



华润医疗患者服务体系 润心简报

2020年7月



目录

CONTENTS

体系深化

- 01 华润医疗成功举办患者服务体系建设上半年工作会
- 04 华润医疗举办患者服务新任委员及总监培训
- 06 华润医疗患者服务内训师专业培训圆满落幕
- 08 “华润医疗人的知与行·朗读者”主题活动介绍
- 10 《华润医疗人的知与行》每日箴言推广要点
- 11 “品质、效率、体验”大讨论工作进展
- 13 患者服务最佳实践标准的落地实施进展
- 15 患者服务信息管理系统上线及使用情况

使命担当

- 17 白衣，最美！
- 19 送医送药到长江大堤
- 21 淮北矿工总医院通过省互联网医院质控中心现场评审
- 22 华润医疗、置地协同义诊 守护人民健康
- 23 门头沟区医院集团助力医院患者服务体系建设

知行合一

- 25 大山深处的守护
- 27 ICU 守护患者生命的希望
- 29 妇幼人上演“生死时速”
- 30 重汽放射科 患者服务看行动
- 32 泰安市立医院进社区 “零距离”医疗惠民生
- 33 围绕临床工作，润心服务更主动
- 34 广西水电医院关爱癫痫病患

遇见美好

35 润心服务暖心田，耄耋老人得享天伦

37 服务润心 给老年人温暖和亲情

39 走进康复医学科的曼陀罗世界

感动人物

41 90后党员的医者仁心

最佳实践

44 眼科“小医生”体验活动

46 爱你·让你更懂我——孕产妇开放体验日

名医风采

48 脑袋长了大肿瘤 藏族同胞千里寻医

51 宁连才：拯救被塑料薄膜包裹的人生

53 4名主动脉综合症患者手术成功！

医者感悟

54 王林涛：做医生，就要严谨、负责、仁爱和不断学习

57 只想白衣祛众恙 无思身在疾控岗

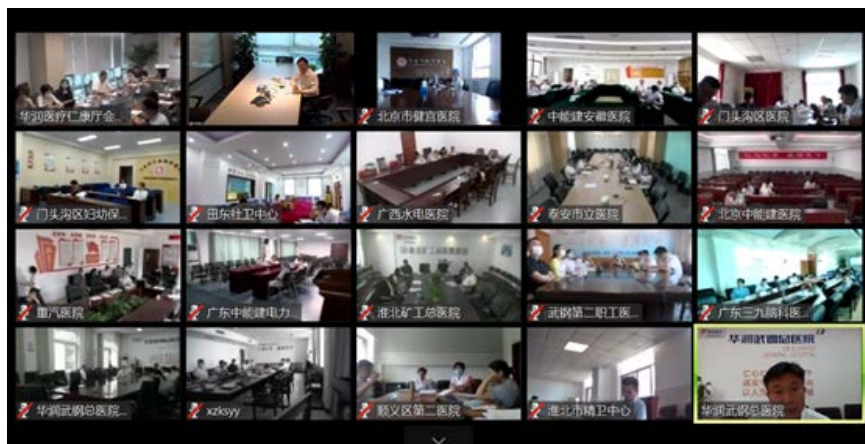
他山之石

59 自媒体时代，打造品牌医生的四种策略

体系深化

▶ 华润医疗成功举办患者服务体系建设上半年工作会

7月16日，华润医疗召开患者服务体系建设上半年工作会。华润医疗总裁、患者服务体系建设委员会主任成立兵，党委委员、纪委书记李清华，副总裁、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共百余人出席本次会议。



会议首先由成立兵总裁远程宣读患者服务体系建设委员会新聘任委员名单并颁发聘书。门头沟区妇幼保健院院长杨鹏、华润医疗全科事业部总监刘钢代



表新任委员发言，表达了患者服务体系建设对提升医疗机构全流程服务能力的重要性，以及充分发挥委员职能的信心。

总裁成立兵回顾了患者服务体系建设的全面开展，各医疗机构实现了服务水平的提升、患者体验的提升、社会影响力的提升。成总表示，“润心”

患者服务体系荣获 2019 年度华润集团社会责任奖，是对为体系建设工作做出卓越贡献的全体同事的表彰。2020 年是患者服务体系深化年，成总对各医疗机构做了进一步工作部署，要求领导重视，跟上节奏，以钉钉子的精神做实、做深、做细各项工作，狠抓落实，务必将服务环境、质量等问题改进到位，持续提升患者就医体验。

会上，李清华书记强调了要用优质服务增进人民健康福祉，践行“仁心仁术 康泽天下”企业使命，并表示为提升服务患者的意识和水平，修医德、行仁术，特举办“华润医疗人的知与行·朗读者”活动作为“党建+润心患者服务”专项活动内容之一，鼓励各单位积极参与，讲述医者初心和感悟。



患者服务管理部部门负责人陈赞丽介绍了各单位患者服务工作人员的抗疫支持、患者体系建设上半年工作进展以及下一步重点，指出了各医疗单位患者服务中存在的常见问题，并给出了整改建议，接下来患者服务部将继续以问题为导向，通过“品质、效率、体验”大讨论、“即拍即改”等最佳实践推广、闭环满意度管理这三大抓手，促进各成员医疗机构患者服务水平的提升，并将不断开拓创新，为各单位抗疫情保目标赋能增值。

会议安排四个主题版块进行分享汇报，促进成员医疗机构全面交流患者服务体系建设工作成果：

在体系建设工作交流环节，广东三九脑科医院院长朱丹分享了转化服务观念、沉淀服务文化以及提升服务的五大抓手，阐释医务人员需要从患者的心理活动、幸福感、满意度等多维度去关注患者体验；门头沟区中医医院院长马永军介绍将患者服务体系标准和医院具体实践相结合，打造具有医院特色的“标准+α”患者服务体系经验。

在抗疫情保目标患者服务工作交流环节，华润武钢总医院院长金志刚介绍了身处武汉全力抗疫与润心患者服务实践；门头沟区医院院长戴莉阐述践行公立医院疫情防控公益职责，关爱员工，服务患者，树立抗疫正能量的具体举措；



顺义区空港医院院长王晓敏介绍了质量工具在医院疫情感控管理中的应用，以及复工复产患者服务实践与评价。

在上半年患者服务体系工作分享环节，京煤集团总医院副院长孙秀芳介绍了深化体系建设的全流程患者服务举措和效果；淮北矿工总医院副院长王成元展示了患者服务最佳实践与信息系统、大讨论工作的落地实施进展；北京市健宫医院副院长冯燕从组织系统建设、信息化建设、医患双方体验提升等方面分享管理实践。

在“品质、效率、体验”大讨论工作分享环节，武钢二医院院长助理何文斌、徐州市矿山医院患者服务总监张宗雷、北京中能建医院副院长高玉霞分别介绍了大讨论工作的领导挂钩、组织实施、问题整改、推广应用等标准化实施过程及成果。

对于华润医疗患者服务体系深化工作，副总裁吴新春强调并要求各成员医疗机构的领导、润心患者服务总监及工作人员务必深入现场，做好穿行测试与服务改进，提高发现问题、解决问题的效率和力度，有效提升患者就医体验，坚持走心之旅，重视员工关怀，提升全员医学人文素养，切实强化华润医疗患者服务能力和品质，努力成为中国患者服务的引领者。



华润医疗举办患者服务新任委员及总监培训

为促进华润医疗患者服务体系能力的持续深化，助力各成员医疗机构患者服务品质、效率、体验的持续提升，7月23日、24日，华润医疗举办患者服务体系建设新任委员、总监及患者服务相关工作人员的专业培训，公司总部与旗下成员医疗机构线上线下共三百余人参加了本次培训。患者服务管理部组织体系建设专家讲师授课15门，课程涵盖患者服务体系建设方法路径、品牌传播拓展思路、患者体验提升实践、智慧服务信息化支持等，为参与者带来全方位患者服务能力提升的、实操性极强的课程体验。

华润医疗副总裁、患者体系建设副主任吴新春向大家宣贯《华润医疗患者服务体系建设方案解析》，明确推进“品质、效率、体验”大讨论问题整改、最佳实践标准落地、满意度闭环管理、信息化助力智慧服务、《华润医疗人的知与行》医学人文建设等体系深化工作要求，强调始终坚持以患者为中心的服务信念，强调患者满意是医院和医务工作者价值与尊严的起点；在《“一医三专”的品牌策划与分析》中，吴总指出医院品牌推广应注重小而美、独特性、差异化、关键词、重体验，突出活动主题、主体和新闻报道的时效性和影响力。



广东三九脑科医院名誉院长黄勤教授讲解了患者服务文化积淀的重要性，强调一把手要高度重视，在服务细节处下真功夫，在员工日常行为中见真动作。门头沟区中医医院院长马永军介绍了通过服务内容精准化、服务流程模式化、服务体验特色化，形成具有中医特色的技术、服务、文化品牌的实践经验。

三九脑科医院副院长、润心患者服务总监周海强调了坚持打造学科特色与患者服务品牌的必要

性，阐明持续创新对提升患者忠诚度的重要作用。润心患者服务中心张文春主任介绍了新闻素材的挖掘方向与新闻撰写方法，通过案例讲解媒体宣传实施办法。王志伟主任在介绍了医联体平台搭建路径与“三位一体”义诊实操流程。韩雪媚主任助理阐释了三九脑科医院学科运营助理在科室品牌建设、患者服务改善、学科发展等方面的职能作用。



华润武钢总医院润心患者服务副总监李维瑜介绍了满意度测评的组织实施、总结分析、跟进改进等闭环管理举措。三九脑科医院就医体验组组长韦庆锋教授了满意度管理、穿行测试、服务分享会，以及策划惊喜服务等提升患者就医体验的综合互动方法。更有系统工程师邱海峰讲解患者服务信息系统的应用对院前、院中、院后患者服务体验提升的有力支持。

在培训中，患者服务管理部人员明确了医院润心患者服务中心的组织架构与岗位职责，要求患者服务总监在院长书记的领导下，再造流程、组建团队、打破部室壁垒，完成部门的组织变革与体系建设工作的高效推进；介绍了华润医疗满意度测评系统的使用方法，强调满意度闭环管理对提升全流程患者就医体验的重要性；讲授了大讨论实施流程及各步骤工作要点，要求各单位注重问题的切实整改与效果跟进；演示了患者服务最佳实践标准的具体实施路径，督导各单位落地推广效率。

服务是一场修行。希望患者服务体系新任委员、总监和润心患者服务工作人员快速躬身入局，深入现场尽职尽责，为提升患者服务品质、效率、体验贡献所学，将深化患者服务体系能力做到实处。

