰道：“爹爹，您放心，您这就是电线短路了，闸刀跳闸了，我们医务人员会给您把闸刀电路拨回来。您的情况虽然已经达到了手术指标，保守治疗困难，但我们一起并肩作战，克服困难，尽全力缓解症状，提高您的生活质量。我很有信心，你有没有信心？”一番话说得爹爹开怀大笑，当即点头，多日没有展开过的眉头终于在这一刻舒展开了。

针灸、推拿、深层肌肉松解，神经拉伸手法，呼吸疗法精心调整肌肉关节，聂医生不断动态调整治疗方案，细心观察效果，加以各种鼓励，让詹爹爹信心百倍，感觉曙光就在眼前。果然，两个疗程下来，爹爹腿部疼痛症状基本消失，不光可以下地活动，还能顺利走很长一段路，家属惊叹不已，认为发生了奇迹，并感到不远千里回来治疗是一个无比正确的决定。



爹爹每天都能成功步行很长一段路，心情越来越好。这天，练习走路的爹爹态度激动地说：“还好回来了，不论路途多么遥远，这辈子我只认定武钢二医院，我和我的家人以后都来这里看病。”一番话说得大家都笑了。

世上原本没有奇迹，但是抱着想去治愈的信念，乐于帮助的态度，不断安慰的习惯，医患之间就能产生意想不到的奇迹。

武钢二医院

最佳实践

患者开放体验日 小记者化身眼科小医生

为加强患者服务体系建 设，不断提升患者满意度、社会美誉度和品牌影响力，让百姓放心、满意，增进患者对医院的了解，泰安市立医院在暑假期间联合泰安市小记者团，开展了患者开放体验日“小小医生体验活动”，共接待15名小记者及其家长来到医院眼科门诊，聆听眼科知识讲座。



经过眼科医护人员生动地讲解及图文并茂的展示，小记者们学习了眼球基本结构、近视形成原因、日常不良习惯对眼睛的不利影响等知识，积极参与互动，提高了爱眼护眼意识。



之后，小记者们跟随医院眼科技师参观各类先进的眼科检测仪器，体验眼科医生的工作日常，进一步了解了眼睛健康对人体的重要性。医院眼科医生还

为每位小记者进行视力测试、验光，对需要特别关注的小记者提出相应预防近视建议，帮助家长更好地维护孩子眼健康。

最后，小记者们学以致用，化身眼科小医生，在医务人员的指导下为各自的家长进行了视力测试，亲子共同关注眼健康，同时增进了沟通交流。

活动形式的创新，把“润心患者，暖心行动”患者开放体验日作为工作中的常态化，小记者们在兴趣的带领下，揭开泰安市立医院“神秘的面纱”，走进眼科通过角色扮演的形式获得当医生的情感体验，消除看病恐惧感并培养良好的生活习惯。



泰安市立医院

患者开放体验日之康复治疗

8月19日，顺义二院开展了患者体验日活动。活动时间定为上午八点半，而体验者们早早就到达了指定地点集合。

活动开始，由院长路亚辉、患者服务部总监张丽带领体验者们进入位于二楼的康复大厅，康复治疗师详细讲解了康复训练的动作及注意事项。接着，治疗师向大家讲解平衡杠、楼梯的作用，体验者们纷纷使用器械进行体验。



顺义二院引进了最新的生物反馈系统，通过刺激对反映较小的部位，达到更好的治疗。四肢联动可用上肢带动下肢，上肢是伸够的运动模式，下肢是蹬踏模式，有利于脑卒中重建运动程序。体验过程中，治疗师演示了设备的使用方法，让大家感受到治疗体验与效果，为体验者们讲解康复治疗过程中的注意事项，解答体验者提出的疑问。

体验活动接近尾声，患者服务部总监张丽、路亚辉院长最后进行总结发言，详细解答康复过程中涉及的相关问题，提出对医院的要求与目标。体验者们得到了答复，也对康复治疗有了新的认识。

