

华润医疗患者服务体系 润心简报

2021年2月



目录

CONTENTS

体系固化

- 01 新年第一课 华润医疗举办患者服务与医患沟通专题培训
- 04 患者服务信息管理系统上线及使用情况
- 06 患者服务体系标准研发进行时

润心者说

- 07 做行走中的管理者，让服务成为一种习惯

使命担当

- 10 不忘来时路 昂首新征程
- 12 门妇幼召开患者服务体系建设 2020 年工作总结暨 2021 年工作启动会议
- 13 携手共建医联体 优质医疗惠民生
- 14 一朝执甲，日夜兼程

知行合一

- 16 节日里坚守一线的急诊人
- 18 健宫医院急腹症中心为老兵高效解除胆道梗阻
- 20 从患者的需求出发，用专业、尊重和爱陪她走完人生
- 23 为了让患者少跑腿 请专家进社区办“两病”
- 24 走出医院，为企业员工开展急救技能知识培训

遇见美好

- 25 润心园地 搭建医患和谐沟通新桥梁
- 27 难忘医者 摆脱凶险后她送来三面锦旗

- 29 患者眼中的中医人
- 32 北京中能建医院举办第三届肾友会
- 33 在患者座谈会上 医患走近了彼此
- 35 除夕送暖 情系一线

感动人物

- 37 实验室里绽放的医者仁心

最佳实践

- 39 泰安市立医院召开紫薇义工队交流会
- 41 患者服务礼仪风采展示大赛

名医风采

- 43 妙手“回春”，他为“清醒”着的患者实施开颅手术
- 46 全腹腔镜下，超低位直肠癌根治术帮助患者极限保肛

医者感悟

- 48 对“润心”患者服务的知与行
- 50 敢于为生命拼抢的重症人

他山之石

- 51 改善医疗服务，聚焦“患者体验”

体系固化

新年第一课 华润医疗举办患者服务与医患沟通专题培训

为强化各成员医疗机构医学人文建设和患者服务品质，助力提升医务人员的医患沟通能力，2月27日、28日，华润医疗面向各成员医疗机构举办患者服务与医患沟通专题培训。华润医疗副总裁吴新春、北京市健宫医院院长李亚非、北京医大时代科技发展有限公司总经理堵文静、华润医疗各单位信访工作分管领导和主管部门负责人、医患办或医务科相关人员、患者服务总监与润心患者服务中心人员、科室服务助理，以及临床医务人员、医大时代和华润医疗患者服务管理部人员共 950 余人线上线下参加了培训。



本次培训在医大时代的大力支持下，特别邀请到北京大学医学人文学院副院长、法学博士王岳教授，北京积水潭医院急诊科主任、北京大学医学部赵斌教授来到华润医疗总部进行线上授课。

培训正式开始前，北京市健宫医院李亚非院长对本次培训的组织给予了高度认可和期望，希望广大医务人员能够将所学到的理论知识应用到临床实践中，努力提高患者服务和医患沟通能力，提升患者就医体验。

本次培训得到了公司党委和总裁办领导



的高度重视，副总裁吴新春在培训前强调，华润医疗将坚持以人民为中心构建和谐医患关系，以患者为中心强化服务理念，以人文关怀为基石提升医患沟通能力，加强防范医疗纠纷，有效提升各成员医院患者服务品质和能力。

在过去的一年里，华润医疗已经组织旗下医务人员深入学习了《叙事医学》线上课程，并在本次培训前开展了需求调研，获得了成员医院的积极反馈。在接下来的正式培训中，王岳教授在《从医学人文视角求解与重构新型医患关系》的全天授课中，从医学人文精神的三大元素——人本、仁爱、公益，结合中西方医院管理与大量医患沟通实例，运用叙事电影的教学方式，深入剖析如何从医学人文视角、从内心和态度、行为上去尊重患者，共情患者，创造医患彼此信任的良性沟通环境。对于珍惜医务人员无法被人工智能取代的医者本心、对抗职业倦怠、重构新型医患关系，王岳教授进行了深刻全面的讲解。



赵斌教授在培训《医患沟通实践》的授课过程中，结合自身近四十年的临床实践经验，回答了医务人员关于医患沟通的具体问题。他从沟通的主动意识、细节把控、动作和语言的运用上阐述何谓医患沟通能力，从沟通时机、表达方式、



倾听方式上讲授医务人员告知坏消息的方法，从关注患者故事、再现医者实践、归属医患共情来介绍叙事医学的三种能力。赵斌教授强调医护人员要把对患者的情感、关爱、共情融入骨子里，才能做到“想病人之所想，急病人之所急”，医学的魅力就在于它的艺术属性，赋予

了医者想象的空间。

本次培训帮助临床医务人员解答了医患沟通过程中的困惑，了解了患者服务领域的国际前沿发展水平，学习了典型医患沟通的实践案例，满足了一线医护人员对医学人文理论知识和医患沟通实践应用的学习需求，助力华润医疗各成员医院“以患者为中心”，以提升人文素养和医患沟通能力为途径，持续发挥患者服务体系能力，稳步提升患者服务品质和内涵。

患者服务信息管理系统上线及使用情况

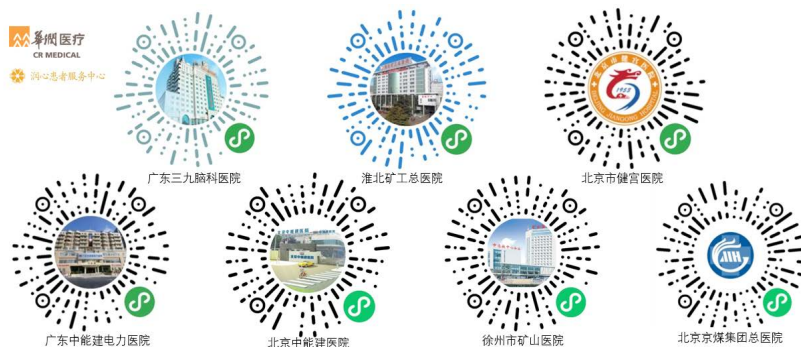
1、患者服务信息管理系统在北京京煤集团总医院正式上线

2021 年 2 月 1 日，患者服务信息管理系统在北京京煤集团总医院正式上线。



上线至 2 月 25 日，固定患者使用人数已突破 3.2 万人，平台运转平稳顺畅，患者通过平台预约挂号，预约时间间隔精确到 10 分钟，无需再起早排队，可在线查看检查检验报告，预约核酸检测等，让大家少跑路，提高诊疗效率，成为区域百姓就医的好帮手。

系统友好互动的界面及快捷便利的流程赢得了患者的广泛好评。北京京煤集团总医院也成为华润医疗成员医



疗机构第 7 家上线该平台的医院。

2、已上线医院系统使用情况

已上线系统的各家医院继续扩大使用范围及使用量，加大了系统的宣传力度，特别是北京京煤集团总医院，上线不到一个月使用量已经突破 3.2 万人，取得了较好的成绩。

截止 2021 年 2 月 25 日，已上线医院固定用户量（不含重复登录人数）已突破 29 万人，同比上个月增加了 6 万余人。

	北京京煤集团总... xxk36195@163.com	3.2万 累计用户		广东中能建电力... gdeh8833@163.com	9.5千 累计用户
	徐州矿山医院润... 624854993@qq.com	3.5千 累计用户		广东三九脑科医... brfwzx_gw@999brain.c...	5.0万 累计用户
	北京中能建医院 442388681@qq.com	5.9千 累计用户		淮北矿工总医院... wxxcx@crmedical.hk	6.0万 累计用户
	北京市健宫医院 hxxh@crmedical.hk	13.0万 累计用户			

患者服务体系标准研发进行时

2021 年 1-2 月，公司患者服务管理部组织研发华润医疗患者服务体系标准，目前标准共分为 11 个章节，分别为适用范围、规范性引用文件、术语和定义、患者服务体系的组织文化、患者服务体系的组织管理、患者服务体系的诊疗服务、患者服务体系的智慧服务、患者服务体系的就医体验、患者服务体系的后勤系统、患者服务体系的满意度管理、患者服务体系的持续改进等。

各章节已征求公司范围内相关专业领域专家意见，每章节征求专家人数为 7-10 人。结合各位专家的反馈意见及患者服务体系建设标准的整体思路，将标准之作作了二次修订和意见征询，最终修改完善后形成标准拟定稿。

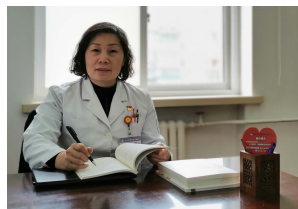
下一步，患者服务管理部将组织各医院患者服务总监共同研讨体系标准的实施细则，安排患者服务体系标准的印制及下发，组织标准的宣贯并落地实施，开展医院患者服务体系标准认证，开展各医院患者服务第三方满意度测评，并以患者服务体系认证及第三方评价结果为基础，持续督导整改提升。



润心者说

编者按

2021 年,《润心简报》百尺竿头,开辟总监专栏《润心者说》。在这里,各成员医疗机构患者服务总监可以探讨体系建设工作落地的思路,可以分享作为患者体验官,在改善患者就医体验道路上的探索与实践,还可以畅谈对医学人文建设、智慧服务、最佳实践、服务创新等领域的设想和感悟。



在本期,北京京煤集团总医院患者服务总监、副院长孙秀芳阐述了深入现场、做行走中的管理者对改善患者就医体验的重要性,以及在体系建设过程中建立统筹思维和创新思维的关键做法。

做行走中的管理者,让服务成为一种习惯

“体系建设要在事上磨练,现场管理有‘神灵’”。这是两年来患者服务体系推行进程中,吴总在培训中给予我们的启迪,也成为了京煤医院患者服务体系建设的“实践基点”。我深刻体会到:这现场的‘神灵’固然是在我们的思想里的,“知行合一、事上磨练”是我们推行体系建设的需遵循的原则。因此“当好首席患者体验官,做行走中的管理者”也自然成为了我的行动指引。在京煤医院的体系建设过程中,从查找问题到体验提升、从摸索方法到经验积累,我们始终围绕“现场管理”这条主线思路层层传导、有序推进各阶段任务,实现了服务流程的优化、患者体验的提升,医院员工也收获了成长。作为患者服务总监,我有三点体会与大家分享。

