



华润医疗患者服务体系 润心简报

2020年12月



目录

CONTENTS

体系深化

- 01 首届患者服务体系建设大会成功举办
- 04 华润医疗“患者服务体系建设促进会”圆满召开
- 06 患者服务最佳实践评审工作进展
- 09 患者服务信息管理系统上线及使用情况
- 10 《华润医疗人的知与行》每日箴言推广总结

使命担当

- 12 徐矿医院润心患者服务小程序上线啦!
- 14 顺义区首家“互联网+护理服务”项目在空港医院启动
- 16 关爱老年患者 顺义二院创建老年友善医院
- 17 润心服务 关注老年群体的挂号体验
- 19 让儿童对口腔治疗不再害怕

知行合一

- 21 妙手仁心 为76岁急性脑中风患者成功溶栓+取栓
- 23 急腹症中心为误食牙签患者解病痛
- 25 聚焦“一医三专”的义诊服务
- 26 世界慢阻肺日 门区医院送医下基层
- 27 淮北矿工总医院试运行预约停车服务
- 28 冬季就为患者使用有温度的耦合剂
- 29 患者的信赖 弥足珍贵
- 30 为居家患者 延续护理延续爱

遇见美好

32 “我在这里体会到了当年为人民服务的感觉……”

34 百姓送来盖有居委会公章的感谢信

35 乐心工间活动 助白衣强健体魄

36 第三届职工趣味运动会 脑科人凝心聚力展风采

感动人物

38 妙手施仁术 仁心解烦忧

最佳实践

40 小而美的感动式护理服务

名医风采

41 林涛：神经内镜手术不止于鼻

医者感悟

43 患者服务体系建设感悟

他山之石

46 改善患者就医体验，请从这五大方面着手

体系深化

▶ 首届患者服务体系建设大会成功举办

12月5日至6日，由国家卫生健康委医院管理研究所与华润医疗联合主办的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在武汉拉开帷幕。

大会以“创新患者服务 保障人民健康”为主题，围绕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，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，提升全社会医疗机构保障人民健康、履行社会责任、实现社会价值的的能力。

本次会议邀请了国家卫生健康委和各级卫生健康行政部门、各级各类医疗机构、相关的科研机构、行业组织代表等600余位领导和专家现场参加开幕式和各项专题会议。为全面呈现大会主题，本次大会分别设有智慧患者服务、患者体验提升两个分会场。

开幕式——重磅发声，引领患者服务体系创新发展方向

在本次会议的开幕式上，国家卫生健康委医院管理研究所所长叶全富和华润医疗总裁成立兵分别致辞。



国家卫生健康委医院管理研究所叶全富所长在致辞中介绍，为全面落实《进一步改善医疗服务行动计划（2018-2020年）》，需要各单位不断完善工作运行机制，进一步提高医疗服务质量和效果，促进“以患者为中心”医疗服务能力

的持续提升。

华润医疗成立兵总裁在致辞中指出，华润医疗作为一家红色央企，认真贯彻落实党的十九届五中全会中提出的“全面推进健康中国建设”的重大任务，并始终以“仁心仁术 康泽天下”为企业使命，致力于向社会大众提供优质安全的医疗服务。2019年，华润医疗开启了全方位的“润心”患者服务体系建设，并在旗下医院全面实施，患者就医体验和满意度得到明显改善，赢得了患者的广泛好评和业界的高度评价。未来，华润医疗将在国家卫生健康委医院管理研究所的指导和帮助下，继续推进患者服务体系建设，让患者“看病更舒心，服务更贴心”，努力提升人民群众就医获得感、幸福感，为落实健康中国战略做出贡献。

启动仪式——大咖云集，共同鉴证医疗服务开启新时代

在患者服务体系建设项目启动仪式上，由国家卫生健康委医院管理研究所所长叶全富、北京大学医学部副主任肖渊、华润医疗总裁成立兵、北京协和医学院教授袁钟、北京大学第三医院副院长付卫、中国人民大学研究员王丹、山东省立医院副院长王荣、福建省立医院副书记李红共同主礼、见证，共同开启以患者为中心的医学人文思想、服务组织变革、服务流程优化、患者体验提升等方面研究。



主题分享——行业分享，前瞻患者服务体系的发展前景与机遇



在主题分享环节，国家卫生健康委医院管理研究所董四平主任、北京协和医学院袁钟教授、北京大学第三医院付卫副院长、华润医疗副总裁吴新春等二十余位来自政府、医院、高校、企业的各医疗服务领域的专家分别介绍了推动优质高效医疗卫生服务体系建设思路，

分享了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，畅谈了医疗机构智慧患者服务探索之路，探讨了医疗机构的人文建设内涵与模式，共享了患者就医体验的分析研究成果。

本次会议是国家卫生健康委医院管理研究所与华润医疗战略合作的标志性起点，以本次会议为契机，双方将不断加强“以患者为中心”医疗服务能力提升的内涵建设、关键路径和重要举措，积极促进患者就医体验的有效改善，努力提升人民群众就医获得感、幸福感，持续推动健康中国战略的有效实施。

华润医疗“患者服务体系建设促进会”圆满召开

12月4日，华润医疗患者服务体系建设促进大会在华润武钢总医院大礼堂圆满召开。武汉市青山区卫健局副局长耿维东、华润医疗副总裁吴新春、华润武钢总医院院长金志刚、广东三九脑科医院名誉院长黄勤，以及来自各成员医院的患者服务总监和患者服务相关工作人员等100余人参加了本次会议。会议还特别邀请了志愿者团队和患者代表参加本次大会。



2019年，华润医疗患者服务体系建设正式启动。自开展以来，在各成员医疗机构的共同努力下取得了突出的效果，通过组织变革，成立润心患者服务中心，并设立直接向院长书记汇报工作的患者服务总监职位，统筹患者服务工作。

在此基础上，开展了提升医院管理水平和提升患者体验的大讨论整改工作，通过推进《华润医疗人的知与行》一系列文化建设活动，不断将“以患者为中心”持续深入到医务人员内心，并通过患者满意度管理、信息系统固化和最佳实践标准推广，有力提升了华润医疗的整体患者服务水平，打造出华润医疗的患者服务品牌。

金志刚院长讲到，患者服务体系建设是目前医院发展建设中非常重要的工作，2020年初我们战胜了突如其来的新冠疫情，也更加坚定了以患者为中心的服务理念。在华润医疗的统一部署下，武钢总医院深入开展了“品质、效率、体验”为主题的全院大讨论，通过开展一系列患者体验提升活动，促进了积极的医患沟通，提升了患者满意度与就医获得感。

武汉市青山区卫健局领导表示，华润医疗作为医疗改革的先行者，始终在不断探索中努力前行，其旗下的华润武钢总医院是武汉市青山区唯一的三甲综合医院，一直以来都是全区医疗服务工作的先驱者，在医院管理、质量安全、

医疗服务、学术研究等方面均取得了不俗的成绩。希望医院继续把患者服务工作做好，进一步提高服务质量和患者满意度，为全区居民提供优质的医疗服务。

吴新春副总裁在致辞中讲到，患者服务体系的建设是一项长期的工程，具有战略性、创新性、实效性和延展性，取得的阶段性成果来自大家共同的努力。希望能通过本次促进会，进一步推动患者体系建设进入新的高度。

患者体系建设是长期工作，是一项暖心工程。可爱可敬的志愿者们和医务人员一起走过了抗疫最艰难的岁月，今后也将携手为患者提供帮助和志愿服务，践行团结互助、奉献友爱的精神。同时，体系建设也是一段走心之旅。在促进会现场，患者家属难掩感激之情，上台与大家回顾了父亲因急性心梗，在武钢总医院得到及时、专业、无缝衔接的抢救经历，深感以患者为中心的医者温度。



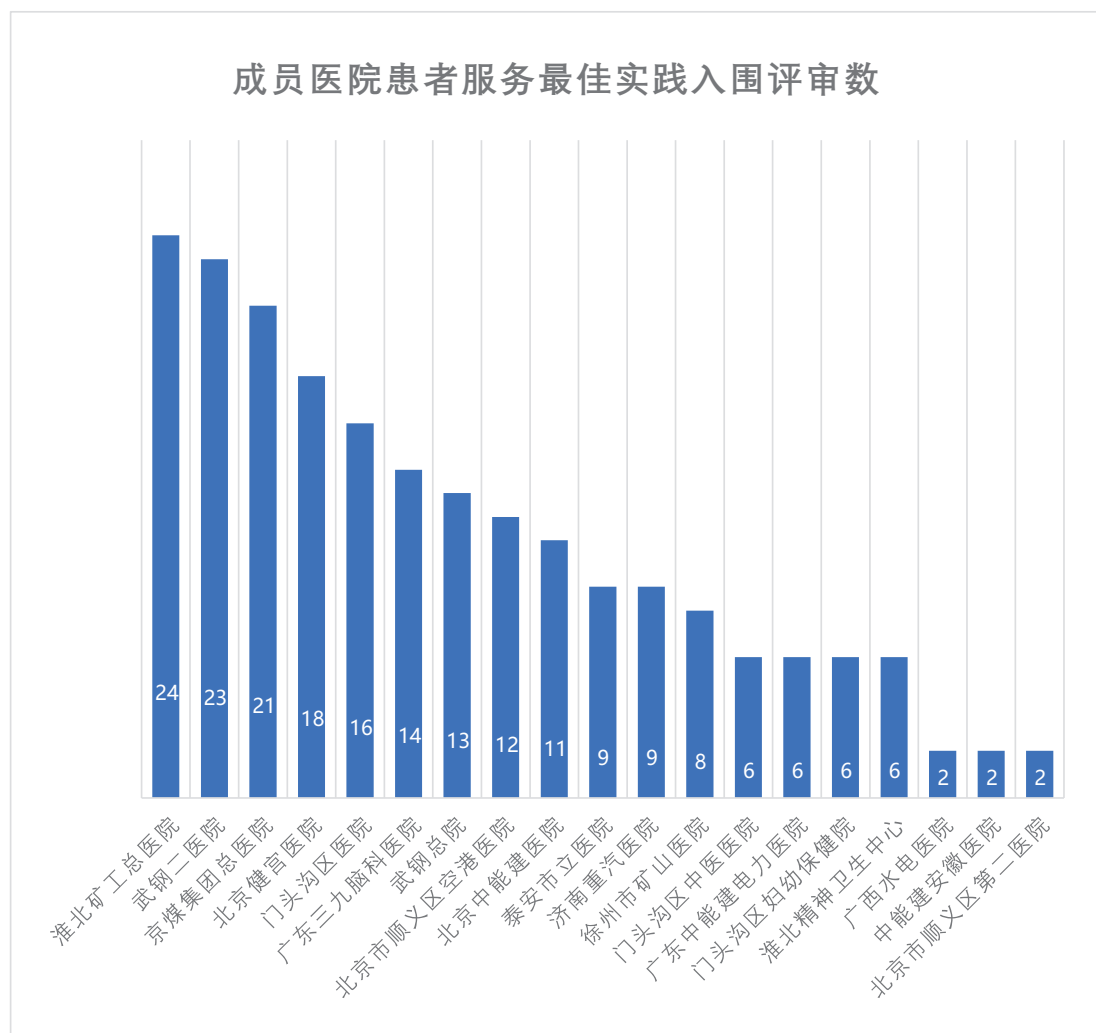
与会人员纷纷被志愿者的热忱，还有患者对医者的信赖所感动，武钢总医院创伤手外科、超声影像科、内分泌科等学科带头人，通过以患者服务最佳实践案例分享，向各界参会者传递着医者的精益求精态度和仁心仁术追求！