华润医疗患者服务内训师专业培训圆满落幕

为深化华润医疗“润心”患者服务体系建设，强化公司及各成员医疗机构患者服务内训师队伍，精雕患者服务标准化培训课程，助力各成员医疗机构患者服务能力的提升，2020年7月9日至11日，华润医疗患者服务内训师专业培训第二阶段培训在公司总部顺利举办。本次培训创新性采用线上形式，华润医疗各成员医疗机构患者服务内训师学员50余人参加此次培训，全员出勤彰显了华润医疗人高涨的学习热情和对患者服务内训工作精益求精的美好意愿。



为进一步强化患者服务内训师的专业能力，本次培训内容进行了更为系统的课程设计。公司患者服务管理部在培训前，对每一名学员第一阶段申报的课题进行了细致梳理和把关，力求输出的每一门患者服务内训课程都紧紧围绕患者服务体系建设下真功夫，切实提升此次培训的精准实施效果。

在宝贵的三天培训当中，授课讲师精心教授了患者服务内训师课程的ADDIE流程与3D课程的设计开发方法，实操演示了内训师PPT、学员教材、培训师手册、培训视频、知识测试问卷等具体制作方式。各医疗机构的学员们在线上积极互动、认真演练，每一个学习环节的课堂作业提交率都达到100%，充分吸收领会培训专业知识，充分演练实操培训技术技巧。学员们纷纷表示，通过第二阶段的学习，能够解决内训工作中的疑点和难点，能够通过不同培训形式，更加精准、高效地教授和传播患者服务知识和技能。



本次培训的成功举办，为深化华润医疗患者服务体系建设各方面工作的培训落地提供专业、有力的支持。期待华润医疗这支润心患者服务内训师队伍能够学有所长，全面发挥患者服务内训师职能，助力各成员医疗机构患者服务能力的持续攀升。

“华润医疗人的知与行·朗读者”主题活动介绍

按照华润医疗深化患者服务体系建设整体工作要求，为进一步提升各成员医疗机构患者服务水平，强化全员医学人文素养，改善患者就医体验和员工执业获得感，公司的《华润医疗人的知与行》系列读物已经发送至各单位传阅学习。

请各单位认真组织学习、推广《华润医疗人的知与行》系列读物，积极弘扬“敬佑生命、救死扶伤、甘于奉献、大爱无疆”的崇高精神，不断提升全员医学人文素养与患者服务能力。公司患者服务管理部将于医师节期间组织开展“华润医疗人的知与行·朗读者”主题



华润医疗 CR MEDICAL 润心患者服务中心

致敬医师节 8.19
华润医疗人的知与行·朗读者

敬佑生命 救死扶伤 甘于奉献 大爱无疆
这个医师节，邀你阅读自己的故事！

▶ 朗读内容
1. 朗读素材选自《华润医疗人的知与行》系列读物，包括《医者之魂》、《知行合一》、《逆风飞扬》、《战疫专刊》；
2. 可以分享自身的行医体会与医患共处感悟、感动瞬间等。

▶ 朗读形式
朗读者可一人或多人，可独白精彩，可同事共勉，亦可亲子传承。

▶ 投稿内容
1. 朗读时长5-8分钟，单个视频（mp4）不超过300M，音频（mp3）不超过30M，请自行配置背景音乐。
2. 投稿时间：8月10日前
3. 报送途径：由各单位职能部门和润心患者服务部门收集统一报送至 hzfwb@crmedical.hk。

优秀朗读作品将在华润集团“润心学苑”上进行展示
讲述自己的故事，温暖患者的初心

华润集团党群工作部 华润医疗党委办公室 华润医疗患者服务管理部



华润医疗 CR MEDICAL 润心患者服务中心

致敬医师节 8.19
华润医疗人的知与行·朗读者

敬佑生命 救死扶伤 甘于奉献 大爱无疆
这个医师节，邀你阅读自己的故事！

▶ 朗读内容
1. 朗读素材选自《华润医疗人的知与行》系列读物，包括《医者之魂》、《知行合一》、《逆风飞扬》、《战疫专刊》；
2. 可以分享自身的行医体会与医患共处感悟、感动瞬间等。

▶ 朗读形式
朗读者可一人或多人，可独白精彩，可同事共勉，亦可亲子传承。

▶ 投稿内容
1. 朗读时长5-8分钟，单个视频（mp4）不超过300M，音频（mp3）不超过30M，请自行配置背景音乐。
2. 投稿时间：8月10日前
3. 报送途径：由各单位润心患者服务部门收集统一报送。

优秀朗读作品将在华润医疗公众号上进行展示
讲述自己的故事，温暖患者的初心

华润医疗患者服务体系建设委员会

活动，作为“党建+润心患者服务”专项活动内容之一，鼓励各单位积极参与，讲述医者初心和感悟。公司党办和患者服务管理部已于7月15日发布了活动通知，现就相关事宜再次告知如下：

一、朗读内容

朗读内容选自《华润医疗人的知与行》系列读物，包括医者之魂、知行合一、逆风飞扬，也可分享自身在日常工作中的行医体会与医患共处感悟、感动瞬间、工作随记等，要求内容积极健康，传播患者服务正能量。

二、朗读形式

朗读者可一人或多人，可与同事一起参与，或亲子朗读，朗读作品可以视频或音频形式呈现。

三、报送材料要求

1. 朗读作品时长5-8分钟, 单个视频(mp4格式)不超过300M, 音频(mp3格式)不超过30M, 请自行配置背景音乐。

2. 报送材料文件命名: 朗读名称 + 单位 + 科室 + 姓名

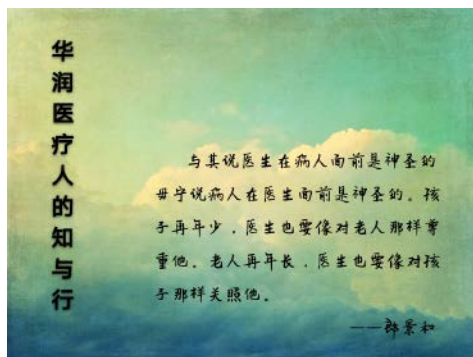
3. 优秀朗读作品将在华润医疗公众号上进行展示。

4. 由各单位润心患者服务部门收集朗读作品, 并于**8月10日**前统一报送至公司患者服务管理部邮箱: **hzfwb@crmedical.hk**。

《华润医疗人的知与行》每日箴言推广要点

知为行之始，行为知之成。患者服务体系建设一路走来，《华润医疗人的知与行》伴随着润心患者服务共同成长，至今已编撰发布了《医者之魂》、《知行合一》、《逆风飞扬》。三本书籍，是华润医疗人对医者初心的追溯，对服务患者的领悟，对医者天职的履行，对做人何谓正确、做事何谓正确的有力回答！

为弘扬《华润医疗人的知与行》中凝聚的深厚的大医精神、医德感悟，传承“仁心仁术 康泽天下”的使命职责，患者服务管理部将知与行中的名言金句辅以精美图片，制成《华润医疗人的知与行》每日箴言，自7月14日起，每天八点向全国华润医疗人准时发布。



希望在医学人文精神与华润医疗文化的强烈感召下，各成员医疗机构掀起阅读热潮。通过对《华润医疗人的知与行》与每日箴言的认真品读，广泛传阅，学习领悟大医经典，感知融汇医者温度，在攀登医学高峰的旅程里，在实践患者服务的岁月中，坚持医者之魂，践行知行合一，即使身陷艰难险阻，我们也能踏歌而行，逆风飞扬！

“品质、效率、体验”大讨论工作进展

6-7月期间，“品质、效率、体验”大讨论的组织讨论阶段已接近尾声，部分医院已完成问题汇总并进入到问题整改阶段。各成员医院围绕大讨论主题，组织医院、科室、班组各层面的大讨论活动。医院领导挂钩到科室、部门，科室领导挂钩到班组，召开专题调研会、讨论会、分享会。

根据各单位反馈的数据显示，截止6月30日，已开展讨论469场，讨论问题3400个，形成整改措施3347项，已完成整改问题1421项。各医院的开展情况详见下表：

单位	大讨论开展的场次数	梳理出来的问题数	整改措施数	已整改的问题数
三九脑科	43	146	146	92
武钢总院	30	450	425	320
武钢二院	32	101	211	46
徐矿医院	36	209	73	25
淮矿医院	50	92	92	11
健宫医院	51	355	390	102
门区医院	16	159	190	41
京煤总院	57	512	578	436
门中医院	43	103	151	8
门区妇幼	3	17	12	12
空港医院	12	293	293	13
顺义二院	10	28	32	6
泰安市立	0	0	0	0
北京中能建	22	200	198	88
中能建安徽	16	68	68	23
广东中能建	7	170	190	170
广西水电	17	255	255	12
济南重汽	24	242	43	16
总计	469	3400	3347	1421

下一步，患者服务管理部将收集各成员医院的问题清单列表终稿，同时筛选出部分医院的整改项目进行现场督导，以帮助成员医院共同完成好大讨论问题整改阶段的各项工作。大讨论工作的重点应放在针对发现各类问题的整改和落实，这样才能真正体现大讨论工作的价值和成效。

患者服务最佳实践标准的落地实施进展

成员医院第一批最佳实践落地实施进展

医院名称	“即拍即改”	“患者开放体验日”	“三印象 六到位 九温馨”
京煤集团总医院	最佳实践提供医院		最佳实践提供医院
广东三九脑科医院			
门头沟区医院			
北京健宫医院		最佳实践提供医院	
广西水电医院			
门头沟区中医医院			
泰安市立医院			
济南重汽医院			
广东中能建电力医院			
门头沟区妇幼保健院			
徐州市矿山医院	最佳实践提供医院		
中能建安徽医院			
北京市顺义区第二医院			
武钢总院			
北京中能建医院			
淮北矿工总医院			
北京市顺义区空港医院			
武钢二医院			

第一批最佳实践的 implementation 注意事项

- 1、“即拍即改”作为医院日常管理的常态化机制，润心患者服务中心做好问题的记录并及时跟进整改情况。
- 2、“患者开放体验日”建议每月开展一次，主责部门记录实施情况，做好宣传报道。此外，尚未实施“患者开放体验日”的医院加快进度落地最佳实践。
- 3、“三印象 六到位 九温馨”做好培训和转训工作；做好窗口部门员工礼仪行为的督导和记录。