其一,要建立统筹思维和整合推进的一体化模式

适宜有序的推动计划是服务体系建设的 premise。总监首先要充分理解患者服务体系建设的内涵,培养自己整合思维能力,要从国家、行业和公司层面的相

关要求中，充分认识到改善服务的必要性和重要意义。然后按照“标准+α”的实施思路，规划好医院层面推动方案，各项措施要具备可操作性和可落地措施，还要有监测和反馈机制，才能保证目标的可达性和服务能力的持续提升。还有一点是我们容易忽略的，就是在实施的过程中，体系的推进并不是孤立存在的，一定整合医院原有的各项工作-即一体化模式。要善于发现各项工作的交叉环节，相互补充、相互借力，才能真正高效地推进医院服务体系的内涵建设。

其次，要深入到医院现场环境去体验实际问题

所谓“致良知、事上练”的服务体系推进的原则，用在这里再适合不过了。每一位总监都应该遵循这个道理。两年来，集团公司推行的两批最佳服务实践，都是来自于我们的临床实践，经过理论提炼后再指导于临床实践，这其中涵盖了大量的临床人员的现场经验。“纸上得来终觉浅，绝知此事需躬行”，到现场去查看、到临床去体验，也自然成为了京煤医院体系建设过程中的重要一环。总监在这方面发挥着举足轻重的作用。我经常和身边的同事谈论，也在服务助理工作会上去讲，在体系建设的路径上，我们每一位员工都是管理者，每个人都要做“行走中的管理者”。正是这种全员参与的文化引领了京煤体系建设的方向，我们很早就有了“随时拍”的问题导向机制、“三印象 六到位 九温馨”的服务意识和“换位体验穿行测试”的优化流程模式，等等。这些都是京煤服务体系建设过程中的助推器。

第三，要有创新性思维和敏感性嗅觉

习主席曾强调：惟改革者进，惟创新者强，惟改革创新者胜。这句话无论我们学习还是干工作都是十分契合的。我清晰地记得两年前集团患者服务体系建设启动大会现场，在成总和吴总分别致辞并阐述了华润医疗患者服务体系建设的推进方案和实施意义后，我当时即感触到，这将是一项长期而艰巨的任务，需要花费大力气，但做好了一定是件对医院有深远影响的品牌工程。京煤医院虽在区域规模处于领先，但环视周边医疗机构，竞争压力时时存在。改善服务模式、优化服务流程、提升服务体验，我们迫切需要行动起来！作为总监，除了要不断提高自我创新性思维，还要有敏感的嗅觉和挖掘身边员工潜质的能力。几年来，我们从7S管理着手，改善医院就诊环境、开展了一场别具生面的“厕所革命”；我们从精益管理出发，结合特色五精管理，优化了多条门诊就医服

务流程；我们以问题为导向，科学应用管理工具，实施了几百个持续改进项目。从环境体验到质量安全、从服务流程到品牌文化，打造了京煤特色的服务体系模式。

“做行走中的管理者，让服务成为一种习惯”，是京煤医院倡导的体系文化。两年来，在华润医疗服务体系工程的引领下，我们已迈出了坚实的步伐，在这场“走心之旅中”，总监们任重道远！

使命担当

不忘来时路 昂首新征程

——京煤总医院召开患者服务体系建设 2020 年度总结表彰暨 2021 年度工作启动大会



艰难方显勇毅，磨砺始得玉成。1 月 29 日下午，京煤总医院“润心患者服务体系建设 2020 年度总结表彰暨 2021 年度工作启动大会”顺利召开。华润医疗副总裁吴新春，京煤总医院院长毛经民及医院管理团队成員出席会议。会议由副院长、患者服务中心总监孙秀芳主持。部分科室主任、护士长及科室服务助理参会。

孙秀芳副院长进行了京煤总医院“润心”患者服务体系建设年度总结汇报。2020 年是极不平凡的一年，新冠肺炎疫情突如其来，京煤总医院面临着种种考验，在华润医疗领导的大力支持下，医院党政领导高度重视，认真落实，有序组织，积极推进，在做好疫情防控的基础上，牢固树立“以患者为中心”的服务意识，践行“仁心仁术 康泽天下”的使命，持续改善就诊环境，优化服务流程，有效改善了患者就医体验和获得感，全面提升了医院的品牌影响力。



毛经民院长在致辞中指出，自开启患者服务体系建设战略以来，全院制定了详实的实施方案和具体推进计划，全员共同参与，患者服务体系成效逐步发挥，润心品牌效应日趋体现，更需要持续巩固和深化前期取得的成果，并不断创新丰富体系建设内涵。下一步，京煤医院

将继续按照公司的战略部署，践行华润医疗人的知与行，加强医院患者服务专业队伍建设，进一步扩大医院润心患者服务的品牌影响力。全面提升医院的整体患者服务水平，为华润医疗患者服务体系建设持续努力！随后，毛经民院长宣读了 2020 年度医院最佳实践及最佳科室服务助理评选结果。

会上，心血管内科李利军作为最佳服务助理代表进行发言，来自药剂科、心血管内科、内分泌科的科室代表进行了最佳实践经验分享。

华润医疗副总裁吴新春在总结中，首先对京煤总医院患者服务体系建设取得的成效给予了充分肯定和高度赞誉。他指出，简单的事情重复做，你就是专家，重复的事情用心做，你

就是赢家。固化患者服务体系建设是发挥体系能力、体现服务成效的关键所在，聚合员工内驱力、社会助推力、评价牵引力是体系固化的核心举措，患者服务体系建设是一项长期而艰巨的任务，需要持续开展全员走心之旅、全流程暖心工程、全方位润心行动。同时对 2021 年固化阶段的工作开展做了深入浅出的释义，对京煤总医院下一步工作提出了期盼和要求。

凡是过往，皆为序章。过往的辉煌给人力量，未来的前景催人奋进。患者服务体系建设工作是一项长期而艰巨的任务，挥别 2020，我们向 2021 昂扬迈进！



北京京煤集团总医院

门妇幼召开患者服务体系建设 2020 年工作总结 暨 2021 年工作启动会议

为深入落实健康中国战略及进一步改善医疗服务行动计划，固化患者服务体系建设成果，加强“以患者为中心”的服务意识，践行“仁心仁术 康泽天下”使命，门头沟区妇幼保健院于 2021 年 1 月 28 日下午，在医院大会议室召开“风雨无阻 砥砺前行”——患者服务体系建设 2020 年工作总结暨 2021 年工作启动会议。医院管理团队、中层干部成员参加会议，院长杨鹏主持会议。

会议伊始，医院服务总监张红梅全面总结汇报妇幼 2020 年患者服务标准化建设工作成果，重点围绕医院疫情防控情况、“品质、效率、体验”大讨论活动开展情况、华润医疗最佳实践推广工作、品牌宣传活动等进行阐述。



紧接着，法人院长杨鹏作 2021 年医院患者服务体系建设启动动员。他宣布，妇幼保健院第三阶段（2021 年度）患者服务体系建设正式启动；他强调，以患者为中心提升患者服务水平是适应社会发展的必然趋势，妇幼在疫情常态化防控的情况下不断提升医务人员的服务意识，优化服务流程，改善服务环境，让“患者看病更舒心、服务更体贴”，全力提升患者就医获得感是妇幼人努力



的方向。患者服务体系建设是一项长期而艰巨的任务，需要持续开展全员走心之旅、全流程暖心工程、全方位润心行动。医院全体上下将秉持着“想方设法让每一位患者满意”的初心，紧跟华润医疗的步伐，推动患者服务体系固化工作的有效实施。

北京市门头沟区妇幼保健院

携手共建医联体 优质医疗惠民生

1 月 27 日，广东三九脑科医院正式与广州市白云区石井人民医院举行了脑病诊疗医联体授牌仪式。此次授牌标志着广东三九脑科医院与石井人民医院脑病诊疗医联体建立，开启双方合作新征程。广东三九脑科医院院长朱丹、副院长周海、院长助理王展航及相关学科负责人，石井人民医院副院长徐玲、纪委书记招卫乾及相关科室负责人出席本次挂牌仪式。



会上，双方就如何通过建设区域医疗健康共同体、组建脑病专科联盟、开展人才交流培养、促进科研合作、推动区域资源共享、推行区域同质化和连续性诊疗、履行公益责任等方面开展深入合作进行了交流。



据了解，医联体医院组建后，广东三九脑科医院将定期派出专家团队、医学人才到石井人民医院开展坐诊、查房、疑难病例讨论、学术讲座、手术示范等活动，在神经外科、神经内科、神经康复、精神心理等领域开展深入合作，实现医联体内资源共享、优势互补，共同推进脑部疾病预防、治疗、管理相结合，逐步实现医疗质量同质化管理。

未来，双方将共同探索建立互惠、互利、互信的长效医联体合作机制，在学科建设、人才培养、技术提升与医院管理等方面开展深入合作，以促进分级诊疗为目标，共同关注脑病患者对规范救治的迫切需求，积极推动辖区内脑病诊疗、康复等特色医疗服务一体化、连续性建设，真正落实居民健康管理和疾病预防，加快建立优质高效的整合型医疗卫生服务体系，进一步提升辖区内的卫生健康发展水平。

广东三九脑科医院

一朝执甲，日夜兼程

截止到 1 月 21 日，顺义二院在完成医院自身疫情防控各项工作的基础上，积极支援区域兄弟单位，共计派出支援队伍近 20 批次，为疫情防控贡献了一份力量。医院在统筹协调人员、物资的同时，不断激发全体人员的医者担当和荣誉意识，坚持进行院感培训，持续落实监督指导，为工作的顺利开展奠定了基础，为守护百姓健康不懈努力。



在疫情防控工作中，涌现出一大批“敢于担当”的医务工作者。他（她）们不畏严寒，在户外零下 10 多度的气温下持续工作，刺骨的寒风打疼了他（她）们的脸和手，但丝毫动摇不了他（她）们的坚强意志；

他（她）们不辞辛苦，经常加班加点完成工作，牺牲了陪伴家人的时光，只为了让百姓的生活更加踏实、安心；



他（她）们在严密的防护服中工作，衣服常常湿漉漉的，他（她）是你，也是我，是这广大医务工作者当中普通的一员，正是因为心有医者这份担当，再苦再累也勇往直前，再苦再累也无怨无悔。

