



华润医疗患者服务体系 润心简报

2020年11月



目录

CONTENTS

体系深化

- 01 相约武汉，首届患者服务体系建设大会召开在即
- 02 华润医疗患者服务体系建设三季度工作会圆满召开
- 04 患者服务最佳实践评审工作顺利启动
- 06 患者服务信息管理系统上线及使用情况
- 08 华润医疗患者服务十大目标正式发布

使命担当

- 09 武钢总医院专家带领红安苏区医院外科团队圆满完成首例外科手术
- 10 健宫医院急腹症中心成立大会暨急腹症高峰论坛成功举行
- 13 展白衣风采 献红色大爱
——广西水电医院医务人员无偿献血万余毫升
- 14 淮北矿工总医院互联网医院开诊了！
- 15 空港医院数字听诊远程医疗专家会诊成功举办

知行合一

- 17 时间就是生命 白衣奋力拼搏
- 19 徐矿医院卒中急救又提速！
- 20 呵护生命玫瑰 淮矿总院举办首届造口病人联谊会
- 21 儿科开设夜间门诊 提供有温度的医疗服务
- 22 如履薄冰 树立“以患者为中心”的责任心
- 23 爱在行动 润心义诊来到百姓身边
- 25 敬老爱老 情暖重阳

遇见美好

26 医者仁心 为放疗儿童编制专属绘本

28 小举措 真温暖

——一条增温毯为术中患者送去医者的温度

30 回归医学本质 让安慰与帮助促进患者康复

32 急患者之所急 6个月宝宝有了一群医护妈妈

34 风“鱼”同舟 关爱医务人员创新活动

感动人物

36 “医”路上的“心灵捕手”

——泰安市立医院肿瘤血液科徐东水

38 窗口服务 闪“药”光芒

最佳实践

39 小医生 大情怀

名医风采

41 金鑫：做一名“技术流”神经外科医生，呵护患儿

医者感悟

43 我的门诊日记

他山之石

46 医院文化建设该如何做？

体系深化

相约武汉，首届患者服务体系建设大会召开在即

为贯彻落实国家卫生健康委《关于印发进一步改善医疗服务行动计划（2018-2020年）的通知》文件精神，搭建医疗学术交流平台，积极推动全社会“以患者为中心”医疗服务的持续改善，推动健康中国战略的有效实施，首届患者服务体系建设—以患者为中心医疗服务能力提升大会，即将在12月5-6日由国家卫生健康委医院管理研究所和华润医疗联合主办召开。

本次大会主题为“创新患者服务 保障人民健康”，将邀请国家卫生健康委相关领导、各级卫生健康行政部门相关负责领导、各级各类医疗机构院长和分管医疗服务的副院长，以及各级各类医疗机构医务科、门诊部、护理部和医疗质量管理等相关部门工作人员、与医疗服务相关的科研机构、行业组织代表等现场出席。大会将解读进一步改善医疗服务行动和分级诊疗制度政策，介绍推动优质高效医疗卫生服务体系建设思路，分享医疗机构在患者服务体系建设方面的理论与创新实践，从医院评审评价角度审视医疗服务能力提升，畅谈医疗机构智慧患者服务探索之路，探讨医疗机构的人文建设内涵与模式，共享患者就医体验的分析研究成果。

功成不必在我，功成必定有我。让我们真正以患者为中心，充分交流探讨，积极建言献策，促进全社会医疗机构患者服务水平和医患双方获得感的不断提升！



首届患者服务体系建设—以患者为中心医疗服务能力提升大会
我们相约武汉

华润医疗患者服务体系建设三季度工作会圆满召开

11月3日，华润医疗召开患者服务体系建设三季度工作会。华润医疗副总裁、患者服务体系建设委员会副主任吴新春，各成员医疗机构患者服务体系建设委员会委员（院长、书记）、润心患者服务总监与相关工作人员，以及公司患者服务管理部线上线下共两百余人参加了本次会议。



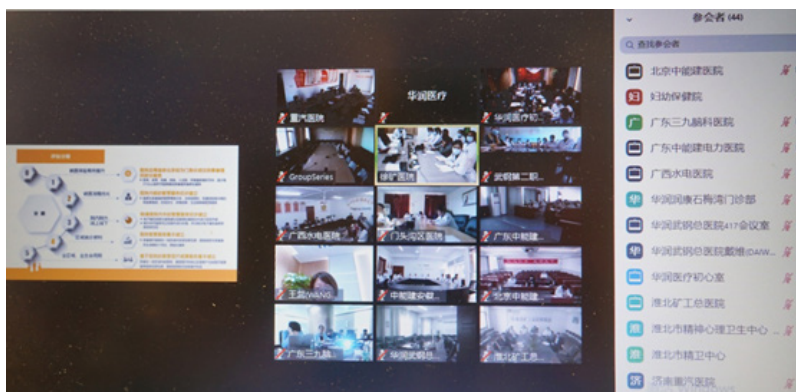
会议伊始，吴新春副总裁首先作导入发言，对各医院前三季度患者服务体系建设工作给予了肯定，指出了存在的不足，并对第四季度工作提出了殷切期望和具体要求。经过前三季度的努力，各医院实现了服务质量的提升、服务流程的优化、医学人文能力的提升和医院专家品牌影响力的提升。要求各医院领导重视、落实有力、勇于自查、敢于实践，继续高质量落实体系深化相应工作。要真抓实干，不断创新，不做表面文章，不搞形式主义，要以学科建设和质量安全为基础，将患者服务体系建设的相关工作做实、做强，不断提升医院的整体服务能力水平，提升患者满意度和社会影响力。

会议由患者服务管理部部门负责人陈赞丽介绍了患者服务体系建设三季度工作进展、“品质、效率、体验”大讨论检查情况，以及下一步重点工作。2020年是体系深化年，各医院围绕诊疗质量、服务质量、环境质量、流程效率、员工及患者体验，全员、全流程、全方位梳理，自查整改，共改进问题3022项，持续优化849项。借助大讨论工作，各医院创建职能部门协同临床科室问题整改等管理路径，实施信息化智慧患者服务等关键举措，创新“专家+专病”等服务模式，优化门诊、病房等环境设施，切实推动了体系建设的有力深化。对于在大讨论检查中发现的问题不足，需要各医院进一步改进完善。下阶段工作将继续以大讨论总结跟进、满意度闭环管理、最佳实践推广等形式，促进各医

院患者服务水平不断提升，改善患者就医过程中每一个体验环节。

为响应国家对智慧医院的建设要求，积极推进华润医疗各医院智慧服务工作，会议中，患者服务管理部韩鹏对旗下各医院智慧服务现状进行分析，介绍了智慧服务注重患者服务全周期、智能化等关键点的建设对策，建议各医院积极改善院内信息系统功能，加强与院外互联互通，加速推进智慧患者服务。

会议安排分享四个主题内容，促进成员医院全面交流患者服务体系建设成果经验。广东三九脑科医院患者服务总监周海副院长分享了切实落实大讨论、最佳实践、医联体管理等体系深化工作成果。北京京煤集团总医院患者服务总监孙秀芳副院长介绍了通过运用多种科学管理工具，促进患者体验提升的创新实践。华润武钢总医院患者服务总监曾萍分享了从组织讨论、梳理分类，到实施整改、效果检验的大讨论工作做法，助力患者服务能力提升的经验举措。济南重汽医院患者服务总监刘忠诚副院长围绕以患者为中心的服务意识的转变，阐述了医院的服务创新、学科建设、员工关爱等举措，高效落实体系建设的管理实践。

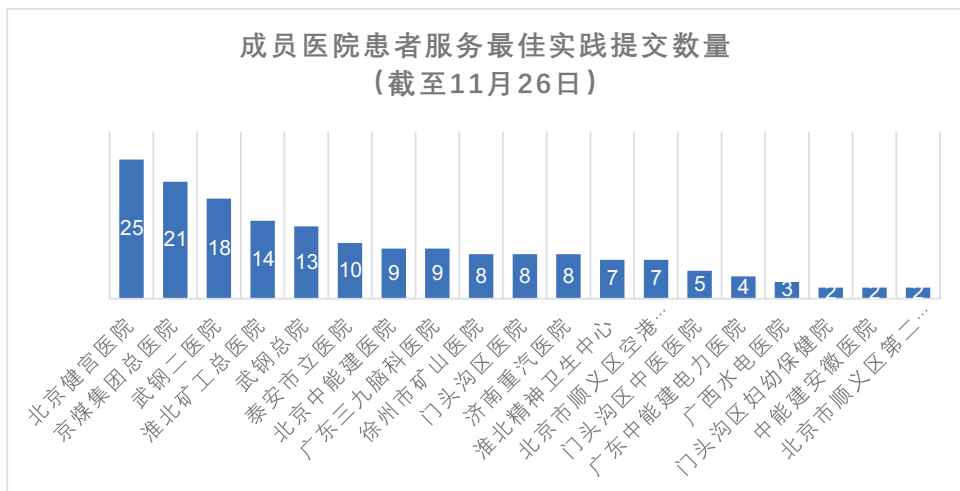


会议对下一步工作进行了部署，指出华润医疗患者服务体系建设的未来战略方向是人文植入、体系深化、标准打造和认证输出，努力将医院患者服务的员工内在动力、社会需求推力、认证评价拉力三方面力量形成合力，全面提升华润医疗的整体患者服务能力，以患者满意、员工满意为体系建设持之以恒的奋斗目标。

