



# 华润医疗患者服务体系 润心简报

2020年10月



## 编者按

---

《润心简报》是汇集患者服务体系建设工作成果的刊物，在这里，我们拒绝主题平庸，拒绝立意迎合，要求内容一定求真务实，要求摒弃表面文章和形式主义，将宝贵资源留给最值得展示的服务实践与感悟。在这里，我们要共情善良与美好，共情患者，共情医务人员。

从事患者服务工作，要求我们必须躬身入局，要为服务患者真抓实干，因为服务只有出自我们内心，才能真正走入患者内心，才能传递医者的纯粹与初心、智慧与温度。希望《润心简报》在深化患者服务体系建设中，记载各成员医院的体系建设成果、心血，展示患者体验提升活动的精彩策划，传递医患共处的美好点滴，助力医院间的交流借鉴，进取创新。

# 目录

## CONTENTS

### 体系深化

- 01 “品质、效率、体验”大讨论工作进展情况
- 04 华润医疗三季度满意度管理情况
- 06 患者服务最佳实践标准的落地实施进展

### 使命担当

- 09 抓学科，勇担当，亮新貌，献礼国庆！
- 12 23分钟接力，刷新武钢总医院急性脑卒中DNT最快速度
- 14 “名中医在身边工程”惠及山区百姓
- 16 点点滴滴白衣热血，人道博爱处处真情
- 17 扶贫帮扶，润心前行
- 18 贴心关爱百姓，家庭医生签约服务进行中！

### 知行合一

- 19 以医学人文建设 促患者服务发展
- 21 “赋能”背后的润心使命
- 23 汇聚全院之力 保患者“双节”平安团圆
- 25 向特殊患者倾注的医者仁心
- 27 无声交流 浸润医患信任

### 遇见美好

- 29 浓浓医患情在金色的节日里滋养生长
- 31 医患庆中秋 为患者送去医者的温度
- 33 一份满意度评价背后的故事

35 关爱医护 让烛光照亮医者的心房

### 感动人物

36 “铁骨柔情”的骨科医生

### 最佳实践

38 医院开放日，患者就医体验新模式

40 分享服务理念，持续推进“三印象、六到位、九温馨”

### 名医风采

42 走近张金梅，探寻伤口愈合背后的故事

### 医者感悟

45 借评审契机，完善医疗服务管理体系

47 服务，从心开始

49 我们的服务“因人而异”

### 他山之石

50 如何做到有温度的“患者满意度调查”？

## 体系深化

## ▶ “品质、效率、体验”大讨论工作进展情况

2020年9月23日至10月13日，公司组织开展大讨论“回头看”穿行式检查工作。各检查工作组由公司领导带队，患者服务体系建设委员会委员、各医院患者服务总监及部分总监助理、患者服务管理部工作人员参加。



各成员医院积极准备，对本院大讨论活动情况进行了梳理和总结，同时配合检查工作组完成现场检查、员工访谈及检查反馈等环节。大讨论回头看工作

进一步促进了各医院的问题落实整改，加强了各医院之间交流学习。

### 一、大讨论开展整体情况

本次大讨论共覆盖 19 家成员医院，召开了讨论 645 场，参与总人数 12120 人。各医院共排查问题 3871 个，已完成整改项目 3022 个，849 个项目将持续改进。详见下表：

简称	场次	参与人数	问题数	已整改数
三九脑科	43	1400	146	145
京煤总院	57	972	301	255
北京中能建	22	230	200	186
武钢二院	53	1268	241	163
健宫医院	51	873	355	227
门中医院	43	440	101	80
武钢总院	30	1318	360	320
门区医院	34	708	433	337
徐矿医院	34	420	55	37
淮北精卫	5	145	124	121
顺义二院	45	210	53	43
济南重汽	25	400	194	121
中能建安徽	16	455	74	69
空港医院	12	415	233	131
广东中能建	18	362	315	293
淮矿医院	50	1470	102	73
广西水电	18	334	255	176
门区妇幼	14	200	61	45
泰安市立	75	500	268	200
合计	645	12120	3871	3022

### 二、亮点及问题

去年大讨论各医院围绕“想方设法为每一位患者满意”展开，很好的起到了全员转变观念，提高服务意识的作用。今年大讨论是在去年基础上的深化，各医院围绕“品质、效率、体验”进一步将患者服务工作“做深、做细、做实”，

讨论的问题更聚焦、更深入。各医院还在组织讨论环节引入行动学习法等科学管理工具，在自查整改环节采用了证据收集及留档查看等办法，大讨论工作变得更务实、高效。

从各医院发现的亮点来看，大多数医院的服务品质得到提升，在疫情防控常态化下，强化防控措施，守好医疗安全底线；并加强医疗质量管理，落实核心医疗制度；不断创新服务模式，增加服务方式；提升环境质量，优化就医条件。经过对效率问题的深入剖析，不少医院的服务效率明显提高，如智慧患者服务的植入、就医流程的优化、院前转诊平台的建立等，有效提升诊疗效率。患者及员工体验也得到改善，如采用多种形式的便民服务提升就医体验，从患者角度改善就诊环境，有效保护患者隐私，患者健康宣教的广度和深度加强等等；同时多种举措有效提升员工获得感，如保障员工职业安全措施采用，职能科室为临床科室服务等。

回头看检查也发现了医院的一些相关问题。如少数医院对环境质量重视程度不够，部分区域的整洁清洁仍需提升；有些医院的标识系统的管理欠规范，存在指示不清、标识脱落等问题，有些医院卫生间管理仍需加强，仍存在地面湿滑等安全隐患问题；诊疗质量方面少数医院对医疗核心制度落实仍存在不足，对重要检查结果未能对患者及时反馈；医务人员存在沟通病情欠充分的情况；部分医院流程效率仍需进一步提升，尤其需要加强院前线上预约挂号的推广，诊疗流程环节需做精益化管理。

### 三、下一步工作安排

各医院需按照检查组提交的《“品质、效率、体验”大讨论检查反馈表》中提出的意见建议进行及时整改；各医院需对今年“品质、效率、体验”大讨论活动成果及时总结；各医院需深入挖掘优秀做法和亮点并整理、提炼，形成可以固化的流程、方法和步骤，积极申报今年的患者服务最佳实践。

## 华润医疗三季度满意度管理情况

### 一、完成情况概述

2020年1月1日至9月30日，旗下成员医疗单位完成满意度测评样本量共计49997份，其中按月测评门诊患者14945份、住院患者19337份、出院患者9617份，按季度测评员工3063份、辅检科室1159份、后勤服务833份、院前服务519份、ICU428份。第三季度测评样本量共计22443份。

从2020年上半年测评情况来看，受疫情影响，患者就医心理发生重大变化，现场及面对面测评受到极大限制，大部分满意度测评以线上及电话形式开展，第三季度样本采集量逐步回升。较2019年门诊患者满意率93.73%和住院患者满意率95.34%，2020年上半年门诊及住院患者满意率均提升至94.08%和96.26%，没有因疫情突袭而影响患者就医的满意度和忠诚度。患者服务管理部积极组织协同各成员医疗机构开展满意度闭环管理工作，为不断提升患者就医体验与员工职业获得感赋能增值。

2020年第三季度与上半年各维度满意率及净推荐值情况如下：

测评项目	时间	门诊	住院	出院	ICU	辅检	后勤	院前	员工	手术
满意率	1-6月	94.08%	96.26%	95.96%	98.24%	94.99%	91.52%	90.41%	85.34%	96.41%
	7-9月	93.66%	95.45%	94.37%	98.18%	94.08%	92.38%	88.22%	83.92%	97.54%
净推荐值(NPS)	1-6月	64.01%	73.58%	68.52%	88.50%	73.02%	60.78%	66.87%	31.61%	—
	7-9月	61.07%	70.42%	64.77%	90.00%	61.16%	50.77%	49.08%	35.87%	—

### 二、闭环管理举措

**广东三九脑科医院**将患者满意度纳入科室绩效管理。完成时间轴的三级反馈，即以微信书面反馈为主的即时反馈，一周就医体验汇总表的周反馈，服务简报、各科室服务分析的月反馈；通过满意度调查收集的意见建议100%反馈给相关科室并跟进；通过问卷设置、电话随访等方式对评价不满意者做进一步原因调查，并将了解到的具体情况反馈给相关科室整改；每月召开服务分享会，主题为满意度调查中满意度较低的方面或患者提到的频率较高的问题，组织相关科室进行讨论、分析原因、分享好的服务举措，润心患者服务中心总结归纳，形成可参考的举措发布给相关科室参考借鉴。

**武钢二医院**将满意度测评融入到每天的巡房和每周的服务督导里，针对发

现的问题，润心部门与主任或护士长反馈，提出改进建议，发出持续改进反馈单，确保问题整改的连续性与前后对比整改效果；通过每周的科主任例会，重点反馈督导情况、整改情况，营造持续改进的氛围；通过参与院长查房、临床早交班、专项梳理问题会议等形式，收集整理最影响患者就医感受和持续发生的问题，协调职能部门共同解决；针对一个科室的阶段性问题，将有关部门组建成一个专项群，直到问题解决；医患满意度和各科室、职能部门绩效挂钩。