他（她）们坚守在抗击疫情防控第一线，以饱满的精神时刻准备，面对紧急任务，他（她）们迎难而上，义无反顾。

上下同欲者胜，风雨同舟者兴。医院其他部门人员也积极响应，从职能科室到后勤部门，从返聘职工到第三方人员，大家都以实际行动全身心投入到防疫工作中来。

仁心仁术，康泽天下。为了心中不灭的誓言，一朝执甲，便日夜兼程。

北京市顺义区第二医院

知行合一

节日里坚守一线的急诊人

新春佳节是温暖团聚的时光，然而病魔不会因为这一片祥和的景象而退步，生命无常更不会因为美好的节日而退场。门头沟区医院急诊科中心监护仪上那些红红绿绿闪烁的线条、数字与滴滴答答的报警音，无不提醒着医生与护士：请守好这块救治生命的阵地。

一线急诊人 忙碌不慌乱

大年初一凌晨，绿通群里的一条消息打破了新年的美好。“心电图已传输，一名胸痛患者即将送达”“收到，收到，收到！”急诊科副主任李筱姝带领医护团队立即给予回复。绿色通道启动，心电监护，建立液路，口服药物……护士根据医生的抢救指令将急救措施依次进行，患者最终转危为安。忙碌但不慌乱，急诊人是患者和家属的“定心丸”。

**突发危急病患 处置快速高效**

初六上午，随着急促的“120”急救车警报声，三名一氧化碳中毒的患者被送至急诊科，抢救室瞬间“满员”。主治医师许哲为患者查体，下达医嘱，填报《一氧化碳中毒上报卡》并汇报总值班；护理组长高亚楠带领团队“埋头苦干”采集血液化验，吸氧，监护，建立液路。三名患者在护士的陪同下快速完成全身各项检查，高压氧仓已经启动等待患者……一系列的工作有条不紊，快速高效，患者得到及时的治疗，生命健康已无大碍！

守好防疫线 把好健康关

急诊医学在临床医学门类里是一个普通的二级学科，但学科的属性赋予了急诊人在这次新冠疫情中更多的值守与担当。佳节时期，急诊科再次站在临床防疫最前沿。今年的新春不比往年，急诊科在建制、防护都有了更充足的准备。急诊分诊处是疫情防控的小小缩影。科室实行严格的三级分诊制度，即急诊入口处体温监测、急诊分诊处进行流行病学史排查与个人资料存档、急诊诊室一人一诊隔离就诊，严防问题患者输入及扩散，为群众筑起坚实的防疫墙。



科学又严谨 这就是急诊人



越是在节日期间，工作越需要严谨与细致。急诊护理团队春节值班期间压力巨大，他们承担了分诊、抢救、输液、采血、转运、病情观察、护理文书、办理出入院手续等一系列繁杂的工作，这对脑力与体力都是极大的考验。

今年春节每天在急诊科抢救、住院的危重患者都在 20 余名，单单各班次的床旁交接都需要一个多小时的时间。为高效救治患者，科室采用了系统化的床旁交接模式，从患者一般情况、管路、皮肤、用药，到患者的护理问题、特殊事项等，逐一进行详细的护理查体与交接，有效保证了护理安全和质量，为群众节日期间就医提供了重要保障。

当大家共享天伦之时，有一群急诊人，执着坚守着生命健康！

北京市门头沟区医院

健宫医院急腹症中心为老兵高效解除胆道梗阻

夜幕降临，本是倦鸟归巢、华灯初上的宁静时刻，但是在北京市健宫医院，忙碌的陶贺辉医生却没能得到片刻的休息。一阵短促的急诊电话铃响起，他飞奔至急诊室。工作多年、业务熟练、经验丰富、一向从容的陶贺辉医生，竟也露出了些许的紧张。

在他面前的是一名已经 84 岁高龄的老人！全身发黄，打着哆嗦，连意识也有些不清晰，血压更是低至 70/55mmHg！

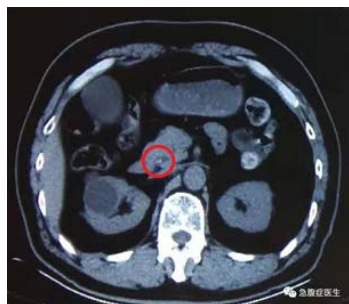
详细询问病史后才得知，老人 4 天前就对养老院的护工说肚子疼，只是疼得不严重，一阵一阵拧着疼。2 天前变成了持续疼痛，养老院派人领着老人辗转多家医院，可是都没有床位来收治他。而在几天的求医过程中，老人除了肚子疼得越来越厉害外，皮肤粘膜也逐渐变成黄色，并且开始发烧、胡言乱语！

陶贺辉医生一边询问着病史，一边仔细给患者查体。在拿到老人的检查报告后，诊断为“急性梗阻性化脓性胆管炎”，需要马上联系家人，进行手术，解除胆道梗阻。为了不耽误治疗，在老人家属赶来的过程中，陶贺辉医生当机立断启动健宫医院急腹症绿色通道，向上级医师汇报！

康健主任紧急调动急腹症中心资源——组织急诊科、普外科、心内科、ICU、麻醉科、影像科、检验科大讨论，为老人制定周密的抢救及手术麻醉等方案。整个病区为老人有条不紊的忙碌了起来，各司其职：护士监测老人各项生命体征，开放静脉通路；值班医生做好急诊手术准备；病房医生与赶到的家属进行沟通，告知病情及下一步治疗方案。

23 时许，各项准备就绪，老人被推进了早已准备妥当的手术室。

整台手术采用了腹腔镜微创的方法，切除了胆囊。在胆道镜联合



腹部 CT 示胆囊多发结石，胆管下段结石

下探查胆管，用网篮取出了胆总管内的结石。手术结束，老人由于年龄大、基础疾病多，术后暂时转入 ICU。

此时，墙上时钟的指针已经指向了凌晨三点，距离患者入院仅过去了 5 个小时。更令人欣慰的是，术后第 1 天，老人就成功脱离了呼吸机，拔出气管插管，转回普通病房。此时距离老人入院不到 12 个小时。从意识模糊、命悬一线，到可以下床活动、饮水喝米汤，老人的腹部仅仅留下 4 个 1cm 左右的切口。



急腹症中心康健主任、黄昱主任、陶贺辉医生与老人合影

老人恢复良好，话也多了起来。直到这时，医护人员们才得知，原来老人是参加过抗美援朝和越南战争的老革命前辈！难怪在他意识不清的时候，嘴里说的全都是保家卫国的话。

老人深情讲述过往岁月，让在场的医护人员们无不动容，大家纷纷表示，无数先烈用生命和鲜血铸就的伟大精神，不仅是革命建设的胜利之源，也是实现民族复兴的力量之源，需要一代代赓续传承、发扬光大。

急腹症中心康健主任表示，健宫医院急腹症中心具备迎难而上、勇往直前的意志。虽然辛苦，想患者之所想，急患者之所急，是不变的宗旨。

“为众人抱薪者，不可使其冻毙于寒冬”。从前的老兵守护了我们的安宁；今天您的生命和健康，交给白衣战士来守护！

北京市健宫医院

从患者的需求出发，用专业、尊重和爱陪她走完人生

近日，武钢二医院老年心理行为科收到来自患者家属的感谢，患者虽已去世，但家属仍然心怀感激之情，专程赶到医院感谢科室所有医护人员。故事还得从 2020 年年底说起。

伸出援手，渡人危难

去年 8 月份，王先生（化名）的妻子张女士，突然出现进行性记忆障碍、精神行为异常等症状，辗转北京、武汉各大医院，最终诊断为克雅病。这是由朊蛋白感染所致的一种中枢神经系统退行性疾病，该病具有传染性，全球发病率 1/100 万，预后差，其死亡率 100%，尚不能治愈。面对妻子被病魔折磨得几乎变形的面孔，且被专家告知存活期不过半月的噩耗，王先生及家属奔走多家医院，想在张女士最后的日子，尽量减少她的痛苦，却均被婉拒收治。

12 月 6 日，王先生联系了武钢二医院老年心理行为科。面对不断抽搐痛苦的张女士和迷茫又无助的王先生，那些刺眼的字眼：“传染性”“100% 死亡率”“半月存活期”等，似乎都不值一提，科室接收了张女士。

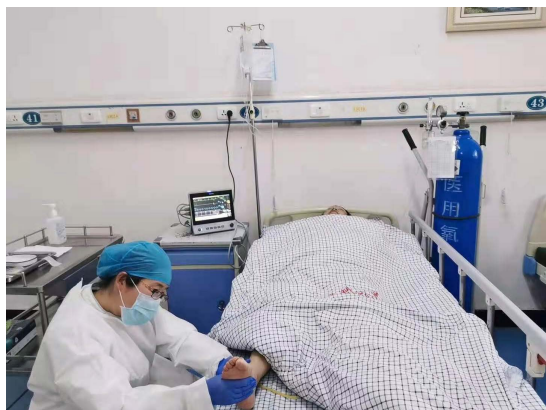
群策群力，积极救治

曾只是在书本中偶尔翻到克雅病的相关信息，却不曾想这种世间少有的病患，竟真真切切地躺在病床上。对于这样特殊的病患，科室领导立即请院内胡晓东主任、彭静华主任等专家进行会诊，专家们给予了科室医护治疗、护理、隔离等专业的指导。

为了做好消毒隔离工作，保护好其他患者，科室将张女士安置在单间，并为她备齐了救治器械及生活物品。同时，护士长万乐加班加点收集整理克雅病的相关资料，组织全体护士学习该病的救治照护知识，并备足隔离衣、一次性手套等防护物资，叮嘱大家做好防护工作。

老年精神科医护人员配备本就吃紧，照顾好其他患者的同时，这位特殊的患者让大家一刻也不敢松懈。刘春艳主任经常与管床医生程宇锋讨论张女士的

治疗方案，针对她的发热、抽搐等症状，用药是慎之又慎；护士们在做好防护的情况下，不仅需要操作好心电监护监测、吸氧、吸痰、鼻饲等常规操作，而且还需做好保护性约束等专科护理；护士们每日耐心细致地做好病情观察，同时对皮肤、口腔等护理措施做到极致；张女士多次出现病情危机的情况，医护总是通力协作积极配合。只是，他们的步伐更加匆忙了，病房里经常看到他们连走带跑的忙碌身影。