患者开放体验日活动很好地帮助百姓了解康复治疗知识，了解顺义二院。

北京市顺义区第二医院

真爱不改 准妈妈们们的开放体验日

为了让周边居民深入了解医院诊疗环境、服务特色和医院文化，使其有更好的就医体验，广东中能建电力医院定于每月20日为医院开放体验日。

8月20日，医院妇产科、润心患者服务中心联合职能党支部再次开展主题为“爱你·让你更懂我”的孕产妇开放体验日活动，本次活动共有十余名准妈妈和准爸爸参加。



活动开始，润心患者服务中心总监胡溅梅介绍医院发展历程、主要业务以及妇产科的概况，让大家对医院有了全方位了解。

随后，大家移步到门诊楼3楼的妇产科门诊，医护人员为准妈妈们介绍妇产科的部分设备，同时介绍科室有胎心监测、上环、取环、宫颈癌筛查、盆底康复等业务，为大家讲解如何处理宝妈们的苦恼，比如奶水不足、咳嗽和喷嚏时漏尿，现场还教孕妈妈如何做凯格尔运动，帮助大家改善产后尿失禁等不适。

最后，医护人员带着准妈妈们参观妇产科住院部，向大家详细介绍病房环



准备小点心和水果，大家吃着茶点围坐一团，其乐融融，妇产科主任陈铸和护士长潘颖现场一一解答大家的困惑。

此次孕产妇开放体验日让准妈妈们充分了解生产过程，加强了她们的信心，得到了准爸爸准妈妈的充分肯定与夸奖。活动结束后，大家还意犹未尽，在准妈妈交流群中踊跃发言。

境和准妈妈都很好奇的产房，以及宝宝出生后最重要的出生证办理流程 and 预防接种的相关事宜。

参观后，准妈妈们有加餐时间到了。妇产科



广东中能建电力医院

医院开放日让您更懂我，让我更懂您！

华润武钢总医院开放日活动第二期，这次一起跟随来自社区的润心大使们，看看门诊的新变化，进入门诊一楼大厅左手边，体验者们了解一站式快速核酸检测服务。

体验们来到内科门诊，参观了心血管内科、内分泌内科、呼吸内科、消化内科、神经内科、血液内科、肾内科以及重症门诊，



了解了黄钢红痛风风湿工作室、陈杭英头晕头痛工作室的诊疗情况。



在工作人员的引导下，体验者们来到三楼外科门诊，参观了心理门诊和人气满满的张金梅伤口（造口）工作室，同时了解了北京专家教授团队进驻的疼痛科、眼科。

在医院润心患者服务中心工作人员的介绍下，润心大使们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。

医院每月一次的医院开放日患者体验活动，带领百姓深入医院临床一线和幕后，看一看最真实的医疗过程，了解医院和医生的工作内容。

华润武钢总医院

名医风采

仁心仁术，为花季少女切除脑肿瘤

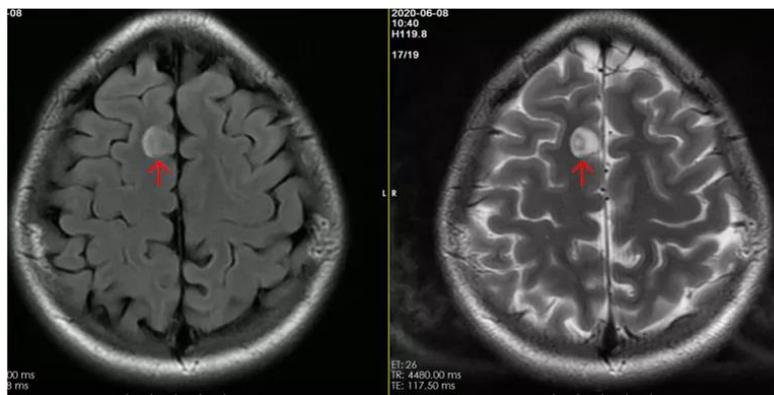
广东三九脑科医院手术室里，16岁的花季少女晶晶在接受头部手术。手术室外，晶晶的父母在焦急地等待着：“机器人做手术，靠谱吗？”