### 三、共性问题提示

华润医疗满意度管理工作强调闭环机制，重视问题的高效切实改进，重视医患满意度的真实提升。从走访调研和报表分析的情况来看，部分医疗机构的满意度管理没有形成真正的闭环，润心患者服务中心存在问题分析不透，督促改进不够，组织协调与分享推广不充分，与主动促进科室提升患者服务能力的目标存在一定距离。

在成员医疗机构满意度测评中，发现的一些患者体验相关共性问题如下：

- 1、在服务态度方面，存在窗口工作人员言语不得当、敷衍不耐烦的现象；
- 2、在医患沟通方面，存在医务人员向患者的相关告知不清晰、不详尽，与患者当面沟通少的问题；
- 3、在服务效率方面，存在预约方式单一及B超、CT、核磁检查的等待时间长的情况；
- 4、在后勤保障方面，存在卫生保洁不及时、设施老旧破损、标识指引不清的现状；
- 5、在信息化支持方面，患者预约挂号、线上缴费、诊室叫号功能待完善；
- 6、在员工心理关爱、文化建设、职业发展、饮食质量方面，医院需进一步关注，落实具体改善措施。

### 四、下一步重点工作

进一步挖掘、提炼满意度闭环管理有效的典型做法，加强组织各成员医疗机构的互通学习与培训督导。强化满意度问题的即时反馈、周反馈、月反馈等速效沟通与跟进核销机制，推广科室分析、服务分享会、服务简报等剖析问题与解决问题的方法，落实穿行测试、服务培训等能够提升患者就医体验与员工职业获得感的有力举措。促进满意度闭环管理工作更加高效、客观地反应问题，解决问题，持续提升。

## 患者服务最佳实践标准的落地实施进展

前期公司患者服务管理部实地调研了医院患者服务最佳实践开展情况，经过对医院实施过程中存在问题的针对性帮扶与指导，各医院第二批最佳实践落地数量不断增加，至10月份，各医院的第二批最佳实践实施情况如下：

### 各医院第二批患者服务最佳实践实施情况通报（10月）

医院名称	“医院卫生间管理规范”	“超声检查分时段预约”	“一医三专全方位传播”
广东三九脑科医院		最佳实践提供医院	最佳实践提供医院
京煤集团总医院	最佳实践提供医院		
武钢总医院		最佳实践提供医院	
武钢二院			
泰安市立医院			
北京健宫医院			
门头沟区医院			
门头沟区中医医院			
中能建安徽医院			
济南重汽医院			
北京中能建医院			
北京市顺义区空港医院			
北京市顺义区第二医院			
徐州市矿山医院			
门头沟区妇幼保健院			
广东中能建电力医院			
淮北矿工总医院			
广西水电医院			

成员医院第二批患者服务最佳实践落地实施亮点：

#### 医院卫生间管理规范

#### 武钢二医院



卫生间落实一厕一表，功能分区颜色区分



落实日常督导、满意度调查

### 泰安市立医院



建立卫生间管理高标准的作业流程，并对每个流程步骤进行细化



完善卫生间便民设施，规范卫生工具摆放

### 超声检查分时段预约

### 北京市健宫医院

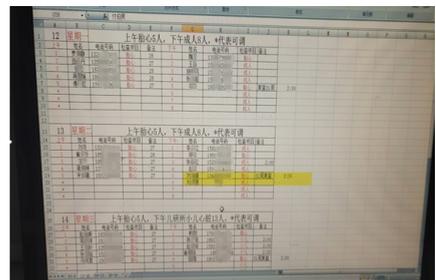
优化危重病人绿色通道，改进前，危重病人所需时间约 10 分钟；改进后，危重病人所需时间约 2-5 分钟；床头检查：所需时间约 5 分钟到达；



提供润心服务，缓解患者等待焦虑

### 门头沟区妇幼保健院

超声科结合实际情况优化预约检查流程，实施预约的台账式管理。

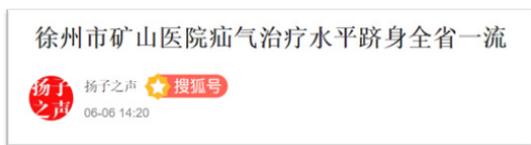


### 一医三专全方位传播

### 徐州市矿山医院



与三家徐州地区有较大影响力的公众媒体签约，宣传医院的患者服务体系建设、医院、专家、专科、专病。



以科室为主体，开展公交站台、车体广告宣传

学术交流会上分享病例或担任嘉宾主持，提升医院和专家知名度

### 京煤总医院

线上：

医院官方微信号、微博、官网、短视频等平台，定期对医院专家、学科特色、典型案例等进行宣传推广；与门头沟电视台定期联合录制《电视门诊》。



线下：

积极健康讲座、专科义诊、患友会等活动；重视二次传播，将报纸报道通过微信、院内宣传栏等进行宣传展示。

### 患者服务最佳实践线上交流分享会顺利开展

10月，患者服务管理部组织了4场患者服务最佳实践的小范围线上交流分享会，来自18家成员医院的患者服务总监及润心患者服务中心同事参与。会上各医院展示了第二批最佳实践落地情况，分享实施经验与心得，并就实施过程中存在的难点痛点问题进行研讨与献策，促进最佳实践在医院更好落地。

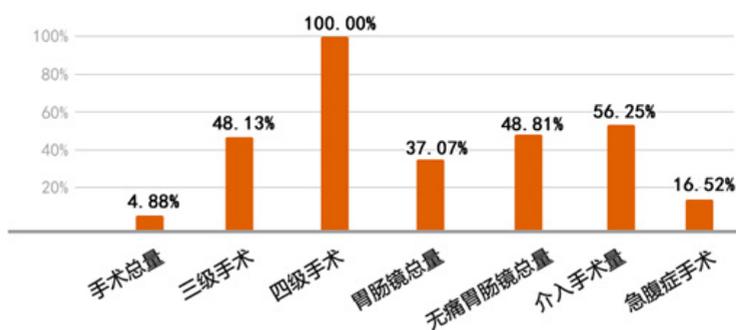
下一步工作：

- 1、发布《华润医疗患者服务最佳实践管理办法》。
- 2、启动2020年度华润医疗患者服务最佳实践申报。
- 3、适时推出第三批患者服务最佳实践标准。

## 使命担当

## 抓学科，勇担当，亮新貌，献礼国庆！

按照政府提出的进一步加快推进恢复正常医疗卫生服务的要求，北京市健宫医院党政班子加强引领，在扎实做好常态化防控的基础上，为满足患者的就医需求，凝心聚力，群策群力，经过全院上下的共同努力，今年九月份在整体医疗服务上取得明显提升。



## 2020年9月部分医疗项目同比增幅，例数创历史新高

自疫情开始以来，北京市健宫医院没有休息过一天，在落实各项防控措施、标准预防和规范个人防护基础上，不分昼夜，持续为患者提供优质的医疗服务，守护着每一位患者的健康。

## 抓学科，建设学科体系



9月份，在疫情防控常态化形势下，紧扣急腹症患者诊疗需求，成立“急

腹症中心”，着力优化医疗模式，改善患者服务为急腹症患者提供高效、便捷、更佳的治疗途径及方案。

9月份，为加强神经系统伤病的救治，北京市健宫医院启动神经外科体系建设，开展脑梗死、脑出血、脑外伤等神经外科疾病治疗。



9月份，北京市健宫医院打造康复学科体系，给康复患者提供更系统、更专业、更高质量的康复医疗服务，加速患者的康复，提升患者的获得感。

9月份，北京市健宫医院泌尿外科对各种复杂疑难疾病进行了大量探索，建立了华润医疗“上尿路修复中心”，为患者提供了更加专业化、高水平的就医环境，进一步提高了患者的就医服务体验。



李亚非院长表示，加强学科建设、改善医疗服务是北京市健宫医院未来发展的重中之重，院里将会不遗余力的打造学科建设体系，以多学科发展为前提，打造优势科室，推动医院的整体发展，更好地为患者服务。

### 亮新貌，提高服务品质

9月份，为保证医院稳中求进的高质量



发展，保障区域百姓的就医安全需要，医院运用“医疗机构自查系统”，在院内建立“医院-职能-临床”三级工作网，严格依法执业，切实保障医疗质量和医疗安全。



新冠肺炎患者院感防控应急演练”，演练从严从实，强化了各部门对秋冬季疫情防控的理解和掌握。

为进一步提高医院医疗质量，保障患者安全，开展医疗质量安全月“大练兵”



活动，医务人员不仅夯实了基本功，同时提升了自身的诊疗能力和专业素养。

服务中心深入到患者就医的每一个细节，打造更适合患者就医的服务环境。

北京市健宫医院以提升患者就医体验为目标，不断提升技术水平，大力鼓励学科发展，打造多学科共同发展，强势学科带头发展的环境，不忘初心，砥砺前行。



9月份，从线上直播到挂号小程序，从即拍即改到科室大讨论，为保证患者可以在就诊过程中有更好地体验，润心患者

9月份，从线上直播到挂号小程序，从即拍即改到科室大讨论，为保证患者可以在就诊过程中有更好地体验，润心患者



北京市健宫医院

## 23分钟接力，刷新武钢总医院急性脑卒中DNT最快速度

9月22日上午8:30分，一个78岁的婆婆因为突发左侧面部及肢体发麻一小时，在家人的陪伴下来到华润武钢总医院急诊科。急诊预检分诊护士凭着多年的经验，意识到急性脑卒中的可能性大，于是一边问病史，一边把患者送进抢救室，快速测量生命体征，并告知抢救室当班医生。医生了解病情后，马上启动了卒中流程，通知神经专科闵主任会诊，同时通知CT室和检验科，急诊科主任和护士长也来到患者身边，与抢救室当班医护一起争分夺秒地投入到抢救中：心电图、血糖、心电监护、建立静脉通道、采血、护送患者快速完成CT检查。排除脑出血和其他禁忌症后，闵主任决定以最快的速度启动静脉药物溶栓，为脑血管再通赢得时间。此时，与家属的谈话也在第一时间达成共识。8:53分，溶栓药物首剂量在急诊护士的配置下加入已开放的静脉通道。随后，在医护的共同陪送下，将已开始溶栓的患者安全送至神经内科。