临终关怀，真心守护

尽管医学的发展突飞猛进，可是面对有些疾病，大家却又是那样无奈、无力。在张女士住院期间，科室根据其病情，对症处理，尽量减少其痛苦，提高她的生活质量。



在静脉穿刺时，面对不充盈、细且弯曲的血管，护士们愿意蹲在地上，从手到脚背仔细查找，只希望穿刺时能一针见血；每次翻身拍背后，医护人员不忘将她前胸后背的被角掖紧；食堂送餐来，护士总是小跑着将盒饭送到她的房间，生怕饭菜凉了，影响口感；在平安夜送“平安果”、腊八节送腊八粥的活动中，护士长总是会单独为王先生和张女士准备一份；刘春艳主任每天工作繁忙，可她一有时间，便会亲力亲为去查房；为了方便联系，多位医护人员的手机号全天 24 小时为王先生开机，只是希望即使医护休息，也能及时了解、解决王先生和张女士的需求。

2021 年 2 月 13 日下午，张女士永远地离开了这个世界，她走时面容安详。作为医护人员，我们更能共情疾患之病痛，即使该病具有传染性，我们依

2021 年 2 月 13 日下午，张女士永远地离开了这个世界，她走时面容安详。

作为医护人员，我们更能共情疾患之病痛，即使该病具有传染性，我们依

然会毫不犹豫地伸出援手；

作为医护人员，我们常常会碰到棘手的病例，即使救治上毫无经验，我们依然会竭尽所能积极救治；

作为医护人员，我们更懂得生老病死乃自然规律，即使死亡就在眼前，我们依然守护在生命的身旁，希望患者的人生能够有尊严地谢幕。

武钢二医院

为让患者少跑腿 请专家进社区办“两病”

为完善城乡居民高血压、糖尿病（以下简称“两病”）门诊用药保障机制，减轻患者门诊用药负担，合肥市开始实施“两病”报销政策。高新区兴园社区卫生服务中心积极响应政策，宣传办理“两病”门诊。但是在实际工作中，中心在管的高血压、糖尿病患者多数年龄偏大、行动不便、语言沟通及理解能力欠缺，即使工作人员和居民交待了办理手续，很多老年人也无法独立去上级医院就诊和开具疾病诊断书与治疗方案处方，而且让高龄的老年人去上级医院办理相关手续也存在一定的安全风险。

在和中心主任汇报后，主任了解了相关情况，为更好地方便居民，确保惠民政策得到落实，积极和上级医院联系并邀请合肥市第一人民医院心血管专家来中心坐诊。经协商后，从 2021 年 1 月 26 日起，每周二上午合肥市第一人民医院心血管专家将来到高新区兴园社区卫生服务中心坐诊，为居民办理“两病门诊”的高血压项目，减少居民至上级医院办理的不便。

1 月 26 日早八点，需要办理“两病”的居民早早地来到中心等待专家。在工作人员的指引下，居民们有序地排好队、测量血压，依次咨询专家用药，开具相关办理材料。专家耐心听取、解答居民的相关问题，根据情况为居民调整用药并告知用药注意事项。



高血压、糖尿病是威胁居民健康的慢性非传染性疾病。患者需通过长期的、连续的用药控制病情，办理“两病门诊”，提高基层医疗机构报销比例，为居民减负的同时，也方便居民在家门口就医取药。居民感慨，现在买降压降糖药能报销，一年能省下不少钱，也有了更多用药选择。

走出医院，为企业员工开展急救技能知识培训

2月1日上午，广州雷诺丽特塑料有限公司开展综合应急演练，特邀广东中能建电力医院润心患者服务中心胡溅梅、石丹赴其司参加演练，并为其员工开展急救技能知识培训。

首先，胡溅梅针对火灾现场特点，强调现场急救要确保环境安全的重要性。对无反应、无呼吸的伤者，在确保伤者与自身安全的情况下，要把握“黄金救治4分钟”，争分夺秒地现场开展急救。

紧接着，胡溅梅详细讲述心肺复苏术的操作步骤与动作要领，石丹在现场进行演示，并指导员工现场演练，旨在让参训人员掌握世界公认的救命第一要术——心肺复苏术，在关键的时候可出手挽救生命，挽回家庭希望。



随后，针对火灾致烧烫伤的现场急救处理，胡溅梅进行讲解，强调烧烫伤现场的紧急处理非常重要，时间越早效果越好！她用“痛快便是痛并快乐着”深入浅出地诠释如何判断烧烫伤程度、尽早用清洁的流动冷水冲洗受伤部位的原由、脱除伤口表面覆盖衣物的注意事项、皮肤及水泡的保护和处理

要点、重症伤者脱水的识别与处理等。

此次培训使参训人员建立了正确的急救思维，有效提升应对突发事件和意外伤害事故的应急救援和自救互救能力，为大众的生命和财产安全铸造坚固堡垒。

广东中能建电力医院

遇见美好

▶ 润心园地 搭建医患和谐沟通新桥梁

“医者仁心，诚挚感谢全体医护人员在我母亲住院期间细致、体贴的问候和关怀。精神，是全心全意为人民服务精神，是完全彻底为病人负责的精神，是和谐医患关系的典范，是增加医患之间信任的努力。此次住院之旅使我对矿山医院产生了一种亲切感、信任感。在感动之下，我不得不提笔写下这封感谢信。如今我带着对贵院的信任，带着对刘修元主任、杨林主任的敬佩，也带着对所有普外科医生和护士的想念，带我母亲康复出院了。谢谢你们！”

近日，徐州市矿山医院普外科润心服务交流园地里又多了一封感谢信，这封感谢信为这片医患交流园地增添了一份色彩，也体现了医院普外科一份浓浓的医患情。



在医患问题屡见不鲜的当今，如何营造一个医患彼此信任、坦诚相对、和谐相处、齐心协力对抗病魔的良好氛围，是所有医院不得不考虑的难题。要促进医患相互理解，加强医患间的沟通和交流无疑是最直接有效的途径。“润心服务交流园地”就是为患者和医护人员搭起的一条沟通桥梁。

对于医生而言，难免在疲劳时想停下来歇一歇，但是患者的一个肯定的眼神、一句真心的感谢、一声真挚的问候，都是对他们最大的鼓励，是他们继续坚持下去的理由！

对于病人家属，他们期盼着自己的亲人尽快恢复健康，他们需要医护人员的鼓励与支持，他们的内心其实很脆弱。

在“润心服务交流园地”里，患者和家属可以将自己对医护服务的感受、体会以及期望表达出来，医护人员也可以表达自己对患者的衷心祝愿以及温馨问候等，彼此互动，彼此温暖，营造一个温馨而充满人文情怀的病区环境。

2021 年 1 月开始，徐州市矿山医院润心患者服务中心在各临床科室陆续安装精心设计的“润心服务交流园地”展板，不但能对患者起到宣教、指引作用，而且对医护人员也能起到潜移默化的激励效果，同时还能装饰、美化诊疗环境，有助于创建一个更加温馨和谐的医患共处氛围。

徐州市矿山医院

难忘医者 摆脱凶险后她送来三面锦旗

“胸外科的赵伟医生和彩超室的张忆虹医生，他们是我生命中的贵人，感谢他们的救命之恩……”春节期间，患者潘女士在家人的陪同下带着三面锦旗驱车来到淮北矿工总医院。在办公楼前，恰逢院长刘文远、副院长王成元、纪委书记乐薇、财务总监梁军去病区慰问，潘女士于是将三面锦旗送到了院领导手中，一再说着感激的话语。



医生救死扶伤本是应尽的职责，但为什么潘女士会赠送三面锦旗？潘女士缓缓道出了其中的原因。

以下是患者写下的感谢信内容：

2020年是不平凡的一年，也是我不平坦的一年。2020年我在淮北矿工总医院遇到两位白衣天使，他们是我生命中的贵人：一位是胸外科的赵伟医生，一位是彩超室的张忆虹医生。

五月初，因为疫情一段时间没出门，我刚一上班没几天，就腰酸腿疼，家人让我去咱们淮北矿工总院去做个体检。先检查的腰部和膝盖，结果是腰椎膝盖都是随着年龄退行性病变。

胸部CT拍好以后，我请胸外科的赵伟医生给看的，他在电脑上仔细地看了以后，说有个东西不大，但看上去密度不太对，建议尽快手术。

于是我在五月底做了肺部肿瘤切除手术，手术病理结果是肺癌。多亏了赵伟医生，肿瘤还没有浸润，手术很及时。我都不知道怎么感谢赵伟医生，他真是医术精湛、医德高尚的好医生，对病人关怀备至，还有我住院期间胸外科的医护人员，她们认真、细致、高规格的护理，让我很快康复出了院，我和家人心中都充满感动和感谢！真的非常感谢！

在我出院前一天，我又做了一个彩超，因为我原来就有甲状腺小结节，医

生建议最好半年复查一次。彩超室的张忆虹医生，给我看得很仔细很仔细，她说：建议尽快手术做病理。多亏了她的这个诊断，我于七月底又做了甲状腺切除手术，病理显示是恶性肿瘤，而且是很凶险很隐秘的一种类型。我震惊于张医生的专业高度，从手术到现在，每每想到张医生，心中充满感激，若不是张忆虹医生的诊断，我可能还是不会把甲状腺的事情放在心上，也不会那么及时地把它手术掉的。可是我连张医生长什么样子我都没看清，因为她工作中带着大口罩，我想她一定是个大美女。

今天我带着锦旗，和家人来到矿工总医院，就是想向赵伟医生和张忆虹医生表示我们的感谢。因为疫情防控原因，我们无法进入病区，也没有办法亲自向二位医生表示感谢，在此拜托领导一定要向他们表达我们的谢意，并送上我们的祝福。值此新春佳节到来之际，祝咱们医院全体领导和医护人员：春节吉祥、身体健康、阖家欢乐、万事如意！

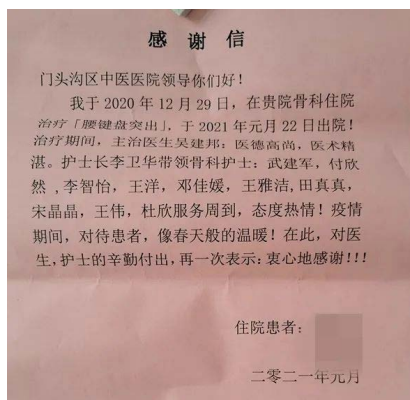
一面锦旗，一段故事，一种精益求精、患者至上的行医态度，一份健康所系、性命相托的医患真情。火红的锦旗是对医护人员最大的信任和肯定，更诠释了“仁心仁术 康泽天下”的使命和担当。

