

为护佑生命而存在

南京同仁医院

NANJING TONGREN HOSPITAL

行 风 简 报

行风建设办公室

2023 第 2 期

总第 10 期

本期内容

行风动态

1. 改善就医感受 提升患者体验主题活动方案（2023-2025 年）
2. 我院召开 2023 年第二季度工休座谈会
3. 我院组织《沟通从心开始》医患沟通专题培训
4. 我院举办首届医患沟通大赛
5. 我院组织党员干部参观廉政警示教育活动

信息通报

1. 2023 年第二季度行风监督员座谈会及督查情况通报
2. 2023 年第二季度感谢/表扬、锦旗、拒收“红包”等信息通报
3. 2023 年第二季度行风联合督查情况通报
4. 2023 年第二季度“四大物品”风险点排查及防控措施
5. 2023 年第二季度医疗器械质量安全使用督查通报
6. 2023 年第二季度满意度调查结果通报

警示教育

警示！通报 5 起医疗行业利益输送典型案例

人文专栏

1. 夜再黑，终有黎明的那一刻——我在 ICU 做护士
2. “互联网+护理服务”，守护健康不打烊！

行风动态

改善就医感受 提升患者体验 主题活动方案（2023-2025 年）

为进一步解决人民群众看病就医的急难愁盼问题，改善全过程的就医感受，提升患者体验，保障人民群众享有公立医院高质量发展成果，制定本方案。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神，践行新发展理念，以切实改善人民群众看病就医感受为目标，坚持守正创新、问题导向、系统思维，全面梳理医疗服务流程，充分运用新手段、新技术、新模式，打通人民群众看病就医的堵点淤点难点。力争用 3 年的时间，将“以病人为中心”贯穿于医疗服务各环节，整体提升医疗服务的舒适化、智慧化、数字化水平，推动形成流程更科学、模式更连续、服务更高效、环境更舒适、态度更体贴的中国式现代化医疗服务模式，人民群众就医获得感、幸福感、安全感进一步增强。

权威
发布

二、重点任务

（一）创新理念、服务向前，提升患者诊前体验。

1.完善预约诊疗制度。二级及以上医院应普遍建立预约诊疗制度，运用人工智能等手段提升预约诊疗精准度。一是提供多种途径、多种有效证件的预约，落实分时段预约，推行检查检验集中预约等多种预约模式。结合专业特点合理安排号源量，为医患沟通预留充足时间。二是推广诊间、跨科、复诊、诊疗团队内、医联体内等多种预约模式，二三级医院向基层医疗机构开放一定比例号源，发挥家庭医生在预约转诊、预约检查等方面的积极作用，提升服务连续性。三是探索应用人工智能分诊系统，并与门诊电子病历系统对接，形成智能问诊—分诊—预约—病史采集流程。四是优化预约诊疗平台，推行实名制预约，加强退号、失约管理，严厉打击“号贩子”。

2.探索建立预就诊模式。对于诊断明确且因相同疾病就诊的复诊患者，医疗机构可通过互联

网诊疗平台、互联网医院或预约诊疗平台，预约复诊所需的检查检验，并根据检查检验出结果时间匹配复诊号源。

3.缩短术前等待时间。有条件的地方，医疗机构可对诊断明确、病情相对稳定，经评估符合住院指征、择期手术的患者，在保障医疗质量安全的前提下办理“预住院”，在患者入院前完成术前检查检验，缩短入院后术前等待时间。

（二）简化流程、创新模式，提升患者门诊体验。

4.再造门诊流程。进一步优化门诊流程设计，缩短患者在门诊的滞留时间。一是压缩门诊取号、缴费、打印报告等环节，缩短患者在门诊的等候时间。二是加强引导，明确当日检查检验结果回报患者的接诊流程，简化需要多次门诊诊疗、护理的流程，减少无序流动。三是提供多种付费渠道，在确保资金安全的前提下，探索推行“先诊疗后付费”“一次就诊一次付费”。

5.创新服务模式。医疗机构应运用新技术、新理念，以需求为导向，不断调整、创新服务模式。一是建立门诊“一站式”服务中心，为患者提供导诊、咨询、检查检验预约、投诉建议受理、便民设备租借等服务，帮助患者熟悉就医流程。二是完善多学科诊疗（MDT）制度，鼓励医疗机构扩展多学科诊疗覆盖的专科和病种，有条件的医疗机构可设立门诊MDT岗，提供“患者不动医师动”的MDT服务。三是鼓励医疗机构开设麻醉、疼痛、健康管理等新型门诊，提供更加丰富的门诊诊疗服务。四是推广门诊中西医结合医疗模式，打造中西医结合团队，开展中西医联合诊疗。中医医疗机构要总结推广中医综合治疗以及集预防、治疗、康复于一体的全链条服务模式。五是鼓励有条件的医疗机构结合实际弹性安排门诊时间，满足上班、上学等人群的就诊需求。六是鼓励家庭医生为符合条件的签约人群提供适宜的服务。