多学科紧密畅通的协作，刷新了我院急性脑卒中患者静脉溶栓时间的最短记录，为患者最大限度减少了脑缺血带来的神经功能损伤，也为患者的预后交上一份满意的答卷。

这是一次接力赛跑，是急诊科、神经内科、CT室、检验科和支助中心共同努力的成果，为了实现静脉溶栓时间前移在急诊科，能够以最快的速度让梗塞的脑血管再通，大家一棒接一棒，在启动急性脑卒中流程后，一路绿灯，





为了共同的目标一路奔跑，不浪费一分一秒。

这是患者的福音，更是华润武钢总医院每一位医者的初心。我们将在多学科协作的指引下，以最快的速度为每一位急性脑卒中患者赢得生命质量的宝贵时间，也定然不负所托，不枉信任。我们每一次努力只会让流程更加畅快，让疗效更加明显，最大限度地帮助患者减少急性脑卒中的各项后遗症，提高生活质量。

华润武钢总医院

## “名中医在身边工程”惠及山区百姓

2020年是我国全面建成小康社会的收官之年，也是打赢疫情防控阻击战的非凡之年，中医药在阻击新冠病毒方面发挥了重要作用，广受好评。为进一步弘扬博大精深中医文化，9月24日上午，门头沟区中医医院“名中医在身边工程—庞秀花团队”由副院长庞秀花亲带队，一行6人驱车60多公里前往斋堂社区卫生服务中心开展中医义诊活动。



斋堂镇位于门头沟西部深山区，由于地处山区，交通不便，平日里斋堂镇和附近清水镇、雁翅镇的村民有个头疼脑热，都来斋堂社区卫生服务中心就诊。

走进斋堂社区卫生服务中心大门，看到慕名而来的人群，他们大多是古稀老人，日常看病需要翻越大山，十分不便利。看到门头沟区中医医院中医专家们的到来，质朴敦厚的乡民眼中充满着欣喜的目光。

走进斋堂社区卫生服务中心大门，看到慕名而来的人群，他们大多是古稀老人，日常看病需要翻越大山，十分不便利。看到门头沟区中医医院中医专家们的到来，质朴敦厚的乡民眼中充满着欣喜的目光。

义诊现场，有一位八十多岁患者，是坐着轮椅由家人推来的，对庞院长说：“我身体不好，不能自己活动，但是社区卫生中心宣传说中医院专家来义诊了，我立即让家人推我来找专家看病，我的毛病很多，希望您能帮我用中医治疗，减少我的痛苦。”还有一位患者说：“我的血压高，吃药调理不理想，我想找中医专家调理一下。”患者句句字字，让庞院长和她的队员们感受到乡民对中医的渴望。

当天的斋堂镇下着细雨，天气有点冷，专家们不辜负山区百姓的信任，为每一位患者耐心细致地把脉问诊，详细解答他们提出的有关医疗、预防保健方面的问题，并针对每位患者的病情，耐心叮嘱他们日常注意事项。此次义诊受



到了现场百姓的一致好评，斋堂社区卫生服务中心医生跟随专家学习，受益颇丰。

门头沟区中医医院决定，庞秀花团队将带领更多专家到斋堂社区卫生服务中心每周定期出诊，让“北京名中医身边工程”惠及山区百姓，使中医

适宜技术与中药有机结合，为山区患者解除病痛之苦，助力山区百姓脱贫！

北京市门头沟区中医医院

## 点点滴滴白衣热血，人道博爱处处真情

2020年的新冠肺炎疫情打乱了我们正常的生活和工作，也让大部分血站血液库存告急。为缓解徐州市日益突出的血液供需矛盾，助力保障临床用血，徐州市矿山医院勇担央企社会责任，积极响应徐州市献血委、徐州市血液中心的号召，于9月25日在全院开展无偿献血活动。



参与献血的医务工作者在指引下有序地填表、测血型、检验、采血，整个流程有条不紊。在献血队伍中，既有数次无偿献血的“老将”，也有初次上阵的“新兵”。此次参与献血的英雄共计90余人，累计采血量达23000毫升。

值得一提的是，献血现场还举办了造血干细胞捐献报名入库活动。仅半天时间，医院就有21位职工报名加入中华骨髓库。

感谢所有前来无偿献血的白衣！你们献出的热血，将会为他人的生命续航！



徐州市矿山医院

## 扶贫帮扶，润心前行

为改善乡村医疗服务水平，提升边远地区百姓健康福祉，按照顺义区卫健委关于派出卫生技术人员到沽源县进行帮扶工作指示，李连祥代表顺义区第二人民医院前往沽源县小河子乡卫生院进行医疗帮扶工作。

李连祥刚到沽源县工作时，院领导并没有委派具体工作，到岗后首先熟悉了医院患者就诊情况、病房住院情况及周围环境。因当地医务人员少，患者多，李连祥主动要求加入出诊和值班工作，经征求院领导同意后在门诊与病房参与出诊、值班，并负责门诊及住院患者诊疗，每日查房观察患者病情变化，使每一位住院患者均得到及时诊治、康复出院。



在工作过程中，李连祥发现原来的病历书写简单，不规范、不严谨。他充分利用自己的闲暇时间，规范并完善病历书写，并留存模板，便于其他同事今后使用。

对于行动不便、病重、不能来医院就诊的患者，李连祥下班后主动跟随医院救护车到十公里外的村里为患者看病，及时诊疗，尽快解除患者痛苦，做好医疗帮扶工作。

李连祥说：“在疫情防控期间，院领导信任我，将发热门诊的工作交到我手里。我整理留观室，备齐防护物品，制定消毒制度，规范流程，安排值班，并做好实际演练，随时不断完善防控流程和细节，做到防疫、诊疗不放松，得到了领导支持和肯定。在小河子乡卫生院，我会努力做好院领导布置的各项任务，让这里的患者也得到完善的医疗服务，圆满完成帮扶工作！”

北京市顺义区第二人民医院

## 贴心关爱百姓，家庭医生签约服务进行中!

空港医院作为公立二级综合医院，同时兼具后沙峪社区卫生服务中心职能。为深入贯彻落实国务院医改办等7部委联合下发的《关于推进家庭医生签约服务的指导意见》等文件精神，2020年，我院下辖7个社区卫生服务中心，全面开展了家庭医生签约服务工作，由全科医生、社区护士、防保人员组成的医疗团队，与签约患者建立契约关系，为患者提供有针对性的家庭医生签约服务。

在具体的工作中，家庭医生团队为包括老年人、高血压、糖尿病、冠心病等重点人群在内的辖区百姓，提供了基本医疗和健康管理服务，如提供专人管理、专人诊疗、预约优先就诊的全科预约诊疗；根据病情需要，为签约患者提供上级医院预约挂号及转诊等连续性预约转诊服务；根据患者需要，提供长处方服务、中医适宜技术服务等。



其中，健康管理服务主要以签约“四个一”服务，即：以建立1份健康档案并及时更新维护，做好每一季度的随访；签1份家庭医生签约服务协议；发放1个联系手册；建立微信、短信联系群，定期推送1条微信、短信为中心，提供随访评估、健康体检辅助检查、健康指导、健康监测、健康咨询服务等。

通过对重点人群的管理及定期进行的健康指导，辖区患者了解了自身疾病发生、发展的过程，知晓了自己的体质特征，并了解了自身体质所适应的饮食结构，生活习惯和方式更加健康，在一定程度上，将更加有利于疾病的预防和控制和治疗。

秉承“贴心关爱百姓”的宗旨，未来，我们会更加努力的呵护辖区百姓健康!