淮北矿工总医院

患者眼中的中医人

吴建邦医生和护理团队

1 月 27 日下午，患者范阿姨和丈夫按响了门头沟区中医医院骨伤科病房的门铃，送来了写着“医德高尚，医术精湛”和“疫情中的天使，患者的贴心人”两面锦旗和一封表扬信，对医生吴建邦和护士长李卫华带领的护理队伍表达感激之情。



范阿姨是糖尿病加重伴头晕收治于我院内分泌科，治疗一周后由于腰痛伴左下肢疼痛活动受限，由医务人员用轮椅推着转入骨伤科病房，既往患有脑梗、脑供血不足、动脉粥样硬化、高脂血症、甲状腺亢进、颈椎病等病史。

刚入住骨伤科病房时，范阿姨全身裹着厚重的衣裤，俯卧在床上，一直喊着腰痛腿疼，阵阵恶心呕吐。由于没有家属陪同，护士常常到床旁观察、评估、询问、送饭、打水、搀扶入厕等，还给范阿姨加油鼓劲儿，以聊家常的方式给予她心理疏导。主管医生吴建邦针对范阿姨的病情运用中医针灸、推拿按摩、小针刀治疗、中药膏摩技术结合西医消炎镇痛等对症治疗，护理人员给予了拔火罐、走罐、中药局部熏洗、蜡疗、耳穴压豆等中医特色技术。

随着治疗方案逐步调整，逐渐落实到腰背肌的功能锻炼，范阿姨的腰腿由剧烈疼痛到疼痛不明显，由床旁站立到病室活动，再到可以在楼道内溜达，一天比一天好了起来。

临出院时，范阿姨对医护人员表达了感谢，还给他们拍了照片作为留念。

1 月 28 日下午，范阿姨又传来了一段她亲手制作的视频，她说：“这是我生病的时候偷拍的，这就是我眼中的中医院骨科人，我要让更多人知道他们默默无闻、无私奉献的精神！”

张蕾医生和护理团队

患者王阿姨在出院前将一面写有“执仁术疗伤接骨，稟厚德治病救人”的锦旗送到了骨伤科张蕾医师和李卫华护士长手中，感谢在骨伤科住院期间张医生的精心治疗和护士们的细心照顾，使她摆脱了病痛的困扰，收获了生活的信心。

王阿姨不久前因不慎扭伤右踝关节致踝关节多发骨折，来我院骨伤科住院手术治疗。住院期间，张蕾医生耐心地为王阿姨解答有关病情的疑惑，解除了患者的思想负担，精心治疗后又耐心地指导王阿姨的术后康复锻炼。

除了骨折，王阿姨还患有轻度抑郁症，睡眠质量差。李卫华护士长制定相应的护理方案，为患者调换到相对安静的病房，改善睡眠质量，叮嘱护士多安慰，常问候。骨伤科医护人员尽职尽责的治疗和无微不至的关怀让王阿姨充满了战胜疾病的信心，身体康复得很快。



李姗医生良医有情、神术除疾

1 月 26 日，王女士将一面写着“神术无声除疾，良医有情解病”的锦旗送到肺病科医师李姗手中，再三感谢李医生给予的精心治疗和健康指导，同时也诚挚表达了对肺病科全体医务人员的感谢。

29 岁的王女士是一位饱受咽痒咳嗽之苦的患者，据王女士介绍，近两年

来，她总是频繁地咽痒咳嗽，严重的时候影响睡眠，有时还会出现胸闷、气短的症状。频繁地往返于各大医院，反复地进行各种检查，总是显示一切正常。只是这反反复复、切切实实的咽痒咳嗽，着实让她痛苦。一次偶然的机会，了解到中医院肺病科开设了咳喘门诊，就抱着试试看的心态来看病。

初次接诊时，王女士十分焦虑，总是不停地询问李医生：“我这到底是什么病呀？我做了那么多检查，总说没什么事，可是我咽痒咳嗽确实很难受呀！”李医生耐心地倾听着王女士的倾诉，安抚她的焦虑情绪，详细询问王女士的病史、症状，结合体征及既往检验、检查结果，通过望、闻、问、切四诊对其进行中医辨证诊断，排除了器质性病变之后，开具七剂中药口服，嘱其畅情志，避风寒，节饮食，并对其进行了详细的健康指导和心理疏导。

一周后复诊，王女士表示咳嗽已减轻大半，李医生再次进行四诊合参、辨证论治后，调整中药处方。服用七剂后，患者复诊表示咳嗽已愈。数年的顽疾得以解除，王女士的感激之情难以言表，遂送来锦旗。

这是用“心”赢得的信任，用真诚收获的感谢。这也是肺病科坚持精益医术的成果，是追求润心服务道路上盛开的芬芳！

北京市门头沟区中医医院

北京中能建医院举办第三届肾友会

“肾情厚意，健康同行”，2月4日，北京中能建医院内三科第三届肾友联谊会在线上举行，副院长刘国、内三科全体医护人员及透析肾友、家属通过线上联欢的形式齐聚一堂，共迎新春的到来。

因为疫情不能聚集，为使肾友会不间断，今年内三科医护人员特意举办了线上肾友会。会前透析室精心准备了防疫用品赠送给肾友们，一一嘱咐肾友们做好防疫。肾友和家属由衷赞叹，直夸医务人员想得周到，做事用心。

肾友会采取抖音直播和腾讯会议的形式，邀请肾友及医院同事参加，使得肾友在家也能积极参与。肾友会节目精彩纷呈，有歌曲、舞蹈、演奏，医护人员与肾友们积极互动。作为本次肾友会活动的主角，肾友及家属们积极参与，热情高涨，纷纷表演自己的拿手节目，抒发自己的透析感受，并为大家带来新春祝福。



副院长、内三科主任刘国在肾友会结尾感谢各位肾友对血液净化中心长久以来的信赖和支持，并强调患者的信任是医护人员不懈努力的动力。刘副院长表示，医院血液净化中心医护人员将努力学习专业知识，不断优化就医环境，持续提高透析质量和慢性肾脏病管理水平，与肾病患者真诚相伴，让血液净化中心成为肾友的家，让肾友会搭起医患的连心桥。

生命所托，重于泰山！让医患一起努力，持续改善慢性肾脏病的治疗和愈后。服务患者无止境，北京中能建医院内三科始终坚持以患者为中心，德术并举，为百姓提供更精湛的技术、更优质的服务。

北京中能建医院

在患者座谈会上 医患走近了彼此

“在医院住得怎么样？”“对医院的服务等方面满意吗？”近日，在广西水电医院妇科、产科两场座谈会上，吕海英主任携手科室成员与患者、家属面对面沟通交流，认真地倾听他们对科室、医院的需求和意见。



会上，患者及家属们畅所欲言，对在妇科、产科的就医体验进行了分享，对医院服务流程、环境设施等方面提出了中肯的意见和建议。吕海英主任对于患者及家属的疑问进行了耐心解答，一一沟通解决，涉及到医院层面的问题，表示会与医院沟通协调，尽快整改落实。



“现在医院的服务相比 5 年前真的好很多，医生护士的服务都非常好，希望继续保持！”产科的一位患者家属表示，5 年前妻子的第一胎是在我院生产，前几日再次陪妻子入住时深深地感受到医院在服务上的变化。“护士们非常贴心！”“护士很关心我们病人和家属，服务很到位！”现场，患者及家属对我院的服务给予了很高的评价，纷纷赞扬我院医护人员优质的服务态度。

“医患之间的沟通非常重要，只有充分地为大家考虑，才能真正地提供优质的服务，我愿意倾听大家的需求，走进大家的内心。”吕海英主任向在场的患者及家属表达了科室对他们的关心和关爱，在场的患者及家属纷纷点头表示感动，为科室的暖心行动点赞。

我院自 2019 年开展润心患者服务体系建设以来，始终秉持着“以患者为中心”的服务理念，坚持用耐心、爱心、责任心为每位患者提供暖心、舒心、放心的医疗服务。

患者座谈会作为我院的基本工作制度之一，是医患沟通的良好形式，以座谈的方式与患者交流，拉近了医患之间的距离，促进提高医院的服务质量与管理水平，未来我院将会持续推进此项工作。

除定期举办患者沟通座谈会以外，我院还以住院随访、电话回访、满意度调查等多种途径收集患者及家属的各类意见、建议，并及时予以解决。以患者需求为突破口，加强科室管理，提高医疗质量，提升服务水平是我们的目的和初衷。

广西水电医院

除夕送暖 情系一线

又是一年佳节到，又是一年守岁时。2月11日除夕夜，在这万家团圆共度春节的美好时刻，多年来始终惦记着一线值班人员的京煤总医院领导班子成员，带着新春的祝福和问候，深入医院各临床、医技、后勤等部门，向坚守在各岗位上的党员员工拜年！并为他们送上热腾腾的饺子和新年礼物！



“新年好，牛年大吉！给大家拜年了！大家值班辛苦了！”每到一处，医院领导都与正在值班的党员员工亲切握手，感谢他们舍小家顾大家，坚守岗位，救死扶伤、默默奉献。同时详细询问了各科室住院病人的病情及重病患者的救治情况，嘱咐大家节日期间落实好疫情防控各项措施，加强危急重症患者的救治，确保医疗安全。一句句亲切问候传递着浓浓的温情，一句言语重心长的叮嘱表达了领导的殷切希望，为新春佳节增添了更多温馨和感动。

医务人员纷纷表示，一定不辜负领导期望，恪尽职责，以饱满的工作热情，昂扬的斗志站好岗，值好班，全力做好疫情防控，为人民群众的生命健康保驾

护航！

2021 年春节，为了减少人员流动、聚集，减少旅途风险，京煤总医院很多家在外地的医务人员选择就地过年、在京过年。他们坚持科学、精准疫情防控，积极承担医疗护理工作任务，为夺取疫情防控胜利做出了贡献。



新年的钟声即将敲响，春天的脚步更近了，衷心祝福所有坚守在岗位一线及在京过年的医务人员节日快乐，平安顺遂！

北京京煤集团总医院

感动人物

实验室里绽放的医者仁心

2003 年抗击非典的时候，还是初中生的王红蕾，常常在晚自习后，伴着晚风，望着天上零散的星星，认真回忆看到的确诊病例趋势散点图，想象着 PCR 实验室里全副武装的医务工作者的模样。