6.优化就诊环境。优化门诊全流程布局，标识清晰易懂，有效引导和分流患者。加强卫生间、候诊区等重点区域的卫生管理。针对老年人、儿童、残疾人、孕产妇等特殊群体，做好就诊环境的适老化、无障碍等改造，鼓励配备轮椅、平车、母婴室、尿布台等必要的便民设备设施。树立老年友善服务理念，解决影响老年患者就诊的“数字鸿沟”等问题。

（三）高效衔接、分区分级，提升患者急诊急救体验。

7.提升院前医疗急救服务能力。优化院前急救服务流程，提升120呼叫定位精度，缩短呼叫反应时间。加强院前医疗急救常备力量与机动力量建设，积极构建立体化的院前医疗急救体系，提高院前医疗急救的能力。

8.加强院前院内衔接。二级及以上医疗机构应当加强胸痛、卒中、创伤、危重孕产妇救治、危重儿童和新生儿救治等中心建设，建立急诊急救高效衔接的流程，搭建患者数据院前院内实时交互信息系统，提高急诊急救服务效率。

9.做好急危重症患者救治。一是建立健全急诊患者分级救治模式，坚持“就急、就重”原则，根据患者病情（濒危、危重、急症、非急症）建立分级救治流程，急危重症患者“优先救治、后补手续”。二是探索构建院前院内急危重症救治“三通三联”一体化救治模式，形成救护车直通导管室、手术室及重症监护室的流程，联通院前医疗急救机构、基层医疗卫生机构与医院之间的抢救绿色通道。以急诊为平台，建立急危重症患者多学科联合救治机制。

（四）巩固拓展、丰富内涵，提升患者住院体验。

10.完善住院医疗服务制度。一是建立健全日间医疗服务制度，三级医院普遍建立日间手术管理制度，鼓励医疗机构拓展日间医疗服务范围并完善相关制度。二是推进临床路径管理信息化，丰富临床路径覆盖病种数量及内涵，在医联体内建设一体化临床路径。三是全面推进检查检验结果和相关数据资料的互通共享，加强检查检验相关专业质量控制和管理。四是推广应用中医药适宜技术，中医医院的中医优势病种应当以中医治疗为主。

11.加强住院患者综合服务。一是鼓励三级医院积极探索建立覆盖门急诊和住院全流程服务的疼痛管理新模式。在二级及以上医院推广普及分娩镇痛等疼痛管理模式。二是鼓励二级及以上医院为患者提供营养筛查、评估、诊断、宣教、治疗等临床营养服务。三是提升医务人员对患者心理评估意识和能力，积极开展住院患者心理评估，及时识别患者心理风险，推广分级分层的心理干预模式。

12.改善入出院服务。二级及以上医院建立患者入出院服务中心，优化入出院流程，提供入院手续办理、医保审核、出院结算、检查检验预约、出院患者健康教育等“一站式”服务。推广住院费用预结算、床旁结算、“当日出院、当日结算”。鼓励医院对闲置床位统一管理，逐步实现全院床位集中管理、统一调配。

（五）服务连续、医防协同，提升患者诊后体验。

13.依托医联体提升医疗服务连续性。以网格化布局的城市医疗集团、县域医共体为载体，优化医疗服务流程，畅通双向转诊渠道，下沉专家、门诊号源和住院床位资源，为网格内居民提供一体化的医疗卫生服务。推动医联体内诊疗信息共享，探索建立智慧医联体。

14.加强诊后管理与随访。医疗机构应当建立患者随访档案和随访计划，建设基于患者服务为核心的多途径智能随访平台，为患者提供更加科学便捷专业的院外康复和延续性治疗，并通过数据分析及时发现潜在问题，提供就诊绿色通道，为患者诊后提供更好保障。鼓励有条件的医疗机构通过随访平台加强与患者的沟通互动。

15.积极探索非急救转运服务。直辖市、计划单列市、省会城市等要率先开展非急救医疗转运服务试点，建立非急救医疗转运服务平台，实现统一呼叫号码、统一受理呼叫、统一指挥调度，对急救与非急救进行分类调派和管理，不断满足患者急救和非急救医疗转运需求。

（六）改善贯穿医疗服务全程的基础性、支撑性工作。

16.丰富优质护理服务内涵。强化责任制护理，严格落实分级护理、查对等护理核心制度。扎实做好基础护理，规范实施护理专科技术，提供身心整体护理。鼓励医疗机构为有护理需求的出院患者提供延续性护理服务。推动大型医院优质护理资源下沉。

17.转变药学服务模式。一是二级及以上医院对医联体内向基层医疗卫生机构延伸的处方进行审核，指导基层医疗卫生机构合理用药。二是三级甲等综合医院应规范开设药学门诊，鼓励其他医疗机构设置用药咨询室（窗口），有条件的医疗机构为患者提供中药用药加工等个性化服务。三是鼓励具备条件的医疗机构开展“互联网+药学服务”，推动处方流转、药品配送等服务，有条件的可探索开展用药指导信息推送服务，指导督促患者规律服药。

