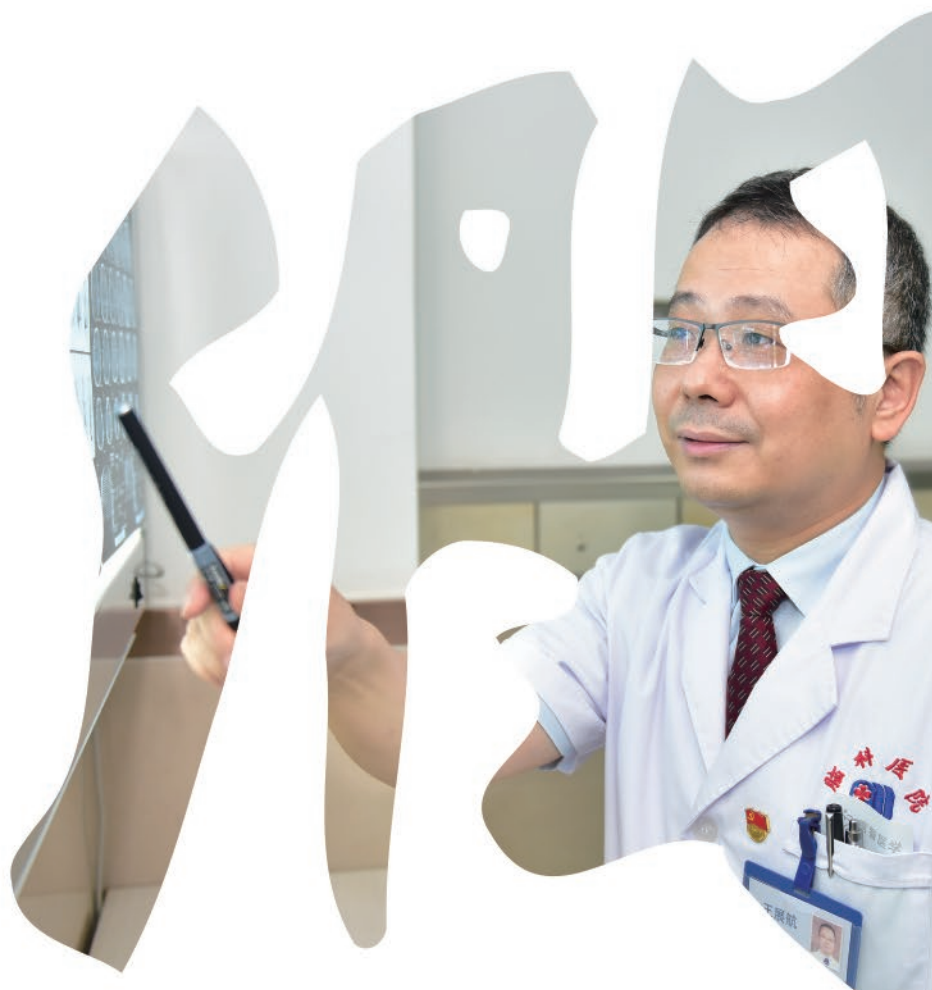




华润医疗患者服务体系 润心简报

2021年10月



目录

CONTENTS

润心者说

- 01 做有温度的服务者
- 04 运用精益思维助力患者服务体系建设

体系固化

- 08 第二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召开在即
- 10 “知行合一、持续改善”大讨论工作进展
- 12 患者服务信息管理系统使用情况

使命担当

- 14 健宫医院积极迎接大讨论回头看检查工作
- 16 以检促建，以改促优，大讨论回头看华润武钢总医院
- 18 淮北矿工总医院大讨论回头看检查圆满完成
- 20 三九脑科医院树立人文关怀全国典范！

知行合一

- 21 淮阴医院成功为 90 岁患者实施 ERCP 手术
- 23 徐矿医院 4 名医生连战 7 小时上演“生死争夺战”
- 25 空港医院与 97 岁老人共同面对人生最后一次骨折
- 26 济南重汽医院开展院企培训工作
- 27 悦年华南宁康复医院高压氧中心试舱成功
- 28 烟台芝罘医院开展重阳节专家义诊活动
- 30 世界心脏日 门头沟区中医医院义诊心连心
- 31 北京中能建医院守护百姓心健康

遇见美好

- 32 脑出血失语患者开口说的第一句话“谢谢你，医生”

34 广东中能建医院助外科高龄老人重新站立!

35 用爱温暖孩子 用情引领家庭

36 爱心义卖 淮北精卫中心圆梦患者

38 门医笃行七十载 并肩携手徒步行

39 重九相逢，敬老浓情

感动人物

40 “一双小白鞋”的故事

42 妙手回春，门中骨伤科创造舒心的患者体验

最佳实践

44 强化实操培训，提升护理服务质量

名医风采

46 大爱医者 无私奉献

医者感悟

48 守护皮肤的温度

50 牵手，与爱同行

52 与患者一起感受人间的爱与责任

他山之石

54 《公立医院高质量发展促进行动（2021-2025年）》
政策解读

润心者说

编者按

在《润心者说》总监专栏中，各成员医院患者服务总监深入探讨和交流着体系建设工作在医院落地的思路 and 做法，分享着作为患者体验官，在改善患者就医体验道路上的探索与实践，畅谈着对医学人文建设、智慧服务、最佳实践、服务创新等领域的设想与感悟。



在本期，北京市门头沟区中医医院副院长、患者服务总监韩云从重视员工执业感受、提升患者就医体验、强化医患双方获得感的角度，阐释了做有温度的服务者的心路历程与具体做法，努力将体验感、舒适度这种“高配”服务打造成医院的“标配”服务。

做有温度的服务者

随着患者服务体系建设的火种在华润医疗各成员医院播撒，经过近三年体系构建、体系深化、体系固化阶段，以患者为中心的理念已深深地根植于门头沟区中医医院每一位员工的内心。2021年是服务体系构建固化之年，在如此关键的时刻，我上任润心患者服务总监。作为患者体验官，我的内心只有一个坚定的目标：如何用实际行动提升每一位患者的就医体验！

一、以人为本，提升幸福感

医院员工是患者服务的提供者，员工的幸福指数直接决定了患者的就医满意度。为了员工能在舒心的工作环境中安心地工作，润心患者服务中心在每季度开展的员工满意度测评中征询每一位员工的意见和建议，并将其汇总整理后反馈至院领导，以利于班子会充分讨论整改，并将整改措施落实到位。平时，我时刻倾听员工们的心声，设身处地为员工着想，解决他们在工作中遇到的难题。这些都促进员工满意度有了大幅提升，从而提升职业幸福感。

在2021年“知行合一、持续改善”大讨论中，有的员工提出宿舍洗衣服不方便，总务科立即行动，为职工宿舍配备了洗衣机；同时新增了三组上下床铺，满足员工的住宿需求。康复科诊室空气流通差，异味大等问题严重，直接影响员工的工作状态，在大讨论提出此问题后，我带着总务科现场办公、连续加班几天，装好了三组排风扇与地漏，将康复科的环境有效改善。

二、从心出发，打造有温度的服务

本着“为患者服务无小事”的原则，我们认为——真正出色的服务是“把每一件简单的事做好就是不简单；把每一件平凡的事做好就是不平凡”。在过去，看得上病、看得好病是“标配”，体验感、舒适度是“高配”。在中医院，我们正努力把这种“高配”打造成“标配”。我们在不断提高医疗技术水平、改善医务人员服务态度的同时，也在加大力度为患者营造温馨舒适的就诊环境，使患者来院后能体会到家一般的温暖。

受占地面积制约，中医院空间狭小，在炎热的夏季，密不透风的候诊区会放大患者的不适感，引发紧张易怒情绪。面对这一难题，总务科在大讨论中提出以门诊量最大的骨伤科为试点，克服种种困难，耗资十一万余元，在骨伤科楼道新增三套空调以降低温度；同时为了解决空气流通差的问题，又打通了送风、排风两个风口，增加两台排风机组。如此一来，切实为患者送去了清凉，大大提升了患者候诊舒适度。

由于门诊楼前的石板路面年久失修，遇到雨天会引起地面积水，患者不小心踩到坑坑洼洼的地方时会把泥水溅到身上、鞋上，还增加了老年患者及行动不便患者的跌倒风险。为此，总务科在大讨论中提出重新铺设路面的解决方案。利用五一假期的三天时间，趁着来院患者少，总务科将整个前院路面重新铺满了沥青，让患者的每一步都走得踏实、踩着放心。

除了这些能显著改善患者就医体验的“大工程”之外，对于一些容易忽视的“小细节”，我们也丝毫不放过。配电室设备老化、存在安全隐患：立刻更新设备；洗衣房、污物间地面不平整：重新铺设地面；食堂餐车声音较大，影响住院患者休息：重新更换餐车车轮；外院垃圾回收车在高峰时段造成出口道路拥堵：在口腔科门口安装垃圾回收车“专属车位”，解决出口拥堵；污水站土地裸露，影响美观：在污水站空地上种上花草……

三、工作有序，落地有声

俗话说：细节决定成败，尤其体现在服务工作中。针对员工对各科诊疗项目的不熟悉，润心患者服务中心对各科室介绍进行收集整理，制定成册，并下发到科室，组织学习，使大家对全院业务了如指掌，为患者提供良好的诊疗与咨询服务，得到职工和患者的好评，推动患者对医院忠诚度的提升。

有时去治愈，常常去帮助，总是去安慰。医疗技术并不能治愈所有疾病，但以患者为中心的理念却能抚慰患者内心的创伤与疾苦。患者的需求，是我院服务水平进步的原动力。患者是否满意，是衡量我院服务水平的试金石。今后，我院润心患者服务中心将不忘初心，在提升患者服务水平的道路上不断进步，持续改善，用我们的至诚之心，打造有温度的服务，提升患者满意度，滋润每一位患者的心灵！

运用精益思维助力患者服务体系建设

北京京煤集团总医院副院长、患者服务总监 孙秀芳

为适应医疗卫生事业发展形势，全面提升华润医疗患者服务水平，践行“仁心仁术、康泽天下”的使命理念，从2019年启，华润医疗在全集团范围内开展了“以患者为中心”的“院前、院中、院后”全方位的患者服务体系（PCSS - Patient Care Service System）建设。这是华润医疗的系统工程，从体系构建、体系深化到现阶段的体系固化，集团旗下各家医疗机构在“提升服务意识、提高服务质量”等方面都收到了不同程度的收获，实现了患者就诊体验的提升，医院员工服务文化的成长，华润医疗的患者服务体系建设经验也赢得了政府的认可和同行的高度赞誉。

在近三年的体系建设过程中，京煤医院党政领导始终高度重视，提出了“患者服务+五精管理”的“标准+α”体系建设方案，和“党政引领+全员参与”的京煤特色润心服务行动。通过制定详实的实施方案和年度推进计划，遵循“知行合一、事上磨练”的推行原则。从查找问题到体验提升、从摸索方法到经验积累，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，改善了服务环境，优化了服务流程，较好地完成了既定目标，发挥了患者服务体系能力，有效提高了患者就医获得感，全面提升了医院的品牌影响力。在服务体系建设的实践过程中，我们也深刻地认识到：这是一项长期而艰巨的任务，要善于发现各项工作的交叉环节，相互补充、相互借力，建立统筹思维和整合推进的一体化模式，才能真正高效地推进医院服务体系的内涵建设。另一重要方面是服务体系方向要与行业主导理念相一致，才能使体系建设的成效更为显著。因此，我们基于价值医疗主导，从患者需求开始，到患者需求被满足，持续消除浪费、优化就诊流程，将“患者服务和精益管理”相结合，开展了运用精益管理思维助力患者服务体系建设的系列活动，取得了一定的实效，总结三点分享如下：