患者服务最佳实践评审工作顺利启动

成员医院患者服务最佳实践申报情况

2020年度患者服务最佳实践申报内容丰富程度和数量均较2019年有明显提升。截至11月26日，公司19家成员医院共申报了175项最佳实践，其中管理创新65项，患者体验78项，活动策划10项，品牌推广9项，员工关爱13项。患者服务最佳实践的申报数量较去年增长了**160%**。



最佳实践申报评审系统上线

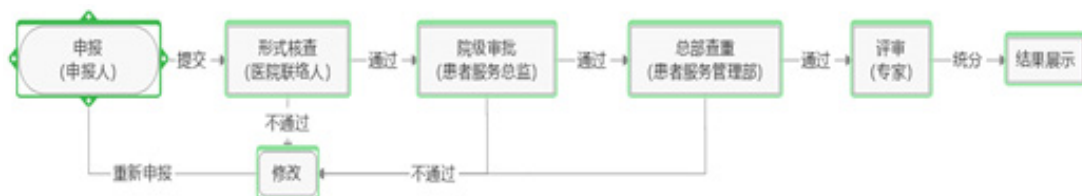
经过数月筹备，11月患者服务申报评审系统如期上线。系统上线后，最佳实践的申报、审核及后续专家评审等各项工作均可以通过手机端及电脑端实现，有力保障了相关工作的规范化开展。





最佳实践申报工作顺利启动

11月，2020年度“华润医疗患者服务最佳实践”申报工作正式启动，患者服务管理部制作了最佳实践申报人、联络人、患者服务总监及评审专家操作指引和患者服务最佳实践讲解等资料，帮助成员医院准确理解最佳实践的申报范围、形式，并重点跟进前期大讨论回头看检查中挖掘亮点项目的申报情况。



最佳实践申报的精准化辅导

最佳实践申报以来成员医院踊跃提交材料，部分医院开展了内部评审，提炼遴选出优秀项目申报最佳实践。针对部分医院部分实践由于描述总结不到位，而未能展示出项目的意义、过程和效果的情况，患者服务管理部与各成员医院最佳实践联络人、相关最佳实践申报人沟通，了解各实践的实施情况，帮助申报人完善实践背景，细化措施颗粒度并量化实施效果。通过精准化辅导，本年度申报最佳实践的亮点呈现更加客观，为下一步最佳实践评审提供了良好的评阅基础。

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、开展患者服务最佳实践的初筛与评审工作。
- 3、持续跟进患者服务最佳实践落地效果。

患者服务信息管理系统上线及使用情况

1、已上线医院使用量情况

患者服务信息管理系统在各医院上线使用后，使用量稳步提升，目前累计添加用户（不含重复登录人数）近20万人，有效提升了医院的经济和社会效益，同时帮助医院提升了品牌和知名度。



三九脑科日均访问 500 余人



淮矿医院日均访问 700 余人



健宫医院日均访问 4000 余人



广东能建日均访问 100 余人



北京能建日均访问 150 余人

2、徐州市矿山医院

11月，徐州市矿山医院的患者服务信息管理系统上线实施工作正式启动。现场实施期间，医院召开了启动会、多场次的系统培训会，并组织全院全员进行了系统测试。



试运行期间，医院通过两种方式进行推广和试用，一是通过社区义诊，直接把系统推荐给前来义诊的民众登陆和使用，二是通过医院内部员工及家属的广泛试用。



3、其他医院进展情况

北京京煤集团总医院接口对接及内部联调测试已接近尾声，预计12月起启动现场上线实施工作；广西水电医院已完成需求调研及拟上线模块功能的确认，预计12月中旬开始与院方接口做对接工作；泰安市立医院已完成需求调研工作，了解医院系统现状并确认了拟上线模块范围及功能，目前正在商务洽谈阶段。

▶ 华润医疗患者服务十大目标正式发布

患者服务体系建设委员会向各成员医院发布了《华润医疗患者服务十大目标》。

目标一：诊疗规范、确保安全 目标六：标识清晰、导诊准确
 目标二：流程合理、就医高效 目标七：环境整洁、设计合理
 目标三：门诊便捷、住院省心 目标八：响应及时、处置有效
 目标四：服务体贴、保护隐私 目标九：智慧服务、互联网医疗
 目标五：沟通顺畅、举止得体 目标十：医患互动、人文关怀

各医院需结合深化患者服务体系建设工作具体要求及医院发展的实际，将十大目标逐条分解为具体任务落实到日常工作中，具体实施路径参照下图：



使命担当

武钢总医院专家带领红安苏区医院外科团队
圆满完成首例外科手术

11月2日，一名腓骨骨折患者在苏区医院就诊，华润武钢总医院创伤外科专家陈金武教授主刀完成，手术十分成功。这也是总医院与红安苏区医院“医联体”合作以来，帮扶该医院开展的首例外科手术。

在此之前，苏区医院外科团队人员相对薄弱，技术相对欠缺，设备陈旧，导致许多需要手术的患者只能转至上级医院。这位年轻的患者得知苏区医院有总医院专家来做手术后，第一时间进行了预约。

11月2日，陈金武教授组织红安苏区医院外科团队进行了术前讨论，在制定好治疗方案和手术方案后，陈教授主刀，带领苏区医院外科团队共同为患者实施了“腓骨下端骨折开放复位加内固定术”，并对苏区医院医护人员进行了详细的技术指导。手术实施非常成功，不仅有效解决了患者的病痛，精湛的手术技术也让苏区医院的医护人员们有了非常直观的现场学习经历。

手术的成功实施，为总医院对口帮扶乡镇医院开了好头，既对促进乡镇医疗技术水平的提高有着非常重要的意义，又对落实小病不出乡、大病不出县的医改政策起到极大的促进作用。开辟了乡镇群众就医绿色通道，提高就医质量，减轻治病负担，预防因病致贫、因病返贫，为农村精准扶贫打下了良好基础。



华润武钢总医院

健宫医院急腹症中心成立大会暨 急腹症高峰论坛成功举行

11月22日，北京市健宫医院急腹症中心成立大会暨急腹症高峰论坛在京举行。本次会议秉承“创新赋能，聚力前行”的理念，邀请到致力于急腹症工作的急诊科、普通外科、泌尿外科、妇产科、护理等方面的专家，以及医疗机构的管理者、同仁，通过分享与“急腹症”相关的新理念、新技术、新进展、新实践，碰撞智慧，争鸣观念，见证卓越。



出席本次会议开幕式的领导有华润医疗副总裁吴新春，健宫医院院长李亚非，华润医疗学科发展部总监张松伦，健宫医院副院长田晓、何春来，院长助理康健，陶然亭社区卫生服务中心主任孙卫莉、白纸坊社区卫生服务中心副主任王玉民、牛街社区卫生服务中心副主任李练等。

民之所需，心之所向

急腹症起病急，变化快，尤其是疫情期间，患者就诊难、住院难，成立急腹症中心，成为民之所需，心之所向。本次急腹症中心成立大会暨急腹症高峰论坛不仅汇聚了领域内知名专家共同商讨急腹症中心的建设，更为急腹症患者提供了一条快速的绿色生命通道。



健宫医院李亚非院长在致辞时指出，急腹症起病急、病程发展快，在医疗资源紧张的情况下，如不能及时进行诊治，容易引起并发症，甚至威胁患者的生命。健宫医院回应政府和群众关切，以社会责任为己任，自2020年9月开始，整合全院资源，组

建院级诊疗团队，为外科增加床位，设置外科监护室，添置先进设备和器械，由院长助理兼大外科、普外科主任康健牵头多个科室，医疗互通，协同救治，通力协作，做了大量工作，为急腹症患者打开高速、便捷的就诊通道。医院还专门引进快速核酸检测设备，1小时左右出结果，保证了患者可以及时入院救治，避免了治疗延误的并发症。入院后各环节紧密衔接，提高了治疗效果，获得广大患者好评。

协同工作，无私奉献

华润医疗副总裁吴新春在致辞中指出，健宫医院通过探索医院资源，深化医疗改革，重构医疗体系，成立了急腹症中心，这是有情怀、有创意的探索，也是有眼光，重未来的发展。

“因为急腹症急、快的特点，很多来院治疗的患者是不分昼夜的，这就需要急腹症的医生24小时准备，牺牲自身的生活和休息的时间，紧急手术、通宵达旦。”吴新春说道，“健宫医院急腹症中心的建立，是医疗发展中的里程碑，希望后期可以携手更多的医院和专家



们一起探索急腹症的建设，守护人民健康，践行‘仁心仁术 康泽天下’的使命担当。”