第二批最佳实践的 implementation 要点

医院卫生间管理规范

- 1、医院卫生间台账建立情况。

- 2、日常保洁“一厕一表”落实情况。
- 3、保洁管理业务培训情况。
- 4、卫生间清洁程度及问题督导情况。

“一医三专”全方位传播

- 1、全院全员的动员宣贯情况。
- 2、各专科宣传组织建立及责任人落实情况。
- 3、各专科的宣传策划方案制定情况。
- 4、结合标准要求开展的宣传情况。

超声检查分时段预约

- 1、分时段预约、分诊安排情况。
- 2、指引标识、预约说明的提示与告知情况。
- 3、导诊及润心服务的安排情况。
- 4、患者对整体流程的满意度情况。

下一步计划

- 1、组织第二批最佳实践标准“医院卫生间管理规范”“超声检查分时段预约”“‘一医三专’全方位传播”的解读。
- 2、针对“三印象六到位九温馨”最佳实践督导发现的难点痛点，组织“礼仪与沟通”培训。
- 3、适时组织第一批最佳实践标准落地情况的互动检查。
- 4、适时组织第二批最佳实践标准实施情况的交流分享。

患者服务信息管理系统上线及使用情况

7月份，患者服务信息管理系统推广应用工作进展情况如下：

医院名称	小程序申请	调研改造	HIS对接	联调测试	上线部署
广东三九脑科医院					
淮北矿工总医院					
北京市健宫医院					
广东中能建电力医院					
徐州市矿山医院					
北京中能建医院					

1、健宫医院



7月20日，健宫医院召开患者服务信息系统上线实施启动会。李亚非院长、冯燕副院长及各相关业务部门参加了启动会，会议确定了系统培训及上线计划，并要求各部门全力配合做好系统上线工作。



完成医务部、门诊服务部、润心患者服务中心、医患办、质控办、护理部及各科护士长的系统培训，7月31日前完成系统的试运行。

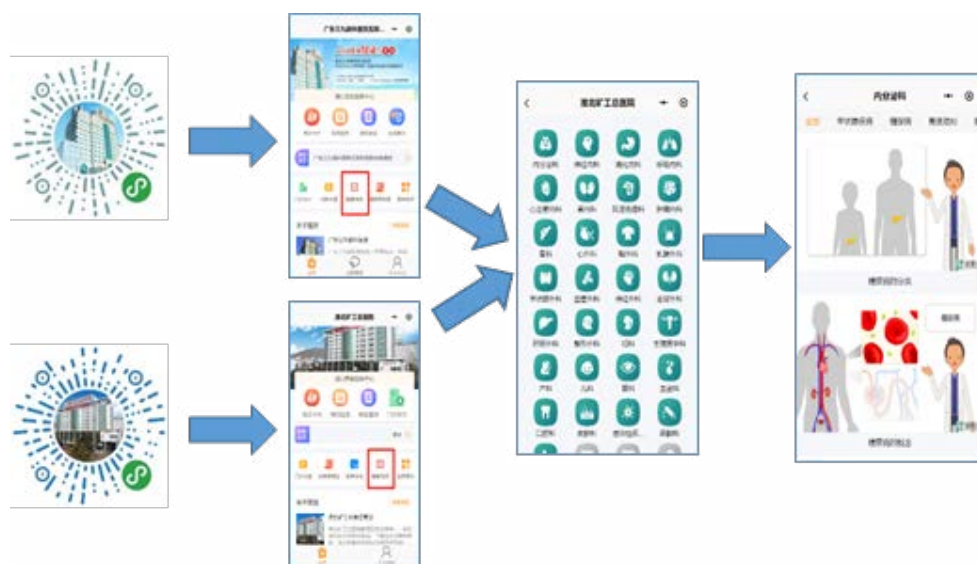
2、广东中能建医院



全院全员正在进行线下路演，及时发现系统使用过程中的各项问题，路演完成后启动系统试运行及上线推广工作。

3、系统新功能迭代——健康教育视频

患者服务信息平台最新上线健康 3D 动画健康教育视频系统。该系统一期共集成了包括内科、外科、妇科、儿科等 29 个科室、上百余病种的共计 650 部健康教育视频。



使命担当

▶ 白衣，最美！

自北京新发地聚集性疫情爆发以来，顺义二院按照上级统一安排，迅速行动，全体医务人员再披战甲，放弃休假，齐心协力共同抗疫。无论严寒酷暑，无论白昼黑夜，一次又一次圆满完成了政府交付的核酸集中采样、检测以及密接人员的隔离医学观察等各项任务！

疫情就是命令，白衣就是战袍。端午节深夜，接到任务，顺义二院紧急集结，迎风冒雨，号角一吹，立马到位，采集组奔赴采样现场，随时保持战时状态。夜幕中，灯光下，他们的身影，温暖而有力量，一直奋斗到天亮，才完成咽拭子采集工作。



烈日炎炎，在地表温度高达 40℃的环境下，穿着密不透风的防护服，戴着护目镜、口罩、手套、鞋套，厚厚的防护服包裹下，汗水一直顺着脸颊流淌。但这些，都没有绊住他们勇往直前的脚步。因为在他们心中，疫情需要、使命在肩、百姓安危至上。厚厚的防护装备挡不住医务人员乐观自信的笑脸。他们用汗水和坚持为阻断疫情传播尽着最大努力，拼在一线，感动每一个人。



身穿白色战衣，与病毒竞速。你们是最美、最可爱的人！

北京市顺义区第二医院

送医送药到长江大堤

夏至刚过，又到“冬病夏治三伏贴”的时节。16日是头伏，武钢二医院白玉山街社区卫生服务中心医护人员抽出午休时间，为值守长江大堤八吉府段的防汛人员敷贴三伏贴。

为支援防汛工作，保障防汛人员的身体健康，自7月13日起，白玉山街社区卫生服务中心积极响应防汛救灾的号召，抽调精干医护人员5人，组成医疗巡回组，送医送药到防汛一线，及时了解巡堤查险人员的身体状况，为他们的健康保驾护航。

15日，该中心及直属门诊主任黄英、副主任傅文虎给防汛点送去急救箱及解暑、降压、防蚊虫及蛇、治外伤等药物。黄英嘱咐防汛人员道：“急救箱里防蚊虫的药物和治疗心脏病、高血压的药品都备齐了，堤上潮湿，有时有水蛇出现，万一有人被咬了，赶紧吃20粒蛇药，然后紧急送医。”

当她看到防汛人员脚穿深桶套鞋，在泥巴地里不停地探查险情，一趟下来就是1、2小时，非常疲惫时，她当即决定，在第二天——头伏当天为防汛人员贴敷贴、且对身体不适的防汛人员推拿治疗。

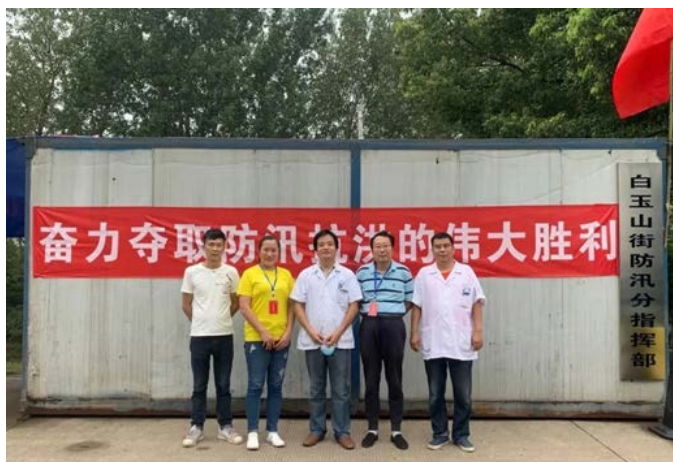
头伏当日中午，傅文虎、社区中心医生兰习阳带着自制的中药敷贴，为每位值守人员贴上三伏贴。此外，他还为身体不适的防汛人员进行推拿按摩，并叮嘱他们避免抽烟饮酒、辛辣刺激食物，也不要出汗后对着电扇、空调吹风，

以免凉气入体。值守工作人员感叹道：“在防汛时，一走就要走2个多小时，武



汉的天一下闷热一下潮湿，这不，我胳膊、腿在雨天时常酸痛。今天医生专门来现场给我们贴敷贴，真地暖到我心里去了。”

黄英介绍，防汛人员九成以上都寒湿较重，长时间在江边工作，他们或多或少都有关节疼痛、虚寒等问题，贴三伏贴能够让他们的身体得到好转。“我们要确保防汛人员能以健康的身体投入到艰苦的防汛工作中去。”黄英语气坚定地说。



据悉，巡回医疗组 24 小时待命，实时保障防汛人员生命健康与安全。

武钢二医院

▶ 淮北矿工总医院通过省互联网医院质控中心现场评审

7月3日下午，由安徽省立医院信息中心副主任徐宁带队的省互联网医院质控中心专家组对淮北矿工总医院互联网医院建设进行了现场评审。

党委副书记、院长刘文远向专家组介绍了医院的基本情况，淮北矿工总医院拥有16个淮北市



质量控制中心，安徽省急诊护士培训基地，淮北市首家国家胸痛中心，淮北市危重孕产妇救治中心，淮北市新生儿救治中心，淮北市矿山救护中心，中国创伤中心，房颤中心建设单位，卒中中心建设单位，具备互联网医院建设的条件和优势。

自2020年疫情爆发以来，淮北矿工总医院积极响应国家政策和要求，启动了互联网医院的建设项目，作为华润医疗旗下的三甲医院，从2月份开展产品的规划设计、软件开发等工作，同时从院前、院中、院后三个方面对患者服务进行线上化处理，形成闭环流程，并实现提供医生电子病历云签署认证服务。淮北矿工总医院互联网医院拟设神经内科、内分泌科、心血管内科、泌尿外科四个专科和药学部上线。

反馈会上，专家组对淮北矿工总医院互联网医院建设给予充分肯定，同时也指出了存在的问题和不足，并提出了宝贵的指导意见。最终，淮北矿工总医院现场通过专家组评审。

互联网医院的建设，使患者足不出户即可通过视频进行咨询、问诊，避免交叉感染，大大改善了医疗服务效率和流程，进一步推进了互联网+医疗健康的深入开展。

淮北矿工总医院

华润医疗、置地协同义诊 守护人民健康

为纪念中国共产党成立99周年，充分展示共产党人心系群众、服务群众的本色和风采，7月1日上午，华润医疗徐州市矿山医院党委组织内科、外科、眼科、骨科等专家一行人赴华润置地公元九里项目部开展义诊活动。为一线工友进行免费检查，以实际行动向党的99岁生日献礼。

在活动现场，党员医务人员为工友们免费测血压、血糖、心电图，工友们就自身健康问题进行问询，坐诊医生结合每一位工友的既往病史、生活习惯进行耐心解答，给予合理的治疗方案，同时根据咨询情况不同，有针对性地进行健康知识宣教，倡导健康生活方式。