一、将患者服务和精益管理相结合开展主题“大讨论”活动

在患者服务体系建设进程的三个阶段，我们分别以“想方设法让每一位患

者满意”“和品质 效率 体验”为主题开展了两年全员大讨论活动。在主题讨论环节，我们以党建引领为出发点，各党支部牵头、职能部门和医技临床科室的服务助理充分发挥作用，积极围绕主题深挖改进服务触点。累计开展讨论场次 172 次，对讨论出的 1251 个问题运用李克特法进行打分排序，并列出年度重点改进项目进行专项推进。这种基于问题的改进模式，有效优化了服务流程、提高了患者和家属的就医体验。但我们发现在一些就诊环节中仍然存在“等待和多余的流程”，需要运用精益管理的思维，准确识别这些浪费的情况并有效消除，才能实现降低医疗成本，构建患者服务 + 精益管理的价值医疗模式。因此，今年我们基于前期开展五精管理的经验，按照精益管理八大浪费原则，开展了“知行合一、精益管理、持续改善”的大讨论活动。讨论会上，各科室服务助理、科室精益管理小组骨干及成员 60 多名员工，分为 6 个小组，围绕落实“患者服务 10 大目标”中存在的问题积极发表见解。我们采样行动学习方法，将提出的问题分类后进行小组讨论，制定改进计划并形成改进报告。各小组选派代表现场发表讨论成果后，确定选用最佳服务实践、精益项目或微小改善等方法再进入实践过程。目前这些项目均在实施过程中，虽然进度刚刚过半，但已明显解决了之前的困惑，说明将患者服务与精益管理相结合推行体系建设，是实现体验提升的一个优质组合。

二、将穿行测试、满意度闭环管理和精益管理相结合持续优化就诊流程。

查找服务触点，不仅可以通过大讨论的方式，还可以在满意度调查和穿行体验过程中去发现。我院 2021 年度（1-6 月）门诊患者满意度调查结果显示：患者对门诊候诊时间满意度连续 3 次排序最低，与医院微信小程序满意度调查结果、月度门诊患者满意度调查结果以及第三方满意度测评结果相比较，在这个问题上情况一致。这个信息引起了我们的关注，患者服务中心和门诊管理部立即联合信息科、挂号室、医务处、护理部、团委（志愿者服务团队）等部门，召集志愿者服务队在上午就诊高峰时段到门诊大厅及各区域，开展穿行体验活动，调查体验患者从进入医院挂号至到达诊区就诊所花费的时间，查找患者候诊过程中遇到的问题。为期一周的数据显示：全院各门诊患者平均候诊时长为 19.91 分钟（符合《三级医院绩效考核标准》中“门诊患者候诊时间不超过 30 分钟”规定），但单独查看各门诊的候诊时间，却发现在 21 个门诊科室中，

有9个门诊的候诊时长均超过平均值，而最长的消化肿瘤内科门诊候诊时长高达37.97分钟。按照“八二法则”我们继续跟踪消化肿瘤内科的候诊情况，在一周的候诊时间中，每个单日候诊时间及单日高峰时段候诊时间均高于平均值，最长为周四的高峰候诊时长为55.78分钟。这显然就是导致全院候诊等候问题的关键点。为了精准解决问题，我们梳理并绘制了“消化科门诊患者就诊过程价值流图”，发现了4个改进爆炸点，随后针对“挂号、分诊、候诊、看诊”这4个环节的等待原因开展了具体的分析，再次发现最大的问题原因竟是没有预约提前就诊而导致候诊时间延长。针对预约率问题，大家一起制定了改进措施，并借助于医院微信小程序等信息化手段，全面开展了“提高门诊就诊预约率”的精益项目管理，经过近2个月的齐心努力，医院的预约就诊率从36%提高至71%（市卫健委标准为70%），排队等候现象明显减少。这个案例再次验证了将管理工具科学准确应用到实践中的实施效果，也验证了精益管理思维在现代医院管理中的应用价值。

三、以“党建+”为主线——基于精准服务落实“我为群众办实事”服务内涵

基于党建+的形式扎实推进医院各项工作是京煤医院始终坚持的工作路线，按照今年市卫健委下发了“北京市卫生健康系统“学党史，悟思想，我为群众办实事”工作方案”中的重点任务，结合医院实际情况，党委书记、院长毛经民同志带领大家确定并公示了医院层面的6个民生项目及推进安排。医院党委联合润心患者服务中心，以各党支部为抓手纷纷开展行动，其中外科党支部带头开展了“穿行体验”、查找服务触点问题的活动，通过换位方式，对医院门诊就诊、急诊就诊等多条路线进行了深度体验；内科2个党支部以“不适老”为主题，穿行测试了医院门诊和住院的各环节，查找就医环境和就诊流程中的老年患者不方便问题。这种亲身换位体验的方法，为员工提升服务意识、改进服务举措起到了很好的指引作用。此外，医院社工部还联手北大医学部专家团队走入社区、走到群众身边，深入开展系列科普活动，针对辖区百姓的需求，通过为辖区居民进行授课、义诊咨询等方式传播卫生知识。这种联合具有医学专业优势的医务人员加入到社会工作者行列的精准对接服务模式，将惠及12个社区的糖尿病患者和家属，定会为唤起居民重视疾病预防和健康管理，控制

慢病发展态势起到一定作用，是京煤医院践行“院前-院中-院后”全方位服务体系的具体举措。

经过近三年的实践，京煤医院的患者服务体系成效已逐步发挥，润心品牌效应日趋体现，现阶段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。在当今倡导的价值医疗领域里，涵盖了患者体验、医疗质量和医疗成本三个方面。将其与患者服务体系建设联系起来分析，我们便可以得出两点结论：其一，患者体验（patient experience）就是患者的就医体验，包括了患者和医院之间互动的各个方面，如从患者到达医院就医前的挂号预约到就医后的随访提醒，涉及医院的每一个场所，每一个员工，是全方位、综合的互动体验。这与以患者为中心围绕院前、院中、院后、全员、全方位和全过程，构建“标准+α”患者服务体系的目标是一致的。其二，降低成本就是节约、减少浪费，是精益管理的精髓，是一种识别并消除所有被称为浪费的非增值活动的方法体系。而我们在患者服务体系建设中，正是通过开展体验提升活动持续优化患者服务流程，同样也是在通过消除浪费并在整个价值流中创造流动性来增加客户价值，提高患者就医体验和获得感。因此，将患者体验和精益管理有效地结合在一起，是持续优化服务流程、提升服务质量，扎实推进服务体系建设的科学举措。

“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。保证我们用最佳方式服务患者的最优途径就是实施大力强调文化的精益方法。“精益”的核心内涵即以价值为出发点，通过在流程设计上的取舍，避免浪费，进行持续改进，并最终实现管理效率和患者体验的提升。提高患者就医体验和获得感的进一步改善医疗服务行动计划的核心要义，更是医患共同期盼的价值医疗目标。基于价值感的患者服务体系建设是需要持续开展的全员的走心之旅、全流程的暖心工程和全方位的润心行动。需要通过持续开展员工服务理念转变和患者服务体验提升工作，形成全员参与、组织有力、措施有效、患者认可、社会认同、的患者服务体系能力，才能高效提升医院的核心竞争力与品牌影响力，成为区域内患者服务水平的引领者，实现京西地区三级甲等精品医院和区域最大医疗服务中心的愿景目标！

体系固化

**第二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召开在即**

为贯彻落实国家卫生健康委员会、国家中医药管理局《关于坚持以人民健康为中心推动医疗服务高质量发展的意见》，进一步推进“以人民健康为中心”的优质高效的医疗服务体系建设，搭建医疗服务能力提升的学术交流平台，由国家卫生健康委医院管理研究所（以下简称“医院研究所”）和华润医疗控股有限公司（以下简称“华润医疗”）联合主办的“第二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”拟于2021年11月13-14日线上举办。

2020年5月，华润医疗与医院研究所签订战略合作协议，双方在打造患者服务体系建设的項目研究、评估和推广，在推进医院信息化水平的智慧医院建设等方面，共同加强项目合作和成果转化。2020年12月，首届患者服务体系建设大会在武汉成功召开，得到了医疗行业和社会各界的高度关注，患者服务体系建设自此开启了崭新的篇章。

2021年，第二届患者服务体系建设大会将围绕医疗机构“以患者为中心”的患者服务体系建设进展与创新实践、医疗服务信息化发展建设之路、医保支付新形势下的医疗服务挑战与机遇、医疗机构的人文建设理论与体验提升实践展开深入交流与探讨，更有医疗服务能力提升最佳实践案例分享令人期待！

为促进全行业医疗机构和医务人员广泛参与，为患者服务创新思路和成功做法搭建展示平台，第二届大会在会前开展了“以患者为中心”医疗服务能力提升最佳实践案例征集工作。征集内容涵盖了医疗机构医疗服务诊疗能力提升、医疗机构医疗服务流程优化、医疗机构医疗服务信息化发展建设、医疗机构患者服务体系建设进展与创新、“以患者为中心”的医院文化建设理论与实践、患者体验改善的方法与实践等。

患者服务最佳实践征集工作获得了业界同行与专家学者的较多关注。近日，大会主办方组织专家依据科学、创新、公平、公正的原则对所有案例进行评审，

并将组织优秀案例项目人员在第二届大会中进行汇报交流，促进医疗机构共同提升患者服务能力。

欢迎各成员医院共同参与第二届患者服务体系建设大会，共享患者服务前沿观点，展示患者服务实践经验，围绕“以患者为中心”，共同促进全行业医疗机构患者服务水平的持续提升，共同强化患者就医体验的持续改善。

（第二届大会的相关事项另行通知）

“知行合一、持续改善”大讨论工作进展

9月27日至10月15日，公司组织开展大讨论“回头看”穿行式检查工作。各检查工作组由各医院患者服务总监及部分总监助理、患者服务管理部工作人员参加。



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





年度是连续第三年举办大讨论工作，各单位已经将“患者服务”的理念内化于心，同时眼睛向内，从我做起，外化于行。各医院以大讨论工作为抓手，不断固化患者服务体系建设，对照华润医疗患者服务十大目标，全方位梳理、审视服务内容、服务流程、服务细节，不断助推患者服务体系进一步固化。