专业为民，服务为民

本次大会，吴新春副总裁和张松伦总监为健宫医院授牌。这不仅代表了华润医疗对健宫医院的希望和支持，更是对健宫医院急腹症中心的肯定。

创新赋能，聚力前行

健宫医院注重以“患者为中心”，通过深化医院结构性改革与患者需求相结合，以“创新、协调、开放、共享、安全”的发展理念，推进医院全面高质量发展。副院长何春来表示，医院以优势学科为引领，扩容多学科交叉平台，通过创新组织管理、统筹调动医院资源、制定完善工作制度流程、落实各项支持措施、加强医疗质量安全。与三甲医院签订合作协议、与社区卫生服务中心

建立医联体等，积极推动“急腹症中心”建设，打造出百姓信赖的“急腹症中心”，不断改善医疗服务，提高患者满意度。

健宫医院以解决病患痛苦为首要宗旨，本着“做实、做大、做好、做强、做长”为初衷发展学科建设，以强学科、提服务为推动医院发展的两大引擎，通过医院结构性改革，为医院创新赋能，推动医院全面高质量的发展建设，用专业致敬梦想，践行“仁心仁术 康泽天下”使命。



北京市健宫医院

展白衣风采 献红色大爱

——广西水电医院医务人员无偿献血万余毫升

为大力弘扬“仁爱、人道、奉献、和谐”的无偿献血精神，为南宁市血液平稳有序贡献一份力量，11月11日下午，广西水电医院无偿献血活动在医院门诊综合楼一楼前如期举行。共有来自各科室、各部门的37名医务人员献出自己的热血，总献血量达11000毫升，晒出了这个双十一最特别的“单”！



当天下午，准备鲜血的医务人员早早就来到一楼等待。在工作人员的引导下，大家完成登记填表、化验、测量血压等准备工作，并认真听取工作人员讲解献血的注意事项，随后在抽血车内有序地排队献血。“双十一来献血，又可以减肥又可以救人，很有意义！”“以前第一次献血的时候很紧张，但是现在觉得自己是在完成使命，以后会继续坚持下去”“我每年都参加无偿献血，能尽自己的微薄之力为生命接力，是一件非常有意义的事情”……参加献血的医务人员自豪地说道。看着鲜红的血液缓缓流入一个个血袋，大家脸上都洋溢着自豪的笑容。献血结束后，大家休息片刻，就返回到了各自的工作岗位，以实际行动践行着医者的无私大爱和社会责任。



作为医务工作者，我们更加清楚无偿献血对救助生命的重要意义。从血管流出的殷红血液，让爱循环流淌，让垂危的生命得以救治和康复。无偿献血不仅是勇于承担社会责任的体现，更是实现自我价值的过程，无偿献血，无上光荣！本次活动的开展，为缓解我市临床医疗用血紧张起到了积极的作用，也彰显了我院医务工作者的无私奉献精神，展白衣风采，献大爱情怀！

广西水电医院

淮北矿工总医院互联网医院开诊了!

11月13日,淮矿医院首批4个科室:心血管内科、神经内科、内分泌科、泌尿外科在淮北矿工总医院互联网医院开诊,成为皖北地区获得互联网医疗服务资质的“正规军”。

在开诊后的互联网医院,患者可以通过微信搜索“淮北矿工总医院互联网医院”微信小程序,可快速进入互联网医院。在账号注册及信息维护后,即可享受包含预约挂号、智能导诊、在线咨询、在线缴费、慢病复诊续方、便捷购药等在内的覆盖诊前、诊中、诊后的服务内容。

互联网医院是实现线上医疗服务与线下医疗服务的互补与融合,互联网医院建设的推进,进一步提升了淮北矿工总医院智慧化服务水平,提升医院区域内的深度服务能力,提升患者的就医体验,让患者享受高质量的智慧化医疗服务,满足了淮北人民日益增长的医疗卫生健康需求。



淮北矿工总医院

▶ 空港医院数字听诊远程医疗专家会诊成功举办

10月27日，空港医院国家远程医疗与互联网医学中心协同单位开展“重阳数字听诊远程医疗专家会诊义诊”活动。此次活动是空港医院建成国家远程医疗与互联网医学中心协同单位后的一次重要的公益活动，同时也是国家远程医疗中心重阳节协同互动会诊义诊的重要组成部分。



义诊活动中，患者在空港医院初诊医师的陪同下，按照事前预约好的时间登陆远程会诊平台，顺利链接在线的远程专家，开始远程会诊。



会诊中，初诊医师首先详细介绍了患者的病情。随后，中日友好医院张晓岩主任针对患者的体征、症状和治疗检查史进行了详细地询问。与以往的远程会诊不同的是，此次远程会诊正式启用了数字听诊，通过这一工具，远程专家可以听到患者的心肺声音，更加准确地判定患者的病情。

据空港医院呼吸/心内科王英田主任介绍，远程医疗是2020年医院与国家远程医疗与互联网医学中心达成的重点合作项目。通过互联网，患者可以在医师的指导下，预约远程会诊，患者就诊更加便利，尤其是数字听诊的应用，远程医疗可以达到趋近于实地医疗效果。

现在，到空港医院就诊的患者，尤其是疑难病例也可以享受与三甲医院一样的医疗资源，既避免了大专家到现场的周折，也省去了患者跑来跑去到大医院去“等”“约”的麻烦，在一定程度上降低了患者就医的综合成本和时间成本。

效率更高，质量更有保障。“互联网+医疗”的路上，患者的就医体验将更加丰富、多彩，充满质感！

北京市顺义区空港医院

知行合一

时间就是生命 白衣奋力拼搏

“这个病太突然了，如果再迟疑一下，或许我妈妈的命就没了……”18日，张女士子女想到昨日母亲被抢救的场景，仍后怕不已。

清醒后的张女士讲到：“当时胸痛得要命，感觉自己快要不行了，再后来，就没有知觉了。武钢二医院的医生们医术高明，真的很感激他们！”

17日13:39时，66岁的张女士来到武钢二医院急诊科就诊，急诊医生毛延路接诊后，看到张女士面色苍白、大汗淋漓，立即对张女士行心电图检查，同时开通胸痛患者救治绿色通道。

13:41时，张女士心电图检查提示三度房室传导阻滞，心率只有三十多次，可能是急性心肌梗死，毛医生告知张女士儿子，得赶紧进行手术，儿子却迟疑拿不了主意，觉得医护人员夸大了母亲的病情，并表示母亲的心脏问题要到专门治疗心脏的医院去医治。

这可急坏了医务人员，急诊科郑堃主任、内科二线赵宏主任、心内科陈功孝主任先后赶到张女士病床前查看她的病情，一遍遍向张女士儿子说明张女士目前病情严重，抢救必须争分夺秒，转院途中存在风险，但张女士儿子仍举棋不定，表示做手术要全家一起协商……

14:58时，就在家属不停给亲戚朋友打电话征求意见、问这问那、决定马上将张女士转至其它医院时，张女士病情急剧加重，突然发生室颤，意识丧失。

“糟了，患者发生室颤，快，快，快，赶紧电除颤！轮流进行胸外按压、用上呼吸面罩、做好气管插管准备、肾上腺素静推……”急诊团队开始实施抢救。

经过一轮惊心动魄的抢救，张女士心跳慢慢恢复，但仍处于昏迷之中。看到母亲差点因延误抢救时间而送命，张女士的家属这才意识到“时间就是生命”，他们要求立即手术治疗。

但是此时进行手术，风险又大了许多。张女士病情不稳定，仍需依靠“升压药”“强心剂”维持血压及心跳，她随时可能因为心跳再停，在手术台上死亡；

即使心血管开通了，大脑功能也可能因为缺氧而无法恢复。在与家属充分沟通后，胸痛中心主任张毅顶着巨大的压力，决定放手一搏！

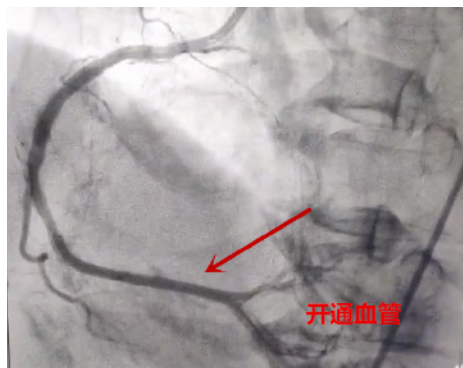
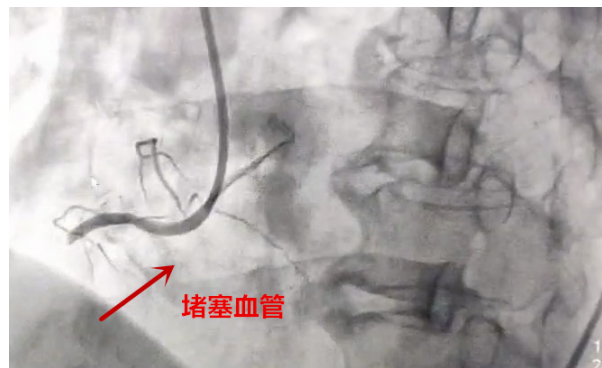
15:25 时，张女士被送至导管室，心内科、介入科医护早已严阵以待。

术中，张女士果然再发室颤，随即又是一阵紧张抢救，将张女士从鬼门关扯了回来。

手术台上，张毅主任发现张女士右侧冠动脉起始段完全闭塞，15:50 时立即球囊扩张，开通堵塞的冠脉血管，随后植入一枚支架，保证血流的通畅。一系列操作，精准又娴熟。

16:04 时，张女士恢复自身正常的窦性心律，神志逐步恢复正常。

16:07 时，手术顺利完成。



国际上心肌梗死治疗指南规定，患者从进入医院到球囊扩张，开通血管应不超过 90 分钟，对于急性心肌梗死患者而言，时间真的就是生命。张女士是幸运的，她遇到了执着的医务人员，愿意为了患者奋力一搏，力挽狂澜！

武钢二医院

徐矿医院卒中急救又提速!

