



华润医疗患者服务体系 润心简报

2021年5月



目录

CONTENTS

润心者说

01 用走心大讨论暖润员工心

体系固化

03 华润医疗举办润心患者服务行动研讨会

04 患者服务满意度闭环管理措施报告

07 患者服务体验提升 5 月进展

08 “踏歌而行 风采天使” 润心护士节主题活动温暖回顾

10 患者服务最佳实践 5 月进展

11 “知行合一、持续改善” 大讨论工作进展

13 患者服务信息管理系统使用情况

使命担当

14 北京中能建医院成立患者服务志愿者队伍

16 国家卫健委医院研究所领导调研健宫医院预约就诊工作

17 广西水电医院成功实施首例脑血管造影术

19 济南重汽医院“诊疗规范，确保安全”问题大讨论

20 空港医院举办北京市顺义区智慧医疗便民服务平台建设
项目启动会

知行合一

21 穿上“战袍”把病人从死亡线上“抢”回来

23 车接车送一站式服务，无忧体检便利到家！

25 脑科专家义诊团队，为百姓带去省级医疗服务

27 送医下乡，送药上门——门头沟区中医医院的“互联网
+ 医保”线上诊疗体验

28 踏歌而行，风采天使——中能建安徽医院天乐中心开展
“关爱特殊儿童”暖心活动

29 母乳喂养宣传日 徐矿医生与准父母齐聚公益课堂

遇见美好

- 30 孩子们为社区医护送来了最好的礼物
- 32 情系母亲节，武钢二医院为社区六旬老人过生日
- 33 温暖母亲节 精卫中心的医患联欢会
- 35 一封来自左手的感谢信
- 36 致敬白衣天使——烟台芝罘医院举办“5.12”国际护士节系列活动
- 39 鲜花赠白衣 锦绣暖四季——记广东中能建电力医院的暖心护士节
- 40 “你笑起来真好看” 顺义二院举办护士节庆祝活动

感动人物

- 41 让“党员”称号在白衣天使身上闪耀
- 44 医务工作者的“舍”与“得”——空港医院基层护士洁源医疗帮扶工作纪实

最佳实践

- 47 小举动，大能量——门头沟区医院急诊科推出护士鼓励墙
- 49 “我和院长话明天”——门头沟区门头沟区妇幼保健院举办青年职工座谈会

名医风采

- 51 维和、抗疫勇士的“医”路“仁”生——泰安市立医院呼吸与危重症医学科主任李怀东
- 53 广东三九脑科医院费凌霞：用心把好癫痫术前评估关

医者感悟

- 55 若似月轮终皎洁，不辞冰雪为卿热——医者的自述
- 57 收获康复的美丽风景
- 59 西瓜背后的故事

他山之石

- 61 医院细节服务 60 条

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和交流体系建设工作在医院落地的思路和做法,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与感悟。



在本期,北京市门头沟区妇幼保健院患者服务总监杨鹏院长通过在医院组织全员大讨论工作,对照患者服务十大目标,让讨论出成果、能落地,通过层层传导,转变全员服务观念和做法,固化“以患者为中心”“以员工为核心”的体系建设思想。

用走心大讨论暖润员工心

随着社会的发展与进步,百姓对医疗服务的需求呈现出多样化趋势,对就医体验的要求越来越高。除了传统层面上对医院医疗技术水平的高要求以外,患者对医院的环境是否清洁温馨,预约、挂号、候诊、检查、缴费等所有就医环节的流程是否顺畅便捷,以及院内标识是否清晰,患者所接触的医生、护士们态度是否友善有耐心……都有了更高的期望和诉求。

健康中国战略提出了要增加群众的就医获得感,各级管理部门针对改善医疗服务也提出了详细的计划与目标。结合门头沟区和妇幼保健院的实际情况,比如辖区内人口少、医疗资源相对过剩,保健院的工作量不饱和,员工年龄结构较为年轻且收入较低,工作热情和积极性有待提升等现状,如何既能适应社会大环境达到考核标准、满足百姓的就医需求,又可以让患者服务体系建不

停留在对职工的表面说教和指令性要求上，使大家能真正理解润心工作的重要意义，从而发自内心地、主动做好日常医疗服务，这是润心患者服务中心需要认真思考和落实解决的。

华润医疗患者服务体系已经走过两载春秋，妇幼润心患者服务中心自成立以来，结合保健院自身情况，从医院层面指导科室制定工作目标，通过一系列润心服务，转变员工的服务观念，增强服务意识，改善服务态度，优化服务流程，规范服务行为，创新服务活动，提高服务质量，努力让“以患者为中心”的服务理念固化在每一位妇幼人的内心。

不积跬步，无以至千里。2021年，妇幼润心患者服务中心进一步梳理大讨论形式和内容，将讨论中汇总的问题形成台账，并逐条落实到分管副院长。能解决的尽快解决，解决不了的对员工有明确的解释，让员工们切实体会到大讨论不是流于形式，而是真正解决工作中的问题和难点。通过大讨论，医院要暖员工的心、润员工的心。

为了让此次大讨论工作“论”得真、“改”得实，不走过场和形式，妇幼保健院润心患者服务中心组织院班子成员、科主任、骨干员工进行层层挂钩。讨论前润心患者服务中心与相关科室进行患者服务十大目标的解析，并要求科室主任、护士长带领科室全体人员熟悉并理解含义，针对科室的工作现状，提出重点问题，并对此问题展开相关科室的讨论。让每一位员工都参与其中，结合自身岗位特点，将自己在工作中遇到的困难和问题大胆地说出来。院长们认真倾听，给出解决方案或解答。目前共讨论问题105个，现场解决问题11个。

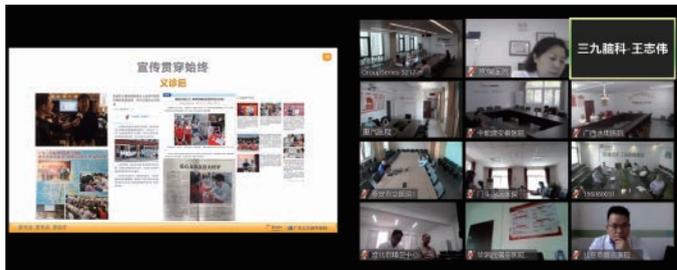
妇幼希望以大讨论机制为抓手，让每一位员工认真思考，发表自我的观点和想法，从“局外人”变成“局内人”。在讨论中，大家目标一致，“眼睛向内”，知行合一，持续改进，力求让广大人民群众来到妇幼不仅能看病，还能看得好病，看病更舒心，服务更体贴。

体系固化

华润医疗举办润心患者服务行动研讨会

“我为群众办实事”是党史学习教育不忘初心、牢记使命的重要内容，我们要践行好全心全意为人民服务的宗旨，把人民群众的健康放在心中，在为群众办实事中不断赢得人民群众的信任。为此，华润医疗启动“百位名医进社区，千场义诊献爱心，万名群众享健康”润心患者服务行动。

5月25日，公司患者服务管理部组织召开润心患者服务行动研讨会，副总裁吴新春、各成员医院患者服务总监、润心患者服务中心主任、院前工作负责人等相关科室工作人员线上线下参加研讨会，会议由患者服务部陈赞丽主持。



研讨会中，广东三九脑科医院医联中心主任王志伟分享了三位一体义诊模式与实践经验，北京市健宫医院患者服务总监刘丹副院长介绍了医院深耕标准化社区义诊的探索成果，泰安市立医院患者服务总监关卫勇副院长讲解了院前义诊的创新实践。部分医院患者服务总监围绕院前患者服务过程中的经验做法与工作难点进行了交流和探讨。

会议最后，吴新春副总裁就润心患者服务行动进行重要部署。吴总指出，一些医院开展的义诊、健康宣教、三专宣传等聚焦不够、容易流于形式、效果不明显，明确要求为尽快改变当前状态；各医院要统一全员思想，认真分析患者服务中存在的不足，制定有效措施，提升院前患者服务专业水平，更好地为更多的患者服务，突出患者服务的实效性；各单位要将义诊服务、健康宣教工作标准化管理，持之以恒地深入基层、深入社区、抓出实效，不走形式、不走过场，认真学习成功的经验做法、真抓实干，为患者满意和医院发展贡献润心患者服务中心更大的力量。

患者服务满意度闭环管理措施报告

华润医疗积极推进医患满意度的闭环管理机制，从内部自我评价和外部权威评价这两个方向，双管齐下，确保旗下医院患者服务持续改进，医患双方满意度稳步提升。2021年4月25日，华润医疗启动了医患满意度第三方评价工作。通过合理运用社会评价拉力，客观、公正地审视成员医院的患者服务水平与医患体验，持续改善医患双方的满意度与获得感。

一、第三方评价工作进展

在各医院的配合与支持下，目前华润医疗患者服务满意度第三方评价工作顺利推进。由第三方机构分别面向医院的门诊、住院患者与员工进行满意度问卷样本采集与测评分析。

截止至5月27日，已完成患者满意度测评的医院有：广东三九脑科医院、门头沟区中医医院、淮北矿工总医院、淮北精卫中心、广西水电医院、济南重汽医院、北京中能建医院。各医院员工满意度测评进入填报、回收阶段。

完成样本采集的医院，下一步将进入数据分析、报告形成、报告解读等相应环节。公司患者服务管理部将参与医院的报告解读与协同改进工作，共同提升华润医疗各成员医院的患者服务满意度。

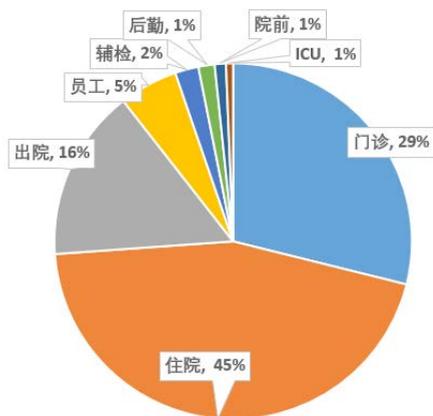
二、华润医疗内部评价分析

2021年1-4月，华润医疗成员医院完成患者、员工满意度内部测评38212份，覆盖院前义诊、医联体建设、门诊、住院（含ICU、手术）、出院、辅检、后勤服务各维度，以及员工支持与发展。

第一、闭环管理有力举措

（一）各医院形成了满意度问题的三级（日、周、月）反馈模式，建立了院务会反馈机制。

（二）各医院润心患者服务中心针对满意度测评反应的问题，通过每日交



班、微信群公示、表单督导、周会分析、服务巡查、专项培训等方式，督促、协同有关科室进行改进，举例如下：

1. 华润武钢总医院润心患者服务中心向相关科室下发《整改督导单》，每日中层交班公布患者投诉与满意度问题，执行每日服务巡查制度和周会分析改进机制，有效提升医护对患者的沟通包容性；为促进提升员工满意度，创新组织员工康复体验活动，结合开展满意度测评，及时了解员工体验效果。

2. 武钢二医院润心患者服务中心委派专人系统追踪异常转院及不满意患者，分别联系家属和医护人员了解原因，多方核实后提出改进关键点及改善建议，并在行政例会及临床工作会上进行案例讲解，列出问题跟踪列表并持续跟进改善进度。

-  1.关于“患者”王“转院——资料整理
-  2.关于“王”入住“问题跟踪列表
-  3.王“患者问题追踪
-  4.临床病房病床万向轮恢复进程报表
-  病例个案追踪步骤说明



3. 广东三九脑科医院建立月度服务分享会机制，润心患者服务中心根据各科室服务共性问题，确定每月分享的主题内容等，组织相关科室人员参会，会后形成可借鉴的经验、举措，发布给相关科室参考，持续改进，持续提升患者就医体验与满意度。

（三）大部分医院建立了满意度测评线上、线下采集通道，促进问卷到达率与回收率，如**门头沟区医院**在患者就医结束后，短信推送测评提示及问卷链接，大大促进样本量的采集和回收。