大讨论回头看工作进一步促进了各医院落实服务问题的整改与持续改进，加强了各医院之间交流与学习。

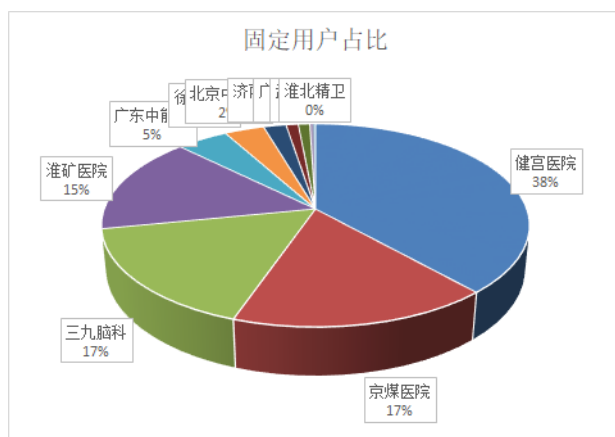
患者服务信息管理系统使用情况

 华润医疗
 润心患者服务中心



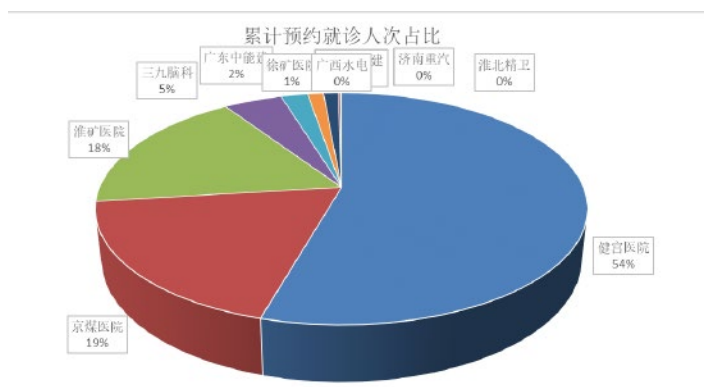
截止10月25日，各上线医院继续加大系统推广力度，其中固定用户数量（不含重复登录人数）达64万余人。排在前三位的分别是健宫医院、京煤医院及三九脑科。

排序	医院名称	固定用户 (10.25)
1	健宫医院	245399
2	京煤医院	108913
3	三九脑科	105879
4	淮矿医院	99162
5	广东中能建	29227
6	徐矿医院	22429
7	北京中能建	12721
8	济南重汽	6865
9	广西水电	6468
10	武钢总院	2075
11	淮北精卫	1153
总数量		640291



截止10月25日，累计预约就诊超142万人次，排在前三位的分别是健宫医院、京煤医院、淮矿医院。

排序	医院名称	预约就诊人次 (10.25)
1	健宫医院	776786
2	京煤医院	265746
3	淮矿医院	251450
4	三九脑科	65269
5	广东中能建	30042
6	徐矿医院	17607
7	北京中能建	16368
8	济南重汽	2307
9	淮北精卫	860
10	广西水电	655
总数量		1427090



使命担当

健宫医院积极迎接大讨论回头看检查工作

为有序推进患者服务体系建设工作，根据华润医疗“知行合一，持续改进”大讨论检查工作实施方案的要求，近日，由华润医疗患者服务部助理总监陈赞丽、京煤集团总医院副院长孙秀芳、门头沟区中医医院副院长韩云、门头沟区医院润心患者服务中心主任赵姐一行四人组成的督导检查组莅临华润医疗旗下北京市健宫医院，对我院进行2021年华润医疗大讨论回头看现场督导检查。



检查当日虽飘着濛濛细雨且温度骤降，但并没有影响检查现场的热烈气氛。医院党政领导高度重视本次大讨论回头看检查工作。在检查的开始阶段，医院副院长、患者服务中心总监刘丹就2021年医院“知行合一，持续改进”大讨论的整改情况向检查组进行认真汇报，汇报内容主要包括大讨论的成果展示、



各阶段实施情况、大讨论实施的亮点及大讨论工作的总结和思考。今年我院大讨论整改汇报的核心为“硬核”整改，所有整改内容看得见、摸得着，有据可查，汇报内容全部为整改干货的展现。

在随后的工作中，检查组兵分两路分对临床组和行政后勤组进行深入到各临床医技后勤科室的现场检查。在三个小时的检查中，检查组发现了很多大讨论整改中的亮点，如质管办的7S管理获得检查组一致好评，对各位成员均赞誉有加；中医科的名医风采展示被收录为我院整改亮点；护理部整改情况获得检查组组长表扬；门服摆放的由医疗发展部制作的纸质出诊信息表被检查组采录入我院整改亮点；泌尿外科及心内科收获最多好评，诸多走心服务受到交

口称赞；信息科开发的医生工作站流调信息提醒及诊间一站式加号功能等措施也被收录为整理得力措施；门诊楼外自助服务亭使患者取号以及取化验单无需进入门诊，便民措施优化了流程；检验科的样本检验时间提示屏，让工作人员可以更好的管控时间。

最后检查组走访完全部科室后发现每个科室都在醒目处张贴了患者服务的十大目标，每个科室都有纸质版的《润心简报》供科室人员学习和阅览，病房护士站均摆放了患者满意度调查的海报。检查组专家对我院患服建设文化的走心宣传赞不绝口。同时检查组也提出了医院待进一步完善的服务内容，促进持续改进。



下午，检查组对我院一线员工进行了缜密详尽的访谈。本次大讨论回头看检查也进入了现场反馈阶段。专家组将医院的现场检查内容统计完毕并制作情况反馈PPT，由本次检查组组长京煤医院副院长、患者服务总监孙秀芳就检查总体情况向院方进行认真反馈，我院院长李亚非和副院长、患服总监刘丹现场听取检查组反馈内容，并就相关内容进行详尽的沟通。

经过三年的患者服务体系建设工作，以患者为中心的服务理念已深深植入医院每一位工作者的内心。日日行不怕千万里，天天讲不吝千万言，时时做不惧千万事。以患者为中心，践行患者服务理念；以“十大目标”为行动引导，“知行合一，持续改进”。

北京市健宫医院

以检促建，以改促优，大讨论回头看华润武钢总医院

10月14日，华润医疗患者服务部督导组莅临华润武钢总医院开展2021年“知行合一，持续改善”大讨论回头看检查工作，我院院领导及职能科室相关负责人参加了本次汇报会。



汇报会上，医院润心患者服务中心总监曾萍首先对我院2021年“知行合一、持续改善”大讨论工作开展进行了全面的汇报。自3月份开展“大讨论”工作以来，医院从宣传发动、组织讨论、自查整改和检查落实等方面高度重视。院领导全程参与科室讨论，润心患者服务中心前期为各科布置了大讨论工作“1、2、3、4”的实施方案的工作要求，全院员工集思广益，切实出发，围绕“华润医疗患者服务十大目标”展开讨论。对于大讨论梳理出来的问题，建立台账，落实到人，细化分解责任逐步完成。经过7个月的整改，我院2021年共梳理出204条问题，已完成189项，正在推进完成15项。



汇报会后，“回头看”检查组以医院汇总大讨论问题清单为参考，分为两组，通过“查”“看”“听”“谈”“访”的方式对照问题点一一检查整改情况。同日下午，专家组抽选总医院六名一线员工组织座谈，深入了解一线员工对“大讨论”活动的认识和感想。

在检查反馈会上，检查组组长赵玉文代表检查组通报了督导检查反馈

意见，肯定了华润武钢总医院大讨论工作取得的成绩，在总医院院领导高度重视，统一部署，全员参与下，医院信息化建设相对完善、后勤管理较高效、院区环境整洁，标识统一、职能部门对临床一线参与度比较高等亮点让检查组眼前一亮。同时检查组也指出了个别方面存在的问题及薄弱环节，并提出了明确的整改意见。

最后，总医院副院长黄宣哲代表全院向莅临我院的检查组表示衷心感谢。他在总结发言中指出，感谢检查组对我院做出的成绩给予肯定，检查组提出的意见是促进医院患者服务体系建设和各方面发展的宝贵财富，我们将继续发挥自己优势，不断弥补自身不足，强化科学管理，加强内涵建设。

华润武钢总医院以检促建，以改促优，以大讨论为抓手，深化患者服务体系建设，提升医院患者服务水平，全方位梳理审视服务内容、服务流程、服务细节，不断助推患者服务专业化，真正做到为患者服务润心、暖心、走心。

华润武钢总医院

淮北矿工总医院大讨论回头看检查圆满完成

为进一步提升患者就医体验，全面推进患者服务体系建设工作，10月12日，由烟台芝罘医院副院长冯燕、泰安市立医院副院长关卫勇、武钢二院患服中心主任杜金琼、集团患服部高级经理王蕊组成的华润医疗患者服务体系建设督导组来到淮北矿工总医院，进行2021年“知行合一，持续改善”大讨论回头看检查指导工作。



党委委员、院长助理赵玉文代表医院就“知行合一，持续改善”大讨论开展情况向检查组进行了全面详细的汇报。

督导组对照医院大讨论问题清单抽取部分问题进行现场督导检查，并下沉各科室检查整改情况。每到一处，督导组不仅就清单所展现出来的问题一一进行检查询问，并且指出了亮点及不足之处。



督导组与医院部分一线员工进行座谈，详细询问了各自科室大讨论开展的情况，以及“患者服务十大目标”在科室如何贯彻落实等情况。

反馈会上，督导组组长冯燕代表检查组对医院大讨论工作整改情况进行了意见反馈，对患服工作开展的亮点进行了展示，不足之处进行了剖析。

在总体建议中指出医院领导班子高度重视大讨论工作的组织部署，推进有力，全员参与积极性高，眼睛向内、持续改进导向鲜明，以患者为中心的服务意识得到进一步强化。同时也对车辆停放、标识指引、保洁规范等问题提出了合理化建议。

院长助理赵玉文表示将尽快对检查组提出的意见及建议进行详细梳理，全员行动，多措并举、积极改进，按照“患者服务十大目标”要求，坚持问题导向、落实主体责任，将大讨论工作落到实处，不断提升医院服务能力水平，改善患者就医体验，增强员工获得感，实现医院的健康持续发展。

淮北矿工总医院

三九脑科医院树立人文关怀全国典范!