近日，徐州市矿山医院神经内科成功溶栓一名急性脑卒中患者，DNT时间仅为26分钟！（DNT：即急性脑卒中患者进入医院到静脉溶栓开始给药时间）

10月18日晚22:00分，75岁的王先生在与朋友聊天时突发右侧上肢抬举费力情况，朋友立即与家人联系后急送我院急诊治疗，入院时已是19日凌晨00:35分。

经检查，患者言语不清、口角歪斜、右上肢不能持物，扶持可站立，不能行走，入院时NIHSS8分（面瘫2分、右上肢3分、右下肢2分、言语1分）。根据患者病情，急诊医护团队立即进行抢救，争分夺秒完成了患者的静脉采血，测血糖、血常规等检测项目，同时开展了监测血压、心电图、颅脑CT扫描等检查，颅脑CT检查结果：未见明显异常。随后，患者经由脑卒中绿色通道，紧急转至神经内科住院并启动静脉药物溶栓治疗，为脑血管的再通赢得时间。19日凌晨01:01分，患者开始静脉滴注溶栓药物。此时，DNT时间仅为26分钟，刷新了我院急性脑卒中DNT最快速度。

为了更好地促进患者肢体功能恢复，神经内科张晓玲主任带领的医生团队经过分析病情，决定在溶栓后24小时即在床边开展早期康复评估与治疗。在康复治疗师的帮助下，经过一个星期的治疗，患者口角无歪斜，言语清楚，持物，行走正常，NIHSS评分0分。

家属对我院医护人员积极治疗，挽救患者生命，避免致残的整个过程表示衷心的感谢。患者所有的检查和评估在最短时间内全部完成，现患者已康复出院。

这名患者的成功抢救是我院多部门通力合作，共同努力的集体智慧结晶。患者到达医院后能尽快开始静脉溶栓治疗，从而使患者获得最好的治疗效果。

徐州市矿山医院

呵护生命玫瑰 淮矿总院举办首届造口病人联谊会



金秋飒爽，丹桂飘香，为提高造口患者的生活质量和自理能力，为造口患者和家属建立相互交流和学习的平台，在第11个“世界造口日”来临之际，淮北矿工总医院普外二科于10月27日成功举办第一届主题为“呵护生命玫瑰，精彩你我同行”造口病人联谊会。此次活动由20余名造口患者及家属到场相互交流。

联谊会由普外二科护士长李雪梅主持，首先省伤口造口专科护士郑兴从更换造口袋流程、并发症的观察为主题进行内容介绍，重症专科护士李雪梅护士长分享了阳光之家-造口基础知识及护理注意要点，包括饮食、活动、外出、用药等知识的健康宣教，最后由普外二科主任李飞主任医师对造口问题答疑解惑。会后，医务人员还为造口病人准备了造口产品、暖手宝及毛巾等礼物！

整场联谊会活动轻松温馨。希望通过此次活动，能够帮助造口患者乐观地面对生活，坚定战胜疾病的信心，尽早回归社会，享受健康生活！

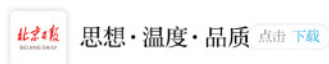
淮北矿工总医院

儿科开设夜间门诊 提供有温度的医疗服务

进入秋冬季，天气干冷，早晚温差大，孩子户外运动减少，呼吸道疾病患儿增加，许多家长白天上班不便请假，孩子课业繁重也不敢请假。针对这些问题，门头沟区中医医院推出“儿科夜间门诊，延长服务时间”的便民举措，满足中小学生在放学后的就诊需求。

夜间门诊于10月19日正式接诊，时间为周一至周五每天17点30分至19点。家长可提前一天拨打电话进行预约，或在就诊当日于窗口挂号。

如此有温度的便民举措得到了患儿家长们的赞许。一位



门头沟区中医医院推出儿科夜间门诊，方便中小学生在课后就医

2020-10-19 11:27



北京门头沟官方发布

来源：北京号

家长说：“我觉得开设这个门诊特别有必要，平常带孩子看病都需要跟单位和学校请假，时间上总是有冲突，也耽误工作和孩子学习。这一延长时间，就解决了我们家长和孩子的顾虑，我下班、孩子下学都能来，我们觉得真是太方便了！”北京日报、门头沟融媒等都此进行了报道。

北京市门头沟区中医医院

如履薄冰 树立“以患者为中心”的责任心

11月12日上午，张女士携家属来到合肥高新区长宁社区永和卫生服务站，将一面印有“医德高尚传四方、尽职尽责暖人心”的锦旗送至放射科沙先菊医生的手中。发光的金色字体、酒红的锦旗，如同冬日的太阳般温暖了服务站医务人员的心。对于张女士而言，这面锦旗承载着她对医生的感激之情，表达了她对医院高度认可之意。



送出锦旗的这位张女士，在10月9日来永和卫生服务站办理过健康证体检业务。在拍摄胸透时，沙先菊医生发现张女士左侧十二肋下缘至第三腰椎处，见形似“蚕豆样”的片状高密度影，且内部似有钙化，再三与张女士确认近期未做过造影打过药物进入体内，又和江梅主任、李浩医生对图像的形状、位置、大小进行讨论后，均建议她加做腹部彩超。后来腹部彩超结果显示，张女士左肾下极强回声光团，后方伴声影，显示不清。结合胸透及B超的结果，医生强烈建议患者前往综合医院做增强CT进一步检查。

10月20日沙先菊对张女士电话回访时得知，10月10日患者在安医确诊腹膜后肿瘤，于10月19日在上海市第九人民医院行“腹腔镜下腹膜后病损切除术+腹腔镜下肾癌根治术”。为了感谢永和卫生服务站医务人员的高度责任心，为治疗康复赢得了先机，张女士满怀感激之情送来了锦旗。张女士激动地说：“上海的医生说，要不是你们社区医生认真负责，发现得早，再晚一个月我命都没有了！是你们的细心和责任心，让我捡回了一条命，保全了我的家，真的谢谢你们！”

接过了这面锦旗，不仅接过了患者对我们的感激，更坚定了我们“以患者为中心”的医疗服务理念，它将深深地镌刻在每一位医务工作者的心里！

爱在行动 润心义诊来到百姓身边

10月25日，尚城社区居委会和广东中能建电力医院携手在万科尚城A区北门广场，举办“润心电力 情暖尚城”九九重阳义诊活动。本次义诊组织内科、妇产科、急诊科、儿科、心理行为科等多名医护人员，为上万名居民提供免费健康咨询服务。

活动伊始，居民就热情地围拢在义诊台前，向医生咨询自己的健康困境。听力退化的老年人向内科一区郭明强医生阐述自己心脏不舒服、经常头晕，郭医生对老人进行细致检查与询问，然后起身在老人耳边大声、重复地解释病情，直至老人听懂理解、点头致谢。在儿科义诊台前，宝妈们自觉地排着长队，蓝芳医生仔细地检查宝宝们，指导家长增减用药，或告知病情复杂的宝宝需要哪些进一步检查，同时也根据检查结果安抚病情不重的家长，提醒她们日常生活中宝宝需要注意的事项，向家长们进行全方位的儿童健康宣教。

心理行为科解答了居民的睡眠问题，关注他们的心理健康，张延龙医生耐心地解答居民生活中的困惑，缓解睡眠障碍等症状。妇产科陈铸主任“佩戴”幸孕男神的光环，与居民认真沟通妇科常见病病情，也为备孕中的男女指点迷津。内科二区和急诊科台前问诊的老年人络绎不绝，医生们手持听诊器、血压计忙个不停，重点关注高血压、糖尿病等慢性疾病，心脑血管等急症的前期预防



也属于重点考虑范畴，他们提醒老年人生活中要注意的细节，预防突发重大疾病，并留下联系方式，供居民随时咨询。

此次义诊，为居民提供了面对面、零距离的便捷医疗服务，增强了居民朋

友的健康保健意识，切实将关爱居民健康、提升百姓就医获得感的举措落到实处。



广东中能建电力医院

敬老爱老 情暖重阳

在一年一度的重阳节即将到来之际，顺义区第二医院于10月22日开展“情暖重阳 欢聚一堂”为主题的敬老爱老活动，离退休干部、职工40余人欢聚一堂，共度这个快乐、温馨的节日。