第二、共性问题

（一）患者服务问题

1. 服务质量

1) 医生对检查结果讲解较为简单，对患者交待病情很快，询问时回答不够具体，沟通主动性低；

2) 医生口头交待检查项目，患者记不清楚具体项目或位置，建议提供需

做哪些检查的项目表，标清具体楼层；

3) 线上宣传平台比较单一，抖音、微信视频号宣传内容较少；

4) 卫生间异味大，洗手池较脏，卫生保洁频次不足。

2. 服务效率

1) 部分时间收费、挂号、药房窗口开放少，导致排队时间长，容易造成人员堆积；

2) 没有网上预约挂号服务，相应工作以人工为主；

3) 不能实现线上缴费，排队缴费增加就诊时间；

4) 在公众号上看不到检验结果。

3. 服务态度

1) 一些医护人员态度冷淡，不愿与患者多沟通交流；

2) 收费、挂号、检查等窗口人员对老年患者耐心不足。

(二) 闭环管理问题

1. 部分医院测评方式局限在单一线上或线下，出现难以获取真实差评原因或样本量采集不足的窘况，导致无效问卷、无从改进；

2. 重视测评与分析、反馈环节，督导与协同科室改进环节乏力，部分医院月度闭环管理备案材料缺失；

3. 部分医院润心患者服务中心协同问题突出科室的改进举措较单一、薄弱，科室改进效果不明显。

患者服务体验提升5月进展

一、患者服务体验提升活动情况

在固化患者服务体系建设的同时，各医院持续开展丰富多彩的患者服务体验提升活动。为提升患者就医体验，各医院不断创新，以患者为中心改变服务模式，优化服务流程。其中，**广东三九脑科医院**结合常态化疫情防控，针对康复治疗科的患者及家属开展家庭康复线上指导培训；**淮矿医院**在常规回访的基础上，推出了“延伸医疗服务 出院患者家访”活动；**武钢总院**推出了部分科室夜诊服务，解决上班族看病难的问题；**济南重汽医院**康复科每周三晚在住院部开展看电影、手工折纸等活动，既帮助患者锻炼肢体活动能力，也吸引了很多出院患者来参加活动，增加了患者的忠诚度。

此外，各单位进一步加强院前患者服务的开展，让医疗资源下沉乡镇、社区、走进企业、学校，让更多的百姓群众在家门口单位里就能享受到义诊、健康宣教、体检等服务。5月份以来，各成员医院共开展义诊活动109场，服务社会百姓8749人次；开展线上线下健康讲座68场，覆盖人群31165人；开展医联体共建活动9场，覆盖人群2028人。

二、开展义诊、健康讲座工作实施要点

1. 联系街道、社区居委会，建立共建关系，选定为群众办实事主题。
 2. 确定义诊、健康讲座内容、时间、地点。
 3. 制定义诊、健康讲座年度、月度、周计划。
 4. 讨论社区等公建单位与医院的分工协作内容、专家团队配置等。
 5. 物料准备，如横幅露出医院和社区名称，展架易拉宝、纸质宣传品推广一医三专。
 6. 现场布置，参加义诊人员的动线设计，安排信息登记，拍照和录制视频。
 7. 健康讲座半小时授课，半小时互动答疑。
 8. 注重现场宣传，建立互动平台，促进现场人员扫码入群，绑定粉丝，推广应用患者服务小程序。
 9. 定期展示专家微信群粉丝量，公布义诊、讲座每场增粉量。
 10. 及时发布义诊活动宣传报道，可将专家微信群进行展示
- 以上过程持续循环，不断优化并坚持开展。

“踏歌而行 风采天使”润心护士节 主题活动温暖回顾

为庆祝5.12国际护士节，华润医疗患者服务体系建设委员会举办“踏歌而行 风采天使”润心护士节主题活动，面向各成员医院护理工作者征集服务患者的内心感悟与工作图片。各医院润心患者服务中心协同护理部积极组织院内征集工作，经过认真整理、严格筛选，提供了真实反应临床医患故事与护理工作的图文上报材料，体现了护士服务患者的真情实感与职业自豪感！

在护士节期间，华润医疗分四个主题——勤奋与奉献、共情与尊重、善良与美好、仁爱与传承，连续推出“踏歌而行 风采天使”系列润心故事，倾听身处一线的白衣天使内心的声音，掀开华润医疗护理工作者知行合一的奋斗篇章。

以勤奋与奉献成就卓尔不凡

每个夜晚，南丁格尔都会手执风灯，巡视伤病员，带给他们温暖和光亮，指引后辈希望和方向。5月12日国际护士节的设立，旨在倡导和继承南丁格尔不畏艰险、救死扶伤的人道主义精神，推广和弘扬护理工作者精勤不倦、甘于奉献的职业道德操守。

在华润医疗各成员医院中，有这么一群可敬、可爱的白衣天使，她（他）们忙碌在诊疗一



线，穿梭在诊室病房，救治于无影灯下，守护在危难时刻，以一言一行温暖着每一位患者。

以共情与尊重诠释医者仁心

“护士的工作对象不是冰冷的石块、木头和纸片，而是有热血、有生命的人；不是在护理和治疗一张病人发烧的记录单，也不是在护理和治疗疾病本身，而是一个活生生的人。”

在科技飞速发展的今天，一些职业可能面临被取代，而充满人文关怀的医疗服务，因为医护人员对



患者的理解与共情、尊重和利他之心，而饱有治愈的温度和光芒，这便是医学本源所赋予的、无法比拟的意义和魅力。

以善良与美好诠释担当力量



“爱在左，同情在右，走在生命的两旁，随时播种，随时开花，将这一径长途，点缀得香花

弥漫，使穿枝拂叶的行人，踏着荆棘，不觉得痛苦，有泪可挥，却不觉悲凉。”

“医”路美好，“医”路感动。每一位护士都是提灯天使，常常披星戴月，也曾执甲逆行，带给患者温暖和力量，传递着内心深处的真挚与善良……

以仁爱与传承守护美好生活

“我是一名护士”，这是华润医疗全体护理工作者最响亮的回答、最庄重的承诺和最引以为荣的誓言。

护士从事至精至微之事，协助医生诊疗救治，有“见彼苦恼，若己有之”的感同身受之心，



有精勤不倦、救死扶伤的大爱于行之举，传承着南丁格尔高尚的道德情操和伟大的职业精神，为患者带去源源的仁爱与不灭的希望！

患者服务最佳实践 5月进展

第三批患者服务最佳实践标准宣讲顺利收官



扫码二维码即可回看直播宣讲

华润医疗第三批患者服务最佳实践的标准宣讲顺利收官，后续患者服务管理部将组织最佳实践在各医院的复制推广，并针对落地情况组织互动交流，对医院已落地的最佳实践将予以授牌。同时，将组织各单位结合医院实际不断创新，持续优化改善，形成患者服务最佳实践，促进服务水平提升。

“知行合一、持续改善”大讨论工作进展

4-5月，“知行合一、持续改善”大讨论讨论阶段工作已接近尾声，各单位全员、全过程、全方位参与，并将“十大目标”贯穿到日常工作中。



根据各医院的大讨论开展情况，分析总结如下：

1、亮点举例

北京中能建医院组织环节有序，针对问题的解决方案讨论深入，现场记录高效准确、公开透明，落实“一张图、一个惊喜、一篇文”的工作要求。

淮矿医院采用先分组讨论再集体交流方式，讨论过程中充分利用PDCA管理工具，定制华润医疗体恤衫激励优秀参与者，提高讨论积极性。

门区医院院级领导、支部书记参与各科室讨论过程，润心患者服务中心对科室讨论各场次做内容介绍、步骤详解，讨论结果中创新性解决方案较多。

济南重汽医院按科室级、部门级、院级逐级开展讨论，部门级讨论按照“十大目标”内涵划分分管院领导，帮扶责任人及年轻经理人包干负责的机制展开。

2、存在问题与不足

部分医院没有对照“十大目标”条目开展讨论，讨论主题较分散；

部分医院提出的问题没有从患者体验的角度出发，提出大量科室内部管理问题；

部分医院讨论问题解决方案时不够深入，部分解决方案还不够落地，措施有待进一步细化；

部分医院没有领会“从我做起”的内涵要求，探讨过程中没有优先从自身查找问题。

患者服务管理部针对上述问题对各医院进行了及时的纠偏，确保讨论阶段效果。

3、下一步工作

后期各单位将完成各级讨论、问题复核及清单整理等工作，并正式进入问题整改阶段工作。针对每一项问题，各单位需扎实推进，整改任务落实责任到人，在规定时限里完成整改，形成实效。

患者服务信息管理系统使用情况

1、广西水电医院召开小程序上线启动会



5月24日，广西水电医院召开患者服务信息系统上线实施启动会。郭贞山院长全程参会并指出医院要高度重视并积极配合系统上线的各项工作，希望系统可以满足患者的实际需求并有效提升医患双方的使用体验。会议确定了系统培训及上线计划，6月上旬完成系统的上线及推广工作。

2、武钢总院、武钢二院启动系统对接工作

召开两家医院系统对接碰头会，成立项目实施领导小组，制定系统部署计划并启动系统对接工作。

3、系统使用量情况

截止2021年5月26日，各上线医院继续加大系统推广力度，已上线医院固定用户量（不含重复登录人数）已突破38.9万人，同比上个月增加2.7万余人。

	北京京煤集团总医院 xxk36195@163.com 累计用户 60,771
	徐州矿山医院胸心患者服务平台 624854993@qq.com 累计用户 5,897
	北京中能建医院 442388681@qq.com 累计用户 8,511
	北京市健宫医院 hxh@crmedical.hk 累计用户 163,067
	广东中能建电力医院 gdeh8933@163.com 累计用户 13,053
	广东三九脑科医院互联网医院 brfwzx_gw@999brain.com 累计用户 65,355
	淮北矿工总医院集团 wxcx@crmedical.hk 累计用户 73,027

使命担当

北京中能建医院成立患者服务志愿者队伍



5月14日下午，随着我院易昌和书记带领大家正式宣誓，北京中能建医院第一支志愿者队伍正式成立。

医院志愿者队伍首先从党员队伍发起建立，是医院党总支结合医院润心患者服务工作发挥党员先锋模范作用的重要措施，是学党史，悟思想，办实事，开新局党员党史教育活动的重要举措。

经过前期动员及自愿报名，我院共有39名党员及23名积极分子参与报名，院办及润心患者服务中心为大家准备了工作马甲于本次启动会进行发放。

润心患者服务总监高玉霞为本次启动会主持人，她指出：今年大讨论活动中提出很多急需解决的院级问题，问题核心就是需要人主动牵头去做，广大党员要发挥模范带头作用，发挥志愿者精神，为解决医院服务问题，提升患者满意度贡献自己的力量。

易昌和书记做动员发言，他指出：今年志愿者队伍服务主题是“学党史办实事，志愿服务在医院”具体方案是聚焦党员教育活动，聚焦医院中心工作，通过学党史，强信念以及润心大讨论，找出医院患者服务与员工满意的的难点与痛点，充分发挥党员模范带头作用，做好医院服务升华及满意度提升工作。同时预祝各位志愿者在医院党总支领导下，在润心服务部指导下取得优异成绩。

为了让志愿工作开展的更加顺利，根据我院所需，患者所需，启动会上为大家进行了针对性的培训。院办主任吴娟为大家培训了我院志愿者工作要求及职责，院办副主任



张志远为大家培训了自助挂号机、自助取片机的使用说明，护理部主任王忠秋为全体志愿者进行了礼仪培训。

全体志愿者签订责任书并在易昌和书记的带领下宣誓！

我院志愿者队伍于5月17日正式开始上岗工作，志愿工作包含老年人服务、医院环境整治、医院治安巡视等多方面，预祝我院志愿者队伍坚持理想信念，践行服务宗旨，永葆奉献精神，为我院新时代高质量发展与社会公益事业添砖加瓦勇立新功。