北京市顺义区空港医院

## 知行合一

## 以医学人文建设 促患者服务发展

## ——区医院文学志愿服务团正式成立

10月10日下午，由门头沟区文联作家协会、门头沟区医院联合主办的文学志愿服务团启动会在区医院会议室举行。区医院党委书记李志文、院长戴莉出席会议。启动会由区医院副院长毛守奎主持。会上，区文联党组书记、常务副主席彭天和宣读文学志愿服务团名单，与会领导为首批12名文学志愿者颁发聘书并亲切座谈。



区医院院长戴莉在致辞中说，区文联和作家协会的各位老师，在疫情期间深入区医院各科室，对话管理团队、采访一线医护、探访基层员工，用生动详实的资料，朴实无华的文字，创作了13篇共5万多字的纪实文学，热情讴歌了医务工作者在疫情面前的

勇敢和担当，真实展现他们坚毅勇敢背后的默默温情和对生命的敬畏，区医院的全体员工都对各位老师满怀感谢。更重要的是，这些文字让普通百姓更全面立体的了解了医务人员和医疗行业，拉近了医患关系，让医院和治疗不再“冷

冰冰”而是变得“热乎乎”。

区作协主席、志愿服务团长马淑琴深情回顾了疫情防控以来区作协“以笔为矛、文学战疫”的经历，并对文学志愿团与区医院履行长期合作，用文学长久关注和反映医疗战线的任务和宗旨做了阐述。

区医院党委书记李志文代表区医院对区作协在疫情防控最紧张的时刻，不畏艰险、迎难而上、深入战疫一线采写纪实文学的忘我精神和温暖感人的作品表示敬意和感谢。强调文学志愿服务团的成立非常必要，不仅能够让文学长期关注反映医疗战线，讲好医院故事，而且能够助力医院文化建设。



区卫生健康委工委书记王锡东在讲话中表示，感谢作协同志在疫情期间，为卫生健康系统的辛勤采写表示感谢，并提出将以作家协会区医院文学志愿服务团为试点，向整个卫生医疗系统推广和辐射，让文学与卫健系统广泛结缘。

区文联党组书记、常务副主席彭天和在讲话中表示希望把文学志愿团的形式发扬光大，用文学的力量为地区发展和文学建设服务。



此次文学志愿团的成立，是区医院致力于打造人文医院的重要创新举措，将有助于大力弘扬伟大抗疫精神，进一步宣传卫生健康系统的先进人物和典型事迹，助推辖区医疗文化发展和构建和谐医患关系，让百姓感受医疗之外的医者仁心。

北京市门头沟区医院

## “赋能”背后的润心使命

新冠疫情后，医院的格局和患者的就医方式都发生着巨大改变，如何着眼未来，武钢二医院润心患者服务中心结合医院实际情况和临床需求，决定组建院级内训师队伍。

经过层层筛选，确立了13人为院级内训师。

在成立大会上，院长助理何文斌强调：“咱们这13名内训师都是医院的精英，未来承担着引领医院服务文化，助力临床发展，推动医院服务体系深化的责任。”

“为了完成咱们的责任和使命，我们需要‘先强己、再助人’——即先接受润心赋能，再为临床赋能。首先按照国际培训师的标准，完成TTT培训，提升自己的培训专业能力，再开发一门‘精品课’，这门‘精品课’既要契合临床发展需求，又是自己专长。课程主要是为了解答临床质量、管理、服务的难题，帮助科室更快更好地成长，因此，‘双赋能’是今年院级内训师的主要任务。”



随即内训师们开展了赋能培训，培训师由润心患者服务中心的范汉霞担任，整场培训互动性强，通过提问，大家理解了什么是培训、培训的内容由哪些、如何根据

培训内容选择培训方法，并通过小组讨论、案例分析、演示、演练等方式加深记忆。

演讲的技巧是本次授课的重点内容，范汉霞进行了详细的讲解，从语言、肢体动作到内容设计一一进行了演示，学员进行演练，再反馈，干货满满。学员表示，这次培训不同以往，培训时感觉很轻松，培训后收获却很多。

作为院级内训师的管理者，范汉霞表示：如何用好内训，做好内训，带动全员服务意识的提升，是一项系统工程，要有方法、有步骤地前行。

武钢二医院

## ▶ 汇聚全院之力 保患者“双节”平安团圆

10月1日，是2020年国庆节长假第一天，也是中国的传统节日—中秋，在大家开始畅享欢度长假之际，门头沟妇幼保健院汇聚全院之力，同妇产科人一起为一位特殊的孕产妇保驾护航。他们用忙碌和付出，换来了一个家的安宁。

### 抢救生命与时间赛跑

孕妇徐女士，近两周出现妊娠水肿，未定期产检，双节前2天来京探亲，因自觉水肿加重明显，伴胸闷不适来我院就诊，检查发现：孕妇孕30周+1，血压升高，近2周体重增加5kg，血压波动在170-190/105-115mmHg，全身水肿，超声提示胎儿相当于28周+胎儿实际孕周小2周，孕妇腹腔内有积液，化验提示轻度贫血、低蛋白血症。妇产科朱虹主任考虑孕妇病情重、进展快，胎儿宫内发育已经受到影响，明确诊断“重度子痫前期、胎儿宫内发育迟缓、低蛋白血症”，孕妇已不能经受回当地治疗的旅途劳顿，若不积极用药控制病情进展，随时可能出现子痫抽搐、脏器功能受损等并发症，母子均处于危急状况。

主任指示立即收入院，详细检查后，给与“解痉、降压、镇静、纠正低蛋白血症、促胎儿肺成熟”等治疗，并立即与孕妇家属说明：孕妇病情危重，继续妊娠母子后果不容乐观，严重的高血压随时有可能出现心脑血管意外、胎盘早剥、胎死宫内及全身脏器衰竭可能，紧急剖宫产终止妊娠迫在眉睫。但新生儿目前还需要48小

时完成促肺的时间，提高新生儿肺成熟度，可大大减少新生儿窒息的发生，尤其对这种早产儿来说至关重要，接下来的48小时，积极治疗、稳定病情，是摆在妇产科人面前的难题。



之后主任将该患者的情况汇报给医务科和杨鹏院长，杨鹏院长亲自组织由技术院长王振国、院长助理谢林波（麻醉科主任）、输血科、检验科、儿科组成专家团队共同讨论，认为孕妇目前病情不适宜继续妊娠，但新生儿才相当于孕28周……上述诸多因素致分娩风险显著增加，手术，孕周太小，围产儿死亡率增加！不手术，母体不容乐观！救与不救，都是危难重重！

### **团队合力保平安**

经过一番讨论，大家一致认为目前面临的主要问题是早产和产后出血的困难，结合主要问题，制定出严密的治疗方案。术前联系上级医院新生儿科团队亲临护台，杨鹏院长手术室现场指挥，院长助理兼麻醉科主任谢林波予以实施腰硬联合麻醉，密切关注术中生命体征变化，完成各项指标监测，技术院长王振国、妇产科主任朱虹同时上台为孕妇实施手术，10:12胎儿娩出后，立即交新生儿科医生处理，随着一声响亮的啼哭，打破了手术室紧张的气氛，新生女婴体重1220g，评分良好，安全转诊。

### **精准服务送锦旗**

术后经过精准治疗护理5天，产妇痊愈出院。家属非常感激，为门头沟妇幼全体医护人员送来锦旗表示感谢。

这样的忙碌和守护只是妇产科人日常工作的一个缩影。职责所系，生命所托，其实我们的每一天都在备战、迎战和作战的过程中度过，每当看到患者被安全的送出手术室，他们所有的辛苦和劳累全都烟消云散，这是对职业的敬畏，也是自己的坚守，更是向祖国母亲的献礼！

北京市门头沟区妇幼保健院

## 向特殊患者倾注的医者仁心

曾在《华润医疗人的知与行》每日箴言上看过这样一段话：“在人际交往中，只有套路是绝对行不通的，如果医者不能怜悯、理解病人，他与病人的沟通就会沦为生硬的套路。”

初看便觉深以为然，是因为济南重汽医院内二科就有这样一位特殊的患者。几天前，患者因发高烧来到护士站办理住院手续，精神状态非常差，可更令人意外的是患者和陪伴的家属都是聋哑人。在医院陌生的环境里，他们有些烦躁不安，无法和医护人员正常沟通。科室的护士小孙发现了家属和大家的沟通障碍，立马拿出纸笔告知，安抚患者家属。家属的情绪慢慢稳定下来，顺利办完手续。科室人员也考虑到患者和家属可能存在敏感的心理，为其安排好人员流动较少的双人病房。



在第二天的晨会交班时，科主任和护士长得知此情况后对大家说，一个医者更应该关注特殊群体，充分考虑特殊群体的就医需求，多应用文字图片和肢体语言等多种方式与患者增进交流，理解他们，倾听他们内心的声音。在科主任和护士长的启发下，科室医务人员利用空闲时间，还学习

了一些简单的手语，并对科室内人员进行培训，以便与聋哑患者更好地沟通。

特殊的患者在医院往往比正常的患者承受更多心理压力，有效和良好的医患沟通对患者疾病的预后起着十分重要的作用。通过这位患者，使大家也意识到在面对特殊患者时，应该以更敏锐的目光去洞察非语言信息，从而掌握患者

身心的变化细节，有的放矢地进行诊疗和护理。

医务人员给予患者细致可靠的治疗，患者与家属寄以我们医护人员信赖与希望。在科室医护人员的共同努力下，患者的病情得以缓解，康复出院。出院临行前，患者与科室医务人员依依惜别，千言万语化作竖起的大拇指和双手示意的感谢，这是最让医者满足和欣慰的时刻！



济南重汽医院

## 无声交流 浸润医患信任

近日，广西水电医院儿科病房接入一位患急性支气管炎的小宝宝，只有1岁，而小宝宝的爸爸妈妈都是聋哑人。在小宝宝住院的这7天里，我院儿科医护人员打破沟通障碍，用暖心的文字书写方式完成了对小宝宝的悉心照料，深得聋哑人夫妇的满意。