为充分体现医院对离退休干部、职工的关爱，活动当天，首先带领退休干部、职工参观医院新环境，介绍、体验了新增设备，让退休职工感受到了医院的新面貌，“老职工”们称增设的润心服务小屋让人倍感温暖。

接着，医务人员带领退休职工进行了健康体检和流感疫苗接种，用切切实实的行动为他们的健康增添了一份爱的保障。参观、体检和接种完疫苗之后，查政院长到医院多功能厅看望、慰问了全体离退休干部、职工，并向他们致以诚挚的问候与节日的祝福。



此次活动弘扬了中华民族的传统美德，展现了医务人员尊老敬老的精神风貌，进一步营造了我院孝老敬亲的氛围。多年的老同事欢聚一堂，忍不住的喜悦挂在脸上，大家深有感触，纷纷表示此次温馨祥和的节日活动，不但让每一位老人感受到了“家”的温暖，也让他们真实感受到医务人员对老年人的关爱。

为进一步提升老年人的健康水平，我院家医团队持续开展健康教育大课堂活动，面向老年人及其照护者，通俗易懂地宣传相关政策，引导其学习和掌握健康知识和技能，养成良好的卫生习惯和生活方式，促进老年人的身心健康。在做好新冠肺炎疫情防控工作的同时，我院还创造性地开展了2020年老年健康宣传周活动，累计受众近千人，为提高辖区老年人健康水平起到了一定的推动作用。



北京市顺义区第二医院

遇见美好

医者仁心 为放疗儿童编制专属绘本

孩子生病在所难免，有些疾病可以自愈，有些需要到医院治疗才可能康复。打针、吃药、放疗、化疗……对于小朋友来说，可能是一场噩梦，也让家长很是犯愁。如何让孩子不那么抗拒医院，尤其是如何让患有肿瘤这类需要长期住院的孩子顺利完成治疗呢？

10月31日，由广东三九脑科医院党委书记、副院长、肿瘤综合诊疗科主任蔡林波等策划，广东三九脑科医院肿瘤综合诊疗科医生赖名耀和心理治疗师张星主编的儿童放疗双语绘本《乖乖的神奇放疗之旅》在广州正式发布。

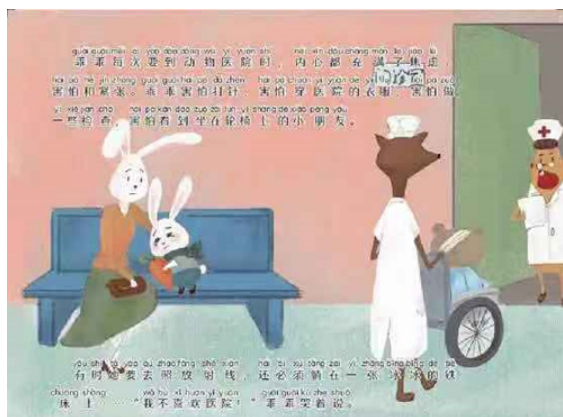


《乖乖的神奇放疗之旅》的总策划
蔡林波教授



《乖乖的神奇放疗之旅》的主编张星
和赖名耀

森林里一只可爱的小兔子乖乖，从抗拒医院到在“守护熊”的陪伴下，一个人勇敢地“坐飞船完成太空旅行”的经历……绘本通过生动的故事、丰富的画面，向孩子传达了一系列治疗体验，引导孩子克服对医院乃至放射治疗的恐惧，做自己的小英雄，成为畅游“太空”的勇者。



根据中国抗癌协会统计数字显示，儿童肿瘤发病率为万分之一。每年大约有3至4万名儿童确诊肿瘤，部分肿瘤依靠放射治疗就可以治好。

“该绘本填补了市场上儿童放疗绘本的空缺。”蔡林波介绍，当前，市场上的儿童医疗绘本主要针对打针、吃药、住院、看医生等，且多以简单的图册为主。“部分家长对放疗的认识存在误区，容易向孩子传递不良的信号，导致孩子更加抗拒治疗。”

蔡林波强调，家长要了解儿童肿瘤的相关知识，密切观察孩子身上的肿瘤信号。早期发现并及时接受规范治疗，接近70%的儿童肿瘤患者是可以治愈的。

广东三九脑科医院

小举措 真温暖

——一条增温毯为术中患者送去医者的温度

术中患者低体温会使麻醉药及辅助麻醉药代谢缓慢，延长患者的苏醒时间，导致患者发生寒战，造成患者的不适和焦虑。为从实处改善患者就医体验，在“品质、效率、体验”大讨论中，手麻科提出了购买加温毯为术中患者体表加温和输液加温，以及增加小音箱缓解患者术中紧张情绪的建议，得到了医院极大的重视，开启了采购绿色通道。

第一位体验者是需要进行胫骨平台骨折手术的一位中年男性患者，进入手术室体温监测 35.6°C ，特别紧张，怕冷，再加之骨折疼痛，摆麻醉体位时特别困难，配合度极低。考虑到椎管麻醉后血管不同程度的扩张还会导致体温继续下降，龚主任决定先给患者体表加温后扩容再行麻醉。加热毯连接好后，很快，一股暖暖的气流覆盖在患者的身上。这时我们询问患者感觉如何时，他一改之前的紧张冷淡，说“很好，很暖和，感觉很舒适”，再看看监护仪上的体温，已经升到了 36.3°C ，这时我们再次和患者沟通摆麻醉体位时，他配合得非常好。在术中，患者和我们说了好几次，认为这个加温的办法不错，他今天早晨起床感觉胃肠胀气、肚子疼，现在也不疼了。



手术结束后，在护士的唤醒声中，患者轻轻地睁开双眼，满意地说“真暖和啊”。看到洋溢在患者脸上的笑容，我们医护人员更开心了。就是这样一个小小的举措，消除了患者术前的焦虑心情，增加了手术期间的舒适度，降低了患者术后一系列的不良反应。

还有一位老奶奶，她患有轻微的阿尔兹海默病，刚进手术室的门，一离开家属，就因紧张而激动地哭了起来。护士迅速拿来小音箱，播放提前了解到的

老人熟悉的音乐。手术室瞬时被悠扬的乐声环绕，梁护士长贴心地为患者戴好帽子、掖好被角，俯身安慰着，手术平车对接，经过一道门，二道门……一切在美妙的音乐中有条不紊地进行着。

入室后，奶奶都配合得特别好，在留置针穿刺时一动没动。我们知道，奶奶需要的是陪伴，是安全感。术中我们也给老奶奶用了体表加温和输液加温，从手术开始到结束近4个小时，老奶奶感觉很舒适，她输液的手臂一直都是暖暖的，更是暖在患者的心里。

一条加温毯，一个小音箱，一句轻声的安慰……很简单，却很温暖，承载了医者的仁爱和美好的初心。



北京市门头沟区中医医院

回归医学本质 让安慰与帮助促进患者康复

“那天晚上，是你们的一声“别怕”，还有温暖的一双手，才让我鼓起勇气，面对疾病。今天，我出院了，带着大家对我的祝福，继续过好我的生活，感谢这里的医生、护士对我的照顾和关心，感谢大家了……”济南重汽医院外一科的患者阿姨手里拿着感谢信，站在护士站对护士们激动地说着。短短的几句话，包含了太多的医患真情，也包含了绵绵细雨般的医者之爱，润物无声。

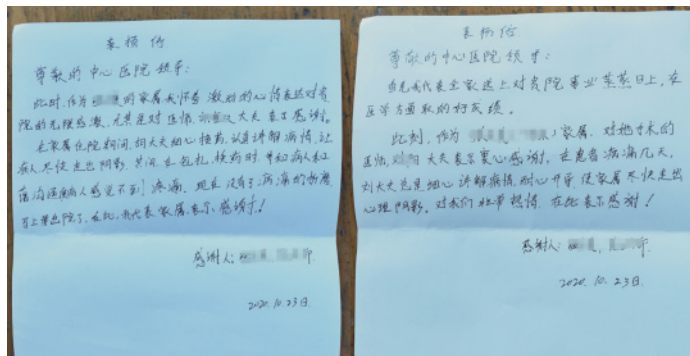
回想起那段时光，真是既深刻又温馨。这天晚上，马上临近12点了，一位患者被平车紧急运送到了外一科，鲜血已经浸湿了雪白的纱布，床上还有斑斑血迹，这种场面对于外科医务人员来说，是再熟悉不过的了。这是一名不慎被钢管砸伤右手的患者，来到医院时已经过去5个多小时了。医生、护士首先为患者进行了基础生命体征检测，简单处理了伤口，一切还算正常，但不同于以往的是，正躺在床上的阿姨正浑身发抖，神经紧张，眼角含着眼泪，一直在小声地说着：“怎么办，怎么办，这下完了，以后干不了活儿这还怎么过啊……”家人在一旁也是束手无策。