北京中能建医院

国家卫健委医院研究所领导调研健宫医院 预约就诊工作

5月18日，国家卫生健康委医院管理研究所医疗服务与安全研究部主任徐笑、研究员杨蕾一行，在华润医疗患者服务管理部负责人陈赞丽、高级经理王蕊的陪同下，莅临北京市健宫医院就院内预约就诊工作开展调研。健宫医院院长李亚非、副院长何春来、副院长兼患者服务总监刘丹、医院信息科、门诊服务部、及润心办公室等陪同调研。

调研组一行首先实地查看了医院门诊大厅、门诊服务台、挂号及取药窗口等，认真听取医院从历史沿革、服务能力、医疗改革、学科建设、科研教学等方面的简要介绍，详细了解了医院医疗服务管理、学科建设、人力资源、信息化建设等方面情况。

随后调研组来到医院会议室进行座谈交流。首先医院领导对医院研究所调研领导的莅临指导表示热烈欢迎和衷心感谢，介绍了我院的历史沿革、系统配置、医疗卫生版块，尤其是医疗服务工作开展的基本情况，以及未来的发展规划。



调研组对我院实施有效的预约就诊服务，切实提高患者就医效率表示认可，并对医院夯实患者服务、多措并举提升患者就医体验、加强信息化建设等举措及成果给予了肯定。双方就门诊预约就诊模式、医技医辅部门预约执行情况及发现的问题与解决方案，展开了深入交流与讨论。徐笑主任指出，提高预约就诊率对提升患者就医体验十分重要，有助于补齐医疗卫生服务的短板，进一步提升广大人民群众的幸福感和获得感。

未来我院将继续秉持“以患者为中心”的服务理念，不断提升医疗服务质量，深耕“预约就诊”，切实做到提升效率、改善体验。

北京市健宫医院

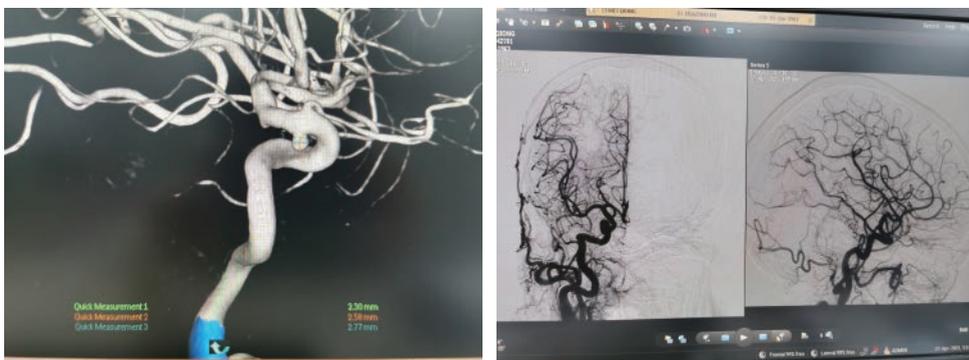
广西水电医院成功实施首例脑血管造影术

4月27日下午，广西水电医院神经内科成功实施了首例脑血管造影术，填补了我院微创介入治疗脑血管病变的空白，标志着我院脑血管疾病的临床诊断达到了先进水平，开创了脑血管疾病诊疗的新篇章。



患者李阿姨，58岁，25日因“头晕、头痛、左侧头面部麻木、吞咽苦难”入院。既往有高血压病史，入院后完善MRA检查提示：脑干梗死、基底动脉狭窄，通过科内阅片，发现了另外一根血管可疑动脉瘤。

为了进一步明确颅内动脉情况，27日下午，在取得李阿姨及其家属同意，经过完善的术前准备后，神经内科秦文军主任及其团队为李阿姨施行了全脑血管造影术，手术过程一切顺利，证实了李阿姨为基底动脉狭窄穿支病变导致的头晕头痛、面部麻木等症状，同时证实另一根血管有一个小动脉瘤，为以后的诊疗提供了依据。目前，李阿姨术后状况良好。



脑血管造影（DSA）是将碘造影剂注入到动脉，清晰显示血管管腔的空间结构，通过连续快速摄片，使血管显影，从而直视下根据血管显影的部位及形态来诊断脑血管病的方法，是目前公认的脑血管疾病诊断的“金标准”。

本次我院引进的飞利浦全国首台双平板血管造影机（Azurion 7B20），具有极佳的图像质量和操作灵活度。双C臂、大平板、智慧剂量管理、多平台图像信息等技术，让患者血管图像显示更加清晰，可以满足神经内科、心血管内科、肿瘤介入科等多临床科室的诊疗需要。

经过前期全院各部门的共同努力，脑血管造影机顺利实现招采、安装、调试、试运行、通过验收并正式投入使用，我院又添一“神兵利器”，为开展血管造影及介入治疗新技术提供了强大的技术支持。

神经内科主任秦文军表示，我院作为华润医疗脑科集团的成员之一，脑专科的发展将成为医院发展的核心。在首例脑血管造影术成功的基础上，将会尽快开展各种脑血管疾病的诊疗，希望能在更大范围、更广泛领域内，为区域老百姓提供便捷、优质的诊疗服务。

此次首例脑血管造影术的成功实施，实现了医院脑血管介入诊疗技术从无到有的突破，是医院发展史上的一个里程碑。医院整体诊疗技术水平将大大提高，将为实现“大专科 强综合”的三级脑专科医院发展目标奠定坚实的基础。

广西水电医院

▶ 济南重汽医院“诊疗规范，确保安全”问题大讨论

5月14日下午，济南重汽医院召开了“知行合一，持续改进”第一场部门级大讨论工作。华润医疗患服管理部韩鹏亲临现场，副院长、患服总监刘忠诚，济南重汽医院副书记马孝国、副院长马泽强和相关职能部门负责人及各临床科室负责人、护士长参会，本次会议由刘忠诚副院长主持。

首先，由分管润心工作的刘忠诚副院长对2021年大讨论活动做了介绍，并指出大讨论的核心思想是“以患者为中心”从微小问题做改善，真正做到知行合一、持续改善，努力提升患者就医体验！

随后，润心患者服务中心副总监刘歆针对本年度“知行合一、持续改进”大讨论前期开展情况进行了汇报，以及对下一步部门级大讨论的工作计划。她指出本年度科室级大讨论共组织50余场，院领导、年轻经理人、润心患者服务中心都参与到科室级讨论中去，对科室问题进行引导。科室开展活动气氛融洽，大家畅所欲言，并对接下来部门级问题的开展流程做进一步的统一，提出细化问题整改措施，明确责任人与整改时限，职能部门对于问题要做到不推诿、不敷衍的要求。



随后开启了以患者服务十大目标为主题的第一场部门级讨论——“诊疗规范，确保安全”。现场职能部门针对临床科室提出的50余项问题做出了详细分析并提出整改措施，现场讨论气氛激烈，会议持续尽三小时。各职能部门和临床科室负责人积极发言，共同探讨。

最后，总部韩鹏对本次会议做了总结，指出大讨论的目的是促进服务意识的转变，建立起“以患者为中心”的服务观念，以患者的需求出发，同时对我院服务意识的转变及创新组织方法表示肯定，指出目前信息化在临床中的重要性，要求大家从我做起，眼睛向内，知行合一，持续改进。

空港医院举办北京市顺义区智慧医疗便民服务平台建设项目启动会

近日，空港医院智慧医疗便民服务平台建设项目启动会在我院大会议室成功举行。项目的启动标志着顺义区即将实现人口健康信息平台集成和信息共享，居民健康服务信息化能力和水平得到进一步提升，同时也标志着我院信息化水平将迈上新的台阶，顺义区居民将体验到更加优质的便民服务。

顺义区智慧医疗便民服务平台以建设“健康顺义”为总体目标，采用人口健康跨域主索引技术，建立个人健康服务统一标识，融合身份识别卡实现统一的居民身份识别，建设健康服务标准规范，统一改造医疗信息系统，实现一卡通健康服务；建设统一的线上线下医疗便民服务体系，向居民提供基于电子健康卡的预约、挂号、缴费、查询等智慧医疗便民服务，改造优化诊疗流程，贯通诊前、诊中、诊后各环节，改善患者就医体验，提升医疗服务能力，让百姓少跑腿，不断提升公共服务均等化、普惠化、便捷化水平。



空港医院作为临空经济核心区重要医院，一直秉承“以患者为中心”的服务理念，重视技术水平和服务能力不断提升，未来我院将借助北京市顺义区智慧医疗便民服务平台为患者提供更优质的医疗服务，进一步提升患者就医体验。

北京市顺义区空港医院

知行合一

穿上“战袍”把病人从死亡线上“抢”回来

正午时分的阳光，慵懒地照进办公室，大家刚刚结束上午忙碌的工作，还没来得及休息。就在这时，京煤总医院心内科二线的电话急促地响了起来，“您好，急诊刚来一位急性胸痛患者，心电图提示急性广泛前壁心肌梗死。”

当班二线立即奔赴急诊科，同时心内科主任罗建平边穿白大衣边下命令，开通绿色通道，送患者至导管室，行急诊介入手术。几分钟后，当班二线在电话中焦急地向罗建平主任汇报：“主任，患者已经出现心源性休克，正在心肺复苏”。罗建平没有丝毫犹豫，迅速回复“全力抢救，迅速转运”。此时此刻，身边的同事都为他捏了一把汗，大家都知道广泛前壁心肌梗塞合并心源性休克、心肺复苏后的患者预后是什么，上台、不上台结局可能差别不大，而且术中更是凶险万分，罗建平仿佛看出了大家的



担忧，坚定的说“这个病人只要上台我们努力搏一次还有一丝希望，但如果不上台，就一点希望也没有了”。与此同时，急诊科的医护人员正在全力抢救，气管插管接有创呼吸机，迅速调整参数，各种血管活性药物有序应用，患者及时地转运至了导管室。

罗建平带领心内科介入团队早已集结在导管室做好了“战斗”的准备，消毒、铺巾、穿刺、迅速植入 IABP 给予循环支持，造影结果示前降支近端闭塞，行 PTCA 治疗，所有操作一气呵成，术中患者出现了恶性心律失常、低血压、低氧血症、躁动等各种危急情况，大家齐心协力、紧急抢救，经过 1 个多小时

的努力，手术成功，患者转危为安，术后各项生命体征平稳，患者安全转运至CCU进一步治疗。

转至CCU后，为了确保患者度过危险期，CCU医护人员认真观察各项监测指标，血管活性药物的精准应用，根据血气结果及时调整呼吸机参数、维护IABP管路、营养支持等，患者呼吸、循环、内环境等各项指



标均维持在较理想水平。严谨的工作作风和专业的医疗护理使患者顺利度过了危险期，治疗过程中未发生任何并发症。数日后患者血流动力学逐渐稳定，心肺功能得到恢复，逐步撤离呼吸机及IABP，转至普通病房继续接受治疗。

此次成功救治病例再一次体现了京煤总医院心内科急危重症的诊治水平。健康所系，性命相托，全心全意救治生命，为患者带来生命的奇迹和希望，这就是医者初心！

北京京煤集团总医院

车接车送一站式服务，无忧体检便利到家！

为更好践行“仁心仁术 康泽天下”使命，全面推广患者服务最佳实践，不断改进服务品质，持续打造医院润心患者服务品牌，华润武钢总医院钢都中心下属中铁花园社区卫生服务站老年体检服务再升级，为老人提供车接车送一站式服务，让居民无忧体检便利到家！

2021年对中铁站的医务人员来说是艰难的一年，由于铁机路整体封闭施工，且辖区房屋建于上世纪50年代，均无电梯，居民多为60岁以上退休老年人，出行极为不便。为解决居民就医不便问题，中铁站医务人员时常带上器材下社区为居民进行家门口的义诊和健康宣教。

而一年一度的65岁以上老年人免费体检工作也面临了诸多困难，在经过知行合一大讨论研究后，考虑到出行不便和站点缺乏体检设备问题，为保障此次老年体检工作顺利进行，中铁站医务人员前期做了大量实地考察工作，思考如何优化体检流程，最大程度减少居民体检过程中将遇到的不便。经过反复的设计、修改后，在钢都中心和润心患者服务中心的支持下，最终确定了提前完成预约登记和体格检查，然后约定时间集中车接车送赴钢都中心进行设备类体检的方案。