18.创新康复服务模式。一是鼓励医疗机构建立康复科与其他专科紧密协作的服务模式，组建早期康复介入多学科团队，推进加速康复外科发展，促进患者快速康复和功能恢复。二是借助医联体等多种形式建立康复医疗服务网络，增加康复医疗服务供给，医疗机构按照功能定位和患者需求，提供连续的康复医疗服务。三是鼓励具备条件的二级及以上医院通过多种方式将康复医疗服务向家庭延伸，为行动不便的老年人、出院患者等人群提供康复治疗、康复训练和指导等。

19.加强医院信息化建设和后勤保障。一是在确保信息安全的基础上，加大智慧医院建设力度，为改善医疗服务提供必要的信息化支撑。简化预约诊疗和互联网诊疗页面，设置智能语音和助老服务模块，通过自动拨号、志愿者远端协助等方式，方便老年患者获得在线诊疗服务。完善收费系统，支持现金、线上支付等多种收费方式，费用金额要设置到分位。二是积极探索运用人工智能技术改善患者就医体验，并为临床诊疗服务提供高质量辅助，提升医疗服务质量

和效率。三是加强医院后勤保障，畅通后勤问题反馈渠道，提供 24 小时的后勤保障服务。提高膳食、保洁质量，改善患者停车条件，在公共区域提供网络、阅读等服务。

20.加强医疗机构人文建设。一是二级及以上医院应建立医务社工和志愿者制度，鼓励有条件的医疗机构设立医务社工部门和岗位，丰富医务社工服务内涵，推动医务社工服务系统化、专业化、规范化。调动社会力量参与志愿服务，提高志愿服务的参与面、覆盖面。二是弘扬崇高职业精神，牢固树立“以病人为中心”的服务理念，规范医疗机构内服务用语、行为，增强医患沟通意识和能力，构建和谐医患关系，打造“更有温度的医疗服务”。

三、工作安排

（一）启动阶段（2023 年 5-6 月）。国家卫生健康委、国家中医药局印发活动方案并召开全国会议部署工作。省级卫生健康行政部门（含中医药主管部门，下同）应当结合本地区实际制定实施方案，并于 2023 年 6 月底前将实施方案分别报国家卫生健康委、国家中医药局。

（二）实施阶段（2023 年 7 月-2025 年 12 月）。国家卫生健康委、国家中医药局制定操作手册，开展基线调查、年度评估，调查评估结果以适当形式在行业内和社会范围公布。地方各级卫生健康行政部门应当按照本地区实施方案，做好组织实施，对本辖区主题活动开展情况进行评估指导。

（三）评估总结。国家卫生健康委、国家中医药局将于 2025 年底前开展终期评估，召开评估总结会通报评估结果，对部分地方和医疗机构进行表扬。

四、组织实施

（一）加强组织领导。各级卫生健康行政部门应当加强对此次主题活动的组织领导，督促医疗机构落实工作举措，及时研究解决发现的问题，做好提升患者体验成效与公立医院绩效考核、医院等级评审、评优评先等工作的衔接。

（二）做好政策保障。地方各级卫生健康行政部门应当协调相关部门完善配套政策，为改善患者就医体验提供必要的政策支撑。加快推进分级诊疗体系建设，促进优质医疗资源扩容和区域均衡布局，为提升患者体验创造必要条件。

（三）关心关爱医务人员。地方各级卫生健康行政部门应当深入医疗卫生一线，了解关心医务人员的执业状态，改善医务人员的执业环境，落实“两个允许”，配合主管机关依法严厉打击各类涉医违法犯罪行为，及时表彰先进典型，充分调动医务人员主动提升患者体验的积极

性。

（四）建立长效机制。各医疗机构应当成立专班负责提升患者体验工作，领导班子成员应当以普通患者身份定期体验就医流程，查找解决突出问题。国家卫生健康委将开发患者就医体验测量工具，建立监测平台，形成监测、反馈与督促整改的持续改进机制。

（五）加强指导宣传。地方各级卫生健康行政部门应当加强对医疗机构开展主题活动的监督指导。及时挖掘宣传先进典型，营造行业内外开展主题活动的良好氛围。

我院召开 2023 年第二季度工休座谈会

为深入贯彻国家卫健委的《全面提升医疗质量行动计划（2023—2025 年）》，践行创新发展理念、改善医疗服务质量，关注患者就医体验，提升患者就医获得感、幸福感。6 月 15 日下午，南京同仁医院组织召开 2023 年第二季度工休座谈会，会议由行风办牵头，医院相关职能部门人员参加，认真倾听来自不同病区的 18 名患者及家属代表的意见建议。



会上，行风办首先介绍了南京同仁医院的基本情况、以及近期改善医疗服务情况。随后张书记强调，本次座谈会旨在听取患者及家属的心声，就医疗服务全过程广泛征求意见及建议。希望参会的患者及家属代表们能够畅所欲言，为医院的发展建言献策。