护士见状赶紧来到她床边，随即拿出了一张纸巾为她擦拭眼角的泪珠，然后紧紧地握着她冰冷的手，“张阿姨，您先别紧张，您看这么多医生和护士都在和您一起共渡难关，我们会尽最大的努力为您治疗，请您不要过度紧张和担心，也请您信任我们”。此刻，患者的眼泪最终还是掉了下来，“这么长时间，我一直担心、害怕，有你的话我踏实了，我不怕了！”

手术顺利进行，非常成功。回到病房后，护士早已为患者准备好了所需要的物品，同时向家属介绍病房环境，嘱咐术后的注意事项。张阿姨一直微笑地点着头，眼神如湖水一般平静，充满坚定，一切都是那么的静谧，不久她就睡着了，护士们终于放心了。

恢复期间，张阿姨经常同科室医护人员畅谈家里的事、工作上的事，她说和医护人员在一起觉得最放松、最安全，我们变成了无话不谈的朋友，对她日后的生活，我们也仔细嘱咐。张阿姨的手一天比一天好转，这增加了她的康复信心。终于，她带着笑容和信心出院了。



张阿姨出院这天，天气真好！不知为何，深秋的暖阳总是这样温暖，给人无限的动力。在工作中，我们也要做患者的暖阳，在寒冷时，带给他们温暖和力量。

济南重汽医院

▶ 急患者之所急 6个月宝宝有了一群医护妈妈

10月21日，“门医人”的朋友圈被一则“众筹母乳”的微信刷屏了！原来是门头沟区医院泌尿外科的一位患者，也是一位6个月宝宝的妈妈，因为做手术不能喂孩子母乳。一天没吃东西的小宝宝，只顾哭闹得满头大汗还伴发热！奶粉、米糊、果汁一概不吃，家人和护士想尽了办法，一筹莫展。有位机智的门医人说：“求助万能的朋友圈！”

果然，消息发出去不久，神经外科的任雅盼医生就来到宝宝身边，她温柔地抱起小宝宝，让宝宝饱餐一顿；妇产科护士王阔也带着自己的母乳来了，孩子边吃边笑，回报医护妈妈甘甜的乳汁……

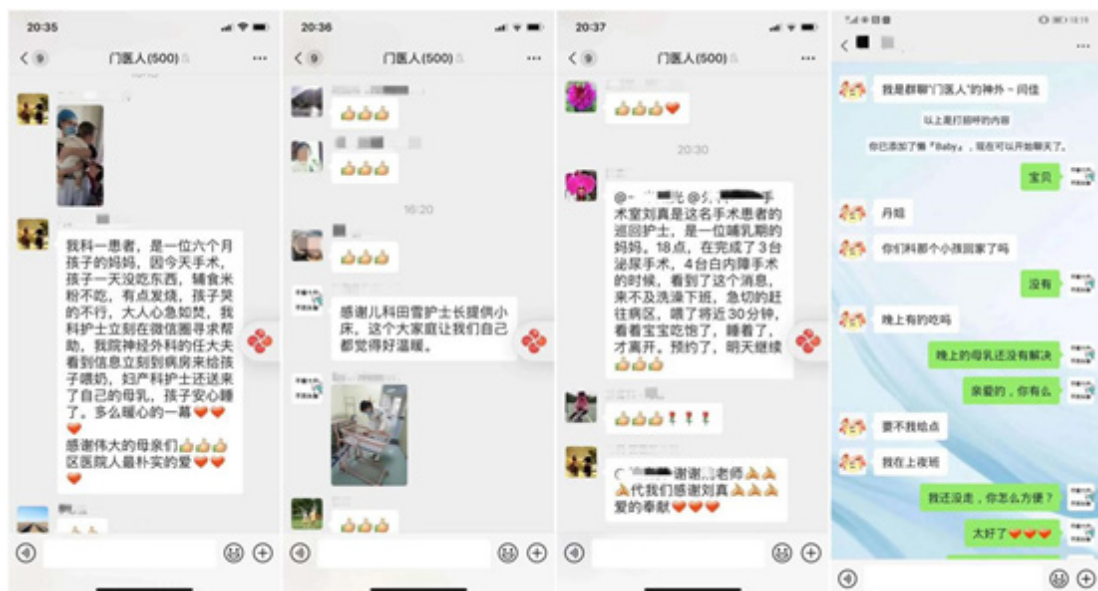


来……

夜里，孩子的喂养仍是问题。18:00点，手术室护士刘真（也是这位患者的巡回护士）在完成了3台泌尿手术和4台白内障手术后，看到消息急忙赶往病区，喂了将近30分钟，看着宝宝吃饱了睡着了才离开，并且预定了第二天

此前，因担心宝宝坠床，儿科护士长田雪早就给宝宝送来了舒适的小床。现在吃饱喝足的宝宝躺在小床上，进入了甜美的梦乡，大家揪着的心总算落了地。而此时，关心宝宝的电话还在源源不断地打来，所有门医人都想帮帮这个宝宝，帮帮这位患病中的妈妈！

病床上的妈妈，看到自己的宝宝有这么多素不相识的医护妈妈关心着、哺育着，心里的感激化为泪水流了下来……



的喂养。还有神经外科护士闫佳也在下班后联系科室，赶来给宝宝哺乳。

宝宝的口粮问题解决了，刚刚经历手术的患者妈妈可以安心休息了，家属激动得一个劲儿地说“谢谢”。既是医务人员又是妈妈的白衣天使，无私奉献，爱心接力，想患者之所想，急患者之所急。

北京市门头沟区医院

风“鱼”同舟 关爱医务人员创新活动

为缓解医务人员的工作压力，提升协同观念和团队协作能力，丰富职工的业余文化生活，为大家制造更多的交流互动机会，北京中能建医院团支部举办了风“鱼”同舟钓鱼比赛，帮助医务人员放松紧张情绪，以更加饱满的热情回归医疗工作。

11月7日，大家怀着激动的心情出发了。逃离城市的喧嚣，经过40分钟车程，到达垂钓园。满眼的秋意景象使大家的情绪非常高涨，团建活动第一项为优质鱼饵争夺赛，本次活动分为四组，参与两个游戏，获得第一名及第二名的可使用优质鱼饵，并率先挑选垂钓区。

驿站传书小游戏可以体现出团队的整体性。每一个人都承担着接收信息和传递信息的重要任务，在传递信息的过程中若出现任何一个环节的疏漏都不行。这既锻炼了团队的协作力，又增加了凝聚力，大家团结一心取得最终的胜利。第二个游戏为推手游戏，由组长指派组员参赛。这个小游戏既要有技巧，还要有力量，大家摩拳擦掌展开“战斗”。



平日奔波在救死扶伤第一线的医务工作者们，难得接触到大自然，大家表现出了活泼童趣的一面，纷纷拿出看家本事，使出浑身解数，只为小组能率先钓得更多的鱼。在大家的齐心协力下，伴随着阵阵的欢呼声，一条条肥硕鲜美的大鱼纷纷涌进鱼桶里。

这次钓鱼活动使医务人员在紧张的工作之余，享受到一份放松心情，强化了各科室员工之间的感情连接，巩固了团队合作能力，并将其转化到更好地服务患者的行动中去！

北京中能建医院

感动人物

“医”路上的“心灵捕手”

——泰安市立医院肿瘤血液科徐东水

在泰安市立医院有这么一位优秀青年医师，他思想上积极进取，秉承爱岗敬业、爱院如家、无私奉献的精神，将德技双赢作为奋斗目标。虽然年轻，但他对待医学一丝不苟，在临床操作中，他细致入微，不断提高自己的实践能力。他，就是肿瘤血液科徐东水。

徐东水研究生毕业于山东第一医科大学，先后于山东省肿瘤医院、山东省立医院完成轮转学习3年。擅长肺癌、乳腺癌、食管癌等肿瘤的诊断和个体化治疗。对于癌痛的控制和晚期病人的姑息治疗具有丰富的经验，曾参与多部肿瘤学书籍的编写。



作为肿瘤血液科医师，徐东水深知他们要面对的是一群特殊的弱势群体——站在死亡边缘挣扎的患者。他认为肿瘤科血液科医师不仅要减轻患者身体上的痛苦，更要从心理、精神、社会层面上去关心、帮助他们。“我接触过一名肺癌骨转移的病人，该患者精神几近崩溃，情绪十分消极，虽患有癌痛，但是患者却拒绝吃止痛药和治疗，在与患者沟通中发现患者与其哥哥因为家庭矛盾多年未往来，十分遗憾，我当时就积极和患者的哥哥沟通，劝说他哥哥来医院探望，后来化解了兄弟二人的多年的矛盾。”徐东水说道，他能体会到患者压抑的内心，要想让患者树立起抗癌的信心，首先要自己乐观积极向上，这样才能把好的的心态传递给病人。

“我知道我们有时不能解决患者的躯体的痛苦，但是我们可以通过‘话疗’减轻患者的心理负担，尽自己所能帮助实现患者的社会需求，提高患者的生活质量，让他们更有信心与病魔做斗争。”徐东水说道，现代医学面对肿瘤虽然已经研究到分子水平，但肿瘤依然是死亡率较高的疾病，肿瘤科医生的目标就是延长患者生命，提高患者生活质量，医生只有不断学习掌握扎实的业务能力才能实现这一目标。