打针、吃药、放疗、化疗……是神经肿瘤患儿的常态，更是他们的噩梦。为了让孩子们顺利完成治疗，广东三九脑科医院肿瘤综合诊疗科用人文心理干预护航神经肿瘤儿童的放射治疗，不仅连获家属好评，更被评为2021年度中国现代医院管理“医院人文建设”典型案例。

放射治疗是儿童神经肿瘤主要治疗手段之一，放疗期间需保持体位不变。目前，全世界主流的办法是给予患儿全身麻醉或镇静药联合绷带固定。由于放疗次数多，此举不仅增加时间和人力成本，也增加了麻醉意外和药物成瘾的机率，患者和家属因此承受严重的心理负担。

2019年以来，广东三九脑科医院肿瘤综合诊疗科探索出一条人文心理干预放疗的路径，即用心理辅导部分取代全麻及镇静药联合绷带固定。2019至今，在人文心理放疗的干预下，数百位患儿摆脱医疗恐惧，愉快地完成放疗；近100位重度不配合神经肿瘤患儿在放疗中采用心理干预取代全麻，避免了麻醉意外及药物成瘾的风险，减轻了医务人员和患儿家属的心理压力，也节省了时间、经费等成本。目前，心理干预辅助儿童神经肿瘤放疗得到越来越多的关注，已有10余家医疗机构前来广东三九脑科医院进行交流学习。

本次评选活动是为了贯彻落实中共中央办公厅和国务院办公厅印发的相关文件精神，挖掘、总结、提炼、推广各地建立现代医院管理制度的典型经验，推动现代医院管理制度不断完善，全力推进公立医院高质量发展。据悉，本次活动共收到了251家医院670个案例。



凝·心·倍·智		
2021年度中国现代医院管理典型案例评选		
十八、社会办医		
序号	维度	案例名称
1	护理管理	北京大学国际医院 基于岗位需求构建不同层级护士核心能力培养评价体系
2		北京大学国际医院 护理临床信息系统信息化助力护理程序应用的实践探索
3	学科建设与科研管理	安徽新安中西医结合医院 新安医联体中脑肿瘤中心建设与管理
4		北京市健宫医院 基于短期增长和长期发展再平衡的医院运营管理实践与探索
5	医院党建	台州中博医院 紧扣双强先锋，开展五爱党建，打造人民满意放心医院
6	医院运营管理	山东阳光融和医院 品牌特色服务模式创新与实践
7	医院人文建设	广东三九脑科医院 人文心理干预护航神经肿瘤儿童的放射治疗
8		山东阳光融和医院 文化管理创新模式
9	医院医疗质量安全	北京大学国际医院 标准、协同的医院临床风险管理体系建设
10	医院运营管理	北京大学国际医院 利用精益管理提升患者体验—构建“一站式全流程辅助治疗服务模式”
11	医院运营管理	构建多维度“运营+”模式，赋能医院精细化管理
12	智慧医院建设	鄂康同济（武汉）医院 基于互联网应用的患者服务
13	医院精细化管理	吉林化工医院 基于DRG成本管控

知行合一

▶ 淮阴医院成功为 90 岁患者实施 ERCP 手术

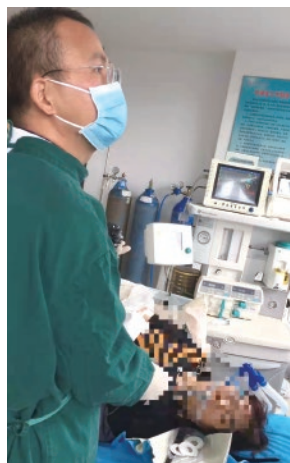
近日，一位 90 岁高龄患者，因急性化脓性胆管炎，腹痛难耐，胆总管结石，被送淮阴医院急诊科就诊，外加高龄，脑梗后遗症，肺部感染，胸腔积液，面临生死考验。所幸，淮阴医院消化内科临危受命，在午夜 12:00 采用 ERCP 手术，成功为他解决了胆总管结石，精准的内镜操作和细致的术后护理，让这位高龄老人康复出院。

今年 90 岁的刘老太爷，刚刚过过 90 岁的生日。因几年前脑梗留下后遗症，长期卧床，也许正因为此，当他开始出现胃口不好、吃不下饭等症状时，子女并未第一时间发现老人的病情，还以为是他胃不好导致的消化不良。

几天前的下午，老爷子的病情突然急转直下，不但发起了高烧，还出现了呕吐。当天下午，老人的子女将他送到淮阴医院急诊科就诊，并入住消化内科进行治疗。接诊的是淮阴医院医务科科长，消化内科副主任杨位轩，“到了晚上，老爷子，腹痛、寒战、高热等症状都出现了，但由于老人年纪大，意识从清醒快速转变淡漠，仔细检查和询问他都不能应答”。杨科长回忆道，“而且老人不能俯卧，不能配合”。

CT 检查明确了杨科长的推测：化脓性胆管炎、胆总管结石，此外患者还有肺部感染，胸腔积液，必须尽快进行 ERCP 手术解除梗阻，才能从根本上改善病情。

然而，摆在杨科长和其他消化内科医护人员面前的是两大难题：老人已经 90 岁，身体各器官功能已经达到极限，无论是麻醉、手术还是术后护理，都有可能成为“压倒骆驼的最后一根稻草”，能否顺利度过“高龄”这一关是一大难题。另外，急性化脓性胆管炎是“极高危”的急重症，病死率达 20% 以上，



高龄老人的风险更大，如不及时手术处理，可能导致全身感染，引起败血症、感染性休克而致死，这是第二大难题。

不手术，生的希望渺茫；手术，发生意外的风险很大。在与老人的子女谈话并详细告知了病情和面临的风险后，子女们当机立断，一致同意手术治疗。“家属的这一反应让我们团队十分感动，受到了极大的鼓舞，”杨科长说，“患者的求生欲很强，家属救助的态度很坚定，这也让我们医护人员更有信心勇于担当了。”

当晚 24:00 点，全组人员迅速进入手术前的准备中，在完善各项术前检查后，淮阴医院消化内科团队已根据详细的检查结果和老人的具体情况，制定了个体化的 ERCP 手术方案。

在迅速而充分的准备下，消化内科团队则在超声内镜引导下，对老爷子的胆道进行抽取、引流，用时不到 1 小时，迅速结束战斗，手术成功。杨科长介绍，ERCP 手术的风险是可能合并急性胰腺炎、出血和感染，这三大并发症非常危险，术后需要密切观察患者的病情变化。同时，高龄老人的机体反应能力比较迟钝，很多症状较隐匿，且其活动无耐力，术后发生静脉血栓的几率也比一般人群高。

消化内科护士长赵艳侠携护理团队为老人实施动态评估，严格即时监护各类高危因素，特别是为了预防压疮风险，在科学的精心护理下，老人康复很快，于几天前的上午顺利出院。

淮安市淮阴医院

徐矿医院 4 名医生连战 7 小时上演“生死争夺战”

“重度胎盘早剥，胎死宫内，失血性休克，孕妇面色苍白，情况非常严重，必须立即手术把胎儿和胎盘取出！”近日，一名大出血孕妇被紧急送到徐州市矿山医院急诊科。急诊彩超示胎死宫内，胎盘重度剥离。妇产科值班医生详细了解患者病情获悉，李女士已下腹痛 8 小时有余伴加重，阴道大出血 2 小时，加之已胎死腹中，情况危急，考虑胎盘早剥重型，必须要立即手术，这对于怀孕 30 周的李女士来说，无疑是一场惊险的生死夺命战

孕妇出现严重 DIC

医院开辟绿色通道全力抢救孕妇

紧急与家属沟通病情并签署知情同意书后，李女士被迅速推入手术室，实施全身麻醉。妇产科贺芳主任医师带领王丹医生、刘倩医生快速把李女士子宫内的胎儿、胎盘取出，此时胎盘后方能看到大量的积血和积血块。同时，贺芳主任医师发现李女士的子宫表面呈紫蓝色，子宫软如布袋，宫腔胎盘剥离面出血不止。“正常的子宫表面是粉红色的，而像这种子宫呈现紫蓝色状态，我们医学称为子宫胎盘卒中，像这么严重的还是很少见的。把胎儿取出后，患者凝血功能很差，子宫切口和胎盘剥离面一直在出淡红色不凝血，无凝血块形成。”



贺芳主任医师意识到情况很严重，李女士可能出现严重的 DIC！DIC 学名叫“弥散性血管内凝血”，死亡率最高达 80%，这意味着他们必须要和死神展开一场赛跑。

此时的贺芳主任医师立即电话告知妇产科主任张金银及向医院医务报告有一例急危重症孕产妇抢救。医务处迅速安排麻醉科、检验科、输血科、重症医学科（ICU）等各科室主任参与会诊和抢救。

此刻，全院四级预警的铃声被拉响，急危重症孕产妇多学科抢救团队医疗

立刻启动！大家迅速到场，看到孕妇的情况和化验结果，凝血功能已经差到测不出数值，严重DIC，在场的所有人都捏起了一把汗。如此严重的凝血功能障碍，患者重要脏器功能受损甚至失去生命的可能性很大。

会诊抢救时张金银主任表示，产妇的情况十分凶险：重度胎盘早剥、难治性产后出血、失血性休克、继发凝血功能障碍、急性肾衰竭...患者随时会有生命危险，抢救过程中必要时需要切除子宫减少渗血面积。考虑到患者才30岁，且这次还是第一次怀孕，希望通过大家的努力可以尽全力在保命的前提下能够保住她的子宫，毕竟她还年轻还没有孩子……在场的医务处领导及各科专家也都希望同心协力能达到最好的抢救结果。

术中出血 3000 多毫升 多科室医生连战 7 小时终抢救成功

在张金银主任现场统筹指导下，多学科专家团队分秒必争：妇产科医生手术捆绑子宫并温盐水纱布敷被子宫时刻观察子宫出血情况；麻醉科医生及手术室护士负责维持患者的生命体征平稳，输血制品、补充凝血因子及血浆；检验科、药房及超声科全力协调配合！



一瓶瓶纤维蛋白原、冷沉淀凝血因子，一袋袋血浆、红细胞、血小板，源源不断地输入患者体内。在手术室和检验科之间、手术室和输血科、手术室及药房之间，工作人员一次次往返着，将一瓶瓶抢救生命的药物、一袋袋抢救生命的血制品，送到手术室……

经过7个小时的抢救，李女士的生命体征趋于平稳，子宫渗血渐减轻，当妇产科张金银主任及贺芳主任见到有小小的嫩嫩血凝块出现时，内心充满欣喜，这预示着患者凝血功能在好转，出血情况一点点改善，不仅保住了生命，也保住了珍贵的子宫，大家紧绷的神经终于松了下来，抢救宣告成功！

徐州市矿山医院

▶ 空港医院与97岁老人共同面对人生最后一次骨折

哎呀，两个大院长都来看我了！太感谢了！感谢你们，感谢外科的大夫们，手术后，我又能走了，不用担心瘫在床上不能自己上厕所了……我就想呢，以后啊，走完这辈子之前，我能自己把袜子穿上，真好！太感谢你们了……遇上你们我运气真好，我可得好好活着……

9月30日下午，在空港医院外科康复病房，97岁的股骨颈骨折患者倪老，在做完手术后的第三天，拉着前来探望她的王晓敏院长和吴中华副院长，激动的聊着，眼里充满了感激与希望。



9月中旬后的一天，倪老因意外跌倒，被急诊送到了空港医院急诊外科。接诊后，外科医生快速诊断，确定倪老为股骨颈骨折。考虑倪老年事已高，医生们不由得有些担忧：老年人股骨颈骨折后死亡率高达50%，更何况是97岁的高龄老人！

这种发生在髋部的骨折，常常被称为“人生的最后一次骨折”。尽管股骨颈骨折置换髋关节的手术在目前已经是常规手术，1小时就能做完，后续修复效果很好，但是，因为老年人往往身体较弱，患有高血压、心脏病、糖尿病等疾病的比比皆是，能否具备手术条件，手术之后康复质量如何，甚至手术中是否会发生意外，能否安全下手术台，这些都是问题。

经过和家属及倪老本人充分沟通，通过系列检查，评估倪老身体符合手术条件后，经倪老本人及家属同意，外科医生们顾不上吃中午饭，及时为倪老开展了风险相对较少，且更有益于老人康复的股骨颈骨折内固定手术。