整个义诊活动高效有序，受到工友们的欢迎。此次义诊活动共为百余名工友提供身体检查和健康咨询服务。

义诊结束后，徐州市矿山医院纪委委员、大内科党支部书记、润心患者服务总监张宗雷和援鄂医疗队队员张鑫，受邀来到华润置地公元九里项目部，为华润置地全体党员、预备党员、入党积极分子和各部门负责人带来了一场特殊的党课。



徐州市矿山医院

门头沟区医院集团助力医院患者服务体系建设

门头沟区妇幼保健院在深入学习华润医疗患者服务体系精神实质中，吸收、借鉴优秀医院的先进经验，结合自身实际，不断摸索、创新工作方法，在患者服务体系建设方面取得了新成绩。区医院集团也积极协助医院参与到各项重点工作中来，尤其在培养内训师助力患者服务体系建设方面更是积累了宝贵经验。

门头沟区妇幼保健院的两期内训师很多已经成为医院的中坚力量，他们在各自的岗位上都发挥着示范带头作用，为医院正常运转贡献自己的能量。



自疫情发生以来，妇幼成立了“监督小组”，监督小组的成员很多都是来自于内训师团队，有患者服务中心的程云、感控科的刘云霞、质管办的刘丽丽。

“监督小组”的工作是一个费力不讨好的工作，但对于自查自纠、弥补不足至关重要。她们在完成本职工作之余，深入科室，发现问题现场整改。对于不理解的她们耐心解释，对于流程不熟悉的她们现场讲解，对于操作不规范的她们亲自示范、指导，真心实意为大家好、为医院好。“督察小组”的成立给大家上紧了弦儿，防控工作时刻不能松懈，警钟长鸣，对于医院安全起到了突出作用。

内训师王应旭、陈丽、李仕超还利用业余时间，开发适合医院员工的课程，在时间管理、服务礼仪规范、沟通等方面给大家进行了培训，让员工增强了服务意识、优化了工作方法、提高了工作效率。切实帮助员工成长，提升他们的价值感，才能让员工满意，只有满意的员工才有满意的患者。

妇幼口腔科经常会深入机关幼儿园、小学、中学去宣讲牙防知识，内训师李仕超承担了科里大部分对外宣讲任务。他还把自己的学习和宣讲经验开发成课件，在主任的带领下组织全科学习，提高了整体宣讲水平。门头沟区到了“创城”的关键时期，妇幼举荐李仕超作为全区垃圾分类主题宣讲志愿者。李仕超把在内训师培养中学到的十八般武艺发挥得淋漓尽致，用生动的语言、惟妙惟肖地演绎把垃圾分类的理念深植人们心中，促进全体妇幼人打造清新舒适的就医、诊疗环境。



内训师的培养是春风化雨慢慢沁润的过程，但只要坚定信心，终会有收获。她们就像洒在医院里的种子，得以泉水浇灌，心被理义滋养，回报医院的也必是浓浓绿荫。

门头沟区医院集团

知行合一

大山深处的守护

面对疫情，京煤总医院王平分院在分院院长陈春兰的指导下，严格防控工作，有效阻止病毒输入，精神科工作得到了上级检查部门的高度认可。精神科患者属于特殊的弱势群体，多数无自制力，需医生、护士护理，进行日常生活。疫情初期，科室第一时间对患者施行封闭式管理，鼓励家属通过电话、视频等方式沟通。精神科主任周秀才积极组织科室培训，医护人员坚决执行“两点一线”。

6月12日，王平分院精神科医务人员与时间赛跑，竭力守护患者生命。当日，一名患者突然腹部膨隆并伴有剧烈疼痛，腹胀。腹部隆起明显，医护人员对患者采取了补液、抗生素等治疗后，症状未见明显好转。为避免延误最佳治疗时间，周秀才决定将患者转往京煤总医院进一步治疗。



经普外胸外血管介入外科、消化肿瘤内科会诊后，建议患者转301医院进行治疗。夜里1点左右，由于患者家属相距较远，无法及时赶到，周秀才及医生杨天云、护工马成义，又将患者送往301医院进行救治。经过一系列检查，各项指标提示病情危重，患者被收入301医院ICU病房。周秀才帮忙办理了入院手续，并垫付了患者全部的检查费及住院押金共计2.5万元。



在转院及治疗的30多个小时里，周

秀才和科室其他两人始终陪伴在患者身边。直到13日中午，患者家属匆匆赶到医院，周秀才与其详细交接了患者相关事宜，才拖着疲惫的身体离开医院。临行前，患者家属真诚地感谢王平分院为其家人所做的一切。“疫情”挡住了出行的脚步，但是他却真真切切地感受到了医务人员视病人如亲人的温暖。在回来的路上，周秀才及两名医务人员依然牵挂着ICU病房里生命垂危的患者，继续返回岗位工作。

作为一名深山区精神科医务工作者，面对这群特殊的患者，需要付出更多的爱心、细心和耐心。疫情期间，由于没有家属探视，患者情绪受到很大影响。日常生活中，医务人员为患者理发、洗澡、刮胡子、修剪指甲、缝补衣物，他们扮演着医护和家人的双重角色，守护着生命。



北京京煤集团总医院

ICU 守护患者生命的希望

重症医学科是生命的最后一道防线，这里的治疗与护理承载着生命之重，也承载着患者全家的希望！这里的患者病情危重，且无家属陪伴。作为一名重症医学科的责任护士，始终将患者的需求放在第一位，关注患者的诉求与感受。

2020年，门头沟区医院重症医学科着力打造患者最佳优质护理服务，用实际行动践行重症医学“优质服务、身心并护”的诺言！结合今年的疫情防控要求，重症医学科适时推出“视频探视”方式，让家属在这个特殊时期及时了解患者情况，也为患者缓解了见不到家人的焦虑情绪。

在这里，护士除了对患者进行基本的监测治疗外，还要承担患者全部的生活护理，包括饮食起居、洗头、洗脚、床上擦浴、清理排泄物等。今年，为了让家属更加放心，患者更加舒心，科室调整工作模式，每周一三五单独安排班次与人力，为患者洗头、洗脚、全身擦浴，保证每一位患者的床单位整洁、清洁，患者干净、清爽。



或许在大多数人的眼里，我们只有进出的忙碌身影、抢救病人时的严谨快速，但停下来，我们更有暖心的一面。我们是病人身边唯一的依靠，我们的细心照料换来的是患者的干净、清爽、舒适。ICU的灯光彻夜通明，我们和患者、家属一起守护生命的希望。

润物无声，心向阳光。

北京市门头沟区医院

▶ 妇幼人上演“生死时速”

6月23日凌晨12点45分，一阵急促的电话打到了值班二线医生的休息室。“紧急！产妇脐带脱垂，速来四楼检查室！”门头沟区妇幼保健院崔秀红和张璐医生放下电话飞一般冲到四楼检查室。

只见霍兴芳医生跪在床旁，右手深入阴道，托举胎儿臀足，胎儿脐带脱出，情况十分危急。“经产妇孕34周加6天、臀位、胎膜早破、脐带脱垂，现托举胎体、指缝间夹着脐带，脐带有搏动、胎心监护正常。”霍医生一边托举着胎儿臀足，一边简要汇报孕妇情况。

“启动应急预案！立即通知手术室、麻醉科、儿科医生，开通孕产妇急救绿色通道，紧急手术！”二线医生崔秀红发布一道道抢救指令，麻利地组织抢救，脐带是胎儿的生命线，一旦血流阻断，胎儿就会出现死亡。时间刻不容缓，一场与时间赛跑的战斗紧张有序地拉开了。霍医生一直保持一个姿势，用手托举胎儿臀足，确保脐带血流畅通。为了保证胎儿的血供，全体人员争分夺秒快速应急响应，在医护人员的通力合作下，仅用10分钟就成功地实施了剖宫产手术，



取出了胎儿。当婴儿响亮的啼哭划破了寂静的夜空时，在场的每一名医护人员都长长嘘了一口气，露出了欣慰的笑容，悬着的心终于放下……这时的霍医生衣服已被混有胎粪的羊水和汗水完全浸湿，整个右手臂都在颤抖，手指已经僵硬。

“男婴，体重2270g，母子平安。”当孩子的父亲听到这个消息时，双目含泪，不停表达着对医护人员的感激之情。从护士手中接过小宝贝儿的那一刻，哽咽着说：“辛苦你们了！太感谢啦！”脐带脱垂发生率比较低，约为0.1%-0.6%，但是引起胎儿死亡率能达到70%-80%。尤其是臀位，胎膜早破发生时极易发生脐带脱垂。这次的成功抢救得益于医院平时扎实的急救演练，医护人员密切配合和过硬的医疗技术。

北京市门头沟区妇幼保健院

重汽放射科 患者服务看行动

胸部影像学检查作为肺炎重要的诊断标准之一，影像科成为直接接触患者的一线科室。今年作为济南重汽医院润心患者服务体系建设元年，影像科的润心服务一直在行动。越是面对疫情防控的风险挑战，越要做好患者服务工作。

当接到疫情的消息后，放射科何顺青主任第一时间返回工作岗位，科室全体人员不分昼夜通力配合，依法、科学、规范、有序的开展工作，完善检查流程，克服重重困难 24 小时在岗，确保及时、准确地为发热患者完成影像诊断，为临床区分诊治新冠患者提供强有力的影像依据。



随着疫情趋于常态化，科室进一步深化润心患者服务工作。科室克服人员短缺困难，建立了导医台，安排专门人员值班，为患者进行答疑、分诊及发放报告。导医台是科室的第一窗口，工作责任重大，是患者对我们科室的第一印象，导医人员的言行举止、服务态度和工作表现直接影响患者对科室的总体评价。我们为此专门安排精兵强将王传霞及范梅芳两位护士老师，她们提前到岗、坚持守岗，面带微笑，用自己的热情服务为科室站好第一班岗。同时她们也承担我们科室各种造影检查及 CT 增强检查病人的基本护理和心理护理工作，认真向患者及其家属介绍各种造影检查前后的注意事项，做好各种过敏试验，观察反应情况，并如实记录。

最近两月，磁共振患者就诊数量逐渐增加。为了减少患者等待时间，特别

是解决疫情期间患者扎堆的问题，何顺青及唐勇两位主任研究了实际情况，特制订电话及现场等多种检查预约形式，由磁共振在岗工作人员灵活掌握，根据患者的实际情况，与临床医生及患者进行沟通协调，大大节省了患者等待时间，提升了临床医师及患者时间的使用效率，为医患创造了良好的诊疗就医环境。