事后证明，他们的担心是多虑了。几个小时后，晶晶安静地躺在病床上被推了出来，神经外六科主任吴杰为家属带来了好消息：“手术十分顺利！”晶晶父母忐忑的心终于安了下来。

晶晶妈妈第一次发现女儿出现异常是在3月初。“当时发现她经常往左上方看，起初还以为她在发呆。”连续好几次留意到孩子总是莫名盯着左上方“发呆”后，晶晶妈妈才担心女儿是不是病了。追问之下，晶晶告诉妈妈，她自己也不知道为什么总是往左上方看，“就是控制不了自己，有时候看东西模模糊糊的。”除此之外，晶晶并没有其他不适。

在接下来的一个月，晶晶每隔一两天就会发作一次，有时候一眨眼的功夫就恢复正常了，有时候持续十几秒才能缓解。

家长不放心，于是带孩子到医院检查。CT查出晶晶颅内存在病变时，晶晶父母怎么也不相信。为寻求进一步诊治，父母在4月底带着晶晶来到广东三九脑科医院。



术前 MRI：可见右额小的病灶

我院 MRI 检查提示患者右侧额叶病变，吴杰分析，可能是低级别肿瘤性病变。至于晶晶为什么会突然发呆，吴杰是这样解释的：“应该肿瘤导致的癫痫症状。”

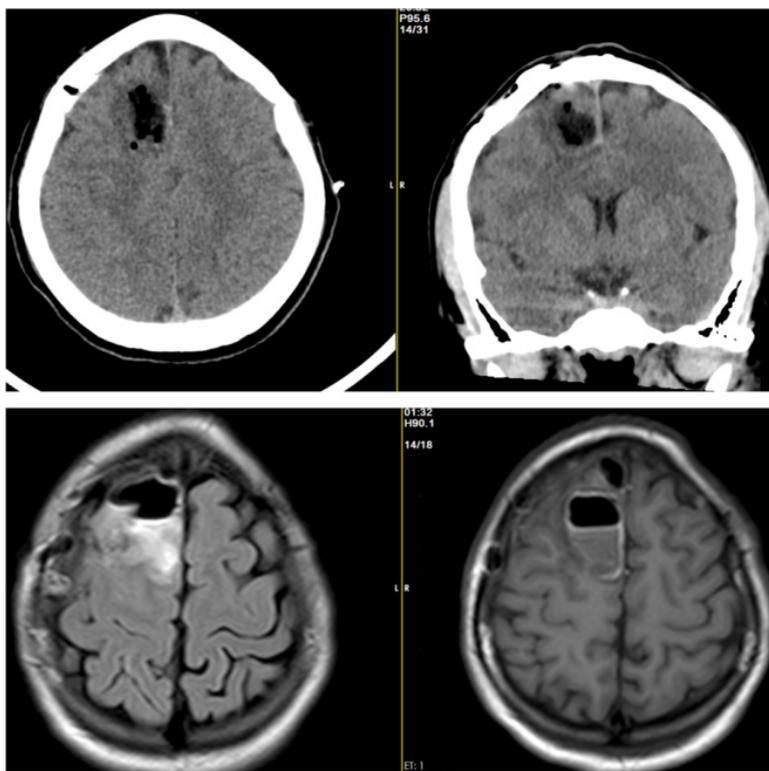
由低级别肿瘤所引起的癫痫症状，手术切除病变即可控制发作。但是由于病变小、位置深，加上静脉丛异常发达且恰好位于手术入路的中心，如何精准定位病灶并将其完整切除成了手术最大的难点。“孩子才16岁，手术是否精准，会影响她一辈子。”经科室反复研究讨论，吴杰团队最终决定在机器人的“辅助”下实施手术。

吴杰解析，“机器人能够精准定位病灶，医生可以精确切除病灶，减少手术伤害。”