2021年是十四五开篇之年，华润医疗将继续以患者为中心，不断加强患者体系建设，提高各医疗机构患者服务水平，改善患者就医体验，为提升人民群众就医获得感而不懈努力！

患者服务最佳实践评审工作进展

· 成员医院患者服务最佳实践展示

经过前期的申报、遴选和初筛，2020年度患者服务最佳实践共有208个项目最终顺利进入评审环节。



下面分别就“管理创新”“患者体验”“活动策划”“品牌推广”“员工关爱”主题列题如下：

2020年度患者服务最佳实践列题管理创新、患者体验

编码	项目名称
325441	病人提 我们改
325731	妊娠期高血压“一病一品”创新护理服务模式
325772	精准用药，做自己的降糖管家
325779	医生综合素质评定提升学科内在动力
325792	关于在查房过程中增加“纠纷风险评估”的实践
325807	凝聚前员工传播好口碑
325910	融合式健康宣教在永久起搏器植入术围手术期的应用
325987	打造学习型团队，提高诊疗质量及效率
326107	基于区域医联体内急救重点病种患者上下联动无缝衔接安全转运
326141	疼痛科&科室文化建设和创新
326166	临床伙伴模式搭建职能临床沟通桥梁，有效服务临床
326170	优化眼科无菌包的管理实践
326223	基于FOCUS精细化模式的卫生间标准化管理
326224	“无缝式”交接模式对手术患者服务效果的应用
326276	基于《国际护理人文关怀标准》下格化护理沟通模式在急诊护理人文关怀中的应用
326289	护理部培训方式的创新与知识库的建立
326338	MDT诊疗模式降低肿瘤患者营养不良
326339	开展横断面调研提高静脉输液治疗质量
326416	常态化服务分享会促进服务薄弱点整改
326419	微信沟通，只跑一次，优化申领流程——“非医物资请领”群
326444	医院通讯员队伍的管理和培养
326473	北京市顺义区空港医院人力资源全流程管理表单
326476	业务模块精细化科室运营
326470	疫情期间病区封闭式管理，安装门禁系统。
326583	绩效管理提升服务实践
326584	服务满意度测评申报
326574	加强风险管理，为患者安全保驾护航
326499	建设院前沟通机制，提高急救效率
326577	现代患者满意度浅析及闭环管理
326617	张金梅伤口造口工作室愈创面社区-医院联动模式
326636	首接负责制提升医辅职能部门服务效能
326638	磁性护理在提升护理服务品质的实践
326640	六心十点，全面提升护理品质
326646	护士长五查房制度，把“技术+服务”=“康复+美好”
326726	外科病人围手术期的规范化血糖管理
326754	北京市健宫医院护理部开展“统一标准化护理操作教学视频录制”项目
326756	北京市健宫医院护理部建立《管路滑脱风险管理制度》
326757	北京市健宫医院护理部优化核酸采集及标本交接服务流程体系
326783	开检验门诊，缩短报告时间——全方位提升患者就医体验
326786	标准化打造客服队伍 在医院管理中发挥协同作用
326849	细化至科室的满意度分析促进临床科室满意度提升
326875	全方位细节管理提高患者满意度
326944	一卡在手，急救无忧（虚拟现金卡，畅通急救绿色通道）
326954	基于“金牌护士+上门服务” 打造“触网”护理服务模式
327011	主诊医师主导的多学科团队的足病患者微信群管理
327049	“全院一张床”，打破旧藩篱，共享新空间
327069	一岗多能协同增效
327079	运用业务矛盾理论（TRIZ）与品质管理工具，为患者提供优质药学服务
327090	减少麻醉开机时间
327188	基于QFD创新型品管圈优化门诊服务流程
327199	看似药品图谱在临床工作中的应用
327207	改良抢救车检查登记表，提高急救物品、药品完好率
327250	设置专用计时器，有效管控浸泡消毒时间，确保物品使用期限
327253	设置试管收集袋，提高抢救效率
327271	康复医学多学科管理服务模式（MTD）
327362	精准提升患者用药合理性经济性——基于药师+系统双重前置审核在PIVAS中应用
327369	打造社群平台，构建新冠出院患者精神家园
327371	监控视频助力院感防控督导
327510	保护患者、关爱员工从院感抓起
327512	7S 管理在提升患者就医体验中的应用
327539	提高肺部疑难疾病本院有效处治率
327555	准确运用创伤评分系统，规范急诊创伤救治
327560	建立SOP作业清单，规范医护人员标准
327634	数据填报从性的提高在“创伤中心”建设的作用
327655	“四位一体”循环模式在医疗质量管理中的应用
327749	尽“心”扶“新”，传“薪”汇“馨”——门诊中医员工入职篇
327783	光盘行动
327806	开展“3H”优质护理服务 创新护理服务模式的临床实践和探索
327863	加强医疗安全防范 避免暴力伤医事件发生
327879	优化接诊流程，细化宣教管理，提升患者就医体验
327916	通过解决市民热线提升患者就医获得感
327924	垃圾分类无小事 全员参与热情高
327926	限时平诊检验报告，提升门诊就诊效率
327929	整合医学模式在精神科的建立与应用
327941	优化急性脑梗死静脉溶栓治疗服务流程

编码	项目名称
325350	趣味康复，健康动起来
325556	群友聚会，真情暖人心
325564	中建医院透析室官兵扫码管理红包活动
325624	预防接种门诊分时预约方式接诊
325684	二癌科健康宣教
325689	院前护理措施落实率
325726	儿科雾化器租赁服务
325747	搭建与患者交流平台，普外科建立医患微信群
325734	减压手套在骨折护理中的应用
325736	通过漫画宣教、音乐疗法、花相展示综合干预方法缓解手术患者焦虑情绪
325917	优化内镜室预约流程 提升患者满意度
326002	“三位一体”患者微信群的精准管理
326085	三从六合一护理工作模式切实落实优质护理提升患者获得感
326090	家庭医生签约 护理零距离
326116	出院患者的全周期随访管理
326117	“互联网+”药学咨询服务新模式
326122	口服通气固定方法改良
326126	优化疫情期间服务流程，提升患者就医体验
326152	手抱枕
326163	我“动”您不“动”——门诊一站式抽血服务
326164	医技检查回归门诊提升患者就医体验
326208	病区便民多措并举，提升患者就医体验
326214	大小便护理，太后“腿”腿
326296	“心理查房”为抓手，建和谐医患关系
326330	一病一品护理服务项目-老年心力衰竭患者的护理
326347	小物件新用途
326365	关爱住院贫困户，真情服务暖人心
326372	行润于心 携手健康——患者服务主题月
326411	护士变身理发师，为手术保驾护航
326447	优化后防随访模式
326488	暖心心理关爱活动，让封闭的患者院里有温度
326492	合理安排肿瘤患者放射治疗时间，优化放疗服务流程
326500	优化肿瘤患者介入流程，提升就医体验
326554	“系紧端午 携手健康”泰安立医院开展送温暖活动
326592	医疗辅助中心夜间不停诊
326632	内分泌专科门诊就诊流程优化管理
326635	最美莫过于夕阳红
326637	门诊一站式服务中心提升患者和员工服务体验
326639	感动服务在提升患者满意度的实践
326650	全方位科学康复，让患者恢复健康
326660	患者零注射+教育小视频——我们的核心创意
326667	提升患者预约挂号体验感
326702	“向”上相连无纸笔，电子声明保平安——药品二维码说明书的推广
326723	视频探视，泰安立医院ICU，不一样的“1 See You”
326758	为患者提供个性化、人性化的康复治疗，润心服务，提升就医体验
326772	TS管理
326774	通过个性化健康教育提升患者就医体验
326788	疫情防控当下，精神科探视探视探新模式
326795	住进患者微信群管理
326808	提高医疗质量-普外科建立急慢性患者高效的诊疗通道
326813	改善患者关于就诊时间所烦恼
326843	为行动不便老年患者提供诊疗服务（行动不便的老人、轮椅上的患者，医生下楼安排就诊）
326867	共享多渠道，贴心又便捷——检验报告流程的优化与探索
326882	“双心”让老年心血管病患者更快恢复
326951	借力信息软件提升出院随访满意度
326972	北京市健宫医院公众号上新体检报告查询功能，开展快递邮寄等服务。
326997	预防院内感染的家属管理
327018	扩展医疗服务范围-智能化干预预防高危感染患者的用药依从性
327048	开通检验项目双向转诊绿色通道，缩短患者等候时间
327062	开展分娩镇痛
327070	小细节，大问题，打造“便捷无惧”服务
327166	为外地患者办理病历邮寄，消除患者后顾之忧
327167	远程医疗让服务更有品质
327183	通过门诊文化建设和实施，改善患者就医感受
327263	递上一杯红糖水，提升患者就医体验
327272	通过微信推送提高精神科出院患者复诊率
327274	通过互联网+智慧健康干预提高精神科患者及家属就医体验
327289	依托延续性护理服务中心，打造新型护理服务模式
327306	关爱女性—无痛人流后的暖心关怀
327345	感谢我生命中每一次幸福的决定
327360	口腔科安装多媒体播放器舒缓患者紧张感
327361	改良腹腔镜检查单
327363	通过“寓治封闭，雾化治疗”项目降低我区幼儿和小学生的患病率，维护我区居民健康
327364	通过“免管+免感”补牙项目提高本区中小学生龋齿充填率，维护小学生口腔健康
327368	通过“融合”检测让患者早日康复
327370	线上“润心课堂”，空中传递大爱
327406	“润心”服务——智慧单元预约中心的微信平台搭建
327430	私人订制——场医患的“约会”
327447	一枚小印章，鼓励患者参与用药安全
327537	持续改进满意度调查，提升患者就医体验
327538	陪伴让亲情更有“触手可及”
327540	内窥镜室讲解员——做好科室宣传进一步提升患者体验
327550	设立润心预约车位，提升患者就医感受
327558	围术期精细化管理的有效干预措施
327567	建立“护心小组”微信群，为冠心病患者保驾护航
327597	加强感染管理，保护母婴健康
327601	扫吗农和农
327667	病区环境对住院患者体验提升影响
327688	讲读相融，多方服务百姓
327694	阳光家园，人间有爱
327703	老有所乐阖家欢喜——涨知识、得健康、获奖品
327708	缓解病房患者的烦躁情绪
327710	打造润心服务快捷通道，实现患者就诊全预约
327755	采用图片沟通，提升就诊效率
327759	医生名片
327793	尊重少数民族风俗，润心服务进行到底。
327860	提高提升润心CICAE流程执行合格率
327885	应对腕带“致敏”的小措施
327918	运用医护联合干预健康干预，提升青少年情感障碍患者家属幸福指数
327932	减少处方首次调配失败次数，缩短患者候药时间