2020 年，曾经年少的王红蕾，如愿成为一名飒爽英姿的白衣女战士。这一年，作为空港医院检验科主任，她成了大家公认的幕后英雄，带领团队，彻夜奋战在 PCR 实验室里。再次仰望天上闪烁的星辰时，却是每一个加班完成检测任务后的凌晨，星星和月光伴随着她不断和病毒奔跑……



从需要庇护的少年，长成保大家护小家的一线医务工作者，带着年少的梦想，如今的王红蕾依然笃定、自信、镇静、坚强。

从 2020 年开年，第一次面对突如其来的新冠病毒，到 2020 年 6 月北京疫情防控局势的骤然严峻，再到 2020 年年末顺义地区突然艰巨的疫情防控任务，每一次，王红蕾都率领她的团队，顶住了高强度的标本检测压力，出色的完成了艰巨而专业的工作任务。

空港医院 PCR 实验室是在 2020 年疫情防控严峻的形势下建立的。从实验室的格局、制度、质量管理、生物安全、操作流程、人员防护……每一个环节都需要有条不紊地完成，每一个环节都精细缜密。高标准的要求与高强度的检测任务同时出现，为了高效且保质保量地发挥实验室作用，作为家园的守护者，这一次，重任在肩的王红蕾，果断地给尚在哺乳期的孩子断了母乳，和团队一道，并扛下了所有压力，并将压力内化成行动的动力，不断攻克难题，实现一个又一个新的突破。

夏练三九，冬练三伏！每天，面对着数个小时的样本检测，厚厚的防护服

下因缺氧所导致的不适，医务人员要面临心理和生理的双重考验。但王红蕾和她的团队坚决与病毒对抗到底！

“自从做了核酸检测，我才知道，日子不是一天一天过的，而是两天两天过的，因为常常都是跨着凌时的指针完成了样本检测，披着深夜的月光回家；自从做了核酸检测，我才知道，小时候在作文里写到的，深夜寂静的马路，原来早已不在。每到深夜，还有一排排飞驰的石轮车和出租车在路上奔波驰骋；自从做了核酸检测，我才知道，代驾还在凌晨两点蹲守在 KTV 和饭店的门口不舍得回家，为了能再接上一单多挣一份收入……原来，还有那么多人在辛苦奋斗。2020 年，疫情之下，大家都不容易，作为一线医务工作者，我十分自豪，我的职业可以发挥保卫家园和民众的作用，可以让每个辛勤而努力生活的人，都可以平安、顺遂的度过每一天！”

王红蕾这样说着，转身，全副武装的她又开始了新一天的工作，这次进入 PCR 实验室，专注的检测工作开始后，再见到她，可能是深夜，也可能是下一个凌晨……

北京市顺义区空港医院

最佳实践

泰安市立医院召开紫薇义工队交流会

为提升本院患者就医服务质量,关怀弱势族群,服务社区民众,经队内讨论,泰安市立医院志愿服务队于 2021 年 1 月 1 日正式确定队名为“紫薇义工队”。紫薇义工队下设三个分队,分别由在岗职工、退休及灵活就业者、学生群体组成。目前,志愿队在队成员 60 余人,来自教育、护理、摄影、新媒体等多个行业。义工队主要服务内容包括导诊台咨询、病患关怀、公益活动倡导、社区服务等内容,目前已多次协助完成院内院外公益活动,深受患者好评。

2 月 6 日上午,泰安市立医院召开紫薇义工队交流会,义工队干部及部分义工代表参加了会议。

紫薇义工队副队长范丽娟介绍了当前义工队的组织结构和人员情况,并针对队伍成立以来开展的院内导诊、疫情防控,院外义诊、线上交流等多项活动进行总结,指出了活动中的优势和不足,提出了实质性的改进意见。

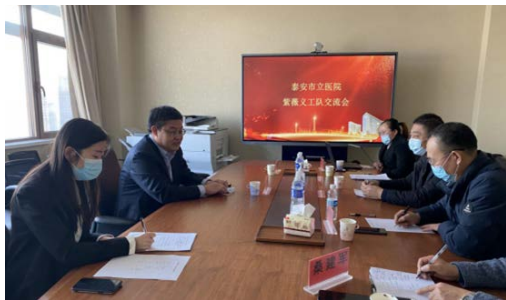


紫薇义工队队员王鹏分享了自己的志愿服务经历,围绕自己参加的“归途有我·异乡归乡”和“术有专攻·急救·健康知识下基层”两个志愿服务项目,对志愿服务前、服务中、服务后三个阶段发表了独到见解。

会议中,义工代表桑建军说,今后的志愿服务中,应加强服务前的专项培训,做好义工的人身安全保障。义工代表孙刚明说,希望能定期举办服务总结和交

流会议，复盘服务内容，让成员能发自内心的主动服务，为以后的活动开展做好铺垫。

最后，泰安市立医院副院长关卫勇表示，润心患者服务体系是华润医疗在成员医院推广的成熟模式，致力于提高患者就医体验和满意度，赢得了患者的广泛好评和业界的高度评价。紫薇义工队是体系下的一支重要力量，医院将努力为义工创造工作条件，提供支持与帮助，打造服务品牌，吸引更多有爱心、有恒心的朋友加入志愿队伍，不断提高志愿者服务能力，让更多需要帮助的人感受到社会的温暖。



据了解，义工队将 2021 年的工作重点放在完善义工服务制度管理，扩大义工招募规模，丰富院内义工服务内容和创建院外义工服务活动四个方面，以此制定出 2021 年紫薇义工队工作规划，按照创建院内“靓点”志愿服务项目，完善院内“心品”志愿服务活动；开展院外“重点”志愿服务项目，打造院外“精品”志愿服务活动的整体布局，创新打造一批“关爱童心”“传递爱心”“文化暖心”的特色活动。医院将与义工队伍携手同行，同心同德，群策群力，共同谱写志愿患者服务的壮丽篇章！

泰安市立医院

患者服务礼仪风采展示大赛

为有序推进济南重汽医院润心患者服务体系建设工作，规范医院礼仪服务，巩固“三印象、六到位、九温馨”的礼仪培训效果，更好地展现我院医务工作者全心全意为患者服务的工作热情和良好的职业形象，激发广大职工爱岗敬业、服务患者、无私奉献情怀，我院特举办首届“礼仪服务，从我做起”礼仪展示大赛，扎实有效地推进优质护理服务。

1月28日15:30，伴随着热烈的掌声，护理礼仪大赛在我院新院区5楼大会议室正式拉开帷幕！大赛邀请院内专家、领导组成评审团，来自院内16个礼仪小组参加了比赛。赛前，润心患者服务中心总监刘忠诚发表了热情洋溢的讲话，向辛勤工作在临床一线的护理同胞们表示衷心的感谢，表达对临床医务工作的肯定与支持，对即将开始的礼仪风采展示大赛充满期待。



本次比赛节目形式丰富多彩，有优雅灵动的民族舞、真实有感的情景剧、优美的护士礼仪展示，还有喜气洋洋的歌伴舞等，各参赛小组根据其科室特点拟定了不同的医患场景，同时展示了仪容仪表、端治疗盘、持病历夹、陪同引导、搀扶帮助、沟通技巧等护理礼仪，将端庄的态度、亲切的语言、优雅的举止融入护理服务的每个环节。



每位医护人员都体现出了对护理礼仪的感知和对护理工作的认知，一举一动都流露着礼仪之美，彰显着礼仪之邦的风采，医务人员们出色的表演博得了在场观众的阵阵欢笑与掌声。

中场休息环节，天使们准备了充满活力的舞蹈和动听的歌声，伴着全

体礼仪小组对患者最真挚、美好的祝福歌曲《明天会更好》，风采展示活动接近尾声。

经过激烈的角逐，首届礼仪大赛圆满结束，专家评委团队公平公正打分，并在团体与个人奖项中评选出了优秀组织奖，礼仪之星等奖项。

最后院长刘绪明总结发言，对医务人员的多才多艺表示肯定，但比赛不是目的，把礼仪融入到日常工作与生活中才是最主要的。并强调，护理礼仪作为医疗服务的内在因素，已经越来越被患者关注，医院发展华润化、现代化、品质化、差异化，礼仪文化就需要一直贯彻在我们为患者的服务中，只有发自内心的服务，才能走进患者的内心。



济南重汽医院

名医风采

▶ 妙手“回春”，他为“清醒”着的患者实施开颅手术

手术过程中，患者在露出白花花的大脑后，还能清醒地和医生聊天？！这样的手术画面你敢想象吗？前段时间，广东三九脑科医院外科医生妙手施仁术为一名男子开展了一起术中唤醒手术，成功切除功能区肿瘤！

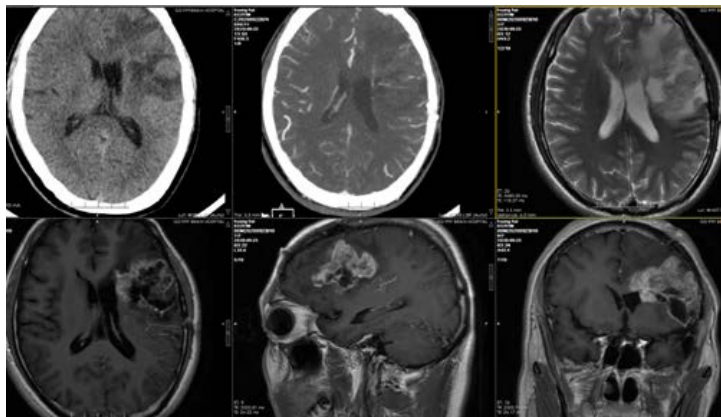
来自韶关的邓大哥今年 38 岁，正值风华正茂，不料竟被肿瘤“盯”上了。1 年前，邓大哥因为头痛在当地医院查出脑肿瘤，并接受了肿瘤切除手术。但由于肿瘤位于功能区，当时手术只能部分切除，术后配合放化疗。

这 1 年来，邓大哥每天都担惊受怕，没有过一天安宁日子，总担心不知道哪天余下的肿瘤又“作恶”。

但往往就是怕什么来什么。2020 年 12 月初，邓大哥晨起时发现自己右侧手脚无力，而且明显感觉头晕、头痛、恶心想吐。症状持续到第二天。“坏了，不会是肿瘤复发吧！”邓大哥和家人都担心不已。在当地医院检查后，医生也怀疑是肿瘤原位复发。