确定体检方案后，相关工作便紧锣密鼓地开展起来。贴宣传单、接受登记、体格检查、钢都社区卫生服务中心体检现场布置、耗材准备、人员安排、资料标识打印、提前电话通知居民注意事项等都逐项落实。尽管过程中遇到因道路施工临时重新电话通知修改上车地点，以及预约人员众多嗓音嘶哑且顾不上吃饭、喝水、去卫生间等困难，但为了体检工作能顺利进行，大家还是克服困难坚持下来了。

一切准备就绪，中车站带领第一批预约老年人赴钢都中心体检。虽然前期已做了充分的准备，但车接车送老年人去体检尚属首次尝试，大家还是有点紧张，担心路上会出现问题。

早上7点半，工作人员早早等在约定地点，待车辆就绪、人员清点无误便出发了。上下车时，工作人员在车门前协助每位老年人，叮嘱大家注意安全，路程中也向大家再次提醒体检注意事项，居民们纷纷露出笑脸，夸我们工作细致、服务到位。听到居民们的评价，工作人员的心里都是暖暖的！



体检过程中也会遇到各种各样的问题，主要集中在B超排队问题上，这是历年体检的矛盾点。根据居民的意见反馈，及现场情况观察，中车站医务人员积极改进流程，取消发号、分散人流，减轻B超项目排队压力。同时，安排工作人员现场巡视，随时为体检居民指引、解答问题。

中铁花园社区卫生服务站自2020年伊始开诊至今，接诊咨询患者1500余人，管理辖区居民12000余人，其中高血压患者209人，糖尿病患者85人，2020年度完成65岁以上老年人体检200余人次，并每季度定期组织健康讲座、义诊等活动。

华润武钢总医院

脑科专家义诊团队，为百姓带去省级医疗服务

为增强医疗卫生的公益性，大力倡导科学、健康的生活方式，进一步提升群众看病就医满意度，4月24日，广东三九脑科医院专家团队分别联合台山市第二人民医院和陆丰市第二人民医院开展义诊活动，把健康服务送到了群众的家门口。

在义诊现场，患者群众可以咨询到神经内科、神经外科、癫痫、神经康复、心理行为医学科、脑瘫科、骨科等特殊病及常见病。



每位专家的诊席前都挤满了慕名而来的患者。专家们耐心地询问既往病史，并就现场病例进行了交流和探讨，讲解症状产生的原因和日常生活注意事项，并针对相关疾病提出日常预防、保健及治疗建议，有效提高了居民的健康保健和自我防病治病意识，从根本上延缓疾病发展、预防并发症，提高生活品质，让百姓在当地就能享受到省级的医疗服务。

为加强交流与学习，广东三九脑科医院专家神经外七科主任吾太华、脑瘫科二区副主任郑炳铃及康复治疗科张永红副主任医师在陆丰开展学术交流。康复治疗科主任刘初容副主任医师、神经内一科主任行政助理匡祖颖主治医师、神经外二科张旭标主治医师向台山市第二人民医院的同道们分享脑科疾病的知

识理论及诊治经验。

广东三九脑科医院专家团队通过义诊下基层的活动充分展现“一切为了大众健康”的美好愿景。义诊给当地居民带来高质量医疗服务的同时，也搭建了一个医患之间沟通的良好平台，为当地百姓们创造了方便就医的机会，得到了百姓们的认可。

广东三九脑科医院

送医下乡，送药上门——门头沟区中医医院的“互联网+医保”线上诊疗体验

5月14日，门头沟区中医医院组织脑病科、内分泌科和肺病科的医护人员与建设银行门头沟支行共同走进门头沟区水峪嘴村，开展“裕农义诊进农村”主题义诊活动。



足不出村的“互联网+医保”线上诊疗体验，是此次活动的亮点。村民莫大姐此前在中医院进行过首诊，这次需要复诊并调整用药。在义诊现场通过专用平板设备，村民很快与区中医医院的线上医生接通了远程视频，医生根据患者的症状，结合首诊情况提出用药方案，并开具线上处方。整个过程用时不到10分钟，患者在专用设备上完成了医保实时结算。随后，中医院的药品准时配送到了莫大姐手中。



“这下真的太方便了，复诊开药都不用出村，药还给送上门，以后看病真是太方便啦！”门头沟区水峪嘴村的莫大姐接过刚刚配送的药品，喜出望外之情溢于言表。

今年3月，门头沟区中医医院“互联网+医保”线上诊疗顺利通过医保局的验收，可以实现医保复诊、外配处方、送药上门等功能，水峪嘴村是“互联网+医保”线上诊疗的试点村庄。许多因交通不便而久病不治的村民在义诊中获得了中医适宜技术的体验和健康指导，也了解到互联网诊疗的便利。

门头沟区有178个行政村有很多地处深山。通过互联网技术，切实解决百姓实际需求，将优质便捷的中医医疗服务送到百姓身边，让信息多跑路，群众少跑路是门头沟区中医医院践行公立医院社会责任，为群众办实事、办好事的具体举措。

北京市门头沟区中医医院

踏歌而行，风采天使——中能建安徽医院天乐中心开展“关爱特殊儿童”暖心活动

在这个世界上有这样一群孩子：他们不聋，却对声响充耳不闻；他们不盲，却对周围视而不见；他们不哑，却无法和外界沟通；他们喜欢把自己封闭起来，仿佛遥远夜空中的星星一样，承受着旁人无法探知的内心孤独。他们被称作“来自星星的孩子”。



五月的风，轻柔又含蓄，在这最美好的时光里，我们迎来了第110个“国际护士节”，为践行“仁心仁术 康泽天下”的理念和使命。5月11日上午，高新区天乐社区卫生服务中心组织护士志愿者们开展“踏歌而行，风采天使”主题润心活动，给辖区特殊教育机构的孩子们送温暖、献爱心。

作为基层医疗卫生机构，维护儿童健康成长，是我们工作的一部分，也会尽其所能为家长提供帮助，此次活动共有30名孩子及家长参与。



口腔科戴医生为孩子们带来了一堂生动有趣的牙齿保健课程，指导家长们如何正确选择牙刷以及儿童正确刷牙方法。中心为教育机构赠送了口罩、免洗手消毒液、额温枪等防疫物资，为孩子们赠送了绘本、魔方等小礼物。孩子们收到礼物的那一刻，稚嫩的小脸上绽放出纯真的笑容，活动现场其乐融融！

通过此次活动的开展，为特殊学校的孩子们传递了爱心，让孩子们及家长感受到天乐社区卫生服务中心的志愿者们带来的温暖和爱意。愿我们在爱的道路上，与“来自星星的孩子”结伴同行，遇见美好！

中能建安徽医院

母乳喂养宣传日 徐矿医生与准父母齐聚公益课堂

如果说母爱是妈妈对孩子无微不至的关怀和爱护，那么母乳喂养则是妈妈对爱护孩子最好的表达。每一滴乳汁都将妈妈的爱，表达得淋漓尽致。5月20日是我国第31个母乳喂养日，徐州市矿山医院妇产科走进泉山区城西社区卫生服务中心，开展母乳喂养宣传日公益课活动。

课堂上，妇产科常茜医师围绕今年全国母乳喂养宣传日主题——“妈妈的奶，妈妈的爱”，为大家详细讲解母乳喂养知识，使更多孕产妇了解母乳喂养的好处，指导她们掌握技巧，帮助她们解决母乳喂养中遇到的问题，让更多孕产妇树立信心，选择并坚持母乳喂养。



随后，常茜医师进行了正确的抱婴喂养姿势示范，以及喂养技巧培训。准妈咪们都在积极、认真地反复练习，常茜医师细心地指导，逐个纠正手法，确保每位妈咪都掌握抱婴姿势和喂养技巧，这是进行有效母乳喂养的关键。在场的准爸爸也兴趣高涨，积极咨询，专家们耐心地一一解答。

通过此次活动，准妈咪们表示，不仅能从课堂上学习母乳喂养的知识，还感受到了矿山医院及城西社区卫生服务中心医护人员的热情、真诚与温暖。她们不仅是救死扶伤的战士，更是每一位孕妈妈、宝妈妈的贴心朋友。

徐州市矿山医院

遇见美好

▶ 孩子们为社区医护送来了最好的礼物

4月29日下午，一群天真活泼的小朋友突然出现在广西水电医院银海社区卫生服务中心（以下简称“社区中心”）的候诊大厅，他们乖巧地排排坐在椅子上，手里还拿着一束美丽又散发着香气的鲜花。

这些小朋友是要干什么呢？原来是来给曾经为她们做过体检的医生护士姐姐们送花！

29日下午，南宁市良庆区华夏国际幼儿园的老师带着幼儿园小朋友们突然“拜访”了社区中心，拿着鲜花和亲手制作的奶茶给社区中心的医护们送上了一个节前惊喜。

“这束花送给美丽的护士姐姐，你们工作辛苦了！”“谢谢你们为我们体检，我们一定会健康成长！”当天下午，小朋友在社区中心一个个地为医生护士们送上了鲜花和奶茶，甜甜的声音和纯真的笑容让白衣天使们笑开了花，治愈了一天的疲惫。



“因为社区中心的医护人员每年都会到我们幼儿园给小朋友做体检，我们觉得他们的工作非常辛苦，所以在节日来临之际，偷偷为他们准备了这份惊喜。”华夏国际幼儿园的老师笑着说到。

原来，银海社区卫生服务中心承担着银海社区、志远社区 20 多家幼儿园的体检任务，每年春季学期他们都会到各个幼儿园为小朋友们做体检。常年的坚持和优质的服务获得了幼儿园老师和家长们的肯定，所以华夏国际幼儿园的老师才决定在五一和国际护士节来临之际，为他们送上惊喜。

社区中心主任王迎春激动地表示：“老师和小朋友们没有提前通知我们就拿着鲜花和奶茶过来了，这真是意外的惊喜！看到小小的孩子们乖巧地递给我们鲜花，心里感觉有一股暖流涌上来。感谢他们对我们社区中心医护人员的肯定和关心，让我们觉得工作更有干劲儿了！”



“这是什么呀？”“哇！我可以上救护车看看吗？”当天下午，小朋友们叽叽喳喳的讨论声，还有朗朗的笑声，让医院的氛围变得十分欢快。王迎春主任带着小朋友们参观了医院，在社区中心和急诊科向他们介绍了医护人员的日常工作，让他们加深了解医生和护士，为孩子们树立劳动者的榜样，也希望在小小的心里，种下白衣精神。

爱，是这个世界上最幸福的感受。小朋友们和医护们都在享受着爱与被爱，这是身处一线的医务人员在劳动节前夕收到的最美好的礼物！

情系母亲节，武钢二医院为社区六旬老人过生日

5月8日，武钢二医院与武汉市青山区白玉山街道康寿社区开展第三届母亲节“感恩母亲暨耆耆老人生日会”。院长助理何文斌、健康发展部工作人员及社区工作人员、志愿者们齐聚一堂，为社区四十余位60岁以上的老人过集体生日。

当天上午，康寿社区工作室一片欢腾，医院健康发展部工作人员为老寿星们准备了健康科普小游戏、香甜可口的生日蛋糕及精彩的节目。

诙谐幽默的主持人，温暖动人的轻音乐，医院专家诚挚热情的节日祝福，趣味十足的互动小游戏，活泼轻快的生日歌，在音乐声中，寿星们一起许愿、吹蜡烛、切蛋糕，与其他老人们一起吃蛋糕，分享了生日的快乐，场面热闹温馨又感人，整个活动室里充满了欢乐的氛围。



院长助理何文斌代表医院向老人们致以节日的祝福，并表示医院将一如既往为辖区老人提供优质的医疗技术，舒适护理服务。每位医务人员将爱心奉献给患者，以真诚服务感动患者，让辖区居民在医院得到家的温暖和呵护。

白玉山街道人口老龄化程度非常高，武钢二医院作为该辖区唯一一家公立三级综合医院，坚持弘扬尊老敬老的传统美德，传递爱的接力棒，已连续3年为辖区老人过母亲节，以这种方式让老人们感受到家一样的温暖。