幸运的是，倪老的术后效果特别好，恢复很快。空港医院全力以赴为患者施行最佳治疗方案，保证患者生活质量的同时，有效应对“人生最后一次骨折”！

北京市顺义区空港医院

济南重汽医院开展院企培训工作

8月6日上午，应重汽集团国际公司的邀请，济南重汽医院呼吸科主任赵启君去重汽科技大厦作了关于新冠防治的学术报告。

因国际公司即将有59名大学生奔赴世界各地分公司工作，鉴于目前国内国际疫情形势，所以公司想通过专家讲座的形式，让员工特别是国外员工对新冠肺炎进一步了解并做好防治。由于疫情要求，会议现场安排了40人，同时安排了视频直播，国内各岗位和国外各分公司的工作人员都同步进行了收看。



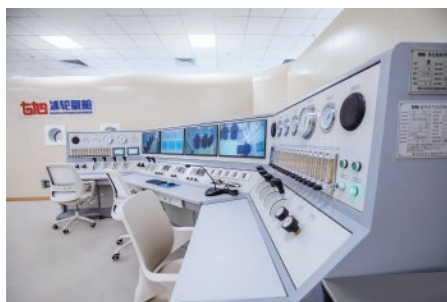
济南重汽医院赵启君主任通过《常态化新冠防控》、《新冠肺炎治疗方案第八版》、《心脑血管疾病预防》、《意外伤害急救》、《夏季肠道传染病预防》五个课件，对大家进行了两个小时的健康宣教，就目前国内国际疫情形势，结合最新防治指南和施打新冠疫苗的重要性，以及常见心脑血管疾病急救，还有秋冬季节胃肠道传染性等疾病等做了专业及通俗易懂的知识普及。

赵启君主任的本次健康讲座受到国际公司领导及员工的一致好评，皆感到受益匪浅，特别是对即将赴国外工作的员工意义重大，使他们在做好个人防护的同时安心开展工作增强了信心。医者仁心，愿祖国人民所在的每一个地方都有防病的信心和健康的保障。

济南重汽医院

悦年华南宁康复医院高压氧中心试舱成功

医用高压氧舱是现代技术发展的重要成果，高压氧舱可以治疗多种类别的疾病，尤其在康复医学领域具有独特疗效和广阔的发展前景。为了让广大康复患者获得更加专业、有效的康复治疗，经过数月的精心筹备，悦年华南宁康复医院高压氧中心10月19日下午开展首次内部试舱并取得圆满成功。



首批进舱体验的志愿者全部由医务人员自愿报名，共有6人，体验时长约110分钟。体验开始，高压氧舱关闭大门，并在20分钟内升压至2个绝对大气压，志愿者带上面罩开始吸氧。整个吸氧过程共60分钟，第一阶段吸氧30分钟后志愿者可摘下面罩休息10分钟，然后开始第二阶段30分钟吸氧，舱内始终保持2个绝对大气压。吸氧结束后，高压氧舱开始减压，志愿者摘下面罩，减压时间为20分钟，待舱内气压降至正常大气压后志愿者即可出舱。



高压氧舱内配置了可调节座椅和多媒体投影系统，志愿者们可将座椅调节至舒服的位置并收看喜欢的电视节目和电影，整个治疗过程轻松、愉快。志愿者王学善说：“我经常失眠，进舱前就感觉头晕头痛，经过这次高压氧治疗后这些症状减轻多了。”

高压氧舱首次内部试舱的圆满成功离不开这些担当志愿者的医务人员们，她们主动担责、身体力行，积极学习探索高压氧学科专业知识，未来将为患者提供更加优质的医疗服务。

悦年华南宁康复医院

烟台芝罘医院开展重阳节专家义诊活动

为弘扬敬老爱老的社会风尚，关心关爱老年患者，增强老年人的预防保健意识，普及健康知识，传播健康理念，烟台芝罘医院特举办2场“九九重阳节 浓浓敬老情”专家义诊活动。

10月13日上午，康复医学科董雷主任、肿瘤内科吕玉萍主任、皮肤科尹利莎医生来到东山街道党员活动中心，为前来参加义诊的居民测量血压、血糖及健康咨询问诊。



义诊刚刚开始，75岁的乔大叔就坐到了芝罘医院肿瘤内科主任吕玉萍的面前，他说：“我最近有点不舒服，今天正好你们过来了，我就来咨询一下。”经过仔细问诊及对过往病史的了解，吕玉萍给出了详细的诊疗建议，建议其到医院进行进一步的复查。

义诊现场，康复医学科主任董雷详细了解前来看诊老人的身体以及饮食、情绪等情况，结合老人主述，精准概括老人的病情，并根据老人的饮食、运动习惯详细地指导保健养生方式。

肿瘤内科吕玉萍主任则以秋冬季节老年人常见的慢性病、易发疾病讲解了如何预防、诊治，并通过仔细询问老人的病症、生活起居、饮食习惯等，给予了合理化、个性化用药、饮食方式、锻炼、养生等方面的建议。

皮肤科尹利莎表示：“老人来询问的大多以灰指甲和瘙痒症为主，瘙痒主要是冬天皮肤干、换季免疫力发生变化引起的。”她还叮嘱各位老人在冬天要保持皮肤清洁，避免热水烫洗，注意保湿。

“医院能到街道社区家门口来帮我们这些老年人义诊，真是太感谢了，尤其是对于一些腿脚不便的老人更是一件好事。”东山老干部宣讲团团长于大卫说道。

10月14日上午，康复医学科董雷主任、妇产科刘颖副主任、口腔科张珊

珊医生、皮肤科尹利莎医生在医院新大楼一楼大厅内举办重阳节专家义诊活动，为来院就诊患者及家属讲解了常见老年病的发病原因、症状、治疗方法及日常生活等方面注意事项，对老年患者诊疗过程中遇到的疑问做出耐心、细致地解答，鼓励老人们适当运动，主动多喝水，坚持清淡、低盐的饮食习惯，注意防寒保暖，受到前来咨询居民的一致好评。

此次重阳节系列义诊活动，共100余人前来咨询，免费测量血压、血糖80余人，发放健康手册100余份，现场气氛热烈。通过本次义诊，让更多老年患者充分了解到老年病、常见慢性病等知识，通过合理的饮食、运动等方式提高生活质量。

烟台芝罘医院

世界心脏日 门头沟区中医医院义诊心连心

在世界心脏日来临之际，为了契合本次主题——“心心相印”，门头沟区中医医院心血管内科分别以“心房颤动”“心力衰竭”“高血压、冠心病”为主题在门诊一楼举办为期三天的义诊活动。

顺应疫情防控要求，义诊前实行了预约报名制。为提高义诊的影响力，深入践行“我为群众办实事”的精神，除心血管内科主任张焱和科室医生之外，还特别邀请中国中医科学院西苑医院心血管病中心主任医师张京春主任、原解放军总医院心血管内科王禹主任、航天中心医院心脏医学部丁春华主任为广大心血管患者解答疑问，进行健康指导。



由于提前预约和精心组织，现场秩序井然有序。特邀专家们及本院医生热情接待各位前来问询的群众，向大家介绍冠心病、高血压、高脂血症等心血管疾病知识，为大家提供咨询服务，并针对每一位参与者的具体情况为其进行心脏健康宣传，提高其对心脏及心脏疾病的认识，得到了大家的一致好评。

义诊活动中还设置了免费血脂检测、测血压、耳穴压丸体验环节。通过中医适宜技术耳穴压丸体验环节，让参与者们对中医适宜技术有更深入的了解，感受中医的文化和魅力。

门头沟电视台记者在义诊现场进行了采访，义诊活动分别被门头沟融媒体、北京日报、中国中医药报报道。

北京市门头沟区中医医院

北京中能建医院守护百姓心健康

为了推进心血管防治工作的开展，向百姓宣传有关心脏健康的知识，发挥北京中能建医院党员为群众办实事的先锋模范作用，内科门诊及中西医结合病房的党群团队在陈主任的带领下，于世界心脏日当天走进社区，开展“同心、爱心、共护心健康”的义诊活动。



义诊活动现场分为健康咨询、义诊体检两部分。前来咨询的居民络绎不绝。陈主任团队认真为在场的每一位叔叔阿姨免费测量血压、测心率、测血糖，进行心肺听诊，提供个体化的诊治方案，发放血压、血糖监测登记卡，并记录他们的联系方式，以便于回访。同时发放心血管疾病的健康宣传手册，向在场的社区居民进行心血管疾病的健康宣教，告知他们生活规律、适量活动、按时服药、远离高盐、高脂、高糖食物、定期检查身体，了解自己的血糖、血压、血脂及心脏情况等知识，并给前来咨询及享受义诊体检的居民发放日常生活用品，使他们在关注健康的同时，感受到来自医院及党组织的真心、爱心、暖心。

此次义诊得到了社区居民的广泛认可，起到了普及心血管健康知识的作用，为辖区百姓撑起疾病预防的保护伞。

北京中能建医院

遇见美好

▶ 脑出血失语患者开口说的第一句话“谢谢你，医生”

月有阴晴圆缺，人有旦夕祸福。这个夏天，对于郭先生（化名）一家来说，是一个注定难熬的时间段，但同时也是一个风雨之后见彩虹的好季节。

正值壮年的郭先生，平素身体一向很健康，就连感冒咳嗽也不常有，七月中旬，郭先生突感头痛、恶心、呕吐，约20分钟后出现言语混乱，伴肢体无力，意识逐渐变差，家人即呼120送至徐州市矿山医院，至急诊时患者已昏迷，测血压高达218/150mmHg。



急诊接诊医生了解患者病情后，立即开通静脉通路，行头颅CT检查示左颞叶、左外囊区脑出血伴破入脑室，脑室堵塞。此时郭先生意识模糊，极度烦躁不安，右上肢及左上侧肢体有不自主动作，随后收入神经外科。

入院后，神经外科医生详细了解患者病情后急诊予全麻下行双侧脑室外引流术、全脑血管造影术，术后诊断烟雾病。

术后郭先生入住重症医学科（ICU），神志模糊、失语、偶有烦躁、可自行睁眼、查体不能完全配合，经过神经外科、重症医学科及康复医学科专家会诊后决定进行适当的康复介入：中频电刺激、体外膈肌起搏治疗、吞咽功能电刺激等。后转入神经外科普通病房，康复医学科的专家们根据患者的情况制定了更为详细和有针对性的治疗：给予患者气压治疗、偏瘫肢体综合训练、肺部超短波、针灸、吞咽训练等综合康复治疗。

郭先生的情况在逐渐好转，但却一直不能开口说话，家人非常着急，康复医学科主任汤海蓉组织团队反复讨论，制定详尽的康复训练计划，并指定言语治疗师孙芷莹负责郭先生的失语治疗。

在孙芷莹治疗师耐心而又专业的治疗下，郭先生在八月末的一个下午，开口说了第一句话：“谢谢你，医生”。旁边的家人听到郭先生久违的话语，

骤然间潸然泪下，激动地说：“如果不是神经外科医生和康复医学科医生的专业技术和及时的抢救，现在后果不堪设想，我们真是太感谢徐州市矿山医院了……”

健康所系，性命相托。我们会将这份医患情珍藏在心底，化作继续前行的动力，坚持以患者为中心的理念，在平凡岗位上，扎实基础，不断创新，为推动徐矿医院高质量发展贡献自己的绵薄之力！