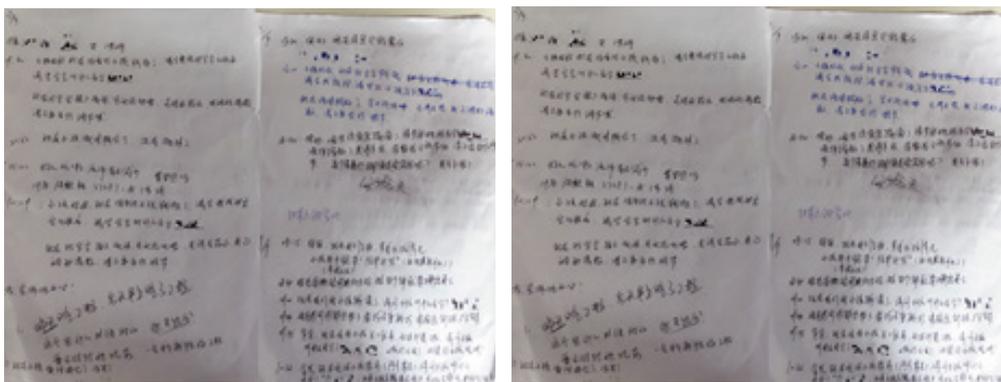
对于常人来说，来医院看病是一件再平常不过的事，遇到不懂的问题都可以向医护人员询问。但是如果夫妻双方是聋哑人，孩子又急需治疗，该怎么办？



近日，一对聋哑人夫妇带着1岁的宝宝到我院发热门诊接受诊疗。在就诊过程中，朱汝宇医生发现这对夫妇都是聋哑人，在孩子的病情沟通上存在很大的障碍。于是，不懂手语的朱医生急中生智，提议用书写的方式进行沟通。就这样，朱医生一边安抚他们，一边耐心细心地在纸上“询问”孩子的病情。

通过诊断，朱医生表示小宝宝患的是急性支气管炎，急需住院规范治疗。在孩子的舅舅到达医院了解孩子的病情后，聋哑夫妇与其共同进行了入院手续的办理。原本只需要10分钟的诊疗时间，朱医生花了将近1个小时才顺利完成。她说：“任何一位就医有困难的患者都需要我们医护人员去帮助和理解，这是我们作为医护人员的责任。”

小宝宝入院后，儿科的医护人员给予了特殊的关心和帮助。在住院的7天里，儿科医护人员每天都通过文字完成对宝宝的治疗和护理。每天交班前认真查看孩子情况、输液前的细心确认信息、提醒按时做雾化治疗、按时吃药……每一次的叮咛和嘱咐都是通过文字来表达，虽然普通、无声，但却是最温暖、用心的沟通。



宝宝住院期间儿科医护人员和聋哑夫妇的“对话”

儿科医护人员最真诚的付出得到聋哑夫妇的肯定，暖心的帮助得到了患者的信任。在满意度调查问卷中，聋哑夫妇在“总体就医感受”上勾选了满分，还写下了“你们有耐心，谢谢你们”的留言。

一直以来，聋哑人就医沟通难问题普遍存在。据全国残疾人基本服务状况和需求专项调查显示：没有手语翻译的帮助，一名聋哑人看病的时间约等于7名普通患者的时间。因为就医沟通交流难，再加上种种担心和顾忌，聋哑患者去医院要面对常人想不到的压力，导致很多的聋哑患者默默选择“知难而退”，影响身体健康。

这次无声的“文字”诊疗，是我院儿科医护人员全力保障聋哑患者的就医服务。守护包括残疾人在内的广大群众的身体健康和生命安全，为残疾人提供专业、优质、热情且无障碍的服务，是我们医护人员义不容辞的责任。

广西水电医院

## 遇见美好

## ▶ 浓浓医患情在金色的节日里滋养生长

为了让患者和值班医护人员度过温暖、祥和的国庆、中秋佳节，感受医院的人文关怀温度，10月1日上午，淮北矿工总医院党委书记、院长刘文远等院领导班子成员带领相关科室工作人员，对全院住院患者和值班医护人员进行国庆、中秋双节慰问，为每位住院患者送上中秋月饼，寄予节日的祝福，让患者在医院也能感受到家一般的温暖，促进患者早日康复。

月饼蕴含着团圆美满之意，也寄托着淮矿总医院全体医护人员对各位患者的美好祝福。医院领导的亲切慰问，让收到月饼的每一位患者和家属感到来自医务人员浓浓的关爱。



与此同时，医院党群部、工会、团委组织临床科室开展“双节同庆·情系患者”主题系列活动，丰富患者的住院生活，让金色的节日氛围，在医院各处欢快地流动。

血液净化中心大厅的“欢度国庆，情系患者”主题活动在庄严的国歌声中拉开了帷幕。配乐诗朗诵《金秋皓月》让我们沉浸在丰收的幸福中，在秋天里畅想，在秋天里放歌，在秋天里感受收获的喜悦。





过节不忘说健康。医务人员将健康小知识和中国传统节日的知识点通过有奖抢答的方式与患者互动，将活动瞬间推向高潮。现场的医患有说有笑，其乐融融。

血液内科的“浓情中秋，情系患者”中秋联欢会包括文艺演出、抽奖、有奖问答等环节。一曲《丰收锣鼓》的古筝曲中拉开了活动的序幕，那优美动听的旋律，让我们仿佛看到了丰收景象，沉浸其中，余音切切，回味无穷。

在绕口令和猜灯谜环节中，您瞧，医护和患者合作的多有默契！一首葫芦丝演奏的《映山红》更是赢得了满堂喝彩。抽奖环节更是得到了患者和家属的热情参与，开心地互动，也让医护和患者之间的感情更深一层，更近一些。

骨一科举办了“双节同庆，健康同行”医患联欢会，活动包括播放健康宣教小视频、诗歌朗诵、猜灯谜、有奖问答。

活动在护士小姐姐自己录制的健康宣教小视频的播放中拉开序幕，患者及其家属都观看得非常认真。有奖问答、猜灯谜、抽奖的环节，彻底拉近了患者和我们的距离，欢乐互动。

疫情常态化，洗手不能忘。在骨科，简单的颈椎操也要学起来，你看患者学习的样子多认真！患者和家属在医务人员优美的歌声中，品尝着香甜的月饼和水果，脸上洋溢着愉快的笑容。有的家属还自告奋勇，为大家献上诗歌朗诵，抑扬顿挫的情感赢得了观众们的阵阵掌声。



最后大家齐唱《我和我的祖国》歌曲，用歌声抒发爱国主义情怀，激发爱国热情，振奋民族精神，将本次联欢会推向高潮。

## 医患庆中秋 为患者送去医者的温度

当浓浓中秋味与悠悠家国情完美邂逅，在这双节同庆之时，医院部分患者因为疾病的缘故，这个中秋节只能在医院里度过。为了让他们在医院也能感受到节日氛围，广东三九脑科医院为住院患者精心筹备了一场惊喜连连的中秋晚会。活动现场，歌声、掌声、欢笑声不断。

“在这花好月圆夜，两心相爱心相悦……”9月28日，广东三九脑科医院肿瘤综合诊疗科“月圆人团圆 医患中秋情”主题晚会在一曲《花好月圆》的优美旋律中揭开序幕。

医院党委书记、副院长兼肿瘤综合诊疗科主任蔡林波发表致辞。除了感谢患者及家属对我院医疗技术的信任，更重要的是衷心祝愿所有到场人员国庆中秋双节快乐，身体安康！



猜灯谜作为中秋节必不可少的一项娱乐活动。此次中秋活动也准备了有趣的灯谜。你看，医患之间互相比赛，也互相帮忙着揭开一个个灯谜的谜底。

除了传统的活动，还有不一样的游戏体验——“趣味接力赛”。你看，一个个脸上洋溢着笑容，细看上面都还带着一层面粉！

活动现场宛若游戏嘉年华，现场氛围和乐融融。

月饼是中秋节必吃的美食，通过制作月饼的方式感受节日的氛围。



“先用饼皮包住馅料，然后揉搓成圆柱形，再用模具这样压下去……”在临时“糕点师傅”——润心患者服务中心韦庆锋的手把手教学下，大家很快就掌握了冰皮月饼的制作手法。

“今天的活动很有意思！学会了如何制作月饼，也把传统习俗传承下

去。”家属王姐高兴地说，在活动中也感受到了医院的关怀。

活动最后，医护人员根据各小组制作的月饼综合评分，评出了一等奖、二等奖及三等奖并为获奖的患者及医护人员颁发了奖品。获奖的医护人员纷纷主动把获得的礼品转赠给本队的患者家属。

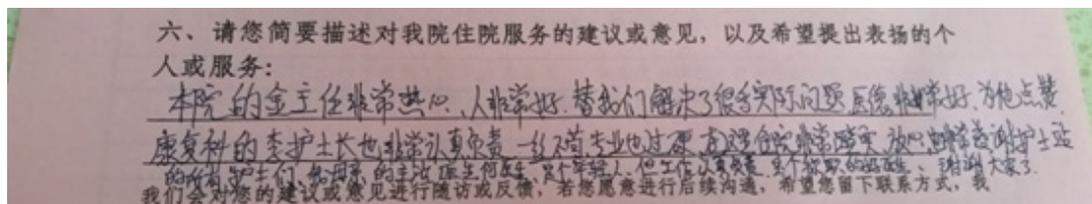


月圆人团圆，中秋医患情。此次活动不仅是传递了节日的祝福，更加深了医患之间的感情。以病人为中心，传递爱与温暖，让患者更信任医护人员，增强与病魔作斗争的信心，积极配合治疗，走向康复，最终回归社会。