机器人辅助下精准定位病灶：指导避开静脉血管丛，从血管丛前方入路，机器人精准定位肿瘤前外侧、后外侧、外侧界；指导手术精准切除范围。

由于静脉血管异常丰富，刚开颅就阻挡了手术直接入路。此时，机器人立马“上阵”，定位、设计入路。在机器人引导下，精准定位、避开静脉丛，引导手术医生从静脉丛的前方入路。与此同时，医生利用显微解剖技术将静脉丛解剖、分离，并用丝线缝合蛛网膜向后方牵拉，尽量暴露患者的前部脑组织，为手术入路创造空间。紧接着，机器人再次精准定位病变，在不损伤静脉引流的情况下，医生完整将右额病变及致痫灶切除！术中脑电监测术区癫痫样放电消失。手术成功！



▲术后 CT 及 MRI：病变组织完整切除，术区无出血

术后病理诊断为幕上室管膜瘤。术后住院治疗一段时间后，晶晶的言语、肢体运动功能良好，很快就痊愈出院了。前几天到医院复诊，晶晶父母反馈孩子没有再出现过癫痫发作的情况。

吴杰主任介绍，室管膜瘤是一种起源于室管膜细胞的胶质细胞瘤，多见于儿童及青年。幕上室管膜瘤主要位于小脑幕之上的脑区，癫痫发作、头痛或局

部性神经功能缺损都是比较常见的症状。

对于此类有明确病灶导致的癫痫，手术切除病灶，癫痫一般能得到有效控制。术中在电生理监测下，根据放电情况可以进一步扩大切除范围，重点切除病灶及引起异常放电的致痫灶。对于较小的病灶，尤其是位于深部的小病灶，在保护周围血管、组织的情况下，手术精准定位并将其完全切除尤其重要。机器人辅助下实施手术不仅能精准定位切除病灶，同时又能保护好相应的解剖结构，往往能为手术带来更好的效果。

广东三九脑科医院

医者感悟

医路芬芳 倾听医师的心声

在门头沟区妇幼保健院，有这样一群人，他们与家人聚少离多，忙时只能蹲在角落吃两口饭，每天一站就是十几个小时，尽管有时会被误解斥责，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！



妇产科 邓玲玲

我是一名妇产科医生，每一个新生命都带给我开心和快乐。我希望每一位孕妈妈在人生特殊的 280 天里，能够视医生为友，与健康同行，享受孕育过程，体验轻松分娩。我希望妇产科医生具有超能力，可以安静地聆听，真诚地陪伴，清晰地表达，睿智地抉择。我要扩充知识储备，精炼双手技能，只为履行自己的使命 - “敬佑生命，守护健康”。

医务工作者是战胜疫情的中坚力量，我为能够参与其中，贡献力量而感到使命光荣，责任重大。衷心感谢组织对我的培养、关心和肯定，使我精神振奋，倍受鼓舞，抗疫必胜的信心也更加坚定。我将继续保持优良作风，不辱使命，慎终如始，再接再厉，和大家一起共同夺取抗击疫情的决定性胜利。



检验科 张红艳



儿科 何海霞

我是庇佑祖国花朵健康的守护者，陪伴他们茁壮成长是我的光荣使命。一个生命从新生儿开始，到婴儿、幼儿、学龄前，再到青少年每一步都是儿科医生关注的焦点。能够为他们解除病痛是我的职责。作为一名儿科医生，我不仅是给孩子们看病的大夫，更是他们睿智博学的“大朋友”。我会以无私奉献的精神，纯净圣洁的双手托起“人文关爱、

守护健康”。为了当初希波克拉底誓言，我会更加努力做好一名医生，成为孩子们健康成长的助力棒。

我们的职业常被人们称作是白衣天使，而洁白的大衣也一直是我的憧憬，我希望用自己的智慧和双手挽救患者于危难。毕业后我成为了一名妇产科医生，因为我觉得母爱是最伟大的，当听到新生儿第一声啼哭，就意味着又一个承载着希望和梦想的鲜活生命来到了世间。每一天，我都带着这种想法走上工作岗位，用火一样的热情和赤诚去描绘着自己喜欢的事业。