“复发时比刚确诊时更害怕，总感觉治好的机会更小了。”尽管如此，邓大哥还是积极寻求进一步治疗。邓大哥家人多番打听之后，找到了广东三九脑科医院。

神经外二科副主任林涛接诊了患者。当时患者的精神状态比较差，右侧肢体出现轻度偏瘫。为进一步明确诊断，林涛为患者安排了详细的检查。MR 弥散成像全套（DWI）检查提示右侧额叶多发囊性病变，囊壁及



▲术前影像显示：MRI 明显强化

囊周强化明显；右侧前额叶局部软化灶形成。林涛仔细对比了患者以前的影像资料，认为是肿瘤复发的可能性极大。

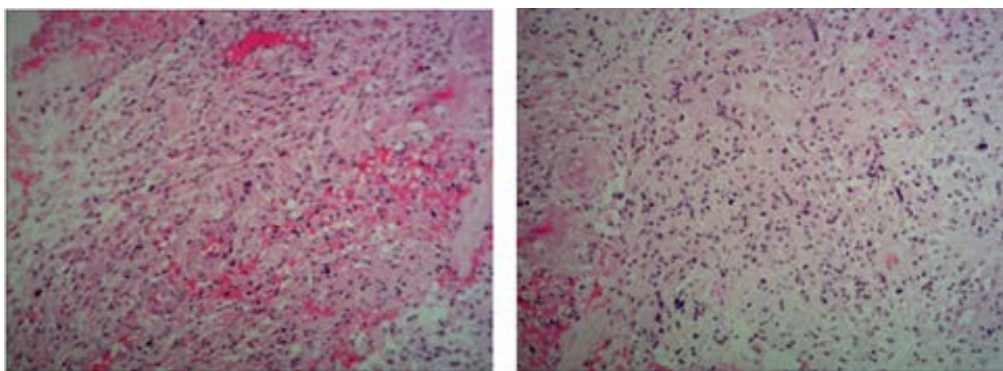
根据患者的情况，神经外二科专家团队反复讨论后，认为患者右侧额叶中央区复发胶质瘤的诊断基本明确。但考虑到肿瘤位于功能区，手术切除肿瘤极易伤及附近组织。为能够在最大程度上保护患者的功能不受损害，最终决定在“术中唤醒”下实施肿瘤切除手术。

所谓术中唤醒，是指在切除病变前，将患者从麻醉状态下唤醒，利用神经电生理技术，精确定位脑重要功能区并探寻病变与功能区的关系，最常用于脑部肿瘤切除手术。实施术中唤醒手术切除病变，不仅能达到了最大限度切除肿瘤并保留功能区的目的，而且现代麻醉技术可以有效保证患者对手术过程无记忆、无痛苦，避免了给患者造成身体与精神的创伤。

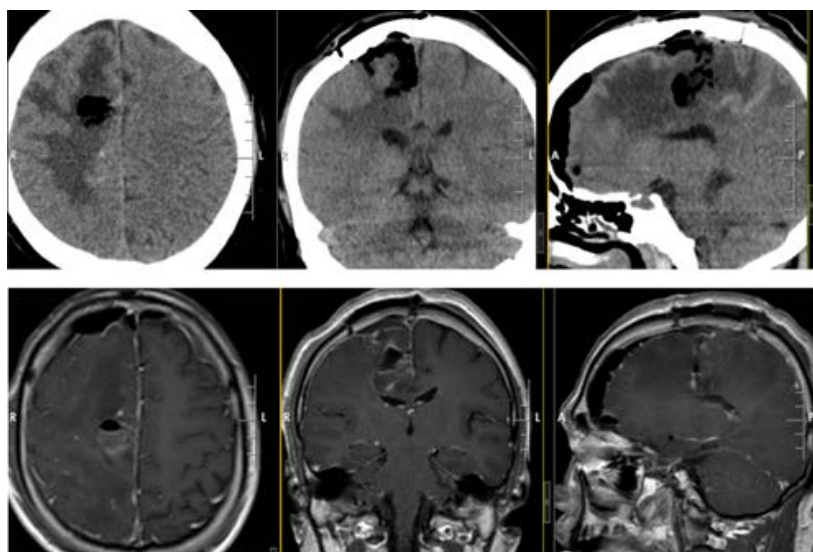
经过反复沟通和模拟演练后，患者逐渐打消了对“清醒”着完成手术的恐惧，也掌握了术中配合的技巧和方式。

术中，手术医师与麻醉医师及患者密切配合。叫醒患者后，医生开启“唠嗑”模式：“你叫什么名字，你是哪里人，今年几岁了……”清醒后的患者，全部对答如流。

医生一边与患者聊天，一边随时观察其肢体活动，确定安全范围，完整切除肿瘤。



▲病理结果：（右侧额叶中央区）低级别胶质瘤，WHO II 级



▲术后复查：肿瘤全切除

术后，患者恢复得非常好，神志清楚，言语流利，肢体也逐渐恢复了力气，很快能够生活自理了。更值得高兴的是，邓大哥终于摆脱了多年被肿瘤残留支配的恐惧。出院那天，邓大哥一家都非常开心，反复感谢神经外二科团队的医治。

看着患者放心地回家，这是作为医者最开心的事情。随着科学和医学的不断进步与发展，曾经让医生“望而却步”的功能区脑肿瘤也能手术切除。

广东三九脑科医院

全腹腔镜下，超低位直肠癌根治术 帮助患者极限保肛

近日，华润武钢总医院普外科姚磊主任带领手术团队为一位超低位直肠癌患者，施行了全腹腔镜下极限保肛手术（ISR），不仅保留了患者的肛门，还缓解了患者术前因无法保留肛门所导致的心理担忧，患者顺利康复出院。

今年 56 岁的陈先生（化名），因直肠癌就诊于省内多家医院。患者直肠癌位置极低，距离肛门仅 3cm，并且陈先生坚决要求保留肛门，一直无法确定治疗方案。

考虑到病人及家属有强烈的减小手术创伤的意愿，姚磊主任结合病人病史、查体及辅助检查，经过缜密的术前评估和讨论，经过家属同意后，决定为该病人实施全腹腔镜下极限保肛手术（ISR）。



精准操作，极限保肛

手术过程中，为避免影响患者术后生活质量，姚磊主任特别注意双侧输尿管保护。为了避免手术的副损伤，术中分离层面清晰，避免了患者术后并发症的发生，做到了精准手术，极限保肛。尽管肿瘤位置较低，增加了手术难度，但是通过精准操作，经过充分游离，完整的切除了病变直肠，手术顺利完成。



因手术伤口小，极大的缩短了术后切口愈合的时间，陈先生很快恢复，同时无明显切口疼痛，无任何并发症。看到自己既保留了肛门又成功切除了病变肿瘤，陈先生对普外团队的高超医术夸赞不绝。

结直肠癌是临床上最常见的恶性

肿瘤之一，我国结直肠癌的发病率和死亡率均呈上升趋势，特别是低位直肠癌患者，还面临着肛门是否可以保留的难题，对患者的心理造成了极大的不安和恐惧。随着医学技术的发展，许多以前不能保肛门的患者也能保肛了。但目前为止，大多数距离肛门 5cm 以下的直肠癌采用传统手术方法仍不能保肛，因为直肠末端至肛门口还有长约 3-4cm 的外科肛管，也就是说，距离肛门 5cm 以下的直肠癌，实际肿瘤距离直肠末端的有效长度最多只有 1-2cm。

姚磊主任介绍说，近年来，随着外科手术理念的改变，患者对生活质量要求的不断提高，总医院普外科开展的低位和超低位保肛手术，让患者最大程度受益，确立微创外科理念。该术式为全腹腔镜微创手术，在保证肿瘤根治效果的前提下，完全经腹腔镜操作，无需经腹壁做切口取出标本。

华润武钢总医院

医者感悟

对“润心”患者服务的知与行

济南重汽医院外一科 何冠英

首次接触“润心”这个概念，是华润医疗副总裁吴新春来我院召开患者服务体系建设启动大会之时。但是时常疑惑，“润心”到底是什么？怎么做才是润心？带着种种疑惑，我们投入到润心患者服务的各项工作当中。直到有一天，我们收到了一张贺卡。



这是一张特别的贺卡，一张带有全科成员合照的贺卡，患者李奶奶股骨颈骨折后因身体原因不能手术，来我院行牵引治疗，入院时精神萎靡，带有压疮，不能言语，大便失禁，全科人员再三斟酌后为其确立了最优治疗方案，为了减轻患者的痛苦，每次为她压疮换药都需要2-3个人同时操作，力气大的维持牵引架，力气稍弱的维持体位，力气最弱的进行换药操作，每换一次药，大家都是一身汗。因为李奶奶大便失禁，搬动身体时会有大便流出体外，我们更换泡沫敷料之前会随手清理一下大便。这样日复一日的精心治疗和护理，李奶奶的骨折端愈合良好，压疮也愈合了，还可以简单地表达心中所想了。

李奶奶准备出院了，因为家里住的是老楼房的五层，没有电梯，科室的小伙子们都去护送并帮忙把李奶奶抬上楼妥善安置，李奶奶的儿子送来了一面锦旗和一张贺卡表示感谢。获赠锦旗在科室较为常见，但是当我们打开贺卡的一瞬间，内心便涌起了波澜，全科成员都十分激动——贺卡上带有科室在公众号上刊登的全科医护人员合照！

这是一张有“心”的贺卡，它让我对“润心”患者服务有了飞跃式的理解。可能是我们在为患者清理大便的瞬间，也可能是我们在大汗淋漓换药的瞬间，也可能是我们竭尽全力护送患者上楼的瞬间……在这一个个日常的片段中，我

们全心全意，以患者为中心，使患者和家属得到了尊重和关爱，更给予我们真情和厚爱！

一本小小的童话书《不一样的卡梅拉》带给孩子一个勇敢的世界。双侧马蹄足畸形的周小友，克服种种困难，与疾病战斗，双腿矫形后的疼痛、术后康复锻炼时的疼痛，一个父母不在身边的年仅十岁的小朋友，在护士妈妈们不断的鼓励下，在卡梅拉的激励之下，咬牙坚持了下来，孩子爸爸百忙之中送来了感激的锦旗。“润心”即是鼓励和陪伴，带给患者坚定的信念，并支撑患者坚定地走下去。



春节，本是万家团聚，同享天伦之乐的时刻，李叔却因电锯伤住院了。意外的伤害、疾病的痛苦、对家里的牵挂，住院期间，他郁郁寡欢。在科室万主任的组织下，全科成员买来了带着十二万分心意的礼物，在除夕之际，我们带着对患者的美好祝愿，来到了李叔的床边。李婶流下了感动的泪水，一直哽咽着拉着我的手不停地说“谢谢……”。“润心”是换位思考，是细致入微，是给人安慰。