广东三九脑科医院

## 一份满意度评价背后的故事

8月底的这天，北京中能建医院康复科的李护士长照例对住院患者及其家属进行满意度测评工作，张大姐拿着问卷细细端详，一笔一划地认真填写，当李护士长拿到问卷反馈后，看到短短的两行字，一股暖流涌入心田。“金主任非常热心，人非常好，替我们解决了很多实际问题，医德非常好。李护士长认真负责，一丝不苟，专业够硬，在这里住院非常踏实，放心。感谢所有护士，感谢年轻又认真的何医生，谢谢大家了！”



张大姐的母亲贺阿姨75岁了，因为脑梗死来到康复科，看到母亲因为不能排气，肠梗阻带来了痛苦，张大姐焦急万分，看着母亲难受的样子，眼泪悄悄地流了出来。她本是一位热情开朗的人，但在母亲病后，由于对母亲的病情十分焦急，渐渐变得多愁善感起来。

在医院里，希望总是和绝望互相拉扯。看到张大姐不安的样子，医护人员时常去宽慰安抚她。对于贺阿姨的治疗，金主任带领全科医生进行讨论，积极会诊，多学科合作给予治疗。在护理上，李护士长指导护士注重良肢位摆放，按时翻身拍背，减少并发症的发生。经过医护人员的悉心治疗，患者有所好转，查房的时候，张大姐对医护人员说的最多的就是“谢谢”！

面对生活不能自理或者意识不清的患者，康复科的



医护人员从未放弃过希望。他们常说：我们医护人员就是希望，是他们重新站起来，重新走路，重新步入社会的希望。张大姐这短短两行字就是对他们工作的肯定。

看着一个又一个病人从地狱门口转身重返人间，看着一个又一个患者在亲人的簇拥下，带着笑意走出康复病房，康复科医护人员脸上也是笑意洋溢着，这是辛苦又欣慰的笑容，是真诚的笑容，是祝福的笑容。

北京中能建医院

## 关爱医护 让烛光照亮医者的心房

如一句古诗句所言“蜡炬成灰泪始干”，这就是蜡烛具有的独特含义——燃烧自己，照亮他人。而香氛蜡烛在传统蜡烛的基础上采用天然材料，赋予了蜡烛新的生命意义，在照亮别人的同时也留下了持久的芬芳。正如在今年新冠疫情爆发期间，所有医护人员体现出的大无畏精神一样。为进一步弘扬抗疫精神，关心关爱医务人员，营造尊医重卫的氛围，同时也为缓解疫情以来医护人员的心理压力，为职工提供一个温馨、关爱的氛围。9月18日下午，空港医院工会在大会议室组织开展“香氛蜡烛手工DIY”活动，得到广大职工的积极参与。



此次活动，精心挑选了燃烧时间更久、天然健康的椰子蜡和大豆蜡（对人体完全无害，融化后甚至可以作护肤油使用）。活动中，老师对精油的品质做了详细的讲解，并详细指导职工制作的每一个步骤。淡淡的香气，沁人心脾，为午后的时光增加了一份惬意。



作的乐趣。

生活中不缺少美，而是缺少发现美的能力。香气可以维持很久记忆的，可以让人印象深刻，让美好时光生动地映在眼前。参加活动的职工们在工作之余，通过纯手工制作释放了压力，陶冶了情操，感受到了手工制

北京市顺义区空港医院

## 感动人物

## “铁骨柔情”的骨科医生

——泰安市立医院优秀青年医师李永磊

行医一时，鞠躬一生；不求闻达，但求利人。“身为一名骨科医生，怀着一颗淳朴的心，认真对待每一个病例，严谨处理每一个细节，就是对患者负责。”泰安市立医院骨科主治医师李永磊如是说。

**执着 至学至精钻技能**

自2012年从山东第一医科大学硕士研究生毕业后，李永磊已经从事骨科工作9年，曾先后在国家体育总局体育医院、北京市隆福医院（北京市中西医结合老年健康研究所）学习工作，多次前往泰国皇家医学院、加拿大进行进修深造。2019年到泰安市立医院工作以来，靠着扎实的技术和认真的工作态度，李永磊在业务上站稳了脚跟，他擅长手术治疗四肢关节、脊柱的运动损伤、肌腱末端病等病痛，对应用宫廷正骨术及穴位注射治疗颈肩腰腿痛有独到见解。

李永磊特别注重创新，在工作期间，利用自己的专长设计发明了多项专利，并发表SCI一篇。李永磊负责北京市中西医结合老年健康研究所临床成果转化中心，其本人累计申报国内国际专利16项，其中骨科方向10项，针灸方向3项，外科方向3项，指导申报4项。

**责任 剥茧抽丝治顽疾**

2020年6月，一位42岁的患者王女士，被不明原因的背痛困扰15年之久，

起初她怀疑是心脏病，但是到医院一检查心脏，什么问题也没有，后来辗转于多家医院均未查明病因。痛苦难耐的王女士，情绪越发烦躁不安，最终在朋友的介绍下找到了李永磊。李永磊认真地听完王女士主诉，帮她做了仔细检查，最终诊断为胸椎小关节紊



乱、棘上韧带炎。诊断明确后，李永磊运用宫廷正骨法和穴位注射疗法为王女士治疗，缓解了她的痛苦。“我在各大医院做了无数检查，都没找到胸闷背痛的原因，您不但找出了病因，并用精湛的手法在短短几天就治好了我多年的症状，真是太感谢您了！”顽疾被治愈的王女士，拉着李永磊的手激动地说。

### 真情 待患者胜过亲人



在临床上，李永磊一直坚守着严谨科学的治疗原则，对于家庭困难的患者，他总是从患者的经济状况出发，去为病人制定有效的治疗方案，既能让病人看得起病，又能保证疗效。一位家庭困难的患者，李永磊考虑到其经济条件不好，便帮助办理就医手续、垫付医

疗费用、提供生活帮助，并主动发起捐款为他筹钱，出院后还与患者保持电话联系，对其进行居家康复指导。三个月后，患者专程来医院感谢他。

咬定青山不放松，铁骨铮铮也柔情。李永磊作为泰安市立医院优秀青年医师的一员，以仁爱之心对待每一位患者，用严谨科学的态度面对每一台手术。医道漫漫，李永磊脚踏实地地努力着。

泰安市立医院

## 最佳实践

## 医院开放日，患者就医体验新模式

9月25日，田东街道电厂路社区卫生服务中心在润心患者服务中心的统一安排下，迎来了10余名参加中心医院开放体验日活动的社区居民。

此次开放体验日主要带领居民代表们体验田东街道电厂路社区卫生服务中心的就医流程、门诊诊疗、辅检科室、住院病房、康复理疗科等工作现场。中药房工作人员向参观居民介绍了基本药物的储备情况，康复理疗科为居民进行了秋季养生保健知识宣教，慢性病管理科为参观居民测量了血压，参观至护理部时，患者家属张奶奶拉着护士长的手，向护士长表达了家属住院时住院部医生及护士对家人悉心照顾的感激之情，在场的居民均对中心的患者服务做出了肯定。



参观活动结束后，中心举办了医友座谈会，中心副主任李洪临与参观居民对话交流，李主任向居民们介绍了中心最近的发展现状，工作职能、服务提升等方面情况，并听取了居民对促进中心发展方面提出的意见及建议，现场解答了居民提出的疑问，同时在现场以访谈记录形式从中心建设、发展、服务等方面进行意见征询，下一步，中心将对此次活动中大家反应的问题进行梳理，并逐条落实改善。



田东街道电厂路社区卫生服务中心借助这次开放体验日活动，增进了广大居民对中心的了解，建立良好互动，构建和谐医患关系，将来中心会继续结合自身业务特点，为构建和谐医患关系不懈努力，为辖区居民提供优质的基本医疗和基本公共卫生服务。

中能建安徽医院

## ▶ 分享服务理念，持续推进“三印象、六到位、九温馨”



10月13日下午，广东中能建电力医院在门诊部八楼会议室召开9月份“三印象·六到位·九温馨”工作推进会。护理部、润心患者服务中心、患者服务礼仪小组、各科室、部门代表参与此次会议，会议由护理部主任谷美玉主持。

会议伊始，参与活动的六个科室各展风采。内科一区的姜瑛护士长带来创新的胃管固定方法让大家眼前一亮，充分展示内科一区护理团队在细节处用心服务患者的人文精神。内科二区护理团队在温丽华护长的带领下参与学习新技术——“超声波下行深静脉置管术”，让我们深切的感受到学无止境的乐趣。外科的7S管理一直是全院学习的榜样，每次都能带来新的感动。妇产科开展孕产妇开放体验日、指导产前分娩运动指导、安全注射新生儿疫苗等活动，全科上下拧成一股绳全心全意为患者服务，这服务理念既是科室也是医院不断追求的目标。心理行为科为更好的服务患者，在中秋节来临之际以“温暖”为主题，全体工作者精心准备了有奖趣味互动游戏，猜灯谜，做灯笼等游戏活动带给不能回家团圆的住院患者及陪护予家的感受、爱的温暖，让患者体会到不一样的“团圆”。急诊科是医院的前沿阵地，正如林事芬护士长所说，不管“120