妇产科 张璐



口腔科 李仕超

我是一名口腔科医生。我的主要工作不是简单的治疗牙齿而是教会患者如何预防口腔疾病。“敬佑生命，守护健康”，是我们认真履行的使命；除人类之病痛，助健康之完美，是我们庄重的誓言；抗击新冠肺炎，守护口腔健康，是我们义不容辞的责任。我愿用我的所学，助您拥有健康的牙齿，甜美的微笑。

医生，是一份崇高的职业，是一份神圣的事业。我有幸成为一名白衣天使。匆匆数年，我经历了妇产科一线医生的忙碌与紧张、激情与热血、喜悦与兴奋、伤病与悲痛；也感受了体检中心妇科医生的责任与使命、分工与协作、沟通与交流、真诚与耐心。现在，我成为了行政职能科室的一员，我会将我专业的知识与行政工作紧密地联系在一起，扬长避短、努力创新，在新的工作岗位中扬帆远航。



医教科 赵晓梅

北京市门头沟区妇幼保健院

仁心仁术，就在诊疗的每一天

我是一名普通的护士。犹记在学生时代，我就怀揣要成为白衣天使的梦想。曾以为，医护人员和患者、家属之间都能友好相处，但毕业工作后才发现，我们时常会被不理解。面对这些，我有时会偷偷哭泣，有所犹豫。很感谢广东三九脑科医院这个大家庭，感恩领导的关心，感恩同事的开解，我慢慢学着去了解医护行业，去深入剖析自己。我意识到，“仁心仁术”应该是常怀一颗悲悯心，对待每位患者应如自己家人般充满爱心，尽自己所能，毫无保留地运用自己的专业知识，帮助患者从肉体到精神解除病痛。这种毫无保留的付出，应该是不计回报的。



前段时间，有一名35岁的女性患者因脑出血昏迷，来院时家属便是十分焦虑不满。了解后得知患者育有三子，最大的4岁，最小的才8个月，患者是在中午喂奶时，突发意识不清。由于丈夫长年外出打工，她一人照顾几个孩子，过度疲劳才诱发脑出血。患者家庭条件差，生病后在当地医院花费了二十余万，病情仍未见明显好转，这才转入我院，家属已经处于殚精竭虑的极点。

当医院了解到患者的家庭状况后，主动联系志愿者帮忙筹款；医生本着一颗仁心，积极治疗，不希望让患者多花一分冤枉钱；起初患者病情反复，经常到了夜里十一二点，医生还在床旁做腰穿……

经过大家的不懈努力，在我院治疗了一个多月后，患者已经能自行进食，简单答话。后来，家属渐渐和我们成为了朋友，总说着感激的话，还经常听到他们对病友、朋友称赞三九脑科是一家专业又经济的医院。

我想这便是我们“仁心仁术”的最好体现。我们从不愿放弃任何一条生命，也不愿看到任何一位患者带着遗憾回家。作为医者，我们本就该多一点耐心，多一些帮助，对待每一位患者像对待家人一样，用心关爱，不计回报。

广东三九脑科医院 李小锋

他山之石

3 年吸粉百万，医院也能玩转新媒体！

南通大学附属医院（下称通大附院）运营三年，开通 28 个专科号，公众号粉丝总数突破百万……这些令人生羡的数据，竟是一家地市级医院达成的。为迎接短视频大潮，这家医院最近又新开通了抖音、快手账号，另辟战场，准备复制在微信平台取得的成绩，目前已经小有成就。