放射科医务人员以黑白图片为疾病的侦察手段，用专业技术构筑安全防线，用润心服务赢得更多患者的信任和肯定！

济南重汽医院

泰安市立医院进社区 “零距离” 医疗惠民生

自7月10日以来，泰安市立医院从神经内科、皮肤科、内分泌科、骨科等科室抽调了业务能力强、综合素质高的30余名医务人员组成免费义诊专家团，携带心电图机、血压计、血糖仪等检查设备联合恒大城、下水泉社区、大官庄社区、大白峪社区、徐家楼社区、小白峪社区、白峪店子社区、前灌社区开展了40场免费义诊活动，打通了服务群众的“最后一公里”，服务群众，发放健康宣传资料6000余份，测量血糖3000余人，心电图2000余人，受到了群众的一致好评。



活动现场，专家们认真地为每一位群众检查身体状况，细心倾听他们的陈述，耐心地解答大家所提出的问题，并为居民进行血压测量、血糖监测、心电图检查等项目。

对于在免费义诊中发现需要进一步治疗的患者，专家们耐心提醒他们要到医院做进一步检查，并强调要养成良好的生活习惯。同时，还因人而异地对存在慢性病、多发病、常见病的群众提供了合理用药及健康饮食指导，倡导居民健康生活。

活动期间，院长杨长青对前来咨询问诊的群众的身体健康状况表示关心，并向他们介绍了医院的专家团队及诊疗水平。不少居民纷纷向杨长青表示，平日工作忙，很少去检查身体，十分感谢今天泰安市立医院组织这样一个免费义诊活动，非常实用，方便了群众在家门口看病就医，让居民足不出户就可以享受免费的医疗服务；同时，提高了居民的健康知识水平，增强了居民的疾病预防意识。

泰安市立医院

围绕临床工作，润心服务更主动

近日，华润武钢总医院超声影像科叶华容主任带领雷炳松等骨干人员参加了内科临床联席会。叶主任深入浅出地介绍了超声影像科的专家团队、服务能力、新技术新业务等相关情况，尤其对超声造影、介入超声、四维超声及经食管超声心动图等检查项目进行了图文并茂的讲解，重点谈到合作创新，并与临床科室充分沟通了日常工作流程中的关键节点及痛点，做到流程细化、优化、通畅，进一步服务好临床和患者。



会上，超声科团队与临床各主任及医师进行了热烈的讨论，各临床科室主任、护士长相继发言，内容涉及各科室的相互协作和沟通、预约检查及等待



报告时间、信息传输及服务态度等问题，同时对超声影像科新技术新业务的开展表示积极支持。超声科对临床医护人员反映的问题一一详细答复，并对临床医护人员的工作提出建议。

通过联席会，加强了医技科室与临床科室间的沟通与协作，当场协调解决了部分问题，并对今后科室间的紧密合作流程做了细化，主动作为打通服务流程的关键节点，提前规划制定通畅的医疗就诊流程，共同协作为患者提供优质的全程医疗服务，促进医院可持续发展。

广西水电医院关爱癫痫病患

今年国际癫痫日关爱主题是“5G时代，癫痫关爱”。正值第十四个“国际癫痫关爱日”之际，广西水电医院脑病中心首席专家兼神经内科主任携其团队，联合银海社区卫生服务中心、儿科、神经外科等多学科深入小区举办大型义诊活动，与广东三九脑科医院癫痫中心密切合作，结合水电医院新开展的视频脑电图检查等为癫痫患者提供一系列优质服务。

义诊活动引来众多居民前来问诊，活动现场人头攒动，热闹非凡，社区民众热情高涨。神经内科专家为居民普及了癫痫知识，消除居民对癫痫的误解，引导居民正确认识癫痫疾病，如家里或亲戚有癫痫患者，应及时到癫痫专科门诊进行正规治疗，还为社区居民进行免费义诊、咨询，监测血压、血糖等服务，让居民足不出户，就可以得到神经内科首席专家的诊疗服务，得到了社区居民的称赞。



秦文军主任指出：“尽管癫痫是一种病程长的慢性疾病，部分患者甚至需要终身服药，但通过正规治疗，大部分患者是可以完全控制病情，达到临床治愈，患者可以像正常人一样工作和生活。我们要告诉患者，如果不幸患了癫痫疾病，不要悲观失望，通过积极、正规、系统的治疗，是可以和正常人一样，甚至做出杰出的贡献。”

此次义诊活动，有意义有亮点，除了线下义诊，还开展了线上预约及问诊服务，并开通了神经内科癫痫公众号“痫之友汇”，不但可以推送宣传癫痫疾病知识，提高公众对癫痫疾病的认知，还可以为癫痫患者提供线上咨询交流问诊平台，随时随地倾听癫痫患者的心声，解开癫痫患者及家属心中的困惑，让关爱照亮患者的人生！

遇见美好

▶ 润心服务暖心田，耄耋老人得享天伦

重症监护室是时时刻刻生命攸关的地方，总有一幕幕关于争取与放弃、责任与风险、爱与未来的悲喜在不断上演。上周，健宫医院重症监护室收治了一位78岁高龄的老人。老人被诊断为Ⅱ型呼吸衰竭，在给予各种紧急处理后，老人的症状并没有得到缓解，并且逐渐陷入昏迷，情况越来越严重，医生判断必须马上进行气管插管，不然老人随时可能被夺走生命。

当医务人员做好全部准备跟死神放手一搏时，却在病房门口遇到了阻碍。老人的独生子拒绝进行气管插管。为什么亲生儿子会不愿意为父亲做治疗呢？经医务人员了解，原来儿子的母亲，也就是老人的老伴，当年也是急症入住重症监护室，在做了插管等治疗后仍然回天乏术，撒手人寰。这件事给儿子留下了特别大的心理阴影，所以这一次，他不愿意再承受一次失去亲人的痛，坚决不同意为父亲插管。

医学的本质在于，有时治愈，常常帮助，总是安慰。医学不是万能的，但是可以为病人争取时间，提升生活质量，给予生命最大的慰藉。而这一切，需要医生不断权衡，承担风险，同时用高超的技术，为生命争取时间。

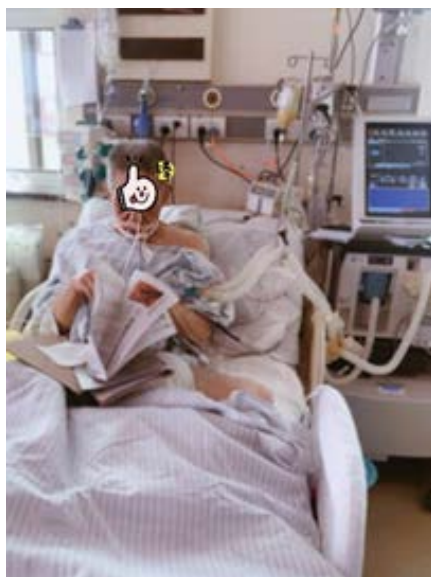
通过医生不断地沟通和悉心地解释，最终老人的儿子同意为老人实施气管插管。在医生迅速完成插管工作后，老人呼吸衰竭的情况马上得到了改善，各项指标逐渐恢复正常。

插管后的第二天，老人苏醒了，虽然虚弱，但是意识清醒。之前呼吸困难引起的各种不适基本都消失了，甚至能用手写下“孙儿”二字——原来是老人牵挂着他刚满两岁的孙子。爱的传承，生生不息。那一刻，医务人员如释重负，更是无限感慨，老人心里还有牵挂的人和家里的事，一切努力都在生命之线的波动中意义非凡！随后，赵莹莹医生与老人家属联系，将老人孙子的照片挂在床头，鼓励这个好运气的爷爷。

在科室医护人员的共同努力下，老人在第三天就可以做到半坐位。虽然老人很着急出院见孙子，但是他并不具备脱机拔管条件。赵莹莹医生再次联系老人家属，将他孙子心爱的玩具放在他手边安抚老人的情绪。五天过去，老人终于恢复了神采，脱机拔管顺利出院。

出院时，老人高兴地与医护人员握手道别，老人的儿子也对医务人员表达了感激之情，表示是医生为他留住了亲人。

医学的价值，正在于不断给病人以希望，给生命以希望。



北京市健宫医院

服务润心 给老年人温暖和亲情

他们，满头银发，满脸皱纹，却总能露出慈祥的笑容；他们拄着拐杖或者开着老年代步车穿梭在菜市场、医院，尽量不给子女添麻烦，他们就是老人。北京中能建医院作为一家一级医院，接诊的患者大部分都是这样的老人。

他们行动缓慢，有时需要你搀一把；他们听力不佳，有时需要你大点儿声；他们理解不到位，有时需要你连比划带猜地为他们做好解释。有人说，老年人幸福安康，才是社会文明发展的进步。医院为老年人提供的润心服务，正是要给老年人温暖和亲情。

内一科的刘医生接到中西医结合科病房张大夫发出的会诊邀请后，匆忙地跑到患者身边查看患者情况。这是一位情况不佳的老奶奶，种种表现和各项检查均指向了一个可怕的疾病：全心衰竭。生命危在旦夕，医生们迅速展开抢救。监护仪显示的生命体征，传递着病情的凶险，但，不能放弃！“电复律失败，改用药物处理！”医生们沉着地指挥着这场无声的战争！“老奶奶，坚持住！”护士默默地为她喊着加油。在医护进行了一系列抢救后，老人心率逐渐降至安全范围，这如同暖暖的阳光，照亮了生的希望。

心衰得到改善，意味着从死神手里夺回了一条生命，一场激烈的紧急救援终于暂告一段落，所有医护人员长舒一口气。对于一名医生而言，让一颗濒临停顿的心脏再次奏响生命之音，这是最令人感动和振奋的。医护人员坚持不放弃的样子，为了救命拼搏奔跑的样子，是医疗服务最具人性光芒的永恒！

中西医结合门诊的张大夫近日接到一位75岁的门诊患者，最初因走路过多时的疼痛未引起重视，后上下楼梯时发现膝关节也会出现疼痛，30年间每遇阴雨天或走路过多时膝关节疼痛加剧，已经严重影响



患者正常生活。张大夫为其认真检查，予以膝关节针刀闭合术治疗，还特地为其制定详细的后续方案，要求患者按时复诊，积极和主治医生沟通，“如果到时间不来，医生就会主动联系您，不要长时间走路，如感觉不适，要随时休息。有问题可以给医生打电话……”这些温暖的嘱咐像极了家里人，患者十分感动，来这里看病，治好了病，还暖了心。

润心服务，给老人温暖和亲情。来我院看门诊的老人很少有子女陪同，他们独自就诊，一声温暖的称呼，一句唠叨的嘱咐，一把稳妥的搀扶，这些都是贯穿医疗服务中的点点滴滴，更是对医者初心的时时践行。