座谈会在和谐、融洽的氛围中进行。结合自己或家人的住院感受，18 位患者及家属畅所欲言，充分体现了医患关系彼此信任、相互尊重的良好氛围。大家对我院的医疗服务、医疗技术、服务设施、住院环境等方面给予了充分的肯定，尤其对医护人员精心的护理和周到的服务给予了高度的赞扬。同时对部门加强部分病区环境卫生、优化护理辅助设备等问题也提出了合理化的建议。现场职能部门人员认真听取并做好记录，将在会后进行核查和整改，确保广大患者在医院得到更好服务。

工休座谈会是医院行风建设的一项重要工作，也是医院征集意见建议、改进工作、提升医疗服务质量的重要载体。通过召开工休座谈会，能够及时倾听患者心声，促进医患交流沟通，增强患者对医院的信任感，获得宝贵的意见和建议，使医院管理与改进更加有侧重点、有针对性地开展，从而更好地服务于社会大众。

除定期举办患者工休座谈会，医院还结合电话回访，开展住院患者满意度调查、门诊患者满意度调查等，多种方式进行获取患者建议、感受，以便更好的改进服务，打造医院优质“软环境”，力求为人民群众提供更加满意高效的医疗卫生服务。

我院组织《沟通从心开始》医患沟通专题培训

医患沟通是医患之间不可缺少的交流，沟通技巧也是医护人员必须具备的一项基本技能。良好的医患沟通，不仅有助于疾病的诊断和治疗，还能避免医疗纠纷的发生。为进一步提升医护人员沟通水平，及时化解医患矛盾，构建和谐医患关系，从而提供更优质的医疗护理服务。医院于4月20日下午组织了《沟通从心开始》的培训。



根据国家卫生健康委资料显示，病人满意度或抱怨 90% 源自于医生友好的态度、解除病人忧虑的能力、对病人愿望的理解，根本原因是医疗技术和交往能力之间存在着明显的不协调。因此，学习如何提升沟通能力，有利于提升医务人员的综合能力，提高患者满意度。

国内外关于沟通模式的研究很多，近年来关于 AIDET 沟通模式成为国内医患沟通的热点，AIDET 沟通模式能帮助提高患者和客户对医疗或服务的认知、减少焦虑并提高依从性，从而获得更好的临床结果、建立患者忠诚度、确保服务提供一致的同理心关心和赞赏措施。

在各种人际交流中，医患沟通是一种特殊又必要的交流实践，它的过程是：为了设定的目标，把信息、思想和情感在个人或群体间传递，并达成共同协议。医务工作者的成功除了得益于自身勤奋学习外，也得益于与患者、同行、社会的成功交流。

姜芸主任用数据、用实际案例展示医患关系协调的方法。深刻分析了患者医生和医院间的关系，全面解读了因医患沟通不畅造成医患矛盾的表象与实质。医护人员要不仅要加强医德，还更要注重与病人的情感沟通与交流，要以高超的医术、端庄的举止、热情的态度、得当的语言，耐心倾听并正确帮助到患者，要最大程度维护患者利益。

此次培训会，明确了在今后的医疗护理工作中医患关系处理的重要性，在治疗身体疾病的同时考虑患者的心理感受，把建立良好的医患关系作为医疗服务的重要内容，让医疗服务更加贴近群众，不断满足人民群众日益增长的医疗服务需求。

我院举办首届医患沟通大赛

自 2023 年 4 月以来，为提高全院员工的沟通能力，构建和谐医患关系，营造“沟通从心开始”的医疗氛围，进一步提高医院员工的服务质量和服务水平，我院组织了“沟通从心开始”首届医患沟通剧本评选大赛。

截止 5 月 10 日，医院共收到 24 个临床科室及部门投稿，参赛科室自行选题，参照近年来临床真实案例，通过情景再现模拟还原现场，演绎出不同的医患沟通场景和医患关系中常见的沟通难点等问题，展现医务人员与患者的沟通技巧。本次活动首先评选优秀剧本，再策划编剧并录制情景视频。经专家组评选，确定了十个剧本入围优秀剧本奖，他们是心血管内科、神经内科、老年病科、产科、内外科门诊、核医学科、骨科、眼科、急诊医学科、客服部。目前这些科室正在紧锣密鼓的进行拍摄中。

此次比赛旨在让全体医护人员高度重视医患沟通，不断提高沟通技巧，增进服务质量，提升患者满意度。全院医护人员要赓续医院光荣传统，练就过硬服务本领，加强职业道德修养，给予患者更多的人文关怀，让医疗服务更有温度，为构建和谐医患关系作出积极贡献。



我院组织开展廉政警示教育活动

七一来临之际，为深入开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，引导医院广大党员干部增强纪律意识、规矩意识，提高拒腐防变能力，近日由院领导带队三十余名党员干部前往江宁监狱警示教育基地参观并接受现场教育。



一、以案说纪，以案说法

在监狱干警的带领下，我院党员参观了警示教育展览馆，跟随讲解员认真学习观看了多个警示教育案例，倾听古今反腐倡廉历史讲解，以及心理失衡、信仰缺失、贪欲膨胀、交友不慎等腐败滋生原因分析。不断强化理论武装，提高思想认识。