为了更好的提高自己的业务能力，徐东水在下班后总会晚走一段时间，对全天的患者病例进行梳理。“我们科室的陈方国主任一直强调个体化、标准化、规范化的治疗原则，并且我们科室形成了浓厚的学习氛围，只有不断学习，提高业务能力才能更好地为患者服务。”徐东水是这样说也是这样做的，他每天除了梳理病例，还会整理一天中工作不足的地方以便第二天向科室主任请教，并且他还养成了每天读医学著作的习惯。经过不懈的努力，徐东水成为了肿瘤血液科成长较快的青年医师，为科室的发展贡献出了自己的力量。



不忘初心，“医”路前行。从医路上，徐东水坚守初心，全心全意为患者服务，在实践中不断提升自己的医学水平，他善于捕捉患者的内心，以真诚的沟通换来患者的信任，成为“医”路上的“心灵捕手”。

泰安市立医院

窗口服务 闪“药”光芒

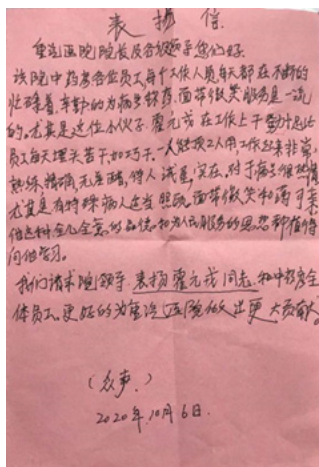
一提起济南重汽医院中药房的小霍，好多同事和经常来我院看中医的老病号都会说：“哦，就是那个胖乎乎、笑眯眯的小伙子吗？”他叫霍元戎，是济南重汽医院中药颗粒药房的一名员工，他默默无闻地奋斗在窗口，用点滴行动诠释着医务工作者的职业精神，闪耀着全心全意为患者服务的白衣光芒！

一天，临近下班的时候，中药房窗口来了一对老两口儿，他们略显难为情地问：“耽误你们下班了，今天还能拿药吗？”当时，窗口里正是小霍，他微笑着说到：“没问题，您不用着急，请坐到椅子上等一会儿。”说着他又忙碌起来。

后来，我们了解到，这老两口儿家住得很远，是听说重汽医院的中医治疗效果好，才从大老远赶来，每次看完病时间都不早了。为了让这个老病号当天就能取到药，小霍和他的同事们中午经常加班，晚上等到六、七点才下班。

这只是医务人员日常工作的一个缩影，济南重汽医院有一万多名门规定点患者，其中有很多都是老年人。入秋以来，门诊中医治疗量明显增多，而中医的诊断和中草药的配制比较复杂，为了能让患者及时取药，中医科医生和中药房药师们任劳任怨，默默奉献，精勤不倦。

10月6日，一封暖暖的表扬信送到了门诊部办公室。这已经不是小霍第一次收到表扬信了，他和同事们以踏实勤奋的工作作风、和蔼可亲的服务态度，再一次赢得了患者的信任！



济南重汽医院

最佳实践

小医生 大情怀

为拓展儿童的卫生保健知识，增强健康意识，养成良好的生活习惯，了解医院的就诊流程，熟悉医生的工作内容，从小树立白衣天使梦想，10月31日上午，泰安市立医院举办了第三期“小小医生职业体验”系列活动，20余名来自泰安市各学校的孩子们在家长的陪同下参加了活动。



“我志愿献身医学事业……”小医生们嘹亮的宣誓声回荡在大厅内。他们用心回味医生入职宣誓誓言，感受医生的坚定与奉献精神。

入职宣誓后，儿科副主任医师曲德勇带领小小医生们参观了医院，了解了医生的工作环境。参观结束后，小医

生分组进入儿科与眼科进行医生职业体验项目。小医生们参观了儿科诊室，看到了医生的工作常态。曲主任先给小医生们做了健康体检，内容包括身高、体重、心肺功能、生长发育评估等。

随后，小医生们学习了听诊器的使用方法，探索了小小听诊器里的奥秘。眼科体验活动也如火如荼地进行。经过半个小时的学习，小朋友们亲自操



作眼科检验仪器，为家长及小伙伴们检查视力，别看这群“小医生”年纪小，工作起来可真不含糊，有模有样，个个积极认真，赢得了在场医护人员和家长们的阵阵好评。

医院节奏最快的科室就是急诊科，每天都在抢救病人。心搏骤停需要立即进行心肺复苏，为进一步抢救直至挽回心搏骤停伤病员的生命而赢得最宝贵的时间。急诊科副主任安德庆现场演示、教授小医生及家长学习心肺复苏，让小医生懂得现场心肺复苏的重要性，遇到此类情况立即做出措施，并拨打急救电话，争取抢救时间。



小医生们沉着、认真、大胆、细心地完成了体验任务，副院长关卫勇为小医生颁发了结业证书及奖品，鼓励大家好好学习，健康成长。经过两个多小时的体验，孩子们意犹未尽，纷纷表示学到了很多保健及急救知识，懂得了健康的重要性，立志长大后成为一名救死扶伤的医生。此次活动也赢得了家长们的一致好评，家长们认为此次活动让孩子们了解了怎样预防近视、预防疾病、急救等相关知识，得到了实践锻炼，希望这样的活动能经常举行。

泰安市立医院

名医风采

▶ 金鑫：做一名“技术流”神经外科医生，呵护患儿

小儿神经外科手术有着高技术含量、高难度、高风险的特点。广东三九脑科医院小儿神经外科主任金鑫直言，神经外科本身就是“如履薄冰”，小儿神经外科更是有过之而无不及。

孩子是家庭的希望，如果孩子不幸得了脑病，对家庭是沉重打击。但小儿神经外科仍是神经外科的短板与难点，喜欢挑战难度的金鑫，在20余年的临床中，已练就一身本领，目前正在小儿神经外科领域不断钻研。

儿童脑肿瘤通常是意外发现并确诊

儿童肿瘤患者的数量已成为导致儿童死亡的第二大病因。毛细胞型星形细胞瘤是一种常见于青少年儿童的脑瘤，占儿童小脑星形细胞瘤的85%。上个月，7岁的小均上厕所时不小心摔破额头。经处理后，伤口无大碍，但头颅CT检查意外发现小均左侧小脑占位性病变。

根据影像资料，金鑫初步怀疑是毛细胞型星形细胞瘤。随后，金鑫为患儿实施左侧小脑占位病变切除术。术后病理结果证实了金鑫的术前诊断。

良性肿瘤生长缓慢，毛细胞型星形细胞瘤也不例外，在早期比较难发现，不少患儿都是因为意外受伤检查发现的。

脑血管畸形破裂出血占儿童脑出血的一半

也许在不少人印象中，脑出血是老年人的专属疾病。实际上，年轻人甚至儿童也会发生脑出血，脑血管畸形是最常见的原因。

6月初，家住佛山10岁的男孩光仔突然说头痛，后来才出现了呕吐、发烧等症状。经退烧治疗后，光仔仍说头痛，进一步检查提示右侧丘脑出血。

金鑫接诊时，患儿意识清醒，但他丝毫不敢马虎，“脑动脉畸形破裂出血，后果非常严重！”完善相关检查后，最终确诊患儿是动静脉畸形并破裂出血。

由于头痛以及年龄小，患儿特别抗拒，不愿配合治疗。金鑫得知后，亲自

安抚，让患儿慢慢克服恐惧，并连夜为患儿实施脑动脉瘤畸形栓塞术。3个月后复诊，患儿已能正常学习生活。

“低龄患儿需要更多耐心和爱心。”金鑫要求自己保持时刻认真严谨，及时了解病人病情及心理变化。

深钻技术，做“技术流”神经外科医生

大脑作为人体最复杂的器官，要想在这里动刀子，必须练就一身过硬的本领。“我想要成为一名‘技术流’神经外科医生。”从业以来，金鑫一直在不断钻研先进技术。

孩子的脑部组织发育不健全，有些疾病成年人不需干预，但对孩子来说，如不及时处理，可能会影响孩子一生。“这里不得不提蛛网膜囊肿。”金鑫说，成人蛛网膜囊肿一般无需治疗，但儿童就要积极治疗。

洋洋8个月大时因不能抬头、翻身等，在当地医院查出小脑上池蛛网膜囊肿。金鑫接诊时，患儿已经2岁，仍不会说话，颈部无力、无法站立。检查显示蛛网膜囊肿导致脑干受压明显移位。“在孩子大脑生长发育最关键的时期，囊肿不断长大，占据大脑生长发育的空间，并持续挤压大脑，导致脑萎缩。”

最终金鑫用神经内镜实施手术，恢复患儿正常脑脊液通路。“神经内镜手术能减少对大脑的损害。”术后复查显示原蛛网膜囊肿及脑室明显缩小，脑干受压得到缓解。最终洋洋顺利康复出院。