北京中能建医院

走进康复医学科的曼陀罗世界

雨后初晴，盛夏的微风徐徐吹进房间，患者及家属与医护人员欢聚一堂，因为属于济南重汽医院康复医学科的夜晚才刚刚开始。在经历了一天丰富多样的康复治疗之后，最适合来点儿业余活动调节一下情绪，洗去身心的疲乏，安然进入梦乡，而曼陀罗绘画正是一个不错的选择。

曼陀罗最早是一种美丽动人的花朵的名字，她的美丽神圣吸引了佛教弟子，于是他们将绘制曼陀罗花作为修习佛法的一个方法，取的就是其修心养性的作用。经过数百年的传承，这一方法逐渐传入了西方，被心理学鼻祖弗洛伊德的学生卡尔·荣格所发现。经过他的细心研究与观察，发现了绘制曼陀罗的心理学意义，于是他开始将此方法广泛应用于心理治疗，用以帮助他的来访者缓解焦虑、低落情绪，增强对烦躁、愤怒情绪的控制。慢慢地，越来越多的人开始尝试绘制曼陀罗，并且表示绘制的过程确实治愈了自己内心无明的躁动，于是曼陀罗绘画逐渐地成为了荣格创立的分析心理学派常用的心理治疗手段。

在征求了患者及家属意见后，我院康复医学科成功开展了首次曼陀罗绘画活动。在或舒缓，或轻快的乐曲陪伴下，患者及家属齐聚一堂，在医护人员及心理咨询师的指导下，用心绘制着属于自己的曼陀罗。大家仿佛回到了小时候，产生有如盛夏的傍晚，邻里之间聚在一起时的轻松愉悦。

为了举办此次活动，医护人员自愿留下来布置会场、指导患者，大家彼此守护、彼此陪伴，共同成长。活动中，许久没有微笑过的患者笑了，从没拿过画笔的患者画出了美丽的花朵，兴致上来的患者即兴演讲——我心中的太阳。看着积极

面对生活、勇敢挑战病魔的患者朋友们，在场的医护人员不禁流下了感动的泪水。正是患者及家属的积极与努力，点燃了医护人员心目中的热情和动力，使



得我们更加确定自己工作的重要和神圣!



通过绘制曼陀罗，许多患者表示自己真的感受到了重汽医院康复医学科大家庭的温暖与包容，许多人放松了疲惫的心灵，遇到了聊得来的朋友，也有人说出了自己埋藏于内心许久，却无处表达的情绪，还有人诉说了自己在康复治疗过程中遇到的种种困难，引得大家一阵阵心有余悸焉。这样的活动，让康复医学科不再只是疾病治疗过程中的一站，而是成为患者心灵上永恒的温暖陪伴。

济南重汽医院

感动人物

90后党员的医者仁心

她是一名90后青年党员，毕业于全国知名的同仁医学院眼科学专业。2017年硕士毕业后，通过顺义区人才引进政策，她以应届毕业生的身份来到空港医院工作，开启了眼科医生的职业生涯。三年来，无论在门诊工作，还是在深入扶贫一线开展支援工作的过程中，她均以踏实、认真、专业、贴心的敬业精神与服务，赢得了同事及患者的好评。但让她自己总结和介绍自己的情况，她却轻描淡写地说，自己只是一名普普通通的“小大夫”，有幸进入神圣的医学殿堂，她始终怀着敬畏之心，紧随前辈的足迹，努力向前奔跑……

扶贫路上的青春

从北京一路奔驰，看尽窗外一马平川，王嘉南的内心充满愉悦，但伴随时间的推移，距离目的地巴林左旗越近，她的内心愈发忐忑起来。



扶贫支援工作出发前合影（第一排右起第三位）

大漠孤烟一泻千里的豪情，牛羊成群秋草遍地的盛景……尽管十月的巴林

左旗已经有了深秋和初冬的感觉，但这里依然风景如画。然而，这一切王嘉南都无暇欣赏——因为深感此行责任重大，她的心情有点沉重。

“感谢各位老师的信任和关照，虽然我接受了比较系统的专业诊疗规范培训和学习，可能我在这些方面会给大家一些建议和启发，但是在座的前辈们有很多临床实践的经验，这些也将对我有所启迪和帮助。交流分享是一个互相学习的过程，如果我有不足的地方，也恳请大家多多指导！”



扶贫座谈会

短暂的调整后，在第一次交流学习前，王嘉南热情洋溢地和驻地医院的医生们沟通着，眼神中的朝气、真诚感染着身边的每一个人……凭借认真、坚定的精神和良好的沟通能力，她圆满完成了既定的交流学习和培训工作任务，并得到了驻地医院同仁的高度赞誉。

诊疗室中的关怀

出门诊的时候，面对当地因病致贫，因经济拮据错过了看眼病最佳时机的患者，王嘉南的内心充满了惋惜。为此，她努力为患者量身制定最佳的治疗方案，以缓解患者的痛苦。“没关系，您别着急，按照您说的，咱们尽量少花钱，选最合适有效的治疗方案！”一位患有视网膜分支静脉阻塞的患者，自述近几年在政府的资助下，家庭经济得到了改善。但自己生病了，孩子还在读书，担

心以后又拖累家里人，所以拉着王嘉南的手，希望她能给想想办法，少花点钱。



王嘉南为患者做检查

恻隐之心人皆有之，何况医者仁心！面对此情此景，年轻的王嘉南认真倾听着患者的诉求，一边安慰，一边在心里琢磨着治疗方案。最后，她用最通俗易懂的方式为患者列出费用清单和可报销比例，并告知她每种方案的利弊，最后和患者一同推演出了最认同也最有效的治疗方式……

通过耐心、细致的沟通、倾听与安慰，患者的难题得到了实际解决。那一瞬间，王嘉南深刻认识到了改变民众“一贫如洗”的关键便是患者教育——让“早预防、早治疗，早诊断”的看病理念深入人心。从此，面对患者，她又多了一重宣教的身份……

历时一年的扶贫支援工作结束后，王嘉南回到本院，继续和同事们在朝夕相处中，用专业和爱心呵护着患者。

用奋斗与奉献诠释党员本色，用实际行动践行医者仁心。这就是王嘉南，一位依然在从医路上努力奔跑的年轻党员……

北京市顺义区空港医院

最佳实践

眼科“小医生”体验活动

为丰富孩子们的暑期生活，增强孩子们爱眼、护眼知识，了解用眼健康的重要性，同时也让家长们能够更加深入、真实地了解医院的特色科室、便民医疗服务措施、医院文化等内容，进一步拉近医患关系，7月17日下午，



高新区天乐社区卫生服务中心迎来了一批特殊的小客人，他们是医院开展眼科“小医生”体验活动特邀的20名小朋友。

活动前期，高新区天乐社区卫生服务中心携手“知心社”从百余位报名者中，挑选出20名3-14岁幸运的小朋友参与“小医生”体验活动。



孩子们来到活动现场，穿上象征责任与使命的白大褂后，化身成为可爱的“白衣小天使”。好奇宝宝们个个兴致勃勃，也秩序井然，让我们一起去看看吧！



首先由中心的眼科专家现场给“小医生”们科普了近视成因、预防措施等知识，让孩子们认识眼睛的构造以及眼睛作用机理。专家通过生动形象的图文资料，教导孩子们从小养成保护视力、爱护眼睛的好习惯。在医护人员的指导下，“小医生”们分别体验了

裂隙灯检查、电脑验光、测视力、眼底照相、瞳距检测等环节。别看这群萌萌的“小医生”们年纪小，工作起来可不含糊，体验视力训练仪、操作电脑验光仪、相互查视力，或给在场的爸爸、妈妈测视力，个个积极认真，有模有样，赢得在场医护人员和家长们的阵阵好评。眼科工作人员还特地为“小医生”准备了视力表、复查卡等，并指导家长如何在家自行检查孩子的视力。

随后，工作人员带领“小医生”及家长分别参观了住院病房、中医康复科、产后康复室、计免科、儿保科、妇保科、口腔科、名医工作室、小儿推拿科、中医科等特色科室。“你们医院看起来规模不大，没想到五脏俱全，以后可以不用跑到大医院去了”，一位妈妈边参观边兴奋地说道。

体验活动结束后，“小医生”们都意犹未尽，舍不得脱下神气的白大衣。此次活动不仅让孩子们了解到更多的爱眼、护眼知识，更让孩子们感受到白衣天使的神圣使命和工作职责，体验到医疗工作的辛苦与不易，家长们也对医院未来发展之路直抒己见，是医患群众共同创造正向医疗环境的好机会！

中能建安徽医院

爱你·让你更懂我——孕产妇开放体验日

为了让各位准妈妈顺利、安心地生产，同时增进对医院历史文化、诊疗环境和服务特色的了解，7月20日，广东中能建电力医院润心患者服务中心联合妇产科开展“爱你·让你更懂我——孕产妇开放体验日”活动，来自周边社区的十余名孕妈妈及家属报名参与。



活动伊始，润心患者服务中心胡溅梅总监介绍医院的总体情况和科室设置，并着重介绍了医院重点学科妇产科的诊疗服务内容。

随后，大家移步至门诊部3楼妇产科门诊，黄泳敏运营助理介绍门诊设置和设备设施，杨丽红护师解答宝妈们经常遇到的尴尬和苦恼，同时介绍妇产科开展的胎心监测、宫颈癌筛查、盆底康复等服务。

在孕妇学校，潘颖护士长给大家讲解孕期运动的益处以及如何正确地进行孕期运动，同时带领大家一起练习孕期瑜伽、骨盆操、有氧操……各位准妈妈都乐在其中。





最后，大家来到妇产科住院部，陈善仪护士带领参观介绍病房环境以及准妈妈们都很好奇的产房，再由吴淑贞护士讲解出生证办理及预防接种的相关事宜。参观结束后，大家围坐一堂，陈铸主任及潘颖

护士长为准妈妈们现场解答疑惑，征集大家的意见与建议。此次活动得到了各位准妈妈们的 height 称赞，大家纷纷表示增加了孕期知识，对医院、科室情况和生产流程有了更清晰的了解，会以更加轻松的心态迎接新生命的诞生！

最后，大家来到妇产科住院部，陈善仪护士带领参观介绍病房环境以及准妈妈们都很好奇的产房，再由吴淑贞护士讲解出生证办理及预防接种的相关事宜。参观结束后，大家围坐一堂，陈铸主任及潘颖