二、恪守道德防线，廉洁从业底线

“要算好人生政治账、经济账、亲情账，走好人生每一步……”。全体人员观看了服刑人员现身说法视频，服刑人员对自己的腐化堕落深深忏悔，从理想信念、纪律规矩、党性原则等方面剖析了自身腐败的思想根源，特别是谈到给亲人和家庭带来的深切伤痛时，让党员干部职工受警醒、明底线、知敬畏。

杨庆松院长要求干部职工们不能“只埋头走路、不抬头看路”，必须要关注新形势、新动向、新精神和新政策，避免“高知无知、无知无畏”的后果发生；在实际工作中，不仅要严格遵守组织纪律、职业要求、院内规章，更要坚决执行医疗质量安全的核心制度，不做触犯底线的事情。

三、进一步开展党政廉政项目建设

座谈会上，杨庆松院长表示我院在党的领导下开展医院队伍建设，打造政治强医、廉洁从医、业务精良的医疗队伍。双方亦将在医疗业务指导、医疗辅助检查、急诊救治、体检等医疗服务方面加强合作。

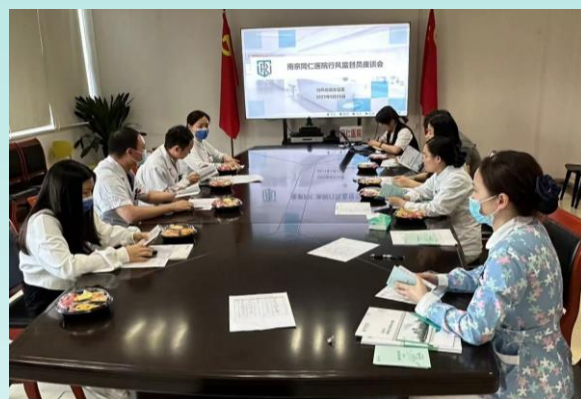
赴警示教育基地接受教育后，参加活动的党员领导干部纷纷表示，将以违纪违法人员为镜鉴，警钟长鸣，树立正确的世界观、人生观、价值观，走好人生每一步，约束自己的行为，慎用手中的权力，绝不越雷池半步，绝不触碰党纪国法高压线。

信息通报

2023 年第二季度行风监督员座谈会及督查情况通报

为进一步加强医院行风建设，提升医院服务质量，5月25日下午，我院召开第二季度行风监督员座谈会，来自全院各科室的10位监督员参加会议。

座谈会上，行风办传达了医院近期行风建设工作，并对《关于转发近期医药购销领域和医疗服务中不正之风典型案例的通知》文件中案例进行了专题学习。现场监督员们还将《廉洁行医口袋书（2022版）》中“九项准则”以及相关案例进行学习，并作为医务工作者分享了各自学习后的感想感悟。



座谈交流环节，行风监督员们对依法执业、服务环境、医德医风、行风作业建设等方面提出了许多有针对性、建设性的宝贵意见与建议。

会议最后，行风办布置了第二季度行风督查任务。主要围绕依法执业、服务环境、医德医风、行风作业建设等四项内容进行，同时监督员们还要继续核实上一次督查需整改的内容。

通过此次监督检查，行风办已把监督员的意见和建议，以及督查的问题进行整理并反馈至相关职能部门加以整改，将会在下次督查中重点督查，以期营造出风清气正的良好执业氛围。

2023 年第二季度感谢/表扬、锦旗、拒收“红包”信息通报

1、2023 年第二季度，医院收到患者、家属各类平台感谢/表扬 3888 人次，锦旗 94 人次，感谢信 3 封，拒收“红包” 33 人次。

2、2023 年第一季度，获得南京市卫健委满意度调查表扬的科室及个人如下：

表扬科室	表扬人员
眼科	李思珍、牛洪明
耳鼻咽喉头颈外科	张庆翔
口腔科	杨建荣、王甜坤、黄家松
消化内科	李艳慧、马晓敏
呼吸内科	张连霞、于世杰、康千宽、张小庆
神经内科	华建弘、陈硕、张蕊、马丹丹、张学梅
心血管内科	谢春巧*4、李科飞、侯义勇*2、郑修美、方闯
内分泌科	倪敏、张皓、董玉洁
肾内科	王继伟、赵欣
血液肿瘤科	胡建军*4、孔晓艳、楚胜男
普通外科	彭靖、徐伟
神经外科	杨佳强、邹学利、周利
泌尿外科	李贤、潘飞飞、马婷
心胸外科	陈伟*2、吴正国、朱林
骨科一区	孙文建、袁之木、严龙、唐海堂*3
骨科二区	尹海建、刘宇、周杰*2、谢瞳*2、何佳佳*4
产科	梁少琴、李彩虹、刘袁静、鲍文娟
儿科	申广红、张学梅、陶沛佩
康复医学科	李进飞、田智、周浩、李瑞瑞
介入科	许健、胡永立、文军、陈衍江、缪小燕、王媛媛
手足外科	王春书、张鹏飞、徐才喜、高丹*2、庄肖霞
急诊医学科	伍益凡
客服部	田春霞