感恩母亲，让时光慢“医”点，幸福多“医”点！

温暖母亲节 精卫中心的医患联欢会

为深入开展“我为群众办实事”的主题实践活动，弘扬孝亲敬老的传统美德，以实际行动迎接母亲节的到来，淮北精卫中心精神三科（女病区）于5月8日举办母亲节医患联欢会，部分院领导和患者家属代表参加了本次活动。



精神疾病患者是社会的弱势群体，大多自知力缺乏，因为得不到应有的尊重而容易受社会歧视，患者因此自卑。精神三科医护人员在科主任关冬云、护士长刘培玲的带领下，本着以患者为中心、用心让每一位患者满意的服务理念，组织开展了本次母亲节送温暖活动，以鼓励他们用乐观向上的心态积极配合治疗。

在科室里，有“医生妈妈”和“患者妈妈”，有“医生女儿”和“患者女儿”。在这个特殊的节日里，大家把最美的鲜花和最诚挚的祝福送给她们，祝愿她们节日快乐、身体健康！

母爱如水，此刻，她们是否想起家中的妈妈和女儿？此时，她们是否被眼前的“妈妈”和“女儿”贴心的照料而感动开心？代表全体医护人员真挚祝福的蛋糕，让每位患者的脸上洋溢着幸福的笑容与感动的泪水。团团圆圆的饺子，让她们在这里也能感受到亲人般的关爱、家一般的温暖。医护人员用自己的双手为精神疾病患者撑起一片“蓝天”，



让他们不再感到孤单，不再感到生命的无助。

以患者为中心，以党建为引领，从患者入院到出院，根据不同病情，制定不同的护理方案，从个体化特殊对待，到集体化优质服务，我们始终践行着“仁心仁术 康泽天下”使命，关注患者的真实情感和心理学需求，为他们树立战胜疾病的信心，把“有温度的精神科护理”贯彻到科室每一个角落，使患者尽快康复，早日回归家庭，回归社会。

淮北市精神（心理）卫生中心

一封来自左手的感谢信

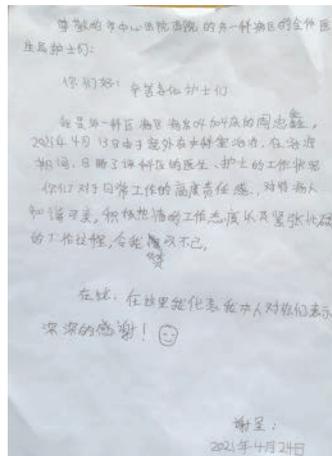
小伙子是个汽车维修工，靠双手挣钱养家，但不幸的是一次意外导致右手大拇指被切断，当地医院受医疗水平限制，建议截肢治疗。

他还很年轻，还没有女朋友，未来的美好人生才刚刚开启，突如其来的意外，打断了他对未来的种种期望。这次事件对他来说无异于是晴天霹雳，让他陷入深深的痛苦和迷茫中。抱着一丝希望，他来到济南重汽医院，通过医生展示的成功案例，他看到了一线曙光。

在确定治疗方案后，医护人员立即展开了紧急的断指再植手术。在去手术室的途中，看出他很紧张的护士对他说：“小伙子，加油！”手术很成功，不仅保住了他的手指，更保住了他对美好未来的憧憬。笑容洋溢在他年轻的脸庞和浅浅的酒窝。

为了表达对医护人员的感激，他用没写过字的左手，很用心地写下了对科室医护人员的肯定，还有对这个行业的敬意。这次住院给他带来了不一样的感受，他对我们说：“护士们沟通很亲切，打针也不疼，大夫的医术很高，怎么治疗讲得很明白，我都听得懂。我感受到了医护人员的爱和认真，谢谢大家了！”

不放弃每一个希望，不让患者陷入绝望，这是作为医务工作者一定要为患者努力去做的。



济南重汽医院

致敬白衣天使——烟台芝罘医院举办“5.12”国际护士节系列活动

2021年是中国共产党成立100周年，为进一步传承红色革命精神，弘扬南丁格尔救死扶伤的人道主义精神和护理事业无私奉献的高尚品质，激励护理团队团结一致、不断进取的责任感和使命感，同时表彰在护理工作岗位上作出突出贡献的临床一线护士们，烟台芝罘医院举办“5.12”国际护士节表彰大会。院党委书记、院长解祥伟，执行院长程云松等院领导班子成员及全院中层干部、医护代表、受表彰人员参会。会议由副院长冯燕主持。

会议开始前，集体观看视频《护士长寄语》，手术室护士长孙怡、急诊科护士长姚孟琳、呼吸内科护士长刘伟通过镜头，向全院护士致以节日的问候，并希望全院护理同仁立足新时代，立足护理岗位，始终牢记护理人的初心和使命，以实际行动保障人民健康安全，促进医疗卫生事业发展。

副书记、副院长车轲宣传表彰决定：为进一步传承红色革命精神，激励广大护士心向党、跟党走，立足岗位做贡献，担当作为勇争先，医院决定授予在护理工作中表现突出的18名同志“最美护士”荣誉称号；授予长期坚守在护理一线工作的衣晓宏、于小梓、于毅同志“奉献天使”荣誉称号。希望受到表彰的先进集体和个人珍惜荣誉，再接再厉，继续发挥专业引领和模范带头作用，为医院护理事业的发展再创佳绩。

洁白的燕帽，象征着圣洁的天使；燃烧的蜡烛，象征着“燃烧自己，照亮他人”，随着温暖的音乐声，庄严的授帽仪式开始了，护理前辈为新入职护士戴上了洁白的燕尾帽，她们将学习和发扬护理前辈大爱无疆、甘于奉献的精神。



随后，护理人文学组通过精彩的护士礼仪展示表演，向大家逐一呈现了护士站姿、坐姿、行姿、蹲姿、端治疗盘、持病历夹、推治疗车等。表演中，这群朝气蓬勃的护士们用她们青春靓丽的面貌展示了她们独有的魅力和礼仪风



采。在优美动听的音乐中，她们犹如天使一般面带微笑向我们缓缓走来，步伐协调稳健，给人以美的视觉体验。她们时而手持病历夹，一举一动都透露出对病人认真负责的态度，展现出对病人的细心和关爱；时而坐姿端庄，身姿挺直，自信从容；时而面带笑容，从日常的坐立行走到下蹲拾物，一言一行无不展示着一名优秀白衣天使的形象和修养。

会议最后，执行院长程云松代表院领导班子，向全院护理工作者送上节日祝福！他表示，医院各项工作得到稳步发展，取得了可喜的成绩，这是全体干部职工共同努力的结果，也是全院护理工作者辛勤付出的凝结！尤其是在2020年新冠疫情防控工作中护理人员付出很多，她们一个个舍小家、顾大家，争先恐后、义无反顾地挺身而出、冲锋在前，用实际行动诠释了“白衣天使”的使命与奉献，展现出了极高的思想觉悟和高尚的道德情操，为芝罘区夺取疫情防控救治和医院发展双胜利立下了汗马功劳！2021年是建党100周年，希望全体护理工作者要进一步传承红色革命精神，心向党、跟党走，立足岗位作贡献，在新时代、新征程中奋发有为、担当作为，以人民群众为中心，按照院党委的部署和要求，继续秉承和发扬南丁格尔精神，弘扬伟大抗疫精神，努力为人民群众提供全方位、多层次的高质量护理服务，为医院高质量发展再作新贡献、再创新佳绩、再展新风采！

系列活动：志愿服务



为纪念第74个世界红十字日，烟台市红十字会、芝罘区红十字会于5月6日上午9:30，在烟台市中心文化广场举办庆祝国际红十字日主题宣传和公益服务活动。我院作为南丁格尔志愿服务分队，由分管院长冯燕带队走入广场为群众进行测量血压、急救知识培训、中医适宜技术推广、糖尿病知识宣教等公益服务活动。

系列活动：人文关怀送蛋糕



“辛苦了，谢谢你们的付出和贡献，在此祝你们护士节快乐！”5月12日上午，副院长冯燕、护理部主任仲开走访慰问了各科室医护团队，向她们送上饱含节日祝福的甜蜜蛋糕，并对医院全体护理人员全力以赴做好临床护理工作、为病人提供优质护理服务表示称赞和感谢。

烟台芝罘医院

鲜花赠白衣 锦绣暖四季——记广东中能建电力医院的暖心护士节

你是一丝春风，又似一缕阳光。
亲切的问候，让病人放下紧张与焦虑；
鼓励的眼神，让病人增加几分力量；
温柔的双手，减去病人几分伤痛。
因为有你，温暖了整个四季。



“传承红色基因，创新发展护理”，广东中能建电力医院广大护士坚守在不同的护理岗位，用仁心仁术诠释心向党、跟党走，发扬红色传统，谱写红色精神，展示护士风采，发扬新时代护士敬佑生命、救死扶伤、甘于奉献、大爱无疆的崇高职业精神。

5月12日上午，医院院长罗伍山亲自带领院领导、职能部门负责人贴近一线，倾听护士们的心声，向奋斗在各个护理岗位的“南丁格尔”送去节日的祝福，感谢他们辛勤工作和无私奉献。



“大家辛苦了！”院领导向护士们献上美丽的鲜花和甜美的蛋糕，感谢她们尽心尽力为患者减轻痛苦，感谢她们为医院发展默默奉献、添砖加瓦，赞扬她们用实际行动践行华润医疗“仁心仁术 康泽天下”使命，一句句问候，一声声祝福，一道道浓浓的关怀，温暖护士们的心。

手捧鲜花和蛋糕的“白衣天使”洋溢着幸福的笑容，纷纷表示非常幸福，一定不辜负医院的殷切期望，将救死扶伤的人道主义精神和在疫情期间锤炼出的敬业精神继续传承下去，以更加饱满的热情投入工作中。此时，花美人更美！

广东中能建电力医院

“你笑起来真好看” 顺义二院举办护士节庆祝活动

5月12日，顺义二院举行了主题为“弘扬抗疫精神，我们在路上”主题护士节活动。办公室工作人员以一首“你笑起来真好看”拉开了本次活动的序幕。

活动由医院护理部主任鲁卫东主持。医院管理团队查政院长、王加强院长、崔子红书记以及部分科室主任、获奖者、护士代表到场参加此次活动。

活动伊始，查政院长代表院领导班子对所有护理人员的辛苦付出表示肯定与感谢，并寄语：复杂的事情简单做，你就是专家；简单的事情重复做，你就是行家；重复的事情用心做，你就是赢家。希望大家在平凡的护理岗位上绽放光彩。王加强院长也对护理同胞的工作表示了肯定，提出传承红色基因，创新发展护理的期望。崔子红书记用一首词表达了对护理人员工作的认可与敬意：

“护士，你是白衣的天使，无论经过多少年，无瑕爱心不曾变，擦干患者血和泪，抚慰无助解迷惘，奉献春天的温暖，无论再累也笑颜。也曾累得不能睡，为了对得起岗位，为了大地再春归，上天少流些眼泪，当春天焕发了痊愈的生机，当夏天迎来胜利的欢喜，当秋天收获爱的果实，当冬天贯彻你的洁净。于是大爱无疆是希望，希望筑起了城墙，保护同胞快安康，无惧病魔的猖狂……”



得了患者的认可和拥戴，成为了百姓身边的健康守护者。



无论是日常工作，还是在疫情前线，顺义二院护理人员都表现出了良好的职业素养。无论是刚投身于护理事业的年轻同志，还是已经在护理岗位默默奉献多年的她们，爱岗敬业、认真负责的工作态度取

北京市顺义区第二医院

感动人物

▶ 让“党员”称号在白衣天使身上闪耀

在淮北矿工总医院，有个“好人班”——郝护士团队，辛勤坚守临床一线，无私奉献护理岗位，至今已经有二十余载。团队的当家人郝护士长，更是患者心目中的“好护士长”。

郝秀荣，淮北矿工总医院神经内三科护士长，中共党员，副主任护师，安徽省健康素养省级专家，安徽省脑心健康管理师讲师，淮北市最美白衣天使，华润医疗淮北矿工总医院润心服务大使。