作为神经外科微创时代具有代表性的神经内镜技术，尽管在国内兴起只有十多年，但金鑫深知“微创”手术方法创伤小、恢复快，更符合人体生理特点。所以他一直潜心钻研神经内镜技术，并在临床工作中积累了丰富的经验。他希望能借助这一“武器”，呵护广大患者，尤其是儿童患者的健康。

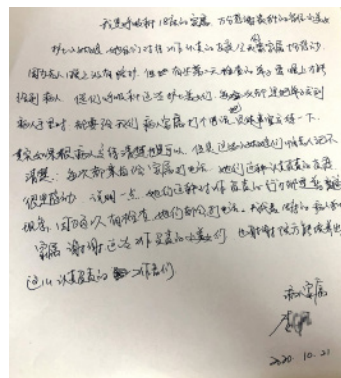


金鑫主任带领团队查房

医者感悟

我的门诊日记

一封表扬信，充分体现了京煤总医院呼吸与危重症医学科诊疗服务的细致周到，又如春雨般润物无声，这是给润心服务最好的诠释。患者事，无小事，有时候多说几句，多跑几趟，多考虑一下，就可能为患者带来方便，让医疗服务更有温度，滋润患者的心灵。



和京煤有个约会



第一次被小姑娘吸引，完全是因为她独特的新疆名字，但随后真正打动我的，却是比她名字更出众的乐观个性。对一个豆蔻年华的少女来说，长期被慢性病折磨，笼罩在可能残疾的阴影下，是非常不幸的。但病痛并没有摧毁她对生活的热爱和希望，她永远那么温柔而有礼貌，不急不躁，静静地候诊。只有偶尔在眼底一闪而过的焦急，让我体会到她作为一个高三学生，不得不定期翘

课来复诊的无奈。

作为母亲，我有点心疼这个懂事要强的孩子。但我不能破坏就诊规则，因为这样对其他患者不公平。我把她拉进微信患教群，教会她如何选择合适的预约方式，减少候诊时间；教会她如何利用微信预约，把就诊时间拖到放学后；还教会她如何利用线上的答疑与复诊，减少到医院的次数。在不影响病情控制的前提下，我帮她将滞留在医院的时间尽量降到最少。

随着高考临近，她的求助微信日益增多，而我也竭尽所能，为她做好医疗保障。最后她向我发出了一个特别的请求，希望给她量身定制开药计划，保证她在高考与返回新疆期间的用药。如约而至的是她的老师，在详细了解了她的行程后，我为她制定了以退为进的策略，特意少开，以调整开药周期，最大程度满足了她的需求。制度是冰冷的，但医疗服务是有温度的，只要肯花心思，就能帮助患者更多一些。

看到姑娘在微信里饱含深情地许下和京煤的约会，我的心暖暖的。我相信我传递给她的不仅是战胜疾病的信心和勇气，还有医务人员服务患者的善意与美好！

两块糖

为不知微信为何物、永远挂不上号的孤寡老人，为天不亮就出发、奔袭百公里的患者，为被病痛折磨、不能抱娃的妈妈，那天我又一次次心软，不得不再次挑战自己的极限。虽然口干舌燥、饥肠辘辘，但我仍努力让唯一露在口罩外的眼睛保持着微笑，传递着温暖。除了正常诊疗，我还会暖心地问一句，“辛苦了，让您久等了，是不是还没吃饭？”患者多半会回应我，“没事没事，您才辛苦，饭都吃不上！”



诊疗井然有序，没有抱怨，大家给予的都是理解与宽容，这良好的氛围给予了我无穷的动力。但这份美好却被一个破门而入的患者打破了，我皱了皱眉，刚想请她按顺序候诊，患者却抢先开了口，“医生，您太辛苦了，都吃不上饭，赶紧把这两块糖吃了，别低血糖了！”没等我反应过来，患者已经放下糖，一阵风般

地出去候诊了。诊桌上普通的两块方糖，却让我的心一阵阵温暖！

曾几何时，我的诊桌里，经常有几块糖，是为了给等待抽血可能会低血糖的患者准备的，但从没有一块是给我自己的。而在我漫长的出诊生涯中，我也确实用它帮助过许多患者。但我从没想过，自己有一天也会接到患者的这份甜蜜馈赠，如同我体恤患者的不易，他们也在悄悄地关心着我。这就是润心服务的最高境界吧！打开糖纸，放一粒在口中，瞬间甜到了心底！

北京京煤集团总医院 逯震芳

他山之石

▶ 医院文化建设该如何做？

医院文化建设并不是一个新话题，但近两年明显得到了广大医院的强调和重视。医院文化建设如果真正能够得到重视，不仅利于医院品牌化发展，还利于医护积极性调动和医患关系的更加和谐。根据我们的访谈和调查，很多医院虽然强调了医院文化建设，但多数做得只是形式，没有从根本上进行建设，没有达到文化建设的目的。

国际关于医院文化的观点

关于医院文化，国外的很多研究与观点值得国内很多医院学习，比如耶鲁公共卫生学院2017年的一篇文章标题就是 Hospital Organization Culture Impacts Patient Care（医院组织文化影响患者照护），文章中提到一项研究：入组研究的10家医院，有6家因为有积极的组织文化变革而让AMI（急性心肌梗塞）生存率得到了更快的提高。

美国ITA集团（咨询公司）的一篇研究文章，则把文化提升到另外一个高度。这篇文章的标题是：Culture: The Heart of a Successful Healthcare Organization，意思是说文化是成功医疗机构的核心。该文章作者Tanya Fish指出：根据CareerBuilder公司进行的一项全美调查，与所有其他行业相比，医疗保健工作者（例如医师和护士）在工作中承受的压力最大，超过了销售人员、警察和其他无数职业。该文也建议：医疗机构要通过文化建设来减轻医护的压力、增加组织融入度。

国内医院文化建设现状与建议

而国内虽然有很多医院强调了医院文化，但对医院文化的内涵和价值认识还不够，有的医院管理者把文化建设作为面子工程，更多医院管理者容易把医院发展历史和医院理念（CIS中的MI内容）宣传展示作为了建设的重点。在这样的指导思想下，即使有文化建设，也难以产生实际效果。

医院文化建设对内的目标是凝聚人心，应该增加4“感”，即归属感、安全感、荣誉感、使命感。其中增加职工使命感是以职工有归属感、安全感、荣誉感为前提的。医院文化建设对外的建设目标是提升医院品牌形象，应该注重3“化”，即规范化、人文化、行为化。如果以4“感”+3“化”为落脚点，并逐步分解落实到具体行动而不仅仅是文字，则医院文化建设必然成绩斐然。

这家医院文化建设值得学习

医院文化建设形式（如理念提炼并分解到使命、愿景、价值观，理念文化的上墙等等）是必要的，但不是主要的、更不是唯一的。以我们一家医院的文化建设为例，形式上非常创新而独特，把倡导的“家”文化的理念层分解为和谐（harmony）、责任（obligation）、使命（mission）、效率（efficiency），四个词巧妙组合为家的英文home。为了让患者感受到家的温暖，把原先制度、要求等冷冰冰的病区展板全部换为温馨的内容：进入病区第一块展板是全科医护人员的笑脸墙。为了让医护人员有文化建设的参与感，病区第二块展板是全科医护人员的服务感言。

类似这样的形式还有很多，但更值得其他医院学习的，是该医院推出的很多让职工感受到了家的温暖、提升归属感的具体行动，举两个例子：

1) 医院推出人才培养计划，帮医生建立好与知名专家学习互动的便捷通道，请专家深度辅导论文与科研，对有科研成果者大力奖励，等等此番措施推出后，数年时间，医院从没有1名博士到拥有30多名博士。

2) 为解决暑假期间年轻职工年幼孩子得不到妥善照顾的难题，医院联合教育机构并出钱在医院办专属暑托班，医院内部腾出阅览室，职工可以把读小学的孩子带到这里，医院也会安排大一点的孩子当这些孩子的“孩子王”来有序维持。

这样的从管理理念方面的配套改变和行动，自然提升职工的归属感、安全感、荣誉感和使命感，满意的医护自然而然也让患者感受到了家的温暖。

医院文化建设总体实施建议

因为医疗有着很强的个性化服务特征，此个性化不仅指接受服务的患者方个性化，更包括提供服务的医护方个性化。个性化的服务更取决于内因，内因问题不解决，再多的制度、再精细的管理，也难以奏效。总的来说，以医护为

本是医院文化建设成功的关键，而具体实施方面，有如下建议：

- 成立由多个不同部门参与的文化建设领导小组；
- 结合医院自身情况提炼独特的文化核心理念；
- 组织学习医院文化理念内涵与建设目标、意义；
- 广泛征集医务人员的建议并争取全员参与；
- 将理念转译为有形的视觉元素并以多种形式体现；
- 制定与理念一致的4“感”3“化”具体行动计划；
- 建设领导小组号召全员对行动计划分步实施；
- 遵循PDCA模式在实施中不断深入与优化。

来源：今日头条

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