广东中能建电力医院

名医风采

脑袋长了大肿瘤 藏族同胞千里寻医

6月19日上午，在广东三九脑科医院神经外一科医生办公室里，19岁的藏族男孩次旦（化名）手捧洁白的哈达献给神经外一科主任张良，以感谢张良对其父亲的医治。

次旦的父亲平措（化名）因罹患听神经鞘瘤，听力下降6年多，为此特意从西藏不远万里来到广州。前段时间，平措在广东三九脑科医院接受了脑肿瘤切除手术，摆脱了疾病的折磨。

来自西藏43岁的平措，大概从6年前开始，经常感到头晕、行走不稳，“经常走着走着路，整个身体就忍不住往左边倒，总觉得左边的脑袋比较重。”此外，他左眼的视力也越来越差。但是这些年在当地医院将心肺肝胆都检查了个遍，愣是没查出问题来。还在当地看过藏医，但是病情仍没有好转。

今天春节后，平措感觉到自己左眼视力在迅速下降，与此同时，头晕、走路不稳等症状也有所加重，在医生建议下才想到要检查一下脑子。问题果然出现在了脑袋里！查出脑袋存在占位后，医生怀疑是听神经鞘瘤。但是由于肿瘤体积巨大，且临近神经较多，当地医疗水平有限，医生没有十足的把握能够完全切除。

多番打听之下，终于从朋友那了解到广东三九脑科医院在治疗脑部肿瘤方面具有丰富的经验。经过斟酌，平措和家人决定去广州，希望能够在广东三九脑科医院得到更好的治疗。



平措无论如何也没想到，自己第一次离开西藏去到祖国之南的广州是因为罹患脑肿瘤，他甚至都不懂得说藏语以外的语言。

从平措的家乡西藏山南出发，要历经3个小时的车程才能到拉萨贡嘎国际机场。他要从这里出发，跨越半个中国，先飞到重庆，而后再转机到达广州。这一趟，平措足足花了一天，陪伴他到广州治病的是他的儿子次旦，因为次旦会说普通话，方便交流。“只要能治好我爸爸的病，距离不是问题。”次旦十分懂事，并不因路途奔波而有所埋怨，而是希望父亲能早日得到医治。

平措入院后，张良为他安排了完善的影像检查。影像检查提示患者左侧CPA巨大占位，伴脑积水。张良认为符合听神经瘤的诊断。

张良介绍，听神经瘤其实是一种长在前庭神经上的良性肿瘤，随着瘤体不断长大，会影响听力。前庭长在耳朵里，主管身体平衡的器官，所以听神经鞘瘤患者也会出现头晕的症状。

此外，因为瘤子与前庭神经、面神经紧紧挨在一起，且平措颅内的听神经瘤体积较大，手术切除很可能造成面瘫。“面神经是包裹在一层薄膜里面。这层膜非常薄，就像泡泡机吹出的泡泡的那层膜一样薄。”

诊断明确后，平措希望自己能够尽快接受手术，摆脱肿瘤的折磨。完善相关检查后，张良主刀为患者实施了肿瘤切除手术。肿瘤前内方与面听神经粘连紧密，肿瘤向下与后颅神经粘连、包绕紧密，肿瘤内侧与脑干部分无界限。张良小心翼翼地保护好脑干及后组神经，最终顺利为患者全切一颗直径约4cm的肿瘤。



术后，平措感觉整个人都“轻松”了。“当时脑袋里有颗瘤子，所以觉得左边脑袋很重、走路向一边倒。手术之后感觉轻松多了。真的太感谢了。”次旦替父亲向张良表达了自己的谢意。

住院期间，虽然语言沟通不畅，但是医生和护士从来都温和有耐心，使平

措很快适应远离家乡的不习惯，这让平措感觉“内心很温暖”。

在出院当天，次旦手写了一封情真意切的感谢信，一再表达自己心中的感激之情，直言住院期间感受到了医护人员如亲人般的照顾和关爱。次旦还代表父亲为神经外一科全体医护人员献上圣洁神圣的哈达。“希望能将我们心中的敬意和祝福送给你们。”



出院后，他们又将花上一天回到自己的家乡，但与来时的忧心忡忡相比，平措觉得轻松多了，因为终于摆脱了困扰自己六年的“负担”！

患者信任是医者全力救治、用心呵护的动力，救治平措只是广东三九脑科医院做好医疗服务的一个缩影。以医者初心，疗患者之痛，让更多脑部疾病患者享受到优质的医疗服务，为他们的健康护航，为大众带去健康与希望，一直都是广东三九脑科医院的愿景。

广东三九脑科医院

宁连才：拯救被塑料薄膜包裹的人生

广州三十七八度的天气使人难以招架，只有在空调下才能感受到丝丝凉意，在广东中能建电力医院心理行为科门诊，宁连才主任却迎来一位“特殊”的中年女性患者……

如此炎热的天气下，这位女士仍然穿着一件厚厚的长袖外套，进到诊室，在宁连才主任的劝说下脱掉厚外套，但眼前的患者让宁主任更加震惊了！这位女士双臂都用塑料薄膜层层包裹着，就像是一个被紧紧包裹的粽子。随着她的述说，宁主任终于明白了前因后果。

据患者描述，自己从3年前开始逐渐怕冷，经常感觉手脚忽冷忽热，但当时并没有重视，之后逐渐出现入睡困难、早醒，手脚忽冷忽热感日渐增多，甚至有时感觉外露的手臂像是有凉风吹过一样，尤其是在吹空调的环境中，患者觉得冰冷的感觉像是钻到自己的骨头缝里，在多家医院就诊、检查，结果均提示患者身体没有问题、体温正常。

2年前，上述情况更加明显，患者同时出现情绪不稳、烦躁、易发脾气，对自己的身体过于关注，经常是有一点不舒服就会怀疑自己是不是得了什么重病，要马上到医院做很多检查，但最终还是没有查到任何异常，患者的生活和工作受到了很大影响。因为怕冷或手脚忽冷忽热的感觉让自己不舒服，患者经常在室外温度30多度的情况下也要穿一件外套，因为怕冷，患者经常用塑料薄膜将自己的双臂包裹起来，这些“异常”行为也使患者经常受到周围人的非议。结合患者的病史及临床症状表现，宁主任考虑患者诊断为躯体化障碍。

躯体化障碍是一种以持久的担心或相信各种躯体症状的优势观念为特征的一组神经症。确诊后进行相关的心理评估提示患者存在明显的焦虑、抑郁情绪，常规检查未做（患者带来厚厚的检查报告，结果均正常）。鉴于患者存在睡眠和情绪的问题，尤其是对本身躯体不适过于关注，给予心理治疗1次/周，配合药物改善患者的睡眠和情绪症状。

服药2周后，该患者再次来到门诊就诊，虽然进入诊室仍然穿着外套，但相对于第一次穿的外套明显轻薄很多，尤其是手臂已经不再用塑料薄膜包裹了。

患者反馈，服药后睡眠情况已经恢复正常，自己怕冷及手脚忽冷忽热的感觉也较前缓解，虽然外出仍要穿外套，但不会再用薄膜包裹自己的手臂。

给予继续治疗，2月后患者再次复诊，进到诊室后满脸笑容，对宁主任表示衷心的感谢。患者称这是自己近3年来最舒服的一段时间，原来的不舒服、怕冷、情绪的不稳定都基本消失，已经可以不用穿外套外出，塑料薄膜更是早早就丢掉了，早知道心理行为科能解决长期困扰自己的难题，就应该早点儿找宁主任看病，就不用忍受这么多痛苦和折磨了。

半年随访期间，患者情况一直稳定，半年后逐渐减药，目前患者已经停药3月，恢复正常生活。



广东中能建电力医院

4名主动脉综合症患者手术成功!

近日，淮北矿工总医院心脏大血管外科在学术领军人物陈雷博士的带领下，4天时间内成功为4名主动脉综合症患者实施了手术，成功打赢了一系列主动脉保卫战。



主动脉是人体全身的大血管，负责为各个重要器官提供血液和氧气。作为心脏外科最为危急、复杂的疾病，主动脉夹层疾病治疗难度大，高死亡率也使其拥有“旋风杀手”的称号。据统计，如果不进行及时、有效的治疗，夹层破裂机会非常大，50%患者在2天内死亡，1个月内患者死亡率在90%以上。

为了确保手术顺利实施，医院心脏大血管外科在手术前，与麻醉科、重症医学科等多个科室的医务人员进行了术前讨论，制定了周密详细的手术方案，并在大家密切娴熟的配合下，成功为4位患者实施了手术。

不仅如此，为避免主动脉夹层手术术后常见的并发症发生，这4例手术均采用深低温停循环降低脑代谢来延长脑对缺血的耐受力，明显降低了脑缺血发生率，4位患者均无相关并发症症状。心脏大血管外科团队在顺利完成手术的同时，还勇于进行技术创新与应用，在主动脉外科领域率先进行了快速康复的临床实践与探索。已完成的主动脉手术案例中，手术时间均控制在3至5小时，患者6至7小时均能拔除气管插管、术后第1天顺利转出重症监护室、术后2至3天下床活动，所有患者术后恢复良好，按计划顺利康复出院。

自淮北矿工总医院心脏大血管外科成立以来，已完成各类心脏手术136例，心脏大血管外科手术技术、麻醉技术和术后整体护理都得到了不断发展与提高。

淮北矿工总医院

医者感悟

▶ 王林涛：做医生，就要严谨、负责、仁爱和不断学习

“要想成为一名好医生，光有好的服务态度是不够的，还要有过硬的技术，要有为病人服务的本领，更重要的是需要严谨的工作态度。”多年来，广东三九脑科医院王林涛始终坚持刻苦学习，不断创新，努力提高专业技术水平。1984年大学毕业至今，



王林涛一直从事神经外科临床工作，对神经外科各类常见疾病的诊断治疗具有丰富的临床经验，在神经系统肿瘤、脑血管疾病和颅脑外伤的研究具有较深的造诣，在国内核心期刊发表论文多篇。

30多年来，王林涛日复一日、年复一年地忙碌在临床一线，用精湛的医术、高度负责的态度和严谨的工作作风以及仁爱之心，解除了无数病人的痛苦，挽救了无数垂危的生命，赢得了患者的尊敬和爱戴。

责任心、严谨是医生的生命。

多年前的一个晚上，王林涛接到电话，“王主任，科室来了一个严重的车祸伤者，需要紧急手术。”王林涛立即赶往科室。王林涛发现伤者颅脑损伤特别严重，生命危在旦夕，立即给患者开展手术。从凌晨1点半到早上7点，病人终于转危为安。

王林涛仔细地查看伤者的各项指标，凭借着多年的临床诊断经验，“伤者颅脑的另一侧可能又出血了！赶紧准备手术！”王林涛马不停蹄地奔向手术室。经过3个半小时的努力，伤者再一次脱离了危险。出手术室已中午12点，连续上班超过24小时的他早已筋疲力尽，但患者仍然未脱离危险，王林涛中午