**行润于心，让患者服务更有温度**

“从主动服务到感动服务，从感动服务到极致服务”这是郝护士长一贯坚守的护理服务理念。多措并举为患者提供优质护理服务——开通绿色通道，对吞咽功能、压疮、坠床、跌倒、肌力等进行综合风险评估，落实相关措施，保障患者安全。

为失语患者提供特色护理服务，根据不同病患的不同失语类型，采用相应的沟通技术。带领科室党员、团员们集思广益，积极开展特色服务，设置“便民箱”“温馨告知牌”“病友点赞本”“温馨护理流程图”“康复锻炼知识图解”，方便医患沟通。面对面的出院指导，告知出院流程、指导患者出院后注意事项。发放“爱心联系卡”，做好电话回访。根据特殊患者的需求开展出院患者家访。

运用各种传播媒介，QQ群、微信群、科室公众号等，开展开放式、线上线下健康宣教，发布相关健康教育知识，加强患者自我管理能力和改善生活方式，提高生活质量，阅读点击量超过1万人次。每周五开展“志愿者服务队”，定期开展健康知识、专科知识宣教等。



行润于情，让患者服务更有内涵

“以患者为中心”提升人民群众的就医获得感，让患者看病更舒心、服务更体贴这是郝护士长一贯坚守的护理服务目标。对于急危重患者，神内三科专门开通绿色通道，先抢救，再缴费。对于家庭贫困的低保、五保户，郝护士长号召科室医护人员“特殊”对待这类人群，为他们提供简单便利的住院环境，提供一帮一的陪护。对特别困难的患者，郝护士长甚至自己掏钱给他们垫付医药费，为他们提供志愿护理服务。

积极响应医院开展“知行合一、持续改善”大讨论工作，率先做出“全程服务，极致体验”承诺——科室医护人员将全程陪同患者CT检查，为固化患者服务体系建设做出榜样！



行润于爱，让患者服务更有品牌

“对病人耐心、细心、责任心，视病人如亲人”这是郝护士长一贯坚守的护理服务准则。

91岁高龄的王奶奶，入院前十多天没有排大便，入院后一直喊着肚子痛。郝护士长详细询问了病史，进行认真的查体后，亲自为老人人工取便。当一块块大便从老人体内取出时，我们看到的是患者家属眼中噙着泪花的微笑，还有护士们仰慕的感动。

一次去合肥出差的途中，列车上广播紧急呼叫医务人员，一位女士突然晕倒，不省人事，情况极其危急。听到广播后，郝护士长立刻朝患者所在的车厢跑去，只见患者面色苍白，脉搏细速，四肢冰冷，全身冷汗，通过多年的临床经验和医疗实践能力，郝护士长立即判断女孩出现了严重的低血糖反应，她即刻发动周围乘客拿出含糖饮料和食物，先是谨慎地将患者上半身托起，不停地呼唤她，并缓慢地向她口中滴入甜牛奶。

十分钟后，原本双眸紧闭的女孩身体动了动，慢慢睁开眼睛，看着还依然把她抱在怀里的郝护士长，张了张嘴终究是没等到说出“谢谢”，眼角已经流下了感动的泪水……

对于火车上救治急症病人，面对新闻媒体，郝护士长只是说“作为一名护士，救人是一种本能，像呼吸一样自然。下次遇到这样的事情，我依然会毫不犹豫地这么做。”

郝秀荣护士长用最朴素的职业精神和行动，诠释着一名共产党员的先进性。她一直奋斗在第一线，不忘初心、牢记使命，在最普通的岗位上注解着护理事业的意义！

淮北矿工总医院

医务工作者的“舍”与“得”——空港医院 基层护士洁源医疗帮扶工作纪实

缘起

2019年11月，受北京市委组织部指派，空港医院呼吸/心内科护士王鑫，来到河北省张家口市沽源县人民医院，开展为期13个月的帮扶工作。到岗第一周，恰好赶上沽源县医院迎接省级和市级检查。为了更好的迎接检查，王鑫与所在医院护理部、院感科同事一道，快速投入到规章、制度的系统制定工作中，并针对医院相对薄弱部分的制度进行了规范化梳理。

迎检工作顺利结束后，第二周，王鑫便临时接到了沽源县卫计委的通知——到河北省张家口市沽源县小厂乡卫生院，开展为期三个月的下乡工作。

下乡

又是一次快速行动！王鑫二话没说，克服恶劣条件带来的阻力，深入百姓中间，面对面帮助困难患者解决输液治疗等问题，并有针对性的为病患答疑解惑，开展专题讲座，传授专业知识，进行健康宣教和医学科普，加深患者对常见病的理解。

另一方面，看到当地医务工作者学习的高涨热情，王鑫在受邀参加的“健康扶贫防病先行”的知识讲座中，认真讲授了《肺功能的操作方法及注意事项》《慢阻肺患者输液工具的选择》两个课题，与大家展开了深入的交流互动。

每年的11月到次年3月都是当地最寒冷的时候，气温时常在零下三十几度，频繁伴有大风和降雪。在这样异常寒冷的季节里，即使穿着羽绒服羽绒裤雪地靴等硬性装备，仍然会冻得瑟瑟发抖。顾不上天气寒冷、风雨交加、路面湿滑，王鑫每天都坚持往返在医院与卫生院的乡间小路上。

在适应恶劣气候的过程中，由于抵抗力低下，本来体质很好的王鑫，开始频繁出现过敏性咳嗽，尤其在夜里，不停的咳嗽甚至让她不能平卧。有时，因为白天被冻得太久或不适应当地夜晚的气温，她经常被冻醒，翻来覆去睡不着觉。尽管如此，每当面对患者时，她依然充满工作热情，并毫无怨言的坚持了

下来。

管理

三个月的下乡工作结束后，王鑫被安排在沽源县人民医院的护理部工作。协助护理部主任开展管理工作期间，王鑫通过反复的病房巡查、调研，针对发现的问题及时进行了分析总结，并结合院内实际，先后对抢救间、病区、病房等设施设备、护理流程、物资消耗等问题进行了规范化指导及整顿。在护理部主任及各级领导的支持、配合下，王鑫先后制定了《河北省沽源县人民医院抢救车相关规范制度》《全院病房护理统一标识》等规范化制度流程。



在规范的制度、流程的指引下，历经6个月，沽源县人民医院已完成全院病房的护理标识统一规范化及抢救车的系统整顿，并在持续规范中。与此同时，齐全的床头护理标识，更加规范严谨的核对流程，也在一定程度上减少了护理工作差错与可能存在的医疗安全隐患。

为进一步发挥技术便民优势，王鑫将目前北京地区医院普遍应用的安全型留置针应用，通过授课、操作演示讲解，带到了当地医院，并通过对留置针应用的重要性及对患者的优势，让护理人员普遍接受并学习了留置针的使用。尽管可能存在因留置针资费较高出现在当地普及较慢的问题，但相信因为留置针的优势，许多患者会在未来脱困后，体验到相对先进的技术及资源带来的护理便利。

舍得

历经一年时间，王鑫已然将自己完全融入到沽源县医院的大家庭中。尽管因为肆虐的新冠疫情增加了工作难点，王鑫已连续几个月没有回过家，面对微信视频时孩子的哭闹，她也会流下内疚的泪水，但她始终感觉沽源县淳朴的民

风给了她家一般的温暖，团结一心、充满真诚与热情的同事们，更让她对护理工作本身产生了更加强烈的热爱与敬畏！

“离开自己熟悉的空港医院、熟悉的人和环境，离开土生土长的家乡，离开一直依赖的‘舒适港湾’，带着一种护理工作者的使命感，来到陌生的环境中工作，确实需要适应，但是舍我一己舒适，给予帮扶百姓温暖，得到领导和同事们的支持和肯定，得到当地患者的信任和拥戴，我觉得自己的内心也注入了阳光！”王鑫如是说。

“舍”我舒适，“得”你“温暖”。像王鑫一样，千千万万个医务工作者前赴后继，在“舍”与“得”之间，奉献着自身能量，收获着百姓的信任！

北京市顺义区空港医院

最佳实践

小举动，大能量——门头沟区医院急诊科
推出护士鼓励墙

面对冰冷的医疗仪器，医务人员对患者的关怀如同寒冬里的阳光，传递着温暖、信心和力量。北京市门头沟区医院一直致力于开展以“想方设法让每一位患者满意”为目标，覆盖院前、院中、院后的一系列患者体验提升活动。急诊科全体医护人员也一直努力践行，为患者提供从无异议，到满意，再到深切感受到医患情义的“三意”感动式服务，用实际行动夯实医患信任的基石。

护士是与患者距离最近、接触最频繁的医务人员，她们所提供的护理服务质量和内涵对于患者满意度至关重要。

“以患者为中心”的服务体系建设，依靠的是广大医务人员，护士是其中的重要人群之一。由于急诊科特殊的高强度、高风险性质，加之现阶段医患矛盾等诸多原因，使急诊科护理人员压力激增。在强压的工作环境下，急诊护理人员会对工作产生疲惫与倦怠。如果在工作中缺乏被爱、被重视，就很难将爱传递给患者。

近日，在患者服务大讨论中，经过全体急诊护士讨论，充分听取护士内心的想法与创意，急诊护理团队特别推出“护士鼓励墙”这一创新举措。

鼓励墙是护理人员倾诉委屈、发泄压力与自我鼓励的小天地。护理人员如果在工作中受到委屈，感到挫败、打击，可以在鼓励墙上张贴特别的图案，同时也可以把自己的委屈写下来，投进护士长信箱；如果获得表扬、取得成绩和进步，也可以贴上特别的图案，代表对自我的赞赏与鼓励。



“护士鼓励墙”为护士们提供了一种特殊的释放情绪的健康方式，也是帮助护理人员疗愈心灵、获得关注和帮助的创新工具。只有心中充满爱，才能传递爱，才能为患者带来更好的就医体验，促进和谐医患关系。

急诊人润心语其一：

“终身纯洁，忠贞职守。勿为有损之事，勿取服或故用有害之药。尽力提高护理之标准。”关于信念，最需要的是坚守，坚守信念，没有人会改变主意，不论面对的是什么。

我是一名普通的急诊科护士，面对患者以生命相托，眼中是对生活的留恋，心中是对生命的渴望，我作为受托者感到肩上是责任，行动必是全力以赴！从事护理工作以来，我最高兴的事，就是患者康复出院前，握着我的手。

急诊人润心语其二：

每当旭日唤醒黎明，一袭白衣穿梭在没有硝烟的战场，拯救着无助的患者。作为一名白衣天使，我深感自豪！是奉献让我感动，是奔波让我创造希望，是救人让我收获温暖。

患者痊愈的笑脸和真诚的感谢，维护了我们职业的神圣和尊严。几十平方米的抢救室，昼夜不分的抢救工作，虽然辛劳，但我心怀热忱，青春无悔！

北京市门头沟区医院

“我和院长话明天”——门头沟区妇幼保健院 举办青年职工座谈会

5月8日下午，北京市门头沟区妇幼保健院召开主题为“放飞理想，激情飞扬，共筑妇幼梦——我和院长话明天”青年职工座谈会。会议由团支书李士超主持，部分院领导、35周岁以下青年人参会。

会议以圆桌座谈形式进行。法人院长杨鹏要求会议要开门见山、集思广益，在五四青年节到来之际，让青年员工更好的了解医院文化，和院领导班子成员们近距离接触，思考、探讨医院怎么发展，发展什么的课题。他要求通过会议要化解矛盾，增进了解，凝心聚力。



青年职工发言踊跃，结合当前医院现状、自身工作实际、国家政策和社会大环境，从医院存在的问题，面临的形势和未来的展望等提出了具体的意见和建议。同时希望医院能够进一步推进医院文化、制度建设，推进教学型科研型医院建设，提升职工满意度，为职工进步成长提供平台、营造良好氛围。