微信：“三级架构”打造微信矩阵

2017 年，通大附院终于决定试水新媒体平台，并开通了官方微信公众号。创建三年来，医院官方微信公众号拥有粉丝 88 万，推送各类资讯、故事、科普、服务的原创文章共计 1380 篇，收到留言 2 万余条。2019 年度，医院互联网影响力跃居全国前 20 名，地市级医疗机构第一名。全院建有 28 个专科公众号，有的专科号影响力在其领域甚至领跑于全国。通大附院的公众号体系最终建立起一个“三级矩阵”，即公众号体系形成医院品牌 - 专科品牌 - 医生品牌的三级架构，未来这三层要能够互相融合联动。



近百万粉丝是如何获取的？通大附院采取了以下几个措施。

◎ 坚持原创，内容为王。通大附院官方公众号的头条内容几乎达到100%原创，做到不拼凑、不转载、不抄袭。

◎ 栏目分包，责任共担。宣传部每人负责微信公众号的一个专栏。比如，周一头条出特稿；周二发服务稿，宣传医院新项目或重要通知；周三是科普栏目；周四是医院品牌，推人物报道；周五讲述医患故事；周六还是科普，但采用卡通漫画的形式；周日是音视频栏目。

◎ 受众思维，科普助阵。老百姓需要的，就是我们要用心提供的。通大附院做足科普文章，每天微信第二条坚持推送，目前推送内容主要从28个专科号中优选。

短视频：“8秒现象”屡试不爽

2月初，通大附院开始在抖音、快手上发布医院援鄂医疗队的日常动态。医院党委宣传部部长、品牌建设处处长施琳玲特别强调：“我想告诉医宣圈的朋友们，现在是形势所迫，短视频不再是想不想做的问题了，而是必须要有的东西。”

有别于公众号，首先，以快手、抖音为代表的短视频平台门槛较低，真正做到了无障碍传播；其次，短视频能直观高效表述核心信息，实时传输和发布，没有数量限制，而订阅号每日仅能发布一次。

在题材选择上强调“现场”。包括医护日常工作细节、惊心动魄的抢救手术、医患故事等。“很多医生借短视频做健康科普，这肯定是重头戏，但不是唯一的，还可以展现更多医护人员真实的生活状态，让外界看见他们的另一面。”

在视频包装上，打破“精致制作”的误区。他们原以为只有经过精致剪辑后的视频才是好作品，于是在账号上投放了一些制作精良的3分钟微电影，结果却发现效果并不理想——无论是播



放量、点赞量还是完播率，远远不及一个8秒钟的原生态、现场感极强的视频。施琳玲在实践和大量作品浏览中，发现那些百万播放的原生态视频基本在8秒左右。**她将此归纳为“8秒钟现象”，作为短视频运营的核心原则之一。**

简单说，无论是医宣人走到第一现场，还是医护人员在第一现场，重点捕捉最真实、最高潮、最具表现力的8秒钟内容，往往在瞬间就能获得很好的传播效果，这招“屡试屡爽”。更加证明了在碎片化的时代，人们对冗长信息的忍耐度越来越低。

成功背后的四条经验

一是认同中求发展。医院领导的高度重视和高瞻远瞩。领导的重视，不仅在人员和资金的投入，更关键的是在全院员工中的品牌意识和新媒体意识的推广与植入，有了全员共识才能更好的推动。

二是求变中生存。我们必须抓住媒介技术的演变趋势，与时俱进。当下传播阵地从报纸、电视，迁移到公众号、短视频，用户也随之迁移。这背后是麦克卢汉所说的媒介技术发生变更，导致人们不得不去使用新的媒介平台。

三是求新中突围。利用丰富的自媒体渠道。公众号出来后，各种平台号顺势而出，图文领域例如头条号、百家号；音频领域如喜马拉雅、荔枝等；短视频成为趋势后，很多平台纷纷加入。这些渠道和工具大大丰富了个人和机构的自我发声途径，而不必像以前一样，依赖于报纸电视等大众媒介。

四是求质中永恒。不管媒介、渠道怎么变，不管是传统媒体还是新媒体，用户、内容永远是第一位的。走到一线，用心为百姓提供他们想要的知识和服务。



来源：健康界

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