出诊”的环境多么恶劣，她们总是义无反顾、风雨兼程的冲在最前面，彰显“白衣天使”本色！

接着，护理部主任、润心患者服务中心、患者服务礼仪小组成员围坐一堂，对“三印象、六到位、九温馨”最佳实践推进过程中的问题和经验进行交流探讨，充分肯定了六个科室在“三印象、六到位、九温馨”活动中付出的努力及汗水，也同大家分享了各自在护理实践过程中的心得体会，帮助大家在提升科室服务的同时提升科室 PPT 的制作及文书水平。

最后，护理部主任谷美玉总结发言，她肯定了参与科室几个月以来因开展“三印象、六到位、九温馨”带来的转变。这转变不仅带给病人实实在在的良好就医体验、温馨的服务、深切的人文关怀，全院护理团队也因此而成长！勉励各科室护理团队从心做起，继续扎扎实实落实好此项工作，助力医院服务质量更大的提升！

广东中能建电力医院

## 名医风采

## 走近张金梅，探寻伤口愈合背后的故事

她为了患者，秉承医者仁心，改变专业方向，从一名护士长一步步成长为欧洲伤口协会认证的“国际伤口治疗师”；她用真心和技术让一个个久治不愈的伤口去腐生肌；她把“医匠”精神当做自己的终身修行，不断改写一个又一个“不可能”。她就是华润武钢总医院的“伤口管家”——伤口（造口）工作室主任张金梅。

**妙手回春抚平三十年未愈伤口**

张金梅主任是一位低调的实干家。之前有许多患者送来锦旗，她都选择收起来，如今办公室只有两幅锦旗还没来得及收起来，都是今年患者刚送来的。其中一位患者由于工伤瘫痪，三十多年来伤



口一直没有愈合，其痛苦无法想象。就在患者快要放弃希望、接受伤口终身不愈合的时候，经人介绍找到张金梅的伤口工作室，经过两个多月的精心护理与专业治疗，患者三十年未愈的压疮伤口得以愈合。家属激动地为她送来了锦旗，称她为：华佗再世。

**手指保卫战**

“医生，麻烦看看我的手，几天前我工作时将油漆枪射入了我的左手拇指，就去小门诊看病，换了几回药都不好，手还越来越肿，越来越疼。”

接诊的老师查看创面，患者左手拇指有直径0.8厘米的创面，深达肌肉，有坏死组织，大量渗出，创面灰白色，系油漆混入肌肉组织，周围红肿明显。

清洗创面，发现油漆已渗入患者组织，难以清洗和人体组织分离，就立即通知工作室的张金梅主任。主任查看后，判断患者为手指脓性指头炎，伴化学性腐蚀物残留，建议入院清创，及时清除异物及坏死组织，以便争取时间保住患者的手指。患者犹豫了，询问到，他是麻城人，拥有的是新农合保险，不知在本院是否能享受医保报销，如果费用太高，他可能无法承受，张主任询问医保办，同时为患者联系好病区，让患者没有后顾之忧。

患者于9月10日下午3时许入院，于9月11日上午行清创术，当天晚上就要求出院了。9月13日我科开始再次接手此患者的术后换药处置，第一次还深达骨面，肌腱外露，张主任亲自处置创面，第3次就已经能看到新鲜的肉芽组织包裹了骨和肌腱，“深坑”也变成了“小浅坑”。

谈及为何选择走上专业的伤口护理这条道路，张金梅表示，护士长出身的她非常在意患者的感受，她发现绝大多数患者及家属最痛苦的阶段其实是伤口迁延不愈，既影响日常生活质量，还得承受不小的经济压力。她选择专精于难愈伤口修复，可以最大程度减轻患者的身体疼痛及精神压力。

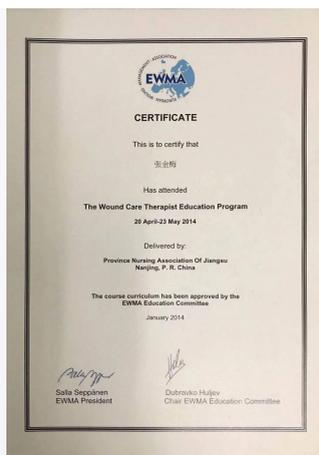
从此张金梅就走上了专业伤口治疗护理之路，她甚至不惜在自己身上用药做实验，只为找出最合适患者的药物。经过持之以恒的探索，20年来，张金梅及其带领的专业团队，在慢性难愈伤口方面已经积累了丰富的经验，如各类创伤性溃疡，烧烫伤残余创面、血管性溃疡，放射性溃疡，压疮，以及糖尿病足等经久难愈的创面，尤其是嵌甲症的处理，其护理水平在国内、省内已步入前列。

她以其自身独特的实践经验结合专科知识，在核心期刊和统计源期刊发表论文十余篇，其中1篇获得武汉市自然科学优秀论文三等奖，一项课题获得武汉市护理成果展示二等奖，成功申请举办省级医学继续教育项目2项。

### **张金梅：主任护师、国际伤口治疗师**

华润武钢总医院护理部伤口（造口）失禁护理小组组长，国际伤口治疗师（欧洲伤口协会认证）。湖北省护理学会伤口（造口）专业委员会常委；从事护理工作37年，21年前组建伤口护理团队，多次在省内伤口病例分享会上作病例分析发言并担任评委；多次应邀到省内外医院会诊、讲课。

擅长处置：烧伤残余创面、压疮伤口、下肢血管性溃疡、糖尿病伤口、



放射性溃疡、骨外露、肌腱外露伤口等，尤其对于炭疽症的治疗，护理水平位居湖北省伤口护理的前列。现负责全院护理疑难伤口的会诊、指导。

多项成果获武钢科技进步奖。在护理重要及核心期刊发表论文数十篇，

获得武汉市自然科学优秀论文奖 1 篇，获得武汉市卫计委成果二等奖 1 项。

华润武钢总医院

## 医者感悟

## 借评审契机，完善医疗服务管理体系

## ——支援武川县蒙医中医医院手记

我来自门头沟区中医医院院感科，今年7月25日至9月24日，我被派往武川县蒙中医院对口支援两个月。刚接到去武川支援的任务时，我就在想：怎样才能在短短的两个月时间，为被支援单位做点实事？

没想到刚到武川，还没来得及饱览在北京罕见的蓝天白云美景，武川县卫健委的领导和蒙中医院的杜院长就给我们布置了一项迫在眉睫的任务——协助蒙中医院的二甲等级评审工作，要在八月底之前完成。可以说，时间紧、任务重。

我们到达武川时，距离评审仅剩十余天，来不及进行休整，第二天，我和蒙中医院的老师就投入到紧张而忙碌的工作中。通过主管院感的刘科长介绍，我了解到评审所需的院感工作资料还有没准备齐全，很多制度没有建立，更别说形成体系。

由于经历过2013年门中医院的二甲医院复审，我知道中医院评审中，中医操作是院感的必查项目。而针灸科是蒙中医院的龙头科室。所以一边完善制度，我和院感的赵媛媛老师一边到病区走访，检查针灸拔罐操作的合规性。检查中发现，为了节省费用，给患者使用的针具是用酒精消毒反复使用的。这严重地违反了“一人一针一用一抛弃”的院感要求。虽然从百姓穿着打扮看得出，当地确实经济不发达，而且留守的多是老人，更没有什么生活来源，但经济不发达、为老百姓省钱都不是针具复用的理由，作为院感人员要坚守安全底线。况且这种操作方式，是不可能通过二甲评审的。最终，医院采纳了我的建议，很快重新制定了全院的针具使用规定，彻底杜绝了复用针的现象发生。

借评审契机，特别是今年新冠疫情，医院更是认同防控是医院的生存的底线。于是根据医院现状和需求，我先后为医院员工进行了《医疗垃圾分类》《医



务人员标准防护》培训。

通过二级评审只是短期目标，在制度的完善、科室的合理布局上还要有一个精准的分析 and 长期的考虑。针对当时武川县地处鼠疫高发区，我们对医院的发热门诊进行改造，原则是既要能常态化防控新冠疫情，还要具备季节流行性鼠疫筛查，同时还不能影响医院的正常诊疗。我们将原来



单通道的发热门诊重新划分为三区两通道，考虑到发热门诊患者并不多，又要最大限度的保护医务人员，将原来患者用的男女卫生间，重新划分患者卫生间和医务人员卫生间，合理安排在污染区与清洁区，并将清洁区的医务人员卫生间，加装淋浴设备，保证医务人员的自身安全。由于只有一个走廊，进行划分后区域活动面积很小，但穿脱流程不能因为环境局限就草率决定，于是我们又在隔断上张贴了两面全身镜，为穿、脱防护服的医务人员最大限度的减少污染做好后勤保障。

等级评审工作终于顺利通过了。借着评审的东风，蒙中医院的院感制度逐步完善并成为体系。在支援结束前的一周，我与蒙中医院的同事们进行了交流，分享了自己之前在院感工作中走过的弯路，忽略掉的环节，希望能真正帮助蒙中医院的院感管理工作尽快步入正轨。