徐州市矿山医院

广东中能建医院助外科高龄老人重新站立！

金秋，象征着成熟，意味着丰收！

早上8时，广东中能建电力医院外科病区里上演着感人的一幕。患者邹婆婆的儿子手捧着一面书写着“医德高尚，医术精湛；护理精心，无微不至”的锦旗，交到外科首席专家、主任医师柴亚胜的手上，紧紧地握着柴主任的手，对大家精心照顾母亲，表达感激之情，溢于言表！



熠熠生辉的锦旗——是患者及家属对医者最衷心的感谢，是医者默默付出收获闪耀的一抹亮色。一面锦旗，一个故事，一份感谢，一种激励。当锦旗背后的故事跃然纸上，您一定也会被这种持久不息的感动温暖着。

邹婆婆，81岁，患有高血压、高血糖、高脂血症多年，2周前无明显诱因出现腰痛伴双下肢乏力，疼痛不适，无法站立行走，被迫卧床。本以为年事已高，无望再下床行走，听亲朋好友说电力医院来了位骨科专家柴亚胜主任，便慕名来到电力医院外科就诊。

入院后，柴亚胜主任带领团队，为邹婆婆认真检查，诊断其为：1. 骨质疏松伴有病理性骨折；2. 腰2椎体压缩性骨折；3. 胸12椎体陈旧性压缩性骨折并椎管狭窄。为尽快解除邹婆婆疼痛，早日实现下床活动，柴亚胜主任团队还针对邹婆婆年纪大、基础疾病多等因素，为其制定了一套个性化的手术治疗方案。经充分准备后，成功为邹婆婆实施了经皮穿刺腰2椎体成形术，现恢复好，能床边活动，邹婆婆及家属露出了久违的笑脸。

接到锦旗，柴亚胜主任表示，锦旗不仅仅是患者和家属对我们的感谢与信任、认可与肯定，更是一种鞭策——做有品质的医疗，做有温度的医者。

金秋的阳光格外温馨恬静，透过玻璃窗绚烂地洒进办公室，墙上的锦旗渡上了一层闪闪金边，静静诉说着一个个有温度的故事……

广东中能建电力医院

用爱温暖孩子 用情引领家庭

近日，门头沟区妇幼保健院心理诊室又收到了一面锦旗，是“夏天”的父母赠送的绣有“用爱温暖孩子 用情引领家庭”的一面锦旗”……

夏天是由妈妈和奶奶去年带到妇幼保健院心理诊室参加训练的，当时他沉默寡言，不与人沟通交流，不拿笔、不写不画，情绪化明显……

夏天来到妇幼保健院心理诊室，老师们给予了专业化的评估，制定精确的训练计划，有针对性地对孩子进行言语、注意力、行为、沟通等方面的训练，提升孩子的认知、改善孩子的行为，关注孩子的心理，激发孩子内心的潜能，经过系统的训练，孩子开始主动打招呼，情感表达逐渐丰富起来，意志活动增强，想象力，逻辑思维能力得到进一步提升。



一面锦旗，表达了夏天一家人的感激之情，心理诊室赢得了家长的肯定和信任……用爱温暖孩子，用情引领家庭，是妇幼保健院心理诊室的“以患者为中心”的服务文化写照。



耐心的指导训练，精心的陪伴引导，夏天在言语表达、行为认知等方面发生了很大改变，妈妈从愁苦中看到了希望，奶奶脸上终于露出了笑容……

一面锦旗，表达了夏天一家人的感激之情，心理诊室赢得了家长的肯定和信任……用爱温

北京市门头沟区妇幼保健院

爱心义卖 淮北精卫中心圆梦患者

在第30个“世界精神卫生日”来临之际，为提升患者生活质量，转化患者工娱治疗效果，引导全社会关注关爱精神病患者这个特殊群体。10月9日上午，我院润心患者服务中心联合院医疗辅助中心、精神三科在十楼康复中心共同举办了以“爱心义卖 圆梦世界”为主题的患者手工制作义卖活动。此次活动全程由润心患者服务中心副主任颜敏主持。



此次义卖的手工艺作品涵盖装饰画、挂饰、摆饰、插花、十字绣等各种类型，所有作品均是在护理人员的指导下，由精神障碍患者独立完成。《冰雪奇缘》、《天安门广场》、《天道酬勤》、《双鹿望月》一件件由不同材料制成的各种各样的摆饰插花精巧可爱，

一幅幅由手工勾勒出的美丽的十字绣和素描作品鲜妍生动，满含着患者对生命的思考和对生活的热爱。对于精神障碍患者来说，制作这些手工艺作品需要花费比常人更多的精力和时间，每一件成品都承载着他们的信心和希望。在颜主任的热情介绍中，富有爱心的员工们争相选择购买自己心仪的手制品，“报价声”伴随着欢笑声，此起彼伏，现场互动氛围浓厚，不时爆发出热烈的掌声。

义卖活动仅进行了半个多小时，义卖就筹得善款1000余元。“这次义卖所得善款，我们将全数用于改善患者伙食和提高患者参与活动的积极性之中”颜主任接着说，活动过后，我们还将根据病人年龄兴趣爱好，继续增加开设手工、社会技能等兴趣提高班，让患者从中找到快乐，以尽量消除他们的自卑心理，让其找到自身价值，使他



们早日恢复健康。

义卖有价，爱心无价。通过义卖，医院用贴心的服务、新颖的形式，为患者提供一个展示自我价值的平台，同时也为社会各界提供了一个了解、关爱精神障碍患者的窗口，以期用医院的关爱唤起全社会的关注和关心，为他们顺利回归社会营造良好的康复氛围。

淮北市精神（心理）卫生中心

门医笃行七十载 并肩携手徒步行

70年岁月如歌，70年薪火相传，2021年门头沟区医院喜迎建院70周年华诞。为加强医院内涵建设，丰富医院文化，增强职工的健身意识，医院工会举行了以“门医笃行七十载、并肩携手徒步行”为主题的健康徒步活动。



9月28日、29日中午，参加徒步活动的职工们精神抖擞地来到门城湖集合并合影留念，在党委书记李志文、执行院长刘海峰及管理团队的带领下，大家挥舞着手中鲜艳的红旗开始了快乐的徒步之旅。



徒步过程中，大家三五成群，笑声连连，或迈着轻盈步伐匀速前行，分享各自的生活经验，探讨平日的工作心得，感慨医院几十年的发展变化；或快速行走，你追我赶，沐浴灿烂的阳光，呼吸新鲜的空气，尽情享受徒步活动带来的愉悦与轻松，沉浸在欢乐、

文明、和谐的氛围中。

“门医笃行七十载、并肩携手徒步行”，七十年来，医院全体干部职工团结一致、拼搏进取，医院取得了飞跃式的发展。本次健康徒步活动，不仅有效激发了大家的激情和活力，充分展示了门医人昂扬向上、奋发有为、敢于拼搏的精神面貌，同时也为院庆70周年庆典献礼。

北京市门头沟区医院

重九相逢，敬老浓情

金秋送爽，丹桂飘香，又是一年“重阳节”，北京市顺义区第二医院于10月14日开展“夕阳暖情 重温甜蜜”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，首先分别为他们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。



体检和接种疫苗之后，查政院长到医院食堂看望、慰问了全体离退休干部、职工，并向他们致以诚挚的问候及节日的祝福。

候及节日的祝福。

离退休干部、职工通过此次活动感受到了顺义区第二医院这么多年来变化，也通过本次活动弘扬了中华民族传统美德，展现了尊老敬老的精神风貌，进一步营造了我院仁爱厚德的文化氛围。

北京市顺义区第二医院

感动人物

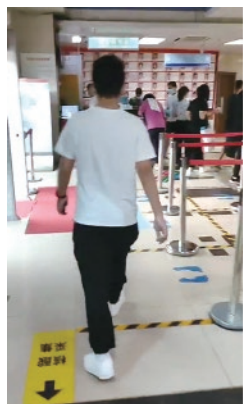
“一双小白鞋”的故事

看着眼前这个“健步如飞”、和普通孩子无异的男孩，旁人可能很难想象，在不久前，他的左下肢总是不自主抖动、走路一瘸一拐，连带双手也大幅晃动，必须穿矫形鞋才能走路。而今，他终于脱掉了矫形鞋，穿上了自己心爱的小白鞋。

8月30日上午，广东三九脑科医院康复治疗科的运动大厅走进来一位男孩：左腿穿戴着矫形鞋，一瘸一拐地走路，伴着左侧上肢略显夸张的摆动。

这个15岁的男孩叫豪豪（化名），家住白云区。4月的一天，他刚买了一双心仪已久的小白鞋，还没来得及穿上，第二天就生了这场怪病，心爱的小白鞋只能束之高阁……而在来到广东三九脑科医院之前，他已经辗转多家大医院求医近半年。经过了多学科专家教授的联合会诊，病因始终未明。经过药物、针灸等多手段治疗后，却仍未见明显效果。

三九脑科康复治疗科成人康复部技术组长陈汉基从功能角度上分析，患者的躯干双侧力线并不对称，左侧略低于右侧，在初始着地期右侧下肢膝关节过度屈曲，步态周期中左侧支撑相不足：呈骨盆前倾，微屈髋、过度屈膝、踝关节过度背伸状态；摆动相前期左侧踝关节跖屈蹬离不足，同时右侧膝关节呈过度屈曲代偿的姿势。



按照常规的分析治疗思路，患者可能存在支撑肌群力量不足，所以在治疗方案上侧重加强左侧伸髋肌群、股四头肌、小腿三头肌力量训练。训练了三天后，貌似初见效果：患者的左侧单腿完全可以支撑站立，腓肠肌抖动减少，步态也有所改善。

一切都在朝着好的方向发展，豪豪以为自己马上就能穿上心爱的小白鞋了，

可仍是事与愿违……9月1日晚回家时，因电梯故障，豪豪只能爬楼梯上楼。到家后，豪豪的左侧下肢便开始不自主抖动，步态又打回原形了。豪豪只得再次入院，陈汉基系统评估他的情况后，发现常规的力量及抗阻训练都行不通了，决定为豪豪调整康复训练方案——或许可以从体态、力线、姿势控制着手试试？

首先，纠正患者骨盆前倾问题，以及伸膝不足、屈髌代偿、伸髌力弱、屈髌肌群过度收缩导致张力升高、髌后伸不足——拔伸骨盆，促通骨盆周围紧张的肌群，解锁骨盆；牵伸痉挛的屈髌肌群。

其次，改善左侧躯干侧屈下沉——促通左侧躯干的抗重力肌群。

再次，抑制兴奋高张的腓肠肌——翘脚趾足跟行走，趾长伸肌有背屈外翻功能，可纠正首次着地期足内翻异位点着地情况，稳定踝关节，同时可持续牵伸小腿三头肌群，抑制高兴奋性的腓肠肌，因腓肠肌属于跨踝膝双关节肌，有屈膝功能，从而间接抑制膝关节的过度屈曲，促进膝关节伸直，稳定膝关节。

最后，加强躯干控制能力——动态平衡能力训练，从稳定支撑面抛接球过度到不稳定支撑面抛接球。

经过两个星期规范的康复治疗，9月15日，豪豪脱掉了矫形鞋，终于穿上了他心爱的那双小白鞋走进了治疗大厅！原本那是他计划结束康复训练的日子，可事情总是一波三折。当天PT康复训练后，紧接着OT进行了简单的上肢力量抗阻训练，他的左侧肢体又开始不自主的抖动了……难道之前所有的努力都前功尽弃了吗？