杨院长边听边记，不时互动交流。“我们的青年职工提出医院要为职工成长创造条件，我们在座的青年人也要反思自己在问题面前做了什么，起了什么作用。”对会上反应的科研人才成长问题，院长做了相应的国家政策、医院规章等方面的解读，并且警示青年职工心中要有大爱、要正视问题，要自觉融入到医院的发展当中。

杨院长以八个字勉励青年职工成长成才。一、“稳”。人心思定，要让青年职工扎根。青年人要诚实做人，踏实做事，静下心来想问题做事情；二、“正”。

做人要正，青年职工要讲细节、有良知、讲道德，立场正，有血性；三、“顺”。顺应时代，融入团队；四、“明”。明道理，辩是非。要提高自身认知能力和判断力，提升对医院的认同感、认知感、责任感；五、“雅”。品质要好，言谈举止要注重形象；六、“大”。要有气场，要自觉承担起承前启后的历史使命；七、“梦”。中国梦，妇幼梦，我的梦。要明白想做什么，想怎么成长。要树立健康向上的价值观、正确的人生观。要把医院愿景、个人愿景设为人生目标；八、“能”。要努力成为一名优秀者。天分、学养、见识是成为优秀者的三大组成部分。其中要特别注意通过多看、多听、多问来培养自身见识。

杨院长总结讲话时指出，“大家的意见和建议既有前瞻性，又有现实紧迫性，有助于班子工作的改进，我们将认真梳理，并且落实到实际工作中。”他指出人才成长过程是酿酒式的，勉励青年职工要一天比一天有所成长，若干年后成长为医院的参天大树。

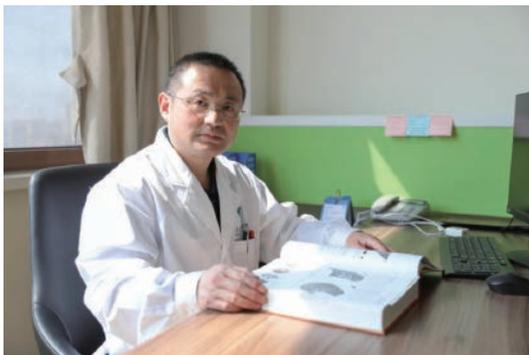
北京市门头沟区妇幼保健院

名医风采

维和、抗疫勇士的“医”路“仁”生

——泰安市立医院呼吸与危重症医学科主任李怀东

在泰安市立医院有这么一位医生，他从事临床工作20余年，是解放军总医院（301医院）呼吸内科学博士，他曾参加军队赴苏丹维和医疗队及军队抗疫援鄂医疗队，他就是呼吸与危重症医学科主任李怀东。



2007年6月，当时还在第八十八医院的李怀东接到上级要选拔到苏丹参加维和医疗队的通知，他主动要求参加维和行动，为国争光。一分耕耘一分收获，经过多年的“摸爬滚打”，李怀东以优异的成绩被选入到苏丹维和医疗队中，李怀东克服环境恶劣、条件艰苦等困难，兢兢业业、不畏艰险、精诚团结，高标准完成了各项任务，精湛的业务水平令人称道，是不折不扣的“生命安全的守护者”。

20余年的从医经历，让李怀东拥有应对突发公共卫生事件的丰富临床经验，新冠肺炎疫情开始后，他就积极报名参加抗疫援鄂医疗队，成为沈阳联勤保障中心抗疫援汉的一名队员，在火神山医院感染七科二病区任带组主管医生，在76天每日加班无一天休息的工作中，成功救治46名新冠肺炎患者（包括2名危重型患者），为病区救治患者最多的小组，个人获得火神山医院“医疗之星”称号并受到嘉奖。

经过20多年的探索与实践，李怀东在呼吸疾病上积累了丰富的临床经验，临床工作中擅长支气管哮喘、慢阻肺、肺癌、间质性肺病、肺栓塞等疑难及危重病的诊治，熟练使用电子支气管镜检查术、无创及有创呼吸机进行治疗。在专业期刊上发表专业论著50余篇，其中SCI收录5篇。

自市立医院开诊以来，呼吸与危重症医学科不断在临床实践中不断求精求

广，逐渐形成了具有自身特色的诊疗规范，取得良好效果和效益，开展了呼吸重症救治、气管支架置入、异物钳取、全面肺功能检测、呼吸康复等多项前沿技术，解决许多呼吸系统疾病的疑难危重症，尤其在慢性气道炎症性疾病、感染性肺部疾病、肺癌、间质性肺病、肺血管疾病、胸膜疾病等病症和呼吸内镜介入诊疗技术方面具有较高的水平和长足的进步提升。

2021年3月，李怀东加入泰安市立医院，规范呼吸系统疾病各项诊疗流程，规范感染性疾病抗菌药物和吸入疗法的正确使用，不断提高无创呼吸机及高流量湿化温化氧疗仪救治危重症患者的水平，开展气管镜诊断治疗和多学科团队诊治疑难疾病。

从医至今，李怀东一直坚持为患者提供最舒心的医疗服务，作为呼吸与危重症医学科主任，他将继续践行“仁心仁术 康泽天下”使命，带领科室不断向上成长。李怀东表示，未来科室将从诊治效果和服务品质两个方面提升患者的治疗体验。规范治疗流程和细节是提高治疗效果的关键，舒心的就诊体验和满意的治疗效果是科室“以患者为中心”不懈努力的方向。

泰安市立医院

广东三九脑科医院费凌霄：用心把好癫痫术前评估关

癫痫是一种难缠的神经系统疾病，一般首选药物治疗，但部分难治性癫痫可采用手术治疗。“不是所有药物难治性癫痫患者都适合手术。”广东三九脑科医院癫痫内科费凌霄副主任医师说道。

癫痫手术前，有一个关键的步骤：评估。术前评估是难治性癫痫外科手术治疗的重要环节，费凌霄便是这一环节的“把关员”。

术前评估的两个阶段

4年前，8岁的东莞男孩兵兵突然双眼向上翻，头偏向一边、口水直流、手脚抽搐、胡言乱语。被确诊为癫痫后，兵兵开始服用药物治疗。后来，药物也没法控制，严重时一天发作30余次，兵兵又被诊断为药物性难治癫痫。家长希望孩子能手术治疗，但因无法定位癫痫病灶，一直未手术。

一般情况下，癫痫术前评估分为两个阶段，第一阶段是无创性评估，如果仍然不能准确定位，或致痫灶处于重要的大脑功能区，就需要行SEEG等二期侵袭性评估。

费凌霄全面监测癫痫的起源、扩散和症状产生，最终为手术提供精准、立体、完整的致痫灶定位。患儿术后至今2年再无发作。

术前评估强调个体化

找到癫痫的病因对治疗非常关键，不同病因引起的癫痫，治疗方式可能不相同。费凌霄强调，术前评估要强调个体化。

家住佛山24岁的钱某（化姓），从10岁开始出现癫痫症状，但一般情况下一年发作一两次，也有两三年都不发作的情况。1年前，在一次惊吓后开始发作癫痫，甚至药物已经不能起到控制作用，吓得他都不敢正常出门。

查看患者的影像资料后，费凌霄认为患者是症状性局灶性癫痫。“对于继发性癫痫，通常通过手术切除致痫灶即可控制发作。”由于病灶位于功能区，传统的开颅手术可能会对患者的功能造成损害。“严谨的术前评估不仅能判断致痫灶的定位、范围，还能提前预测手术切除的风险性。”费凌霄与神经外科专家多次探讨后，建议实施术中唤醒手术切除病灶，术后钱某再无发作。

耗时长，需要足够的信任

术前评估的项目复杂，耗时长，但结果直接决定手术的成功，因此费凌霞呼吁，希望患者及家属能给予医生足够的耐心与信任。

茂名17岁的小锋（化名）是多年癫痫患者，第一次发作可追溯到4岁。这些年，他尝遍了各种抗癫痫药物，效果却越来越差。多次影像检查都不能完全定位发作起源，费凌霞建议置入颅内电极进行监测，但到底引起了患者的抵触情绪。“很多时候，在癫痫治疗中，患者都是不耐烦的。”费凌霞却不曾因此动怒或应付，每次遇到这样的情况，她总会耐心地去沟通。最终患者和家属也都同意了方案。明确病灶后手术，小锋这一年来基本没再发作。

30年的临床工作，费凌霞接触了不计其数的患者，她深知癫痫对患者及家属的折磨，尤其是难治性癫痫患者的绝望，所以她潜心探索癫痫的术前评估，希望能让患者看到希望。

“心不近佛，不可为医。”这是费凌霞的人生座右铭。在她看来，仁慈之心是一名合格的医者所应具备的。在30年从医历程中，她兢兢业业、不断专研，以仁慈之心和实际行动做好癫痫的诊疗工作，让患者少走弯路，实现精准治疗。



广东三九脑科医院

医者感悟

▶ 若似月轮终皎洁，不辞冰雪为卿热——医者的自述

广东三九脑科医院肿瘤综合诊疗科 山常国

再过几个月，行医就满20周年了。踏入临床的第一天，心里就回荡着苏格拉底的誓言，回想当年，年轻的我信誓旦旦将来定要做到“本领高强、医术精湛”。时光飞逝，豪情不再，如今的我，不变的是作为医者的那份认真、坚持、痴心不改与永不停歇的逐梦脚步。

这一路上，我深刻感受到行医如临深渊、如履薄冰，患者把生命交给了我们，不能有半点马虎和草率；也更能理解特鲁多博士“有时，去治愈；常常，去帮助；总是，去安慰”的墓志铭内涵。患者不仅希望疾病得到好转与康复，还更需要有温度、有情怀医者的关爱。

**关键时刻，随波逐流还是直面挑战？**

那是一位45岁的女性患者，来自广东清远农村。2年前，她的左眼视力开始下降，活检被确诊为鞍区巨大垂体腺瘤。医生建议手术，但都强调手术风险巨大，且很难切除干净。年初，她的右眼也逐渐看不清，再发展下去极可能双目失明。她最新的头部MRI让我内心一颤：肿瘤大了不少，手术全切更不可能了。看着她那无助的表情，闪过的“怎么这么久才治疗”的想法也藏在了心里。针对这类垂体瘤，放射治疗也是一种选择，我把想法告诉了她，但还是让她再去看看。

她和老公默默离开了。我原以为他们放弃了，然而第二天，她再次出现，“我之前就已经找了许多专家，有的建议手术，有的直接叫保守观察。只有你给了

我第三个选择，我相信你。”治疗3个月后，她回来复查了。步态轻盈、视力恢复，肿瘤也明显缩小。她的喜悦和感激溢于言表。我真为她开心，但也有一丝自责——为自己曾经那一刻的“随波逐流”。

我最爱的人走了，可我还是感谢您

他来自深圳，35岁就成了公司高管，儿子聪明可爱，太太美丽知性。令人羡慕的一切，却被突如其来的疾病击垮——肺癌脑转移晚期，每天只能依靠吗啡止痛艰难度日。医生说，留给他的时间只能以天计算了。他太太拿着资料流着泪说，“我知道他治不好，可我不想他这么快离开我……”我通过视频看到他——在宽敞明亮的病房，瘦骨嶙峋的他躺在病床上，双眼充满着绝望。

经验告诉我，他的危险直接源于头部转移病灶。通过无框架的放射外科（X刀）治疗，有机会延长生命。

积极的治疗没有增加他任何痛苦，通过心理、康复、营养团队一起努力，他脸上逐渐有了笑容，体重长了几斤，偶尔还能和太太聊聊过往……半年后，他平静地走了，他太太说，“医生，我最爱的人走了，可我还是谢谢您，感谢您让我有机会多陪他。他最后的日子充满笑容。”我没有成功，可亦没有遗憾，因为我似乎传递了善良与美好。