2020年度患者服务最佳实践列题活动策划

编码	项目名称
325379	有效开展大讨论活动
325417	润心学习分享沙龙系列活动
326013	规范义诊讲座流程,提高活动质量
326155	“心在云端”主题系列科普网络直播讲座
326272	“小小医生 大大梦想”——小小医生职业体验系列活动
326549	待患如亲,情暖人心
326642	情景剧表演赛,提升实习护生护患沟通能力
327367	通过口腔健康讲座提高我区儿童口腔健康水平
327507	英语角——用英语讲述我们自己的故事
327541	“呼吸科吸入药物”的科普拍摄视频比赛
327683	疫情下的心的堡垒

2020年度患者服务最佳实践列题品牌推广

编码	项目名称
326387	基于真实故事的再创作——以真实故事传递医学科普
326393	借助媒体力量,提升医院品牌形象
326574	健康日借势营销,打通线上线下传播壁垒
326662	巡回医疗+远程医疗运用于养老机构
326973	打造急救培训团队,助力医院品牌宣传
327013	科室文化引领科室发展
327251	“用心服务 环环相扣”创建疾病护理服务新模式
327423	疫情期间科室品牌建设推广
327635	普及有形急救知识,创造无形社会效益

2020年度患者服务最佳实践列题员工关爱

编码	项目名称
325339	开展“中国护士关爱月”活动 关注我的美丽“心晴”
325465	职工暖心驿站
325912	风景这边“读好”
326265	应用移动式对讲机加强医护人员沟通增加工作效率
326277	“插花品香”以人文关怀提升员工幸福指数
326288	构建“社会-家庭-机构”三位一体的员工关爱体系,缓解严格封控下养老院员工的心理危机
326408	感恩父母,传承孝道——孝文化查体护佑健康
326498	战疫情、我们在行动
326633	巴林特小组降低医务人员工作倦怠和焦虑助力服务
326700	用影像记录美丽健宫
326864	开展员工及亲属在院住院治疗关爱活动,提升医院美誉度
327293	走一走、谈一谈,重汽医院初体验——新入职员工体验日和座谈会
327548	“孕”动汇,“胎”健康

下一步工作:

- 1、开展患者服务最佳实践的评审工作。
- 2、发布2020年度华润医疗患者服务最佳实践汇编。
- 3、持续推广应用患者服务最佳实践并跟进落地效果。

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徐州市矿山医院正式上线

12月18日，患者服务信息管理系统在徐州市矿山医院成功上线，标志着徐矿医院在预约诊疗、信息查询、便捷服务、健康教育、满意度调查、患者随访等智慧服务水平又迈上了新的台阶，徐矿医院也成为华润医疗旗下第6家成功上线该系统的成员医院。



18日下午，系统上线仪式在徐州市矿山医院门诊大厅举办，润心患者服务中心、信息科、部分职能科室及志愿者现场参加。

随后，徐矿医院线下各门诊单元、各病区开展了全面的系统推广工作，同时通过公众号推文对外发声。截止目前，系统添加人数已接近千人。

2、已上线医院系统使用情况

截止12月24日，已上线医院累计添加人数（不含重复登录人数）已突破20万人，各医院总的每日访问量超6000人次。

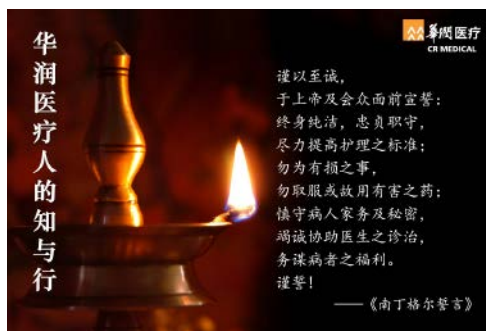
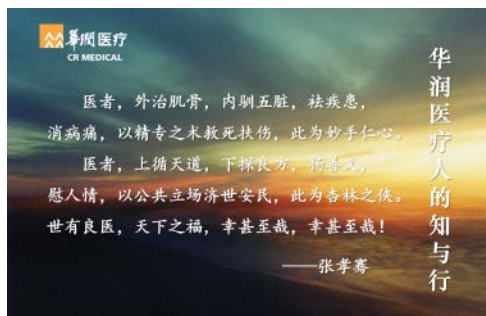
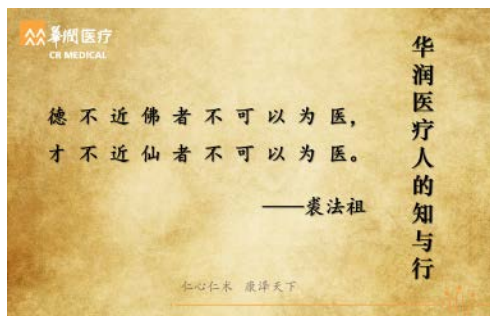
	徐州矿山医院润心患者服务中心 624854993@qq.com	947 累计用户		广东中能建电力医院 gdeh8833@163.com	5.8千 累计用户
	北京中能建医院 442388681@qq.com	4.1千 累计用户		广东三九脑科医院 brfwzx_gw@999brain.com	4.6万 累计用户
	北京市健宫医院 hxh@crmedical.hk	9.6万 累计用户		淮北矿工总医院 wxxcx@crmedical.hk	5.0万 累计用户

《华润医疗人的知与行》每日箴言推广总结

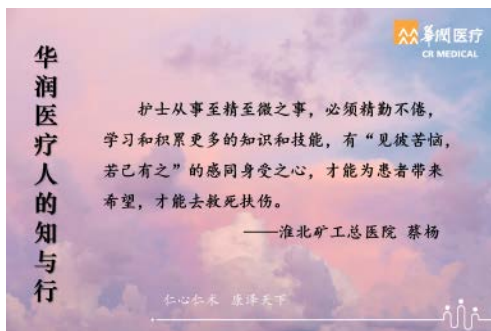
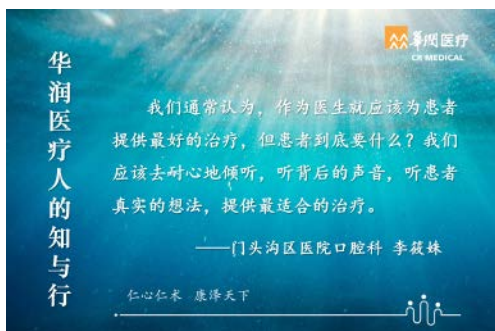
《华润医疗人的知与行》是我们在探索医学人文建设过程中的一个抓手，一项成果。我们通过追溯和共鸣大医精神，来启迪医务人员的医者初心，深切领悟大医之魂；通过征集和展示华润医疗人服务患者的感悟经历和共情故事，引导大家用实际行动去实现医者的誓言，促进知行合一；我们展示了抗疫期间华润医疗人义无反顾、逆风飞扬的感人事迹，讴歌了医务人员高度协同、无私奉献的战疫精神。



我们将这些真实感人的文字，编辑整理成《华润医疗人的知与行》系列丛书，面向全体成员医疗机构进行发布，引发了广大医务人员的思想共鸣。为促进更好地推广和交流，自7月14日起，我们每天以“每日箴言”的形式，向全员传播历久弥新的医学誓言、大医感悟，分享来自一线医务工作者的“医言医语”，逐步形成了从职业思考到使命践行的积极的文化表达氛围。



截止至12月28日，我们共发布“每日箴言”112条，其中大医誓言与感悟45条，来自成员医院的“医言医语”67条。这些有温度、有力量的言语，来自忙碌在临床一线的医生、护士、药师、技师的笔下，还有职能、行政、后勤工作人员的精神感触。我们收到“医言医语”门头沟区医院投稿66条、济南重汽医院18条、三九脑科医院14条、淮北矿工总医院11条，以及广东中能建电力医院、门头沟区中医医院、北京中能建医院等共121条。在此，我们要感谢医务人员积极投稿、勇敢表达和深层共鸣！