9月16日，豪豪又穿着矫形鞋来了。陈汉基按照姿势力线思路对豪豪进行运动指导与训练，并控制好运动负荷。庆幸的是，豪豪这次很快就找回了状态，下肢抖动慢慢减少，步态也渐行渐稳。豪豪左下肢抖动症状得到控制，步行功能已达正常水平。9月28日，经康复治疗科主任刘初容会诊评估，豪豪的症状得到了进一步稳定，可以暂时结束院内PT治疗疗程。脱掉矫形鞋的豪豪，穿着自己的小白鞋，走起路来和正常的男孩无异。

为让豪豪后续可以更好地控制发作，在他结束院内康复训练后，陈汉基特别对他进行了家庭康复宣教，希望豪豪能一直穿着他心爱的的小白鞋乘风破浪，踏向丰富多彩的人生之旅……

广东三九脑科医院

妙手回春，门中骨伤科创造舒心的患者体验

近日，患者女儿李女士满怀欣喜地在“门头沟区中医医院患者建议登记表”上写下了对骨伤科主任黄阿勇和医生杜思韬的感激之情。感谢医生用专业的中医按摩手法复位+夹板固定方式医治好老妈因意外摔伤的胳膊，还有医生对老妈的深切关怀和照顾。

事情还要从8月初说起，李女士的母亲长期卧病在床，骨质疏松较重。8月3日，老人在家中不慎摔倒致右腕肿胀疼痛，遂急来我院骨伤科就诊，杜医生接诊后对患者进行了详细地查体，发现右腕肿胀有压痛，“餐叉样畸形”，结合患者X线检查，初步确诊为“桡骨远端粉碎性骨折”，建议患者手术治疗。患者经过和家属商量后，想选择保守治疗。

考虑到患者年龄等因素，和家属充分沟通后，杜医生运用中医传统正骨手法，为患者进行了骨折手法整复，小夹板外固定治疗；整复后复查X线片：骨折复位良好，开具活血化瘀、续筋接骨内服中药，并告知患者骨折后的注意事项，定期复查，确保尽快恢复。



经过近两个月的保守治疗，李女士的母亲骨折愈合良好，关节功能基本恢复，避免了手术带来的创伤，减轻了老人的痛苦。骨伤科精湛的医疗技术和视患者如亲人的医德医风让李女士深受感动，执意在“门头沟区中医医院患者建议登记表”上表达了对杜医生和骨伤科真切的谢意。

以患者为中心，让每一位来就诊的患者都可以得到安心、舒适的就诊体验，一直是骨伤科全体医护人员追求的境界。一句句真挚的感谢背后是对杜思韬医生和骨伤科医德医术的认可，也必将激励全体医务人员坚守初心，砥砺前行。

北京市门头沟区中医医院

最佳实践

强化实操培训，提升护理服务质量

导语：每一项护理操作技术都不是一成不变的，为了让患者放心地把生命托付给我们，我们要全身心地投入到每一次的培训中。世界在改变，时代在变化，我们要与时俱进，不断开拓创新。

为进一步提升护理部服务质量，提高护理人员综合素质及专业技术，确保患者安全和提高患者满意度。9月底，高新区兴园社区卫生服务中心在门诊四楼会议室举行了“静脉留置针操作方法”专题培训，中心全体护理人员参加了培训。



讲解留置针主要环节

培训过程中，护理部护士长刘晶晶以理论和视频演示相结合的方式，分别围绕静脉留置针的选择、静脉的评估，穿刺过程中的注意事项以及常见并发症的处理和预防等流程内容做了详细讲解，对实操中留置针延长管U形固定的注意事项、敷贴抚平、按压以及脉冲式封管等细节做了重点阐释。培训讲座结束后，中心全体护理人员均要在反复训练后进行操作考试，以此保证中心的每个护理人员都能熟练掌握静脉留置针基本的操作方法。



模拟实操测评



模拟实操测评

高新区兴园社区卫生服务中心护理部将以此次培训为契机，通过以点带面的方法，促进中心护理部形成规范操作、科学操作的技能培训氛围。在今后的的工作中也将坚持“以患者为中心”的润心服务理念，不断学习先进经验，严谨操作规程，提高护理技术操作水平，用精湛的技术、优质的服务不断提升患者满意度，为辖区居民的健康生活保驾护航。

静脉留置针操作简便，适用于长期输液患者、老年患者、小儿及无自主意识患者，特别是危重症患者，可随时打开静脉通道及早用药，提高抢救成功率，同时减少职业暴露的危险。高新区兴园社区卫生服务中心护理人员将学习掌握静脉留置针使用操作，减轻患者反复穿刺的痛苦，持续改善，切实提升患者就医满意度。

中能建安徽医院

名医风采

大爱医者 无私奉献

——记淮北市精神（心理）卫生中心党支部书记、院长黄永祥

他身先士卒，用睿智和勤奋使医疗团队空前凝聚；他不负重托，仅用了一年多的时间就创下了骄人的业绩，医院在他的带领下不断创新和超越——成功是花，浸透的却是奋斗的汗水。也许，人生的意义，不在追问，只在行动，他就是淮北市精神（心理）卫生中心党支部书记、院长黄永祥。



他在担任武钢二院副院长期间，正值“新冠疫情”肆虐之时，他不顾自身安危，始终坚持战斗在第一线，并和国家心理医疗救援队一起以“住院新冠肺炎病毒患者的心理危机干预”为主题，开展线上理论学习讨论，线下结合临床实践的学术研究，团队因此获得了“住院新冠肺炎病毒患者的心理危机干预”华润医疗集团新技术、新业务类团体创发奖；他本人也因为突出的贡献，获得了武钢二院“新冠肺炎疫情防控先进医生”的荣誉称号。而面对家人的关怀与担心，他只能在电话里报一声平安，道一声抱歉……

2020年4月，他到淮北市精神（心理）卫生中心工作，为了尽快了解医院情况，他白天深入各科室了解情况，晚上坐在办公室翻阅文件、查看资料，基本上都是吃住在医院，就是这样一种责任感，使他很快的和大家打成了一片，受到全院职工的广泛赞扬，也得到上级领导的充分肯定。

他深知，病人的需要就是无声的召唤，竭尽所能奉献自己的一切，既是一名医务人员最基本的职业操守，也是作为一名共产党员最基本的要求。在这种理念的支持下，经过一系列改善医疗服务的举措，极大地提升了患者的满意度和获得感。

一次，黄院长坐诊时，有一对从河南来的夫妇带孩子前来看病，见到黄院长就泪流不止。经询问后得知，原来孩子有病多年，夫妻俩几乎跑遍了国内的几家大医院，但是病情均不见好转，后来听患者介绍，说他是从武汉来的专家，不仅医术高明更重要的是一切为患者着想。黄院长知道，此时，患者是带着无限希望和期待而来，治好孩子的病对于他们整个家庭意味着什么？于是，黄院长先是温和详细的与他们沟通孩子的病史，接着仔细研究患者之前所到医院的病历、查阅了相关资料，然后又约了院内的几位专家进行了会诊，最终确定了病因，经过一段时间的对症治疗，孩子的病情明显好转。患者家属为了表达对黄院长的“救命之恩”，拿了一沓子厚厚的红包送给黄院长。黄院长委婉的对他们说，你们的心情我都理解，但是，这个红包是一定不能收的！治病救人是我們做医生的本分，为患者服务是我们医师应尽的责任……像这样关爱患者如亲人，为患者排忧解难的事情在黄院长身上真是不胜枚举。

三十多年的辛勤耕耘，三十多年的无私奉献。无论是作为一名医生，还是作为一名院长，黄院长都时刻牢记党的全心全意为人民服务的宗旨，用医术和爱心温暖着每一位患者，用敬业和奉献感动着每一位职工；用自己的实际行动带领着大家去努力践行“仁心仁术 康泽天下”的使命，激励着大家在平凡的岗位上铸就着一个个感人的医患之间的故事。

淮北市精神（心理）卫生中心

医者感悟

守护皮肤的温度

北京京煤集团总医院皮肤科 张晓红

候诊大厅里来来往往的病人是我们医护人员服务的对象，同时也是成就我们职业价值的人。一名医生最大的满足，就是在病人面前被信任，被需要。当不同的病人来到我们面前时，他们的表情透露出的是痛苦、恐惧、焦虑与期盼，他们需要我们去治愈、安慰和关怀。

病人是被疾病折磨的人，因此病人的身体和精神都是痛苦的，他们是敏感的、脆弱的，在他们面前我们医护人员是强者。当病人坐在我们面前，我们听到他们有声的倾诉，感受他们无声的病痛，我们是他们面对病痛时最信任的人。我们常说“心术，心术”，我想除去医疗技术，我们更要有仁爱之心、关爱之心，要有与病人共情的能力，提供有温度的诊疗服务，即使有些疾病在现有的医疗技术上解决不了，也能实现病人无怨，我们无悔。



人们常说一花一世界，我们说一个病人就是一个故事。银屑病俗称牛皮癣，皮肤科常见的一种复发性疾病，有些病人需要常年的治疗，严重的影响病人的生活，造成极大的心理负担。我们的皮肤科特设银屑病门诊，为病人建立了微信沟通群，医护人员24小时在线为大家答疑解惑，让病人在这里获得最大程度的心理慰藉与安全感。很多常年治疗的病人把我们当成他们的亲人、朋友，真的是“日久生情”，很多病人在每日清晨或者节日都会给我们发来问候。

为了不辜负患者的信赖，我们做了很多改变与创新。只因心中不变的坚持与守护，也是我们的初心，让每一位患者满意。比如我们对内定期学习、分享经验、自省，对外开展患者健康讲堂，分享科普知识等等。

我们赶上了医疗发展的时代，不想辜负这个时代。在过去的十年间，皮肤科团队，从一人、一间屋子，发展为现在的十人团队，拥有数十种机器，开



展多种先进治疗,在治疗疾病的同时,也满足求美者的需求,成为京西地区的标杆。我们的成长有院里的支持,科主任的领导,我们自身的付出,还有病人的信任更是我们坚持的力量。我们感谢病人的选择,我们也会始终陪伴着他们。皮肤科团队是一只年轻的团队,我们因为年轻而热爱,因为热爱而更加奋进。

医疗是照耀人类健康的光,我们有幸选择了这个行业,我们找到了一生都愿意追寻的光。

牵手，与爱同行

淮北矿工总医院 ICU 郑家胜

人生有许多次牵手，每一次无形中都有爱的力量，在爱的牵手中不断成长与收获。小时候，医院手术前不停哭闹的我，在泪眼模糊中感受到一双温暖的双手抚摸我脸颊，牵着我稚嫩的双手充满爱意的走向手术室。抬头凝望的那一刻，洁白无瑕的戎装犹如天使般的呵护，倍感亲切。时至今日，面孔虽已模糊不清，但那份真诚、信任、希望的爱却永远的留在了心底……