注：因市卫健委数据滞后，目前仅能统计到 2023 年第一季度数据，且以能核实清楚身份的员工为准。

2023 年第二季度行风联合督查情况通报

项目	序号	督查内容	督查情况汇总
工作纪律	1	是否准时开窗、开诊；	4月7日上午耳鼻喉科专家门诊迟到 4月10日上午内分泌科专家门诊早退 4月12日上午神经内科专家门诊迟到 4月7日眼科普通门诊 8:15 未到岗 5月4日上午眼科专家门诊迟到 5月11日上午眼科专病门诊迟到 5月17日眼科专科（2 诊室）8:08 未到岗
	2	是否挂牌上岗和/或佩戴胸牌；	各门诊区域人员均佩戴胸牌
	3	着装是否规范、存在不整洁或仪表不端庄；	各门诊区域医护人员均着装规范
	4	语言是否文明、规范；	各门诊区域医护人员均语言文明、规范
服务流程	5	医务人员是否均知晓预约方式；	医护均知晓
	6	门急诊医务人员是否均熟知医院各科室、病区位置；	门急诊医务人员均熟知医院各科室、病区位置
	7	自助挂号、打印等自助服务处是否有协助人员；	部分区域因人力不够没有配置
	8	门急诊、护士工作站是否有便民服务设施；	门诊诊区各分诊台均设置有便民箱
	9	对老弱病残等弱势群体是否有相应服务流程提供帮助；	有
	10	临床科室出院一周内随访率 100%；	大部分科室未落实 100%随访
医院环境	11	医院显眼位置是否张贴就诊指引；	1.门诊大厅新增商业保险直付合作窗口公示及标识； 2.院内新增健康管理中心立牌标识； 3.D2 内科门诊新增小针刀治疗室、神经痛门诊标识； 4.门诊 A 区电梯口新增核医学科大牌标识； 5.A3 区耳鼻喉科新增过敏性疾病中心标识。
	12	各区域上墙张贴内容或广宣品放置是否影响区域整齐美观；	1.医疗保险部院内新增张贴套保骗保宣传海报； 2.居家护理门诊 DF 住院部各楼层新增居家护理宣传海报； 3.电梯海报第一季度星级护士、全球洗手日、产后护理中心活动上刊； 4.F7 心内科新增世界高血压日宣传展架； 5.电梯海报产后护理中心三伏贴海报上刊、屈光中心高考飞秒活动海报上刊、中医科三伏贴上刊 6.D1 区破损标识更换整改，广宣品整理摆放整齐 7.F2 区伤口护理门诊墙面新增诊室介绍展板
	13	各区域的标识、指引是否更新无误；	1.门诊变更做了及时的调整，楼层索引及时更新； 2.D2 区内科综合诊区新增核医学科核素门诊标识；

南京同仁医院

NANJING TONGREN HOSPITAL

			3.门诊变更做了及时的调整，楼层索引及时更新； 4.D2 区内科综合诊区新增核医学科核素门诊标识。 5.A2 眼科飞秒屈光中心搬迁至门诊 B2 区，标识更新 6.F3 儿科病区搬迁至 D3 原儿科病区，标识更新
	14	各区域环境是否整洁、有无抽烟现象；	环境卫生：2023 年 4 月为各区域纱窗清洗和外围灌木植物带修剪杂草枯枝清理。5 月清洁各区域余留纱窗清洗，修剪医院外围杂草和绿篱墙，清洁空调出风口。6 月各区域卫生间卫生，公共区域环境卫生，标识标牌清洁，清洁空调出风口，清洗门诊及住院部的医疗垃圾桶、生活垃圾桶，清理恶劣天气部分区域积水，清理外围灌木植物带修剪，清理草坪落叶。 控烟工作：安排保洁清洁各楼层前后楼道窗槽、外窗台边角烟渍、烟灰；及时清理医院两处吸烟区卫生；组织动员全体员工开展控烟劝烟工作，重点督促检查保洁、保安落实情况；患者吸烟较多的个别科室，已与科室沟通加强劝阻，同时要求物业人员增加清扫频次。
	15	各区域是否区分医疗垃圾、生活垃圾、其他垃圾等；	医废管理：严格医疗垃圾收集与转运，管理人员每日督导，重点检查和督导医废交接过程、转运路线、医废暂存处。医废系统上线，进行收发转运流程细节完善和追踪工作。 生活垃圾分类管理：本季度检查各科室配餐间、食堂垃圾分类处理检查；检查垃圾站标识分类工作，落实垃圾分类、医废站日常消毒并记录；完善垃圾存放场地清洁，加强生活垃圾站管理。
	16	提升膳食服务品质、加强保安及护工管理，改善厕所环境卫生，解决停车难问题。	食堂管理：第二季度，营养科、后勤部每月对食堂食谱、菜品、安全等方面进行检查，加强食堂规范管理。 停车管理：高峰期部分路段临时开放停车，安排专人指引；整治电瓶车乱停乱放，入口处增加语音提示；出口道路旁增加提示主动扫码缴费的语音提示，减少道路拥堵；加强进出医院载货三轮车管理，需查验、且有医院相关部门同意后方可通行；在部分停车区增加医院出口通行方向指示牌，减少逆行，避免拥堵。
优质服务	17	持续深化优质护理服务，认真做好专业照顾、病情观察、治疗处置、心理支持和健康指导，为患者提供全面、全程、专业、人性化的护理服务。	第二季度抽查神经内科、核医学科、产后护理中心、康复科、老年病科等科室的优质护理服务，针对现场发现的问题，均在现场进行反馈，并要求按计划整改。
医疗规范	18	是否严格执行首诊、首问负责制（严禁推诿、拒诊患者）、危重患者抢救制度、转诊转院等核心制度；	是
廉洁行医	19	医务人员是否存在过度医疗行为；	否