仍然在科室观察病情变化。下午2点，患者病情有所加重，CT显示第一次手术的侧深部又脑出血了。抢救患者，争分夺秒刻不容缓，直到晚上8点，王林涛才拖着疲惫的身体从手术里走了出来。

“24小时，三次命悬一线，三次争分夺秒……”王林涛在分享这个病例的时候，总不忘提醒新人，做医生除了过硬的技术，最重要的还有超强的责任心和严谨的工作态度。

医者，既要有仁术，更应有仁心。

前段时间，医院神经外六科来了个一侧偏瘫麻木的老太。王林涛接诊后，得知原来两个月前，这个老太太头部有过外伤，在外院手术后住院近两个月仍未见好转。王林涛除了仔细询问受伤方式，还认真检查患者的伤口以及意识的变化，并安排老太太做详细的体检，他说“不同的受伤方式会导致不同的症状，通过仔细辨认伤口以及详细的检查，最后找到了老太太偏瘫的原因是慢性硬膜下血肿。”

8岁的患者小王因为视力下降在当地医院检查出患了近视眼，配镜后一年，孩子的视力依旧下降得极为严重。随后患者母亲发现小王左侧肢体无力，遂找到了王林涛。王林涛耐心听患者母亲讲述其病情，怀疑小王颅内长肿瘤了。最后，检查的结果显示确实是鞍区长了巨大的肿瘤，并压迫到了视神经，导致了小王视力短时间内迅速下降。“我们迅速为小王实施了颅内肿瘤摘除术，最大限度地保护了孩子的视力。”“一个好的医务人员，必须具有爱心和责任心。”王林涛说。

学习，医生一生的主题。

随着检查设备的不断完善以及手术器械的不断更新迭代，王林涛认为医生负责的另一表现就是不断学习，“医生的一生就是学习的一生，从CT到显微镜到内镜，从治病到治未病”，这就是一个不断深化学习的过程。只有不断提高自己的业务能力和综合能力，才能为病人的健康负责。

王林涛常对身边的同事说：“随着神经外科技术的发展，新技术、新理论、新技术日新月异，不学习就会被淘汰。”在做好本职工作的同时，他坚持每天阅读文献，并多次外出学习国内外各大主流医院的临床经营以及管理模式，用自己掌握的技术和经验教训，为病人家属提供更科学合理的诊断。

随着医学辅助器材功能的齐全以及多年的临床经验，王林涛与团队成员开始探索颈动脉狭窄的多学科诊疗。随后，在神经内外科、DSA室、超声科、影像科和神经电生理等相关辅助科室的共同努力下，广东三九脑科医院成立了颈动脉狭窄治疗项目组，旨在于根据患者的自身疾病情况结合循证医学证据，在传统内科治疗的基础上，对颈动脉狭窄实施微创治疗，包括CEA和颈动脉支架成形术。王林涛说，医疗辅助器材在更新换代，临床治疗手段在进步，做一名负责的医生就应该追随新技术的发展，不断更新自己的知识，拓宽视野。

广东三九脑科医院

只想白衣祛众恙 无思身在疾控岗

6月15日清晨七点，“会玲，紧急通知参加疾控中心流调队，你有没有困难？”正在上班路上的我接到主任的电话。听到这个消息时内心十分激动，身为一名门头沟区中医医院的医务人员，能直接参与到新冠疫情的战斗中，与有荣焉；“没有困难，主任！”我不假思索地回答。

结束与科室主任的电话，听到车后座上孩子们叽叽喳喳的笑闹声，这时的我才想到，孩子、家里怎么办？贴心的爱人看出了我的顾虑，拍了拍我的肩膀说：“家里有我、有妈，你放心！”家人的理解让我的顾虑烟消云散，他们的支持化为我的工作动力！

我顾不得收拾东西，马不停蹄来到门头沟区疾控中心报到。经过半天的培训后，我被分到了检验科负责收取样本工作。错失直接采核酸的机会，内心不仅是失落，更是遗憾，我迫切地期望在最危险的时刻和同事一起冲锋陷阵。检验科刘海涛主任看出了我的心思，安慰我说，收取样本工作看似简单，实则非常重要，需要收样人员耐心细致地核对送检单的人数、标本类型。如果收样过程中出现了纰漏，会给后期的检验工作带来很大麻烦。我转念一想，在这场战役中，每一个岗位都不可或缺。既然负责收取样本，那就要尽自己最大努力，完成领导分配的任务。



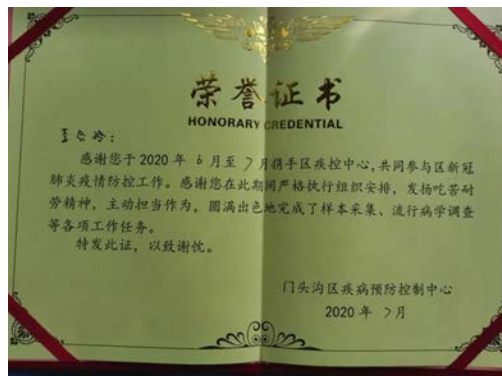
刚刚熟悉了工作流程后，随即迎来了在疾控的第一个“惊心动魄”的夜班。6月16日门头沟在京浪岛集中医护人员，大规模为全区食品从业人员采集咽拭子核酸样本，一批一批的样本源源不断被送到疾控中心。因为核酸检测任务艰巨，刘海涛主任安排我与她一起完成样本灭活工作。

第一次穿上密不透风的防护服，也是第一次与如此之多的样本进行“密切接触”，海涛主任从容的态度给了我足够的信心和底气。默默地告诫自己，一

定要小心，不可以出任何差错！坐在生物柜前，旁边是56℃的水浴箱，后背的衣服很快就湿透了，伴随着生物柜嗡嗡的声音，大颗的汗珠顺着前额流到眼角，流进嘴里。我尽量忽略眼睛被汗水浸泡的疼痛感，把所有注意力放在眼前的样本与手头的工作上。等到所有的样本全部灭活完脱下防护服后，与刘主任互相看向对方濡湿的上衣相视一笑，心里满满的都是自豪与成就感。海涛主任开玩笑的说，会玲真能干，今天核酸样本突破记录为3975件。

有了之前猝不及防的历练，我工作起来更加得心应手，但丝毫不敢放松。随着大家的共同努力，每天都能收到北京市新增病例不断下降的好消息。6月20日的夜班，突然接到卫健委电话通知，京煤集团总医院检出新冠病毒弱阳性样本，要送到区疾控进行复核。检验科夜班全体值班人员严阵以待，凌晨三点样本被送到后，刘海涛科长马上进实验室进行分装，随即安排我将分装后的样本一刻不停歇地送至市疾控中心同步复核。坐在一路疾驰的救护车上，看着凌晨四点多路边公园早起锻炼的大爷大妈们，心里思绪万千。在疫情面前，人类是渺小的，但举国上下团结一致，无以计数的医务工作者不计个人得失，负重前行，我坚信，病毒终将有被我们战胜的那一天！

不知不觉间被借调疾控中心流调队已半月有余，从最初的手忙脚乱，到如今的沉着冷静、从容应对，见证了自己的成长，也见证了更多医务工作者和家属的默默付出。我们一起舍小家，护大家，为的就是保一方百姓平安，彰显白衣执甲、敢于亮剑、不怕困难的精神。



北京市门头沟区中医医院 李会玲

自媒体时代，打造品牌医生的四种策略

在患者心里，好医生一直是被追随和推崇的对象，是科室诊疗实力和品牌形象的代言人。医生在专业技术以外，还应懂得如何打造个人品牌。

第一、打造医生个人品牌要先找准自身定位

- 您最擅长什么专科领域？
- 您的核心竞争力是什么？
- 您希望做出什么样的成绩？

第二、持续医学科普，加强营造口碑

医生如果能时常分享患者听得懂的干货医学知识，对于打造医生个人品牌很有帮助。持续输出医学科普知识的好处就在于，一来可以获得社交平台或移动医疗平台的流量支持，增加曝光率；二来可以梳理巩固个人专业知识，加深专业度，同一个问题从各个不同的角度阐释、结合不同的事件分析，都可能产生不一样的思考，内容输出的过程也是增强自身思维逻辑的过程。在患者心目中逐步形成认知，一旦有相关身体不适就能想到某位医生的科普文章，寻找解决方法。

第三、医生形象塑造上要有一定的个性，突出自身优势

在塑造品牌医生的过程中，一定要考虑到传播性。换句话说，就是医生不仅要有内涵，还要有自己的个性。尽管权威、严肃、不拘言笑的医生形象已经深入人心，但在媒介变革的当下却不大适合传播。在移动互联网时代，和蔼可亲、没有架子、接地气的医生形象更容易被公众接受和圈粉。比如在行文中加入互联网语言（如一些“热梗”），增强科普内容的可读性，避免只是高高在上的专业词汇堆砌让大家看不懂，更别提引起关注了。

第四、建立品牌还要注意语言沟通以及沟通方式

希波克拉底曾说，医生有三件法宝——语言、药物、手术刀。从顺序看，语言是排在第一位的。在与病人交流的过程中，问话的奥妙千变万化。要使自己的问话时时得当，需要不断学习和揣摩，并因人、因地、因事地灵活运用。

比如一位50多岁的男性和一位20几岁的女性带着孩子来看病，如果不明确具体的关系，我们在询问的时候可以问“您是孩子的什么人”。比如医生正在门诊接诊患者，诊室外面有不少人在等候，这时有人推门进来要加塞先看，医生肯定心里会不高兴，但可以严肃又客气地告诉他“请您先到外面等一下，叫到您的时候再进来，我今天一天都在，挂我号的患者我都会看完的”，这样既拒绝了加塞，也不失客气，患者也无话可说。医患纠纷与沟通不当密不可分，一句话说得不合适，就有可能拉大医患间的心理距离。

由于患者的心身比较脆弱，在医患关系中大多处于被动，尤其是一些突然染病或重病者，这时候常有绝望情绪笼罩着他们，对疾病的无知，对死亡的恐惧，以及某些世态炎凉，足以摧毁患者生存的兴趣和意志。医患沟通的钥匙，此时掌握在医生手上。医护人员可以帮助患者对疾病有所了解，对死亡的感觉有所淡化，促进其提升对治疗的依从性和对医疗团队的信赖。

总之，打造品牌医生，需要做的就是找好自身定位，持续不断地加强塑造医生的优势领域，并强化与患者的连接。用平易近人、接地气的个性形象，与患者建立起长期信赖的医患关系。注意学习和总结与患者的沟通方式，让更多患者了解医生并愿意为医生传播。

未来，在医生职业发展的道路上，苦练内功和塑造品牌，一个都不能少。

来源：医管界

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