就让这些服务患者的美好与芬芳，在全体华润医疗人的心里，生根发芽，开花结果，装点我们脚下的医路，温暖所有善良的医者。

使命担当

徐矿医院润心患者服务小程序上线啦！

12月18日下午15时，徐州市矿山医院“润心患者服务小程序”上线仪式在医院门急诊大厅举行，这意味着我院信息化建设上了一层新台阶，为建设智慧医院带来新气象。公司患者服务管理部



负责人陈赞丽，患者服务管理部高级经理韩鹏，徐州市矿山医院党委书记、院长乔向华，润心患者服务总监张宗雷出席仪式。共同参与上线仪式的有润心患者服务小程序项目组、信息科、润心患者服务中心等部门人员。

上线仪式上，陈赞丽首先对患者服务信息管理系统在徐州市矿山医院成功上线表示祝贺，并表示，小程序的上线对医院在患者服务管理水平上是一个重要的飞跃，不仅极大的方便了患者就医，同时也提升了患者的就医体验。希望医院把患者服务信息系统作为宣传医院品牌的一个方式，让信息系统多跑路，让患者少跑路。

韩鹏经理表示，小程序的上线代表着医院信息化建设有了重大的进步，希望全院工作人员要重视小程序的使用，让患者切实感受小程序带来的便捷。



乔向华院长在15时18分宣布：徐州市矿山医院润心患者服务小程序正式上线！

润心患者服务小程序的成功上线凝聚了我院全体员工的辛勤与智慧，上线前夕，公司患者服务管理部韩鹏经理为我院进行多次培训。培训结束后，在全院范围内进

行内部测试，发现问题及时沟通，及时改进。

随后，润心患者服务总监张宗雷介绍系统上线过程及推广使用事项。润心志愿者们早已准备就绪，他们使用说明彩页、介绍易拉宝等工具，告知前来问询的患者小程序的使用方法，指导患者扫码关注并绑定就诊卡。各诊区、各病房病区同步宣传，只为让患者更快地了解和正常使用，感受小程序带来的便捷就医体验。



徐州市矿山医院

顺义区首家“互联网+护理服务”项目在空港医院启动

为进一步落实国家卫健委关于开展“互联网+护理服务”试点工作文件精神，精准对接和满足辖区百姓多层次、多样化、个性化的护理需求，充分利用互联网信息技术，创新护理服务模式，为患者提供更专业、更便利的护理服务，在顺义区卫健委、后沙峪镇政府的大力支持下，11月16



日下午2:00，空港医院“互联网+护理服务”项目启动大会隆重召开。后沙峪镇谢立芹副镇长、顺义区卫健委医政科张蓉科长、空港医院党政班子成员、相关科室负责人及护理人员共计100余人出席会议。

本次项目启动会由空港医院党支部书记王志娟主持。大会开始后，首先播放了空港医院优质护理视频宣传片。随后，空港医院护理部主任王春怡向大家介绍了医院的整理护理人员情况及培养建设思路，以及“互联网+护理”工作开展的基础。



在隆重的氛围中，迎来了“北京市顺义区空港医院‘互联网+护理服务’签约仪式”。在大家的见证下，空港医院院长王晓敏与第三方合作平台签署了合作协议，这预示着，空港医院成为顺义首家“互联网+护理服务”签约医院。

签约仪式后，各级领导为首批“互联网+护理服务”团队护理成员颁发了聘书。据悉，这16名成员均具有5年以上工作经验、护师以上职称，经过层层遴选产生。为保证服务质量，护

理部还将对选派护士进行持续性深入培训及质量追踪。

受聘仪式后，来自顺义卫健委、后沙峪镇的领导分别在致辞中对本次成功签约及项目落地表示了真挚的祝贺。首先，张蓉科长代表顺义卫健委，对空港医院的创新和探索给予了充分肯定，与此同时，希望进一步明确服务流程、人员岗位职责，保证服务安全、有效、有序。随后，谢立芹副镇长代表后沙峪地区党委、后沙峪政府表示，当下，便捷患者的互联网医疗服务已成为迫切的需求，空港医院通过开展护士上门服务，解决了辖区老年人居家护理的困难，为后沙峪镇的居家养老工作开展又增添了一项新举措。最后，王晓敏院长在发言中，代表全院职工对各级领导的支持表示了感谢。她表示，本次签约项目是空港医院探索“互联网+护理”服务模式的一种积极尝试，是将医院护理服务从医院内部延伸到社区、家庭，发挥医院的专业技术优势，促进医疗资源下沉，惠及百姓的一项服务。接下来，全院护理人员将以更加饱满的热情投入到“互联网+护理服务”中来，一起为健康辖区，宜居辖区助力！

此次空港医院“互联网+护理服务”项目启动大会，标志着空港医院护理服务从此踏上了新的征程。未来，大家将在勠力同心中，让更多辖区百姓享受到足不出户就可以享受“互联网+”带来的便捷护理服务！



北京市顺义区空港医院

关爱老年患者 顺义二院创建老年友善医院

为关爱老年患者群体，构建敬老、孝老、爱老的医疗服务环境，更好地满足老年人的医疗健康需求，顺义区第二医院积极开展老年友善医疗机构创建工作。

自从老年友善医院创建工作开展以来，医院不断从内涵建设做起，发挥基层医疗网底优势，结合医疗、公卫工作，提高各项医疗工作能力和水平，增强老年人的就医获得感、幸福感和安全感。



11月19日，北京市卫健委专家组对我院“创建老年友善医院”进行了复评检查。专家组分组对文件资料以及现场情况进行了实地考察，对医院医护人员的综合素质表示了肯定，对老年友善医院创建给予了很高的评价。

以患者为中心，尊老为德、敬老为善、爱老为美、助老为乐。顺义区第二医院将不断完善和提高医疗服务能力，为老年患者创造一个安全、友善、适宜的医疗环境，更好地满足老年人的健康与照护需求。

北京市顺义区第二医院

润心服务 关注老年群体的挂号体验

方便、快捷的挂号服务，是保障患者顺利就医的前提条件。随着信息化的发展，人工挂号的比例将会逐渐下降，线上预约挂号服务正在得到越来越多的应用。对患者而言，网上预约挂号免除了长途跋涉、披星戴月的排队挂号之苦，足不出户就可以确定就诊时间、预约专家，大大改善了患者就医体验。对于医院来说，节省了医疗管理成本，缓解了门诊挂号压力，扩展了医疗服务范围，促进了患者服务的品质提升。特别是在疫情期间，线上预约挂号对防止患者聚集、控制病毒传播起到了举足轻重的作用。

北京中能建医院以患者为中心，紧跟时代节奏，上线了润心患者服务小程序，让患者在家里就能在线预约挂号，得到了患者的普遍认可。年轻人适应新生事物快，但是对于不会操作智能手机的老年人来说，自行完成线上预约挂号确实有困难。技术创新不应把老龄群体拒之门外，发现不足，及时改进，才是润心患者服务的关键。

面对老年人挂号这个难题，口腔科为大爷大妈提供“专属定制”的贴身服务，制定出两套方案。第一是通过口腔科与挂号处协调，设立老年人就医绿色通道，70岁以上老人均可在窗口挂号，在线上预约人数已满时，每日为70岁以上老人多加5个窗口号；第二是对于不会进行线上挂号的70岁以下的老年人，可由口腔科护士协助患者在手机小程序上挂号。



北京中能建医院为医保定点医院，医保定点非我院的自费患者需使用条形码就诊。条形码体积小，较为容易丢失。为解决这个问题，口腔科全体医护人员集思广益，研究制作了一种印有润心患者服务小程序二维码和医院信息的“润心”小卡片，卡片上留有空白处用于粘贴条形码，每当遇到使用条形码就诊的患者，医护人员就会主动递上这种小卡片，帮助患者将条形码粘贴在卡片上。

“润心”小卡片的制作和使用，很大程度上解决了患者容易丢失条形码的问题，患者还可以扫描上面印制的二维码，进入小程序预约挂号，更加方便了患者，一举多得。

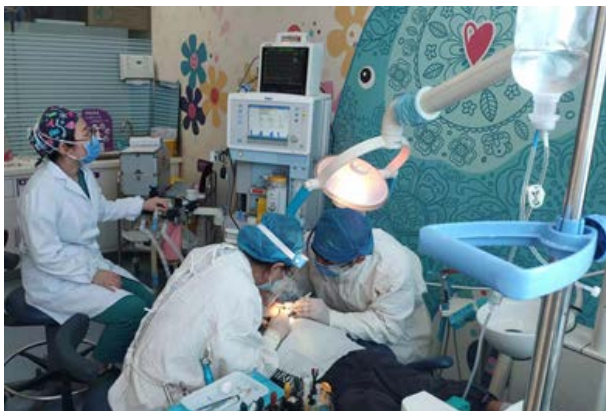
急患者所急，想患者所想，换位思考，不断改进。口腔科全体医护人员在深化患者服务体系建设过程中，不断提高服务意识，改进服务方法，提升服务内涵，为患者提供更贴心、更舒心的服务。



北京中能建医院

▶ 让儿童对口腔治疗不再害怕

为了让儿童的口腔治疗更加舒适，降低治疗过程中的不适感，同时填补我区儿童全麻下口腔治疗的空白，北京市门头沟区妇幼保健院麻醉科主任谢林波、口腔科主任吴小利带领团队成功开展了门诊“儿童全麻下口腔治疗”，填补了我辖区内医院口腔科没有



全麻手术下口腔治疗的空白，标志着我院儿童口腔舒适化治疗又迈上新的台阶。

说起为孩子补牙，几乎每个家长都有或多或少的烦恼。儿童治疗牙齿的烦恼，多数来源于孩子的不配合，治疗过程中不可避免地哭闹，又或者由于需要治疗的牙齿较多，需要多次治疗。家长在陪伴治疗的同时，需要付出较多的时间和精力。