“有时，去治愈；常常，去帮助；总是，去安慰。”“润心”患者服务是治愈病痛，是理解共情，是鼓励陪伴，是帮助安慰，！

敢于为生命拼抢的重症人



春节期间，淮北矿工总医院重症医学科病房内，依然忙碌着。这群护佑生命的天使，又帮助一位生命垂危的患者迎来春天。对他们来说，比起欢度春节，这份使命更加重要。

大年初四，大家正在交班，突然接到电话：一位 41 岁男性患者，突然频发室颤和心脏骤停，正在进行抢救，马上要转到重症医学科！大家听后立即投入到备战中，抢救物品、药品、仪器全部到位，打开病区大门……患者在心内科、麻醉科医护人员的护送下，心内科陈杨予医生骑跨式 CPR 同时转运过来；重症医学科汪勇主任、刘虎副主任医师以及护士肖雪、李丽等人迅速连接呼吸机、监护仪，检查静脉通路、使用抢救药品等；一条条指令，一项项操作，有条不紊的进行着。终于，心电监护仪页面呈现出波形，患者恢复窦性心律！

参与抢救工作的重症医学科护士长黄中奎，有感而发，遂填词《望重症》，抒发对这群最可爱的人的敬佩。

目前该患者在重症医学科继续治疗中，病情已趋于稳定。

望重症

黄中奎

人影少驻，房门常闭，自掩其中奢华。灯火通明，白衣穿梭，难见片刻余暇。线是生命画，声是警情发，不解披挂。重装市列，巧手翻云，战无涯。

矿医一隅谁家？有苍然银杏，几株桃花。窗明几许，帘重半遮，隐隐几处清嘉。似千帆竞渡，争数息生机，哪管流霞。迎难自当向前，归来无须夸。

淮北矿工总医院

他山之石

改善医疗服务，聚焦“患者体验”

导语

提高患者体验是改善医疗服务的重要路径，医疗机构可以基于服务质量差距模式的应用，收集分析各科室、各病区患者体验数据，结合服务绩效奖励措施，逐步提高患者体验。同时，可以通过设立首席体验官或医患沟通中心来提高医疗机构对患者体验的重视。最终，通过提高医疗服务质量使人民获得感、幸福感、安全感更加充实、更有保障、更加持续。

中国医院的硬件设施建设是突飞猛进的，医疗技术、医学研究，尤其是学科排名一直是医院管理者最重视的指标，但是这些指标的提升仅能提高医院在学术界的地位，却不一定能提高患者的满意度和忠诚度。

表1 与“有可能向他人推荐”的相关性

序号	题 目	比 例
1	医院员工顺畅合作完成诊疗工作的程度	79%
2	医院整体气氛的愉悦程度	74%
3	对您住院期间的担忧和抱怨的响应	68%
4	对您个人以及特殊需求的重视程度	65%
5	医院员工对住院治疗期间各种不便的敏感度	65%
6	护士让您充分知情的程度	64%
7	医院员工让您充分参与决策过程所做的努力	64%
8	护士对您提出的请求的态度	64%
9	护士的技术水平	63%
10	护士的友好程度	62%

表2 与“整体满意度”的相关性

序号	题 目	比 例
1	护士是否预料到您的需求	64%
2	医院员工和各部门团队是否合作高效	64%
3	医院员工的回应是否充满着关怀和同情	62%
4	如果有推迟的事，员工是否会提前告知您	61%
5	护士解释用药、手术和日常惯例的情况	60%
6	护士对管理疼痛的及时反应程度	60%
7	护士在合理时间范围内的响应	60%

盖洛普组织

患者在意的的是在医院就医的真实感受，他们是否在医院里得到了富有同理心的温暖服务。表 1 和表 2 是美国盖洛普等调查影响患者满意度的主要因素。从表中可以看出，影响患者满意度的是他们是否在医院里被当成“人”来看待，是否受到应有的尊重。调查结果放到我国也同样适用，随着新医改的深入推进，医院会逐步意识到获取患者信任并建立患者的忠诚度的重要性。

事实上，医院需要通过提高患者的个人体验来建立患者的忠诚度。这也是在当下，患者体验为何对医院如此重要的原因。虽然，很多医院开始重视和调查患者的满意度，但是患者满意度的调查是否客观科学，能否被正确解读，也是存在争议。

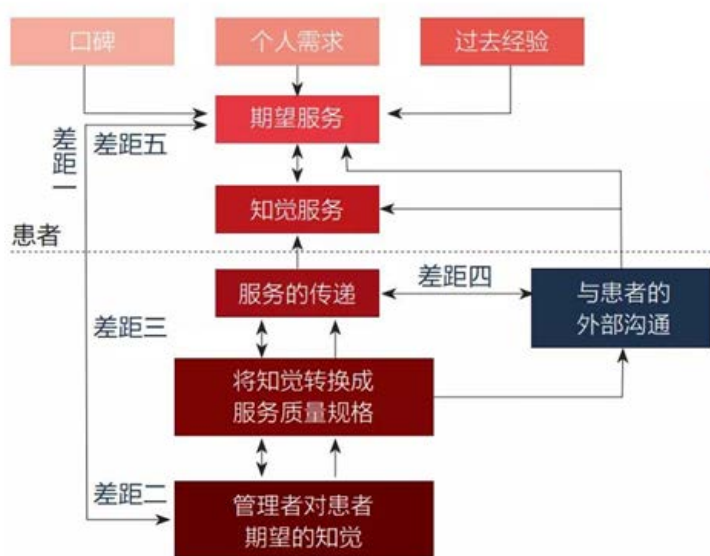
“患者体验”体现医疗服务的差距

尽管服务质量在学界尚无一致公认的定义，但是患者能够凭借自身就医的期望与感受清晰地分辨一家医院服务质量的高低。患者判断的依据主要为：该服务是否达到了自己预期的水平。

当一家医院提供的整体服务超过自己的预期时，患者会认为该医院的服务质量高，且超出预期的幅度越大，对该医院的服务质量就越满意。而且，患者的主观服务质量评价可以代表患者的体验度和满意度评价。目前已有研究表明，患者体验在一定程度上能够代表忠诚度，以及为其做口碑宣传的意愿。因此，医院提高服务质量不应仅仅是一句口号，而应当建立全院从上到下的一致共识，利用科学的方法来提升服务质量，并建立基于服务质量的竞争优势。

患者体验可以通过服务差距模型来诠释，服务质量差距模型是一

图1 服务质量差距模型概念图



个实用理论模型，医院管理者们不妨沿着该思路思考医院的服务改善之道。如前所述，服务质量差距实际上是患者对医院的期望和患者实际感知之间的差距，这一差距产生的原因有如下四个维度：1. 认知差距；2. 设施环境差距；3. 服务传递差距；4. 沟通差距。

患者体验的测量

自 2017 年起，我国的医疗管理服务指导中心在全国 31 个省开展公立医院满意度在线调查。患者在医院候诊区、药房、挂号处等地，使用移动设备扫码，在线填写满意度调查问卷。问卷从挂号体验、医生沟通、护士沟通、医院环境与标识、患者隐私保护、医务人员回应 6 个维度 15 个问题，分析门诊患者的就医体验；从护士沟通、医生沟通、疼痛管理、用药沟通、出入院信息及手续、医务人员回应、饭菜质量、对患者亲友态度、医院环境与标识 9 个维度 20 个问题，分析住院患者的就医体验。

国际上对患者体验的测量，在以下几个维度上基本达成共识：护士沟通、医师沟通、工作人员回应、病房和卫生间的清洁、安静程度、疼痛管理、药物管理、出院指导。

呼唤首席患者体验官 (Chief Experience Officer, CXO)

患者体验的重要性日益提高，医院的组织架构需要作出相应的调整，2013 年全美有 22% 的医院设立了首席患者体验官这个职位。到 2017 年，这个比例达到了 58%。越来越多设立首席患者体验官的医院意识到，改善患者体验能够带动安全、质量与财务绩效的提高。

医院的 CXO 负责领导整个机构的患者体验改进战略。他与医院的其他高层管理人员、医院董事会以及专门的患者体验委员会成员协调开展工作，负责全院与患者体验相关的所有事务，其中包括：患者体验问卷调查的管理和协调解读及汇报患者体验数据、明确患者体验的年度目标以及改进指标、开发及实施旨在改善患者体验的干预措施、设计并实施相关架构以确保各层级员工各自的工作结果负责、开发培训项目和具体方案以支持持续的成功、确保对成功实现目标的有力奖励措施、应用新技术，辅助医疗护理团队为患者提供优质体验、让患者和家属参与到医院的患者体验工作，乃至医院更广泛的其他工作等等。

美国纽约－长老会医院的 CXO 手下有一个由 16 名专职员工组成的团队，负责在全院推广患者体验改进项目。团队成员包括一名配合 CXO 负责总体战略的副总裁、一名管理工作团队的总监、一个患者体验专员小组（成员被派到纽约－长老会医院每一个院区）、行政辅助人员以及数据收集和分析人员。

对于患者体验专员来讲，他们被派驻到每一个院区或者整个医疗流程中的重点部门：例如急诊、门诊、儿科、行为健康以及日间手术等。在这些地方，专员们与包括院区、科室或部门领导、治疗单元负责人等在内的人员合作，以确保患者体验改善战略的顺利实施。这些专员拥有多种能力——咨询、数据分析、培训、事务协调甚至拉拉队，他们为确保患者体验目标在最基层的实践起到至关重要的作用。

据分析人员的工作重点在于构建与患者体验相关的关键数据平台，并对其监测分析，以帮助实时追踪年度患者体验工作的实施情况。纽约－长老会医院不仅追踪一些评价患者体验的指标，同时也要评估吸纳和运用最佳实践方案的情况。例如，他们会在患者体验数据平台上追踪出院电话随访的情况。这些出院随访电话在患者出院后两天内由患者住院时负责照料他们的护士打给患者，旨在帮助医院了解患者出院以后的基本情况并确保患者了解出院后的注意事项。这些电话对增进患者安全以及确保治疗效果都有很重要的意义，同时也与患者满意度息息相关。数据团队就负责每个月对医院的出院电话随访工作的开展情况进行总结和汇报。

来源：清华管理评论

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