南京同仁医院

NANJINGTONGRENHOSPITAL

	20	医务人员是否存在收受回扣、红包等行为；	第二季度共退红包 40700 元（共涉及 26 个科室）
	21	医务人员在诊疗过程中存在不合理用药、不合理收费等行为；	不合理用药： 1.2023 年第二季度对普外科、老年病科、神经外科、耳鼻咽喉科、内分泌风湿免疫科、血液肿瘤科、康复医学科、神经内科、心内科等科室共计 257 份在运行病历的双码药品判断选择合理性进行检查，将双码药品的使用情况反馈至科室，要求对情况作出说明。 2.3-5 月处方点评结果显示抗菌药物不合理处方 57 份、精麻处方 42 份、普通处方 17 份，纸质泵 2 份，不合理病历 66 份。以上情况已反馈至临床科室及个人，并在当月绩效考核中扣罚。 不合理收费： 1、医保智能审核系统：新增医保中心智能审核规则，更新规则库； 2、高值贴码、收费对应督查：借阅病历督查各科高值医用耗材条码粘贴及收费对应性情况；
四排一控	22	围绕药品、高值医用耗材、检验测试试剂和大型医用设备开展“四排一控”风险排查，排查范围从行政科室向临床科室、重点岗位、重点人员延伸。	第二季度抽查药品贮存与养护流程、中药调剂流程与调剂误差控制、麻精药品五专管理、药品效期管理、处方销毁管理、专项台账、外包装毁型操作、清洁消毒操作、易制毒药品管理、药品处方管理、账物相符情况、特殊药品管理、药品摆放、不合格药品认定处置流程、避光药品贮存、温湿度控制、药品标签管理、药品批号管理、含麻制剂管理、药品调剂操作、药品贮存与养护、中药管理、不合理药品认证、药品效期与报损、药品拆零、清洁卫生情况等多个方面。
	23	门（急）处方和病房（区）医嘱单的常规点评至少每月一次，其他专项处方点评至少每季度一次。	1.3-5 月点评的门诊处方人次数（6861），门诊处方合格率（98.6%）。点评的急诊处方人次数（1959），急诊处方合格率（97.18%）。住院医嘱合格率（85.77%） 2.3-5 月专项点评内容为：抗菌药物、重点监控药物、国家基本药物、血液制品、中药注射剂、肠外营养制剂、抗菌药物、重点监控药物、激素、超说明书用药、肿瘤患者用药、围手术期用药等。
	24	建立重点管理药品（抗菌药品、辅助用药、抗肿瘤药物等）、医用耗材使用“异动”排名预警机制	3-5 月份全院药品用量动态监测分析如下： (1)本月全院总体用药金额和上月相比下降，变化幅度为 8.76%。 (2)本月药品用量增长幅度变化较大，波动幅度超过限度 20% 的药品有 19 种。本季度由于新冠二次感染患者数量增加，防疫相关药品需求量大增，因此波动幅度较大的药物主要为清热解毒类等药物，如热毒宁注射液、注射用炎琥宁、四季抗病毒口服液等 (3)抗菌药物用量情况：本季度波动幅度大的抗菌药物是莫西沙星注射液、注射用头孢曲松、注射用头孢哌酮舒巴坦、注射用头孢曲松。

南京同仁医院

NANJINGTONGRENHOSPITAL

	25	落实医药代表接待管理制度，明确接待时间、地点、人员，有登记、有接待流程，有接待记录。	第二季度共接待医药代表 56 人次。
院务公开	26	服务投诉方式和向上级部门投诉方式(医院网站平台，投诉信箱，本院监督电话，上级部门行风廉政投诉电话，门诊、病区意见箱、簿等)是否公开；	第二季度行风监督员督查均已公开。
	27	行风廉政建设情况，违规违纪问题处理结果等是否公开；	第二季度组织党员干部参观江宁监狱警示教育基地。
	28	是否公开医疗服务项目、收费标准，药品、耗材等价格信息，就诊流程、科室分布、医生资质等，向职工公开内部重大事项，决策和关心的问题。	第二季度行风监督员发现均已公开。