儿童口腔治疗的不适来自于很多方面，比如儿童对陌生环境的心理恐惧，钻牙时听到机器发出的声音，看到医生手里的尖尖的工具，还有在治疗时产生的疼痛，喷水时感觉恶心、呛水，以及长时间张嘴让孩子感到劳累，应用一些药物时感到一些味道等等。

这些都是口腔科医师在治疗过程中不能避免的操作，而儿童全麻下口腔治疗是利用麻醉技术，在儿童麻醉的状态下进行的口腔治疗，以“安全、高效、不留心理阴影”为特点，解决儿童“口内患牙数量多、治疗难度大、治疗时间长、不配合”等难题。在全麻下，患儿无痛、无恐惧，同时因患儿不会挣扎哭闹，也可以避免一些风险，相对于普通门诊不能同时治疗多颗牙齿的难题，在全麻下绝大多数患者也能轻松解决。

哪些孩子适合在全麻下治疗？第一种就是因高度焦虑完全不能配合治疗的孩子；第二种是对于一些残障儿童、患有自闭症的儿童，他们的行为能力是不健全的，无法正常配合治疗，也可以考虑在全麻下治疗；还有一些从偏远地区

来就诊的儿童,牙齿问题比较多,又不方便多次复诊,也可以选择在全麻下治疗。当然,儿童能否全麻下进行治疗,需要口腔科医师与麻醉科医师在综合评估后才能确定。

门头沟妇幼口腔科将继续以患者为中心,关爱儿童群体,预防为主,防治结合,不断开展各项新技术,帮助辖区儿童拥有健康的牙齿,甜美的微笑!

北京市门头沟区妇幼保健院

知行合一

▶ 妙手仁心 为76岁急性脑中风患者成功溶栓+取栓

雪后的周一，北风凛冽，寒气刺骨。九时三十分左右，急诊紧急平车送入一位中风病人朱爹爹，爹爹早晨七时三十分在家中上厕所时，突然出现右侧肢体偏瘫，伴失语、意识障碍、口角流涎、心慌、胸闷，自服救心丸没有缓解，症状还有加重趋势，家属立即将他送往武钢二医院急诊科就诊。

急诊颅脑CT示：双侧基底节区、放射区多发脑梗灶，部分软化灶。NIHSS评分：16分。立即启动卒中中心绿色通道，化验结果示血常规、凝血项、血糖均正常。无静脉溶栓禁忌证，符合静脉溶栓的指征。

脑梗死抢救的黄金时间可以以秒和分钟计算，虽然目前尚在时间窗内，但病人未带医保卡，未办就诊卡，无法进入住院系统开医嘱，按照正常流程显然还需要些时间。卒中中心绿色通道一路畅通，训练有素的神内护士李必聪早已根据医嘱及病人体重准备好溶栓药物，随时侯命立刻溶栓。由于病人的CT片纸质报告未出，接诊医生陈名涛已飞奔到放射科亲自阅片，并现场与胡卫东主任抓紧时间分析，确定是脑梗死后，又一路跑回病房，与家属再次交待病情，并告知溶栓相关事宜。病人家属亲眼目睹医务人员都处于紧急的准备状态，当下也不敢耽误，立刻配合签字。

溶栓药物阿替普酶顺利的先静推后静滴输入病人体内。刚完成前一台手术，下了手术台的科主任刘美和介入手术医生陈尚超得知爹爹情况，丝毫没有停歇，立即到病房为爹爹进行评估。初步考虑爹爹为大面积脑梗死，怀



疑大血管有栓塞，溶栓暂时没有取得明显效果，需要紧急进行脑血管造影术明确脑部血管情况，从而能够尽快确定下一步治疗方案。家属毫不犹豫地签了字，

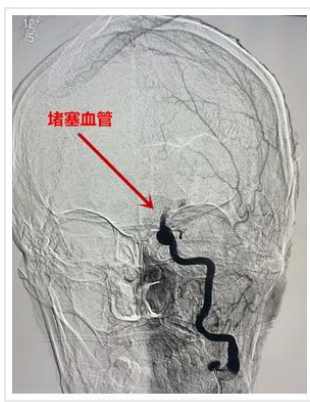
给予医护最大的信任。

十一时三十分，正是午餐时分。医务人员在介入科的手术室里聚精会神地工作着，忘记疲劳与饥饿。

取栓过程复杂曲折而又惊心动魄，七十六岁高龄的朱爹爹，血管情况极差，还一度出现牙龈渗血的情况。调整用药，导管鞘、导丝、导管、取栓支架、微导丝……有条不紊地在几双妙手上交替进行操作，终于艰难地抽吸出血栓，控制台里严密“观战”的我们顿时大喜过望，只差叫好，电脑屏幕上显示出栓塞部位血流复流，所有人的心终于踏实下来。这意味着手术成功了！

术后，刘美主任将取出的血栓物给家属看，对着取栓视频用通俗易懂的语言讲解。一直提心吊胆的家属们终于放下心来，脸露喜悦，连声道谢。

第二天早晨复查头部CT排除出血，病灶范围明显缩小。爹爹神志转为清楚，右侧肢体肌力从0级恢复到4级，转危为安，取栓效果立竿见影。今后，卒中中心将会为辖区内脑血管疾病患者提供最佳医疗服务，包括高



质量、标准化、有效的诊断和治疗方式，打造卒中救治“高铁”，为百姓提供更为坚实的医疗健康保障！

武钢二医院

急腹症中心为误食牙签患者解病痛

11月20日，正是愉快的午餐时间，和家人在外就餐的李女士忽觉有异物划过喉咙，随后再无任何不适，就没当回事。直到下午15时，李女士感觉腹部疼痛不适，又以上腹部为重。因为担心自己因为工作长期休息不佳导致心脏问题，李女士遂去附近的医院进行了心脏相关的一系列检查，均未查出异常。检查完毕，李女士也放了心，虽仍有腹痛，但她还是返回家中，未再进一步诊治。

此时的她，还不知道危险正在向她一步步靠近。

“第2天早晨6点”，据李女士后来回忆说，“当时我是突然被腹痛弄醒了，但是疼痛也没有加重，就没在意，以为就是普通的肚子痛。”李女士像平时一样，吃早饭、上班。直到上午10点左右，她觉得腹痛加重，且不再是单纯上腹部疼痛，至下午17点，她已无法忍受疼痛，且腹痛逐渐波及到了整个腹部！

李女士情急之下来到健宫医院就诊。经查体发现李女士为板状腹，腹部压痛、反跳痛，伴有明显的腹肌紧张。她的腹腔内肯定是出了问题，最大的可能就是消化道穿孔。然而行立位腹平片检查并未发现典型的穿孔影像学表现。此时李女士疼痛更加剧烈，值班医生开启急腹症绿色通道，将她先收入院。病房准备充分，一旦患者病情变化，也可以及时处理。就这样，李女士顺利住院。

直到当日值班的黄昱大夫仔细询问患者病史时，李女士才突然记起在午餐中进食牙签肉时，似乎有牙签类异物进入口腔。对照患者的腹部强化CT结果，提示胃窦处胃腔内可疑条状稍低密度影，边缘少许气体密度影。黄昱大夫当即判断这是穿孔患者，必须马上手术，否则患者将有生命危险。

此时整个病区已经为患者有条不紊地忙碌起来。护士监测患者各项生命体征，开放静脉通路；值班医师紧急联系手术室，同时与消化科刘主任做好沟通——如有异物，需要消化科协助。刘主任表示随时待命。

万事俱备，李女士被推进了手术室。手术行腹腔镜微创探查手术，探查肝上肝下间隙见淡黄色脓性渗液。胃窦前壁处可见一微小破孔，表面覆脓苔，探查整个腹腔未发现异物存在。考虑牙签仍在胃里，如不及时将牙签取出，进入肠道也可能扎穿肠管。于是联系消化科刘主任，请求急诊胃镜援助配合取出异

物。刘主任立即指派消化内科张秀莲医生、陈小燕护士携带胃镜设备到达手术室。在腹腔镜、胃镜双镜联合下，终于将导致胃穿孔的罪魁祸首——一枚牙签成功取出。



本次手术既保证了患者的安全，又避免了开腹取异物给患者带来的创伤。22点15分，手术结束，患者安全返回病房，距离患者入院仅仅过去了4个小时。

4小时内，患者完善了所有术前准备，进行了腹腔镜下胃穿孔修补术、术中急诊胃镜。这样以患者为中心的高效救治，充分体现出我院急腹症中心多学科联动的顺畅合作、流程简洁、分工明确，是急腹症患者的福音。

北京市健宫医院

聚焦“一医三专”的义诊服务

近日，京煤总医院泌尿外科成功举办了“关爱男性健康”前列腺癌筛查义诊活动。尽管当天下着绵绵细雨，现场参加义诊活动的百姓仍热情高涨，当天早7点30分，就有百姓在门诊大厅排队等候。为了减少人员聚集，不影响其他科室门诊正常秩序，医护人员将参加义诊的百姓进行现场登记、编码、分组，整个义诊过程有条不紊。医务人员按编号进行分组后，引导大家进行采血和B超检查等。



泌尿外科主任张铁铁带领医护团队，对百姓提出的问题进行一对一解答。王宏勇副主任医师用深入浅出的方式，就前列腺癌相关疾病知识进行讲解，得到现场百姓热烈的掌声！

当天义诊服务35人次，筛查出PSA异常者4人，并现场指导诊疗，通过调查问卷显示，80%存在排尿异常，10%对疾病知识不知晓。参加义诊的张大爷说：“你们举办的这次义诊活动太好了！通过今天的讲课使我对前列腺有了新的认识，从来没听到过这么详细的介绍，以前以为人老了排尿出现异常是正常的，今天才知道理解的不对，筛查前列腺癌抽一管血就能知道有没有事，以后我每年都要查一次，我回去跟我的那些老伙计都说一下，叫他们也都查查！”