“缺乏科学的医学是愚昧的，缺乏人文的医学是冰冷的。”人世间需要技术精湛的医生，更需要多一些有情怀、有温度的医者。

生与死、希望与绝望，一幕幕仍在上演。正如纳兰性德的诗句所言，“若似月轮终皎洁，不辞冰雪为卿热”。

夜深了，孩子已经熟睡，关掉了台灯，窗外月色如雪，我是幸福的，为自己、为他人……

收获康复的美丽风景

武钢二医院康复科 洪维意

在每天的忙碌工作中，身为康复师的我无心闲散，不知不觉全身心投入其中，这也锻炼了我的康复技术，提升了为患者解决疾病问题的能力。

近日，家住徐东的姚阿姨，因肩痛活动受限，不能穿脱内衣，不能梳头束发，两年来，她的日常生活很受影响。由于姚阿姨一直忙于家事，没有时间接受系统化治疗，只是在家里自己贴膏药，时不时到外面推拿，但一直没有好转，向朋友打听后，才来到武钢二医院康复科找我治疗。说起来，她的这位朋友是来自光谷的一位病友，一年前也是被肩周炎所困，在我院康复科治疗痊愈了，对我十分信任，所以这次强烈推荐她过来就医。这回，姚阿姨终于痛下决心，将所有家事放到一边，千里迢迢来到白玉山安心治疗。



在制定治疗方案前，杨雄主任带着我和管床医生对她进行了规范而系统的评估。由于阿姨病程较长，症状较重，先行安排做肩关节磁共振检查。检查结果显示姚阿姨的肱二头肌长头肌腱、短头肌腱，肩胛下肌肌腱以及冈上肌肌腱有慢性损伤，孟肱关节腔内有积液，这些表现都是由于肩关节慢性无菌性炎症所致。

所以我们制定的治疗方案是，关节腔内及受损的肌腱周围给予低浓度臭氧注射促进炎症消除，同时配合频谱、针灸、超微针刀及关节松动训练，改善疼痛及关节活动受限的问题。在康复中心里，姚阿姨每天积极配合我的治疗。她原本抗拒扎针，但出于对我的信任，全盘接受，她也从一开始的不适应，到逐渐感觉良好，并不时称赞我的手法灵巧，让她感到很放松，十分舒适。

经过一周的治疗，姚阿姨的肩痛症状改善非常明显。以前不能完成梳头及

穿脱内衣，现在都能够顺利完成了，这让她非常开心，以至于在训练时几乎要手舞足蹈了！



一个真正的医务人员最大的成就感不是收获了多少经济效益，而是治好了病人的顽疾，并得到对方最大的信任。由于地理环境的限制，我院康复科立足白玉山，面向武东，主要服务这两大区域的居民，现在能拓展得更远一点，对于我和科室而言，也是意外的收获。

塞·约翰逊有句名言：最明亮的欢乐火焰，大概都是由意外的火花点燃的。人生道路上不时散发出芳香的花朵，也是从偶然落下的种子自然生长起来的。但即使是一个意外，也需要细心地培养，最终让这火苗不断壮大。一路走下去，火花营造出的不同的风景就会在生命中徐徐展开。希望在我们这个平凡的康复科，经常可以看到患者获得康复的美丽风景，让我们医务人员获得更多的自豪感与荣誉感！

西瓜背后的故事

北京中能建医院社区服务站B超室 肖秋香

在社区就诊的患者中，李阿姨老两口是这里的“常客”。李阿姨每年都会定期做一次全面检查，她的爱人是电力设备总厂的一名退休工人。有一天，李阿姨问我：“我家老头子没退休以前厂里年年体检，现在退休一年多了没体检，需不需要做个检查。”我告诉她：“至少一年做一次腹部超声检查。”

李阿姨对我十分信任，没过多久，李阿姨就把爱人带来了。李阿姨的爱人特别不情愿接受检查，进了屋还在念叨“查什么查，查出问题来也看不了。”我耐心地与老人沟通，安抚他的情绪，老爷子勉强接受了，配合我躺在了检查床上。

我像往常一样按部就班地给病人检查。当扫查到左肾时，我愣住了，我发现左肾与脾夹角处一个异常回声。我反复仔细扫查，考虑其肾来源的异常肿物。虽然对于患者肿物的良恶性不能轻易判断，但是十多年的工作经验和临床实践，我还是倾向这是一个恶性肿物。我及时和临床大夫沟通，报告患者危险值，经过与临床大夫讨论，给出了患者建议。李阿姨和爱人带着疑惑和担心去大医院进行进一步检查……

过了不久，李阿姨带来了消息：患者切除了肿瘤，手术非常成功。主治医师对李阿姨说：“还好及时发现，及早治疗，康复的几率大大增加。”李阿姨紧紧地握着我的手诚恳地说：“谢谢大夫，你的细心检查，让我家老头子捡回来一条命，太谢谢你了！”

最近由于疫情影响，老人有段时间没来做检查了。有一天，李阿姨老两口来到服务站检查，我又愣住了，肝左叶有一个“牛眼征”肿物，考虑转移可能性大。我跟临床大夫沟通后，建议老人去手术医院再次检查。一个月后，李阿姨带她爱人来复查，这次我发现在这么短的时间内，肿物长了将近1厘米。我和主任果断建议病人做穿刺，加强后续治疗。

半个月后的一天，李阿姨抱来了一个大西瓜，非让我收下，还一直说：“大

夫，闺女让我给你送个锦旗，我岁数大了，就去超市挑了个最大的西瓜，你一定要收下，谢谢您让我们家老头及早治疗……”

这件事让我的内心久久不能平复，面对病魔，还有很多事情是人力所不及。作为一名医生，这是我们日常工作的一部分，本不应该加入太多个人情感，但是患者的故事，常常让我感动，老人没有怨言，心怀感恩，慢慢陪伴老伴儿，哪怕有一线希望都不放弃，相互搀扶着前行。

在超声的世界里，不仅有黑、白、灰，还有彩色，愿所有“超人”全力前行，不负所托。

医院细节服务 60 条

很多医院都在做细节服务，这些细节是看得见、摸得着的，很多细节可以促进医患间的情感交流。有了这些镶嵌在细节里的医者关怀，患者会感到医疗服务的温度。

门诊环节 10 条

1. 一站式服务中心为行动不便的患者提供轮椅、寄存物品、自助挂号、自助打印、自助购物等服务。
2. 为不熟悉医院布局的服务对象提供指引服务。
3. 当患者通讯联系困难时，医务人员主动提供帮助。
4. 门诊配备手机快速充电器、饮用热水、便民箱、急救箱和氧气袋等。
5. 门诊配备数字电视，提供健康教育读本等供患者阅览。
6. 为门诊空腹采血的患者在检查后提供早餐服务，对待查出现低血糖症状的患者，主动提供糖水等，并安抚患者，消除紧张情绪。
7. 冬天在金属候诊椅上增加棉质椅垫；为门诊输液患者提供热水袋保暖；为输血患者提供输血加热器。
8. 为门诊独自输液的患者送饮水到位。
9. 门诊输液患者需如厕时，有护工提供帮助。
10. 陪同年龄较大、语言不通、沟通困难的就诊者到诊区。

检验检查环节 11 条

11. 进行妇科检查时，主动为患者拉上隔帘、关上门，保护患者隐私。
12. 对儿童进行诊疗操作时，用吸引孩子的小故事、儿童喜欢的卡通小玩具等增进语言和肢体沟通，让患儿配合诊疗，减轻恐惧、疼痛感。
13. 儿童输液室内设置相对独立、环境温馨、温度适宜的哺乳区，保护年轻妈妈的隐私；并设婴儿尿布台，方便宝宝换尿布。

14. 测量血压结束后，为患者整理好衣袖。
15. 天冷时对患者进行听诊，预先温暖听诊器胸件，避免患者因寒冷产生不适。
16. 天冷做体格检查时，医生预先将手温暖，动作要轻，检查完毕后帮助患者整理好衣服。
17. 冬天听胎心时，将耦合剂适当加温，避免孕妇腹部不适。
18. 需空腹的检查项目，提前30分钟开机做好准备。
19. 为做腹部CT检查或需要膀胱充盈检查的患者，提供饮水。
20. B超检查结束时，帮助行动不便的患者擦净身上的耦合剂。
21. 检验科室在保证质量的前提下，尽量缩短发报告的时间。

收费发药环节7条

22. 各楼层增加收费窗口或自助缴费机，患者可以就近缴费，免去上下奔波及排队之苦。
23. 收费窗口安装扩音器。
24. 在收费、发药等窗口为老年人提供老花镜。
25. 为温控药品（如胰岛素等）提供冰盒。
26. 专家门诊实行“全日制”和“中心制”，要确保诊疗时间和诊疗质量，对疑难杂症要以专家诊疗中心为平台，及时组织相关专科的专家会诊。
27. 中药房免费为患者提供中药打粉及切片服务；免费为患者提供煎药用过滤网。
28. 在中药袋上注明中药的常规煎法和服用方法。

住院环节32条

29. 住院处集中采集患者入院所需的各种信息，免费提供身份证复印等服务。
30. 美化病区环境，适当放置盆栽、花卉，放松患者心情。
31. 住院区备有微波炉、轮椅、助行器等便民设施和用品。
32. 病房日间提供椅子，晚间提供折叠式陪护床，方便家属或陪护休息。
33. 给每个入院患者发放“温馨直通车”卡片，详细介绍入院后的相关流程，使患者尽快熟悉医院环境，减少陌生感，增加安全感。

34. 患者急诊入院，根据患者需要为其提供方便包，方便包内有毛巾、牙膏、牙刷、卫生纸等。

35. 检查每一位住院患者的鞋子，提醒患者和家属注意防滑。

36. 为眼科入院患者提供一个放眼药水的小盒子，集中放置眼药水，方便患者保管。

37. 为行动不便的患者提供带扶手的轮椅称称体重。

38. 对住院时间较长的患者，尽量将他的床位安排在靠窗朝阳的地方。

39. 为入院后需要做辅助检查的患者，预约好检查时间，安排专人陪同检查。

40. 午休时帮住院患者拉上窗帘，患者醒后再帮其拉开。

41. 餐前用消毒小毛巾或快速手消毒液帮助生活不能自理的患者擦手。

42. 帮助卧床、生活不能自理的患者在床上洗头，并吹干。

43. 为意识障碍不能自行翻身，翻身后又不能自行保持体位的患者，准备适合的体位垫。

44. 制作温馨提示牌，放在患者床头柜上，帮助患者配合治疗。如：您有口服药在护士站、明晨抽血请空腹、您需测血糖、您有餐前药等。

45. 护士为卧床病人翻身后，细心帮他们取舒适卧位并将被子盖好。

46. 患者下床行走时，每一个遇到的护士都上前看一下，嘱咐一句：“走慢一点，扶稳了，如不舒服请告诉我们。”

47. 为静脉留置患者提供保鲜（防护）膜，方便患者洗澡。

48. 患者输液结束时，为其放下衣袖，将输液的一侧肢体摆好位置。

49. 对输液、静脉抽血等病人，在拔出针头时，要细心指导病人压迫穿刺部位，防止发生瘀血。

50. 主动为导尿后患者系好尿袋，为灌肠后患者提供卫生纸。

51. 手术患者接入手术室后，安排人员陪护等待，并播放舒缓的轻音乐，帮助患者放松心情。

52. 通过手术室外显示屏及时向家属发布患者手术信息，便于家属及时了解。

53. 为术后带管患者提供特制的引流背包，妥善固定引流管，方便患者下床活动。

54. 为手术患者做内腔冲洗前，将生理盐水放入恒温箱内加热至合适温度后再做冲洗，有利于维持患者体温恒定和术后恢复。

55. 手术患者暴露手术需要脱去病员服，用加温后的被子为患者保温。

56. 对无子女陪同的老年人，多陪他（她）们说说话。

57. 患者过生日时，送上生日贺卡，小朋友则送上生日蛋糕，让他们过一个特殊的生日。

58. 给不能回家过春节的患者送上贺卡或吉祥物，祝福早日康复。

59. 出院前一日，为患者准备一份《服药清单》，告知日常药物的服用剂量、频次；发放“联系卡”，介绍出院流程；告知复诊时间，提供管床医生、管床护士的联系电话。

60. 出院当日安排人员协助患者办理出院手续，提供住院费用清单和发票。

来源：梅奥国际

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