两个月的时间转瞬即逝了，我终于实现了自己支援前的愿望，完成了支援的使命。欣慰之余，更多的是“送人玫瑰、手有余香”的满足感。这次支援的经历对我的职业生涯意义非凡。临走前杜院说：“这次你们来支援的特别及时，你们协助医院完成评审工作的功劳将永远记录在武川县蒙医中医院的历史上。”我感谢医院的认可，也更加明确了前进的方向。

北京市门头沟区中医医院院感科 于萌萌

## 服务，从心开始

从事医疗行业多年以后，以我来看，竞争的涵义就是“竞优质服务，争患者之心。”在百度百科中，服务的定义是这样的：服务是指为他人做事，并使他人从中受益的一种活动。在知识经济的时代背景下，医疗服务的战略性、竞争性、重要性已经彰显，服务已成为医院发展的新核心竞争力。那么，该如何提升患者服务呢？



俗话说：“人之相知，贵在知心。”意思是说，在人与人的交往中，心灵的沟通与理解是最为珍贵的。我想，服务患者亦是如此，我们要以诚心、细心、耐心，赢得患者的安心、称心、舒心。

记得有一次行政总值班，那时已经凌晨三点钟，我接到一位患者家属的电话。对方是一位老父亲，他的儿子得了脑炎，在当地医院治疗没有好转，想过来就诊。我解答完相关问题之后，习惯性地问他还有没有其他疑问，他说没有了，于是我挂电话后继续睡。过了没多久，当我快入睡的时候，电话再次响起，还是那位老父亲，他询问我医院几点上班。

我顿时感到无语，虽未表现出来，但心中已有埋怨：为什么非要凌晨三点打咨询电话？为什么不能上网查看上班时间？为什么刚才不把这个问题一起问了……但是，当我想到患者是因为信任才选择我们医院的时候；当我想到那位老父亲求医心切，不知道熬过多少不眠之夜的时候；当我想到他得到希望寄托，露出喜悦笑容的时候；当我听到他说“不好意思打扰您休息，谢谢”的时候……我突然释怀了，更为内心的埋怨而感到愧疚。

挂电话后，我头脑异常清醒，久久无法再入睡，觉得夜好漫长。将心比心，那些患者和家属们又是怎么熬过来的呢？

如果说“面朝大海，春暖花开”是海子的选择，“人固有一死，或重于泰山，

或轻于鸿毛”是司马迁的选择，那么，“救死扶伤、服务患者”就是我们医务工作者的选择。

也许你会因为患者和家属、甚至社会的不理解而委屈，也许你会因为暴力伤医事件而愤懑，但既然选择做一名医务工作者，心就要是热的。只因我们从举起握紧的拳头，朗读《希波克拉底誓言》和《南丁格尔誓言》的那刻起，就担负起了神圣的使命，履行着神圣的职责，成就着崇高的事业。

服务需要从心开始，我们要以诚心、细心和耐心，赢得患者的安心、称心和舒心。

广东三九脑科医院院办公室 陈小丹

## 我们的服务“因人而异”

我是济南重汽医院药剂科窗口发药的一名员工。在窗口待久了，见惯了各式各样的、形形色色的人群。有的患者来去匆匆，沉默不语，无论你提醒他怎么储存药物、怎么服用，他都不吭一声，提起药就走；有的患者不慌不忙，从药品的数量、规格到价钱，非常详细地询问，还有点“舍不得走”。相应的，我们的服务也不是千篇一律的，而是“因人而异”的。有些老病号，他可能在某些方面的知识比我们还丰富，这个时候我们需要做的就是发药快速又准确；有的病号，拿了药之后反复查看，这个时候如果我们上前询问，他就会觉得急需而又温暖；还有的病号，同一个问题问好几遍，他可能是听力不好或者记不住，这个时候如果我们主动写下来给他，他就会非常感激。我们应该做到不仅用药是个体化的，服务也应该是个体化的。这并不是区别对待，而是真正地把想病人之所想落到实处。

有些瓶装的药品，它是10瓶大包装才配说明书。针对这种情况，我们制作了二维码说明书，“扫一扫”就能看到药品说明书，方便快捷，也可以防止说明书丢失。这只是个开始，还有些药品说明书字特别小或者内容特别多，看起来比较费劲，后期我们会根据患者反馈的意见制作更多的二维码说明书，把字体放大，把内容精简，做到“一目了然”。



服务是无止境的，我们需要做的工作还有许多，需要我们平时注意观察、搜集，只有时时刻刻的把责任意识、岗位意识、服务意识放在心里，内化于心，外化于行，才能更好地为患者提供医疗服务。

济南重汽医院药剂科 韩燕

## 他山之石

## ▶ 如何做到有温度的“患者满意度调查”？

最近，一家建院70年的县级医院，为调查患者满意度，副院长带领17个科室负责人发起了一场直面问题的座谈会，将患者的诉求摊到桌面上，医院现场解决，相比时下线下的填表问卷等形式，更加能够使医患“零距离”交心畅谈，将误解化为理解，提升医患之间的温度。

通过这样有温度的方式进行调查的是来自安徽省的濉溪县医院，医院编制床位1329张，设临床专业科室35个。在数字化、信息化高度发展的今天，当手机、网络等调查形式普遍流行，为节省时间、人力成本，追求“快餐式”医患互动，难免对于患者真正心声了解不到位，从而将隐患深埋在医患内心，问卷的问题是为了医院管理还是能够代表医生的疑惑，患者回答问题后真正的倾听者是一线医生还是问卷的调研者、分析人、管理设计者，最关键的利益双方不得而知，或许“传统的方式”能够存在，正因为这份温度能够使人感知。

**安徽省濉溪县人民医院患者满意度座谈会原文如下：**

以“我让患者更满意”为契机，为进一步改善医疗服务和患者就医感受，切实加强医院作风建设，9月23日下午4时，濉溪县医院在门诊楼第二会议室召开患者座谈会。会议由患者服务中心组织，县医院副院长金正瑞带领17个相关职能科室负责人参会，面对面地听取了部分住



院患者及家属代表对医院服务质量、服务水平、服务环境及服务流程等诸多方面的意见和建议，并当场进行一一解答，如当场解决不了的由患者服务中心会

后解决并反馈给患者，以便今后为患者提供更优质的服务。

金正瑞首先向各位患者及家属简要介绍了医院各职能部门的职责、县医院的现状及未来的发展方向、医院在改善医患关系、畅通医患沟通渠道等方面所做的工作，并请各位患者及家属代表就医院管理、诊疗技术、医德医风以及服务保障方面存在的问题提出宝贵意见。

座谈会气氛热烈、温暖，到会的患者和家属们畅所欲言。来自产科、普外二科、普外三科、感染科、心内二科、肿瘤一科、肿瘤二科等病区的患者及家属踊跃发言。患者家属代表对医院医疗技术、医疗质量，尤其是服务水平等方面给予基本的肯定。针对医院存在的一些不足，家属代表们也在会上提出了宝贵意见。患者家属们表示，医院召开座谈会本身就是对患者的高度重视，也能看出医院在加强人文关怀及患者满意度方面做出的努力，座谈会搭建了一个沟通医患关系的良好平台。

最后，金正瑞代表医院感谢患者及家属代表提出的宝贵意见和建议，表示医院会尽最大努力提高医疗水平，改善患者的就医环境，针对家属代表提出的问题，相关职能部门回去后要立即落实整改，为患者提供更加优质的诊疗服务，并结合医院的下一步发展和补短板能力提升建设，进一步满足患者需求，让患者更满意更安心。

调查、问询、解决问题、不断改善，这是一个有效的过程。单一的调查问卷只能作为其中的一个步骤，而不可替代传统的“面对面”。问卷之后，往往得到的分数高达90分及以上，医院才更应该注意！因为这说明调查的方法或工具可能有问题。

目前的调查方式，一是由患者现场填写问卷，二是在线或微信填写，三是委托第三方做满意度评价。前两者的方式还是基于载体的不同做出变化，各有利弊，现场问卷一般设在医院，填写多为就医患者或陪同人员，有直观的感受，但可能由于有工作人员查看，或因时间有限，而象征性填写的较多，线上填写避免了这个问题，时间充裕下可以仔细填写，及时上传，但填写问卷的人是否真的关注医院的服务质量，了解到问题的关键所在有待考量。无论采用纸质问卷或在线填写的方式，在问卷质量和功能拓展上都受到了限制。第三方调查可以站在中立客观的角度为医院提供公正有效的信息，不是任何利益主体，使患

者敢于表达真实想法，提升调查结果的公信力。

座谈会的方式属于一种较为传统的“面对面”方式，由于患者直面医生、院长等，难免出现表扬、夸耀的情况，但其实这是让患者和医生离开诊室，放在一个公平对话的环境下。文中医院将院长在内，以及17个职能科室负责人与患者代表开诚布公的探讨。这样的满意度座谈会，患者作为医疗服务的“体验者”，所能提出的问题直接简单，并不会针对医院的管理领域分门别类。

所以，医院可以在科学的调查方法之上，定期举行医患沟通座谈会，积极开展患者满意度调查以及出院病人的电话回访、上门回访，通过收集到的意见不断提升医疗服务水平，规范诊疗行为，构建和谐融洽的医患关系，更好地为广大患者服务，提升医院健康温暖的形象，与患者建立更加深厚的信任感。

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