通过义诊，医务人员了解到老百姓对疾病知识掌握得太少，今后将加强疾病的健康科普，关爱百姓健康。

北京京煤集团总医院

世界慢阻肺日 门区医院送医下基层

11月18日是第19个世界慢阻肺日，今年的主题是“改善慢阻肺生活，无论何人与何地”。为提高辖区百姓慢阻肺知晓率，改善提升慢阻肺预防治疗环境，伴随着2020年的北京初雪，11月21日上午，门头沟区医院呼吸与危重症医学科来到潭柘寺镇文化中心，开展慢阻肺健康宣教和义诊。



义诊当日，区医院的医护人员们顶风冒雪，准时到达，当地居民也热情不减，一早来到现场，积极参加义诊。安福成主任、李鹏飞副主任、赵岳主治医师分别进行了精彩的疾病知识讲解。医者用通俗易懂、生动形象的语言，使群众更加了解了慢阻肺这种疾病，对于疾病的预防、早期的识别和治疗也有了一定的认识。现场医护人员还为群众进行免费血压测量和呼吸诊前筛查。针对有症状的患者，还进行了气道炎症检测和肺功能检查，并综合患者病情提出了合理的诊疗建议。

本次义诊提高了公众对慢阻肺的防治意识，倡导患者坚持长期用药康复治疗，获得现场百姓的热情欢迎，也为辖区慢阻肺防治工作做出切实的贡献。

北京市门头沟区医院

▶ 淮北矿工总医院试运行预约停车服务

“你好，淮北矿工总医院润心患者服务中心吗？家里有一位孕妇即将临产，能帮我们预留一个停车位吗？”“家里有位老人现在要去就诊，汽车有地方停吗？”连日来，淮北矿工总医院润心患者服务中心的车位预约电话响个不停。

近年来，淮北矿工总医院的医疗质量和服务质量持续提升，门急诊量和住院人数不断增加。虽然医院建设了3个停车场和多个小型停车位，但车位依然紧张。许多急诊及有特殊需要的患者车辆进入院内找不到停车位，影响患者就诊安全。



为方便老人、孕妇、军人、急诊及行动不便的患者来院就诊，淮北矿工总医院特在急诊室西侧设立2个预约车位；以上患者可以通过电话预约的方式，联系润心患者服务中心的工作人员提前预约车位。下一步医院将在润心患者服务小程序中，增设预约停车板块，线上线下一起为患者搭建更便捷、更安全的就医环境。

淮北矿工总医院

冬季就为患者使用有温度的耦合剂

有过B超检查经历的朋友，想必不会忘记那种凉丝丝、黏糊糊、涂抹在检查处的超声耦合剂的感觉。医生会告诉患者“有点凉”，可没想到真的会这么凉，尤其在寒冷的冬季。

超声耦合剂主要用于充填超声仪器探头与皮肤接触面之间的微小空隙，排除这些空隙间的微量空气，避免对超声穿透产生影响；其次是通过耦合剂的过渡作用，减少探头与皮肤之间的声阻抗差，从而减少超声能量在此界面的反射损失；另外，超声耦合剂还有着润滑作用，减少探头面与皮肤之间的摩擦，使探头能灵活地滑动探查，提高临床质量。



中能建安徽医院高新区兴园社区卫生服务中心的医务人员，充分考虑到患者在寒冷的冬季，做超声检查时使用超声耦合剂会感到刺激感，感到不舒服，甚至因此而反感超声检查和胎心检查，便在B超室、妇保科使用超声耦合剂恒温仪，这样医务人员就可以使用恒温状态下的耦合剂为患者进行检查了。

在这寒冷的冬季里，患者在这里感受到特别“有温度”的耦合剂，更感受到特别有温度的医者仁心。这份来自医务人员的温暖和贴心，让患者就医更舒心，也获得了辖区百姓的热情好评！

中能建安徽医院

患者的信赖 弥足珍贵

11月23日清早，济南重汽医院内四科护士长在病房准备交接班时，发现一位老人躺在病房外的休息座椅上，表情非常痛苦。护士长马上冲过去询问老人哪里不舒服，并立刻喊来了主任医生和护士，针对老人的情况做出了对症处理，老人病情很快好转。

原来老人是清早去无影潭公园锻炼，谁料在回家路上感到不舒服，他第一反应就是到重汽医院，找这里的医护人员诊治自己。来到医院后，他直奔内四科，结果自己坚持不住，坐到了走廊连椅上，正巧被护士长发现了，这才使老人得到了及时的救治。



老人说两个月前因为糖尿病第一次到我院内四科住院，其间对科室精心治疗和优质护理非常满意，对科室每一位医务人员的态度也是赞不绝口。正是因为在上次住院时感受到了医护人员的润心服务，这才让老人在不舒服的第一时间赶到我院来救治自己。这份深深的信赖，真是弥足珍贵！

患者家属到来后，连连向科室医护人员致谢，傅希灵主任感慨地说：“这不算什么，都是我们该做的，正是因为有了患者和家属的信赖，才让我们的医疗服务更加有动力、有信心！”

医者仁心，推己及人，方能爱人。济南市重汽医院始终以患者为中心，提供有温度的“润心服务”。

济南重汽医院

为居家患者 延续护理延续爱

长期要携带尿管或胃管生活的老人、长期行动不便的卧床老人，他们后续的医疗护理是很多家庭难以言说之苦。但近年来随着社区中心家庭医生签约服务的开展，这类人群的医疗护理得到了保障，家庭医生上门服务也让延续护理真正绽放了它的光彩。

68岁的杨大叔，因为脑梗已经卧床多年。今年五月份，杨大叔因为急性尿潴留入住广西水电医院治疗，出院后要一直带着尿管生活。对于杨大叔一家来说，每3周一次的回院置换尿管都是苦不堪言。每一次少则两人上手，动辄全家出动，“搬”上“搬”下，“搬”来“搬”去，整个过程费时费力，这样的“折腾”，杨大叔的身体也开始“吃不消”。

近日，杨大叔的儿媳妇怀着试一试的心理拨通了广西水电医院银海社区卫生服务中心的电话，提出希望医护人员上门帮杨大叔置换尿管的请求。为帮助杨大叔解决实际难题，银海中心在接到电话之后立刻派出医护人员为他们提供了上门服务。

银海中心的医护人员到达杨大叔家之后，立即为其进行了基本的身体检查，测量血压血糖，询问既往病史后，尽快帮其置换了尿管。

平时回院换管杨大叔一家都需要花上差不多半天的时间，如今家庭医生上门只需要一个多小时就完成了。“谢谢你们！谢谢你们从那么远赶过来帮我们换尿管，你们辛苦了！”以往的“大问题”轻松得到了解决，杨大叔一家非常开心，激动地表达着感激之情，对银海中心医护人员提供的服务给予了高度的认可。



随着社会的进步，老龄化问题以及慢性病管理问题日益突出，像杨大叔这

样的卧床老人，只是众多失能人群的一个缩影，他们后期的医疗护理也成为社会的一大难题。

家庭医生上门服务，一方面解决了老百姓居家医疗护理的难题，减轻了他们的负担，另一方面也使得护理工作的价值得以体现。除上门服务外，家庭医生还提供健康监测、门诊转诊、孕妇产后随访、健康教育等服务，真正成为保障群众健康的“守门人”，做到了为百姓办实事、谋幸福。

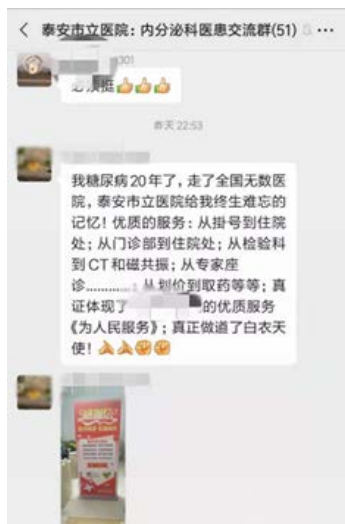
广西水电医院

遇见美好

“我在这里体会到了当年为人民服务的感觉……”

“患糖尿病 20 余年，走遍全国无数家医院，在这里我才体会到真正的温暖……”这是糖尿病患者马先生（化名）对泰安市立医院的评价。

马先生因血糖过高来到泰安市立医院检查。经过一系列的检查，内分泌科副主任医师万良诊断其为 2 型糖尿病合并周围神经病、甲亢，随即入院接受治疗。治疗工作开展伊始，万主任就细心地发现马先生饮食随意，没严格执行糖尿病饮食规定，会对病情和治疗效果产生不良影响。为了让马先生配合治疗，万主任展开耐心引导，详细为他讲述病情原理和检查结果，并告诉他要科学饮食，积极配合治疗。“只要我上班，到饭点儿都会过去看看他具体吃的什么。”万主任表示，在医护人员的共同努力下，马先生的病情迅速得到改善，仅一周时间，血糖就控制到正常水平，出院回家了。



“白衣天使”“为人民服务”……一提起泰安市立医院，提起住院的日子，马先生言辞之间、话里话外，满是对医院的称赞。“从门诊部到住院处，从检验科到 CT、磁共振，从专家坐诊到取药，我在这里遇到的所有工作人员，既仔细认真，又待人亲切，最后出院了，还不忘为我办理门诊慢性病手续。”马先生说。

据马先生介绍，自己之所以选择泰安市立医院，是因为一次偶然的的机会。“有一次我来这里体检，偶然发现这里的大夫特别认真负责，待人态度亲切，

当时就给我留下很深的印象。”马先生动情地表示，住院期间，这里让自己回想起当年在黑龙江为人民服务的日子，那时候服务窗口工作无微不至，挑水、劈柴……第一次在医院里勾起自己对往昔的回忆。

马先生非常用心地感谢医务人员，专门给内分泌科和我们润心患者服务中心都赠送了锦旗，还特别把感谢信做成了展板，并表示终身选择我院就诊，这既是对泰安市立医院的最大肯定、褒奖，也是我们前进道路上的不竭动力！