时光流逝，自己的一双手业已由稚嫩变为成熟，牵手别人传递爱的同时始终没有忘怀心底最深处那份真诚、信任的爱。于是，自己如愿以偿成为了一名危重症医学科的医务人员。习总书记说青春是梦想的青春、奋斗的青春。在工作中，笃定救死扶伤的崇高信念，努力学习实践成为一名合格的医务人员。在重症监护病房里，患者用仅有的微弱力量牵着我的手，汗水与泪水交织在一起，久久不愿松开。在每一分钟都可能上演生离死别的监护室里，牵手的一刹那，毅然明白那不仅仅是一份信任，更是一种爱的希望。正是那份爱的希望，时刻敦促我不曾忘记肩上的使命。

曾记得，有一年春节期间，一位年轻的妈妈产后大出血，休克转入我科。原本沉浸在喜悦的家庭瞬间不知所措，丈夫紧紧拉住我手那一刻，深深触动我内心深处那个心弦，希望的爱交到了我的手中，义无反顾投入到紧张抢救中去。丈夫在病房门外守护了一夜，而病房内的我与同事一起时刻与死神赛跑，治疗桌上各种血液制品十几袋，一袋接着一袋承载着生的希望。患者病情变化，有效循环不足，需要用大剂量血管活性药物。安瓿一支接着一支，以最快的速度在抽取使用中。在滴滴的仪器声中我坚守了一夜，窗外烟花仿佛在为们喝彩，直到第二天早晨不知不觉才发现手指掰安瓿多了几道口子，忘记了疼痛。最后，产妇转危为安了，见到家人的那一刻全家失声痛哭，喜极而泣。床旁，丈夫拉着妻子的手，妻子拉着襁褓中宝宝幼小的双手，共同诉说着欢乐。那一刻，我

相信她是天底下最幸福的女人。而我深感自豪，正是众多和我一样的双手谱写了这幅美好的画面。

然而，牵手过程中总有一些事情让自己悲痛，无助。有一位花季少女，为了自己心中义无反顾的爱情，在与父母的抗争中，吞下了农药。更为不幸的是她服用的是几乎没有解药的百草枯。此时经历药物痛苦折磨身心的她格外坚强，因为她拉着手对我说，她要好起来听父母的话，不再任性了。那一刻，第一次感觉那么无助，内心在流泪，强忍着泪水鼓励安慰他，更像是在安慰我自己。花季年华就此凋零，在生命的最后时刻给予她美好的希望，愿天堂不再有悔恨痛苦。最后，她走了，在角落里默默流泪的我无助的擦了擦眼泪，从此立志投入到百草枯宣教中。只为那次无助牵手不再重现，让生命有机会可以重新来过。

我的青春在牵手中拉开序幕，在爱的传递中点燃梦想的激情，在爱与被爱中收获奋斗的快乐！这就是我，一名医务人员的青春与梦想，在奋斗中点燃，在大爱中收获成长，与爱同行，把爱传递！

与患者一起感受人间的爱与责任

武钢二医院康复科 聂睿祥

今年五十多岁的孟阿姨怎么也不会想到急性脑出血会找上自己，为了挽留这一条鲜活的生命，只有马上进行开颅手术，从死神手中挽留住她的生命。虽在艰难险阻的情况下顺利完成了手术保住了她的生命，却留下来了許多后遗症，需要康复治疗。

六月的武汉犹如火炉滚滚，武钢二医院康复和神内医务人员还在自己的岗位上兢兢业业、勤勤恳恳、任劳任怨地工作。这时，一位高高大大的男人推着轮椅上的妻子急匆匆地跑来了康复中心，头上豆大的汗珠犹如暴雨倾盆而下，并说道：请您们救救我的妻子，我们家的全部希望都在您们这里了！

我通过仔细的查体和评估发现阿姨的日常生活能力完全为零，日常生活全部都要依靠丈夫的帮助，导致整个家庭犹如狂风暴雨中的小舟，岌岌可危，大厦将倾也！

受任于败军之际，奉命于危难之间。杨雄和刘美两位主任及董振亚医师在综合评估后一起为患者制定了一套详细，有趣并针对性地治疗方案！我作为治疗执行者受命以来，夙夜忧叹，恐托付不效。为此，杨雄主任和我多次与患者及家属充分沟通交流，取得患者及家属信任后，决定采用传统与现代康复结合的方式。



第一个疗程，我主要以偏瘫肢体综合训练，神经肌肉电刺激为主，治疗细化到每一块运动面、每一节关节及每一个肌肉，并且定期对其关节活动度、肌肉力量变化、言语吞咽功能、日常生活能力等方面进行评估对比，灵活调整治疗方案。

孟阿姨的丈夫每天全程陪同，脸上挂满焦虑的神情。古有谚语：夫妻本是同林鸟，大难临头各自飞，而这位丈夫全程陪伴妻子，即使前路崎岖，也不放弃，实在让人动容。我

暗自鼓励自己一定要努力，不辜负这位丈夫的殷切希望。

第二个疗程，孟阿姨可以翻身起来坐位训练，从开始的半靠需要人扶着，到放开手脚，慢慢过渡到独立坐位，这个过程虽然非常缓慢但充满了惊喜。

看着原来不能动的孟阿姨一下子坐起来，她的丈夫仿佛看到了朝霞，脸上偶尔也会露出笑容。妻子的进步让他魂牵梦绕。每次看到，我都想到一句古诗：红豆生南国，春来发几枝。愿君多采撷，此物最相思。在他身上，我看到了爱情的光辉，也让我学习到了爱情和责任的意义。

第三个疗程，孟阿姨需进行站立训练。站立训练也是循序渐进的，开始通过站立架辅助站立，慢慢过渡到搀扶着站立，最后可以独自抵抗外力的站立。这是一首汗水混合着泪水夹杂着丈夫期待的交响曲。

第四个疗程，经过前三个疗程的努力，孟阿姨的大腿部肌肉力量达到了4级，我与管床医师董振亚共同研究，谨慎地让阿姨走出了自己人生新的一步。

执子之手，与子共着。执子之手，与子同眠。执子之手，与子偕老。执子之手，夫复何求？感谢这一对老夫妻让我们90后的年轻人学习到了真正爱情意义。爱情是什么？爱情是人们在恋爱阶段，渴求为所爱的人付出一些或全部所有的，希望所有年轻人初心不改，执子之手与子偕老，找到属于自己的爱情。

《公立医院高质量发展促进行动（2021-2025年）》 政策解读

一、《行动》出台的背景

党的十九届五中全会明确，我国已转向高质量发展阶段，“十四五”时期经济社会发展将以推动高质量发展为主题。此次出台《行动》主要有以下两方面的考虑：一是通过实施四个重点建设行动和四个能力提升行动，落实党中央国务院决策部署，推动“十四五”时期公立医院实现高质量发展，进一步强化公立医院公益性；二是巩固2015年以来“进一步改善医疗服务行动计划”取得的积极成效，通过打造一批高水平的公立医院，为人民群众持续提供优质高效的医疗卫生服务，不断增强人民群众就医获得感、幸福感、安全感。

二、《行动》的总体要求

为推动公立医院高质量发展提供持续动力，充分发挥公立医院在保障和改善民生中的重要作用，实施公立医院高质量发展促进行动要以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，在“十四五”期间，高举公益性旗帜，坚持新发展理念，以改革创新为动力，以高水平公立医院为引领，以学科、队伍和信息化建设为支撑，以医疗质量、医疗服务、医学教育、临床科研、医院管理提升为重点，以公立医院高质量发展指数为标尺，推动我国公立医院医疗服务和管理能力再上新台阶。通过打造一批医疗技术顶尖、医疗质量过硬、医疗服务高效、医院管理精细、满意度较高的公立医院，推动我国公立医院整体进入高质量发展阶段。到2025年，初步构建与国民经济和社会发展水平相适应，与居民健康新需求相匹配，上下联动、区域协同、医防融合、中西医并重、优质高效的公立医院体系，为落实基本医疗卫生制度提供更加有力的保障。

三、《行动》的重点任务

在“十四五”时期，公立医院高质量发展促进行动主要包括四个重点建设

行动和四个能力提升行动：

一是建设高水平公立医院网络。通过建设国家医学中心、国家区域医疗中心、省级区域医疗中心，实施“千县工程”县医院能力建设项目，县级中医医院提标扩能项目。开展中医特色重点医院、中西医协同“旗舰”医院、国家中医疫病防治和紧急医学救援基地等项目建设。形成国家级医学中心和国家级、省级区域医疗中心为骨干，高水平市级和县级医院为支点，紧密型城市医疗集团和县域医共体为载体的高水平公立医院网络。

二是建设临床重点专科群。实施临床重点专科建设“百千万工程”，建设国家临床重点专科群和中医优势专科，加强对中西部地区薄弱专科建设的政策倾斜力度，探索多学科交叉融合，建成一批国家级、省级和市县临床重点专科和中医优势专科，区域专科医疗服务同质化水平显著提升。

三是建设高质量人才队伍。深化医教协同，强化医院教学和人才培养职能，加强急需紧缺专业人才、公共卫生与临床医学复合型人才、公立医院行政管理人才培养。强化中医药特色人才队伍、国家中医疫病防治和紧急医学救援队伍建设。建成支持公立医院高质量发展的专业技术和医院管理人才队伍。

四是建设“三位一体”智慧医院。通过完善智慧医院分级评估顶层设计，鼓励有条件的公立医院加快应用智慧服务软硬件，推进医院信息化建设标准化、规范化水平，落实国家和行业信息化标准。建成一批发挥示范引领作用的智慧医院，线上线下一体化医疗服务模式形成，医疗服务区域均衡性进一步增强。

五是实施医疗质量提升行动。完善医疗质量管理与控制体系，加强各级质控中心建设与管理，进一步完善医疗质量控制指标体系，十八项医疗质量安全核心制度不断巩固。

六是实施患者体验提升行动。推动公立医院向“以健康为中心”的转变，形成公立医院医防融合服务新模式。持续改善医疗服务行动，建立健全医疗服务领域十项制度，深入实施“方便看中医，放心用中药”行动。建立重大疾病的救治与管理制，构建快速、高效、广覆盖的急危重症医疗救治体系。以医联体为载体、以信息化为支撑，不断增强医疗服务连续性，将患者安全管理融入医院管理各个环节，实现持续改进。完善医疗纠纷预防和处理机制。

七是实施医院管理提升行动。提升医院内部管理规范化水平，坚持和加

强党对公立医院的全面领导，健全现代医院管理制度，凝练支撑高质量发展的医院先进文化。

八是实施临床科研提升行动。建立临床需求导向的科研机制，有效解决医学科学领域的“卡脖子”问题。坚持临床研究和临床诊疗协同，科研成果服务临床和疾病防控一线。依托国家医学中心和国家区域医疗中心建设一批高水平的临床研究基地和科研成果转化基地。支持公立医院牵头或参与联合建立研发机构、科研成果转移转化中心。

四、做好组织实施

国家卫生健康委、国家中医药管理局将抓紧制定公立医院高质量发展评价指标体系，与公立医院绩效考核指标体系相结合，形成公立医院高质量发展指数并开展年度评估。同时，会同有关部门加强对各地推进工作的指导，形成推动公立医院改革发展的合力，并及时总结推广典型经验，带动公立医院整体实现高质量发展。

来源：国家卫生健康委官网

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