泰安市立医院

百姓送来盖有居委会公章的感谢信

12月15日，中能建安徽医院高新区天乐社区卫生服务中心的家庭医生工作室，收到了一封特殊的感谢信。

据了解，家住高新区山湖新村的谢阿姨，因不会写字又想表达对天乐社卫中心医务人员的感激之情，特意到山湖社区居委会找工作人员代写了这封感谢信，还让盖上了居委会的公章，以表示感谢！

谢阿姨今年57岁，自发现患有高血压、糖尿病已1年有余，是高新区天乐社区卫生服务中心的签约患者，因血压、血糖控制一直不理想，又担心自己身体会出现其他状况，心理非常焦虑。天乐社卫中心的



家庭医生们发现谢阿姨的情况后，及时给予心理疏导并进行药物调整，建立一对一服务，通过半年的定期随访，血压、血糖控制比较稳定。

但几天前，谢阿姨总感觉浑身没有力气，于是就找到家庭医生工作室的汤媛媛护士，细心的汤护士热情接待、耐心询问身体情况并测量血压，发现谢阿姨脖子粗大时，建议她到上级医院进一步检查。

谢阿姨听了汤护士的话，立即在家人陪伴下去上级医院检查，检查结果显示甲状腺有问题，需立即手术，术后现病情稳定。这次谢阿姨特意来感谢家庭医生工作室人员，特别是汤媛媛和陈雯雅护士。

“多亏你们了，平时一直非常关心我的身体健康情况，让我得到了这么及时的治疗，真的太感谢你们了！”谢阿姨拉着两位护士的手激动地说道。一封表扬信，是家庭医生们日常工作的缩影，是患者对医者的感激之情，这激励着我们医务人员继续以患者为中心，为辖区百姓提供更舒心、更体贴的医疗服务。



家庭医生工作室的汤媛媛护士，细心的汤护士热情接待、耐心询问身体情况并测量血压，发现谢阿姨脖子粗大时，建议她到上级医院进一步检查。

中能建安徽医院

乐心工间活动 助白衣强健体魄

呼啦圈、拉力器、跳绳、弹力带、毽子……为切实关爱员工，提高员工健康水平，近日，门头沟区医院工会为各科室精心准备了各类健身活动用品，努力营造出积极、健康、向上的充满活力的集体氛围，增强员工身体素质。

收到健身用品的员工都特别高兴，纷纷表示：作为医务人员，深知身体健康的重要性，有了这些器材，一定利用碎片化工间时间去积极锻炼，传播健康生活理念，增强身体素质，更好地服务患者，投身医疗事业。



工间健身活动是医院工会润心服务的系列活动之一，作为职工的“娘家人”，工会长期以来开展各种丰富多彩的文体活动，包括羽毛球比赛、篮球比赛、健康徒步行活动、广播操比赛等，不但促进职工积极锻炼身体，提高健康水平，更是营造了团结向上的团队凝聚力，形成了良好的医院文化。愿白衣天使都拥有强健的体魄，柔韧的爱心，仁心仁术，康泽天下！

北京市门头沟区医院

第三届职工趣味运动会 脑科人凝心聚力展风采

为丰富职工文化生活，增强团队凝聚力，12月19日，广东三九脑科医院举办“第三届职工趣味运动会”。全院共有8支代表队，200余名运动代表参加本次活动。

纪委书记、工会主席李红英在开幕式致辞中表示，2020年是特殊的一年，为抗击新冠肺炎疫情，我们付出了很多努力与艰辛；我们也更清晰地认识到，只有拥有健康的体魄，才能更好地为患者服务、践行“健康中国”战略。

运动场上奋勇争先、顽强拼搏的身影、观众席上此起彼伏的加油与欢呼声，都为这个冬天添了一分热闹。让我们一起跟随镜头，回顾赛场上那不可错过的精彩瞬间！



运动场上，大家卯足了劲，都为团队的荣耀而拼尽全力！气温虽低，但激情不减，场上“一二，加油”的口号声不绝于耳。拔河比赛比拼的不只是力气，更比拼一个团队的凝聚力。我们在乎胜负，更在乎一个个团体的友谊。

发动全身的电动小马达，疯狂抖动，刚柔并济才是抖球的诀窍。飞舞而出的球为这冬日增添一份活力。“脚”虽然不是你的，但只要姿势够帅/美，无论结果如何，努力奔跑的我们就是青春最好的模样！肩扛“大笔”奋力冲向终点，用热情写就“仁心仁术”。不仅是技巧的考究，更是队员齐心协力的考验。



队员配合好，夹球用力跑，兴奋又紧张，争分且夺秒。如粘合剂一般的充气球将运动员“拼”在一起，一起向前的你们就是团队最好的诠释！专注、沉着、稳重，这对外科手术医生的要求，在“四平八稳”这个游戏中也体现得淋漓尽致。你看，稳住，就能赢！

“友谊第一 比赛第二”，趣味运动会带来满满的欢乐。敢于拼搏的你，就是赛场上最靓丽的风景。团队合作、互帮互助，或许我们不一定都能一举夺魁，但永不放弃的精神是作为“运动员”的坚持，更是我们作为医务工作者的承诺！



广东三九脑科医院

感动人物

妙手施仁术 仁心解烦忧

——骨伤科副主任孙玉忠

近日，门头沟区中医医院微信公众号后台收到一条留言，留言者是一位老人。他在留言中，详细地描述了老伴在中医院的就医过程，用朴实的话语赞扬了骨伤科医生们高超的技艺和高尚的医德，表达了对孙玉忠医生不尽的谢意，还有对中医及特色技术的重新认识。



孙医生的名字我写错了，是骨科孙玉忠医生。

星期六 07:34



中医院就应发扬中医特色，但尤与现在的客观环境及种种原因导致中医的信众，众多可种种原因也是积重难返。但在贵院使我有新的认知，去年8月份我爱人不慎将右臂桡骨骨折了。由于是周六的晚上，在让住院。但要等周一上班用手术复位。费用5—6万，周一因固定钢板的厂家技工有事，还要等。我经他人介绍来中医院找骨科孙立中主任...孙主任徒手5分钟搞定 X光拍片后只差2毫米 后来复诊中又加垫等的调整。现完全康复，费用大约300多元 如此高超的技艺及医德。今人敬佩。希望这样的医生越来越多，他的事迹能广泛传播。能更多的造福病人，这次回来2次去医院想当面致谢。可是他那里总是人满为患。就是中午十二点后也是多人不散，后来匆匆几句话。也未能表达清楚，我不尽的谢意。特留言致敬 谢谢孙大夫谢谢中医院。

星期五 21:20

老人的老伴去年8月份不慎右臂桡骨骨折在其他医院就医，由于是周六晚上，住院后要等周一上班后才能用手术复位，费用是5-6万。周一因固定钢板的厂家技工有事，手术时间还要推迟。于是，经人介绍来中医院找孙玉忠医生就医。孙大夫徒手5分钟完成了复位，X光拍片只差2毫米，复诊调整后完全康复，费用只花了300多元。无住院，无创伤，费用小，如此高超的技艺和医

德令老人敬佩和感激，两次去医院专程当面致谢，但由于骨伤科患者较多，每次只能匆匆数语，不能尽意。于是老人在公众号后台留言，希望通过这种方式表达对中医院和孙大夫的感谢，更希望这样的中医特色技术能够传承发扬，希望这样的医生越来越多，造福广大患者。

“病人的事，没有小事”，这是孙玉忠大夫经常挂在嘴边的一句话。骨伤科门诊量较大，医护人员整日忙忙碌碌，日复一日地穿梭在诊室、治疗室和手术室之间，不能按时吃饭成为了常态。普通人面对这样的环境和工作强度，也很难做到心平气和，而孙大夫总是耐心地解答患者各种各样的疑问，解释的同时，还不时叮嘱几句日常的注意事项。就是这样的他，让前来就医的患者和家属感到特别踏实，特别安心。



北京市门头沟区中医医院

最佳实践

小而美的感动式护理服务

白衣天使脸上洋溢的笑容，温暖了这个冬季。12月9日下午，广东中能建电力医院护理部召开“三印象·六到位·九温馨”患者服务最佳实践分享会。

妇产科利用专业工具精心制作了宣教小视频，教会每一位新手爸妈正确照顾小宝宝，并将相应微信群里同步传播，满足了更多父母的需要；内科一区通过提高自身护理技术，强化临床知识的应用，改良固定胃管胶布及使用方法、为患者庆祝百岁生日等，向患者提供更多的贴心服务；内科二区护士在日常工作中践行主动服务精神，将电子称送至行动不便的患者床边，有效指导每一位患者的出院用药等，通过积极创新工型、Y字型鼻胃管固定法，加强输液管管理；心理行为科为便秘患者送上润肠道的通便茶、为有需要的患者送上热腾腾的姜茶，医生、康复师、护士开展的联合式宣教，一站式解决患者的就医困惑，得到了患者和家属的广泛好评！



从主动服务出发，坚持感动服务落脚，通过发现患者细小的就医需求，从小而美的服务做起，为患者驱逐病痛，重新寻回健康。

广东中能建电力医院

名医风采

▶ 林涛：神经内镜手术不止于鼻

随着精准时代的到来，神经外科手术治疗的目的早已不再局限于切除病灶。作为神经外科微创时代具有代表性的神经内镜技术，创伤小、患者术后恢复快，更符合人体生理特点。广东三九脑科医院神经外二科副主任林涛介绍，随着神经内镜的广泛应用，神经内镜手术范围已超出鼻腔和鼻窦，向邻近区域如鼻眼区域、前颅底和侧颅底等延伸。

车祸后双眼失明

9月27日，家住清远的30岁男子赵某外出时不慎发生车祸。据家属回忆，赵某当时整个人被撞倒在地，脑袋先落地，全身多处擦伤。“流了好多血。”幸运的是，赵某很快就被路人送到当地医院治疗。“我们在医院看到他时，意识还是模糊的。”

当地医院检查提示颅骨骨折伴脑挫裂伤。经对症治疗后，赵某恢复了意识，能够说话，但他却看不见东西了！“我们都担心他瞎了，他还一直说头好痛。”外院医生怀疑赵某是在车祸过程中造成了视神经受压。为寻求进一步治疗，赵某家属将他送到广东三九脑科医院。

微创手术助其恢复光明

林涛在接诊时，发现患者神志清醒，能够正常交流。在查体中，发现患者头部及面部有多处挫裂伤；双眼眼睑肿胀伴淤紫，对光反射消失，视力检查无光感。头颅CT检查提示患者左侧颞部、双侧额部畸形硬膜外及硬膜下血肿，双侧额叶脑挫裂伤，颅内积气，双侧多发颌面骨骨折。

针对该患者情况，神经外二科团队进行了反复讨论。患者发生车祸后，虽然出现颅骨多发骨折、肋骨骨折、锁骨骨折、双侧额叶脑挫裂伤等，但幸运的是，暂无明显生命危险。林涛分析，“颅底骨折所致视神经嵌压后造成患者失明，并有脑脊液漏。解除视神经受压是当务之急。”

综合考虑后，神经外二科团队急诊为患者实施“经鼻内镜下经筛蝶入路视神经减压+脑脊液漏修补术”。该术法不仅解除了患者骨片直接压迫和积血的局部刺激，还解除了视神经骨管引起的局部高压状态。

术后麻醉醒后，赵某高兴地拉着家人的手说：“好像能看见了一点点光了！”住院一段时间后，赵某的视力逐渐恢复正常。出院时，他已经能够正常看东西，生活自理。

神经内镜微创手术

林涛介绍，颅脑外伤伴发的视力下降中，约九成以上属于管内段视神经损伤。视神经管骨壁的破裂变形，会导致视神经同样发生弯曲变形，局部受压；骨折片嵌插也会导致视神经割裂。两者都可继发视神经水肿、出血，产生继发性神经传导功能障碍。



通过手术开放视神经骨管，不仅可以解除骨片的直接压迫和积血的局部刺激，还可以解除视神经骨管引起的局部高压状态，有利于缓解视神经水肿，减轻动脉血流阻力，改善视神经的微循环，从而减少不可逆损伤发生、帮助视神经功能恢复。“一个微创手术可以同时解决患者的两个问题。”

广东三九脑科医院

医者感悟

患者服务体系建设感悟

——伤口造口工作室 医疗上用心做事的典范

导语：

华润医疗患者服务体系建设促进会于日前在华润武钢总医院召开，来自华润医疗旗下各成员医院的代表在会后都表示获益良多。广州三九脑科医院的名誉院长黄勤对患者服务最佳实践案例赞不绝口，其中张金梅伤口（造口）工作更让黄院长有感而发，称其为医疗上用心做事的典范。

伤口造口工作室，一个奇特的名字，在武汉的华润武钢总医院挂牌成立了。经过工作室人员不懈的努力，采用医院就诊和走访相结合的方式，开展大量的工作，为那些需要的患者送去温暖的爱心服务，深受患者和家属的认可和欢迎。这个工作室的主任，就是华润武钢总医院的张金梅主任。总医院把张金梅主任的伤口造口工作室作为最佳实践案例展现给我们，我看了以后，内心为此振奋。我想，从以下两方面来思考：

从医学的角度来看，许多人认为这是一件小事，然而，医学上无小事，能解决问题就是专家。更重要的是事情不在小，而在用心，在精神。我认为，这是医疗上用心做事的典范，值得我们大家学习和思考。

其次，从服务思维的角度来看，无论从医院层面，还是从工作室层面，都可以体现他们的主动服务的精神和思维。主动服务是服务的最高境界，因此，主动服务也就是意味着我们的服务意识得到了提高，同样也是服务深入开展必须提倡的精神。

许多人往往都抱怨，目前的工作条件不好，外部环境差，难以找到事业上的突破口。如果你静下心来想想，学习一下总医院伤口造口工作室的思维，就会发现它有借鉴的作用。

她们的经验告诉我们，不要好高骛远，只要脚踏实地发现问题，就能找到事业上的突破口。

她们的经验告诉我们，不要贪大求洋，只要从细节着手去发现问题，就能找到事业上的突破口。

所以说，伤口造口工作室的开设，是我们总医院领导与职工在目前形势下，不断地求变化、改变思维的结果。

说到武汉，事情就是如此之巧。去年12月28号，也是冬天，我来到武汉。现在时隔一年，短短一年，武汉经疫情战斗洗礼，是一座很英雄的城市。

武汉，架在长江上那几座巨型长江大桥，依旧雄伟壮观；

武汉，高楼林立下川流不息的车流，仍然勃勃生机。

这座很英雄的城市，仍具有无穷的力量。因此，我为这座城市感到骄傲，我为这座城市感到自豪。



是长期卧床病人的褥疮，烧伤面积的疮面，还有某些血管性疾病，或糖尿病引起下肢溃疡创面等等。如果一位病人有久治不愈的伤口，真需要耐心、认真去对待这个棘手的问题，而也正是这种困难的事情，考验我们医务人员的善心、爱心和耐心。病人和家属用期待的眼神看着我们，看着我们给他们带来伤口治



同样，我这次再来武汉，参加“华润医疗患者服务体系建设促进会”，学习了不少经验，也为华润武钢总医院出现的一朵小花——伤口造口工作室这个医疗上用心做事的典范而感到骄傲！

大家都知道，众多的原因引起伤口愈合。最多而最常见的就是

疗上的好转。伤口造口工作室是实实在在地为那些弱势群体提供医疗上的爱心服务。

用心做事，事不在于小；认真做事，就会感动他人。伤口造口工作室就是这样的典型例子。行动起来吧，理论停留在口头上，是无用的。实践者的行动，胜过千万个演说家所说的道理，事实才是有力的证据。

广东三九脑科医院名誉院长 黄勤

2020年12月9日有感

他山之石

改善患者就医体验，请从这五大方面着手

医院领导层经常被如下问题困扰：

应该如何提供卓越的患者及家属就医体验？

以患者和家属为中心的医疗服务有很多方面；我们如何理解这一切？

我们正在推进很多不同的项目，什么时候才能看到真正的进展？

改善患者和家属的体验真的会对医疗结果产生影响吗？



以患者和家属为中心的医疗服务，是指通过患者的视角去改进医疗服务；所有患者都值得拥有高品质的医疗服务，患者的所见和所感都是改进工作不可或缺的一部分。

以患者为中心的医疗服务包括以下方面：医务人员提供的值得信赖的有效治疗、患者参与决策以及尊重患者的偏好；快速获取可靠的医疗建议；清晰、易于理解的信息，为自我护理提供支持；身体舒适干净，以及安全的环境；同理心和情感支持；亲友参与其中；连续的医疗服务和平稳过渡。

提高患者就医体验的五大驱动因素：

目标：卓越的患者和家属体验

主要驱动因素 1：领导层的投入

治理层和执行层的领导在医院文化中展现出，每一件事都以患者和家属为中心，以及医院中无处不在的以患者和家属为中心的医疗服务；在患者个人层面、在科室层面、整个医院层面、包括治理层。

次要驱动因素：是实现主要驱动因素的步骤。核心理念是，高层领导要言行一致；采取的措施要有意义且引人注目；让患者和家属密切参与与其诊疗相关的工作。言行方面，领导者传达患者的安全和健康是指导所有决策的关键考虑因素。

从决策部门到提供个人照护的团队成员，患者和家属在各个级别的照护服务中都应视为合作伙伴。

主要驱动因素 2：信念与思想

医疗机构员工和医疗服务提供者在信念与思想上要认可，以患者和家庭为中心的共同价值观，并充分参与其中。以患者和家属为中心不能是强制的，医护人员要成为富有同理心、同情心的医疗服务提供者，必须得到支持。

次要驱动因素：要依据价值观和才能招聘员工和医务人员，为他们的成功提供支持，他们也要对个人和团队的成果负责。富有同情心的沟通和团队合作是必不可少的。

主要驱动因素 3：互相尊重的伙伴关系

每一次医疗照护活动都是建立在互相尊重的伙伴关系上的，预料并回应患者和家属的需求，如身体舒适、情感、信息、文化、精神和学习等方面。尊重的互动是多维的，针对患者和家属的文化水平、精神状态和独特的学习需求，提供健康保健知识，保证身体舒适度、情感需求和信息需求。尊重并回应每一位患者是患者体验的重要组成部分。此外，患者对健康保健术语及其对健康的理解差异很大。了解个人健康知识水平是建立相互尊重的伙伴关系的基础。

次要驱动因素：患者和家属是医疗团队的一部分，并在患者所选择的级别参与医疗活动。对患者的照护要基于为患者定制的跨学科共享医疗计划，患者要接受教育，接受赋能，提高执行自己的医疗计划的信心。交流时要使用患者可以理解，并满足他们情感需求的单词和短语。

主要驱动因素 4：可靠的医疗服务

医疗机构提供可靠、优质的、全天候医疗服务。可靠的系统传达了一种清晰、组织良好的护理意识。在这种意识中，所有护理团队成员，包括患者和家属，都知道他们是如何工作和配合的，特别是当患者参与设计服务时。

次要驱动因素：物理环境有助于提供护理和治疗服务。患者不必经过长时

间、不合理的等待和接受延迟，就能获得医疗服务。

主要驱动因素 5：有循证依据的医疗服务

医疗团队通过提供合作的、有循证证据的医疗服务提高患者信心。

次要驱动因素：医疗服务是安全的，患者的担忧得到了解决，如果出了问题，有公开的沟通和致歉。通过共享医疗计划来协调和整合医疗服务。医疗团队的每个人，包括患者，都能获取他们所需的信息。患者实现得所期望的医疗结果。



越来越多的证据表明，改善患者体验和与患者建立伙伴关系与改善健康结果有关。例如，有证据表明，更高参与程度的患者能够更好地管理复杂的慢性疾病，寻求适当的帮助，减轻了焦虑和压力，并缩短了住院时间。

华润 JCI 医院管理研究院订阅号

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