2023 年第二季度“四大物品”风险点排查及防控措施

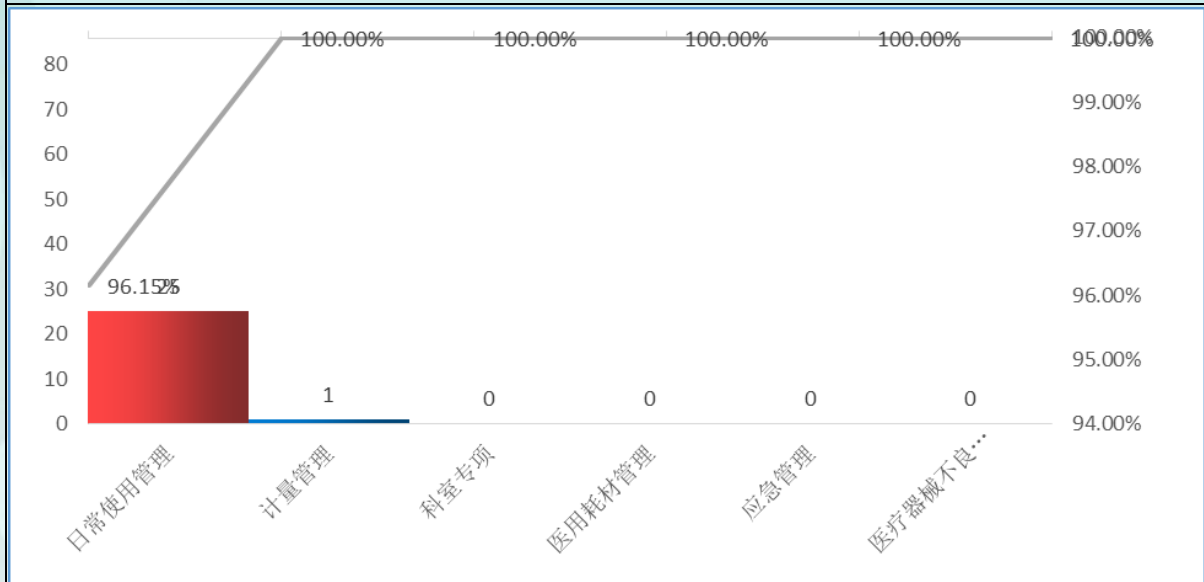
科室 排查 措施	医学工程部	财务部	药学部
主要 风险点	1. 在药品、试剂、器械及各类耗材的采购中，违反采购相关管理制度，不严格把关； 2. 收取厂商回扣，从中谋取私利； 3. 超常购买、损害病人及医院利益。	1. 在药品、试剂、器械及各类耗材的采购中，违反采购相关管理制度，不严格把关； 2. 收取厂商回扣，从中谋取私利； 3. 超常购买、损害病人及医院利益。	1. 在药品收货过程中，不严格把好质量关； 2. 药品采购供应计划不按照实际使用制定。
防控 措施	1. 加强学习党纪党规和国家有关法律法规，严格遵守各项规章制度，加强廉政风险教育，提高个人的防控能力，自觉杜绝各种诱惑； 2. 严格遵守医院各类采购管理制度及采买审批流程，采购过程公开、公平、公正，能够招标的尽量招标采购； 3. 自觉接受各级纪委及群众的监督，不以权谋私，不损公己。	1. 加强学习党纪党规和国家有关法律法规，严格遵守各项规章制度，加强廉政风险教育，提高个人的防控能力，自觉杜绝各种诱惑； 2. 严格遵守医院各类采购管理制度及采买审批流程，采购过程公开、公平、公正，能够招标的尽量招标采购； 3. 自觉接受各级纪委及群众的监督，不以权谋私，不损公己。	1. 加强学习党纪党规和国家有关法律法规，严格遵守各项规章制度，加强廉政风险教育，提高个人的防控能力，自觉杜绝各种诱惑； 2. 严格遵守医院各类采购管理制度及采买审批流程，采购过程公开、公平、公正，能够招标的尽量招标采购； 3. 自觉接受各级纪委及群众的监督，不以权谋私，不损公己。

科室 自查	1. 持续排查各类产品的资质证件，做好归档工作，并对发现问题逐一整改； 2. 主动服务临床并对沟通过程中的问题跟踪解决，坚持每周二下午由耗材和设备主管带队的科室巡检。目前全体科室巡检已近尾声，所发现的问题正在逐步处理； 3. 根据省医保局、市医保局的管理要求，积极配合并及时提交相关采购数据：2020-2023 年高值耗材采购数据；2020-2023 年检验试剂类采购数据；2020-2023 年高值耗材及药品采购数据。配合医保局工作人员现场抽查。 4. 推进高值耗材信息化管理，做到合法合规； 5. 参加院党委组织的警示教育活 动，加强部门人员纪律意识，提高拒腐防变能力； 6. 梳理和更新各岗位职责和管理制度，做到工作流程规范化管理； 7. 自查上半年工作内容，总结经验教训，不断提高为临床服务能力。	1. 联合医工部、信息部、后勤部基本完成 2023 年度资产现场盘点工作，下一步将对本次盘点总结，针对相关问题，提出改进方案。 2. 联合医工部梳理检验试剂入库使用及开票结算情况，发现并针对票据流转问题提出改进要求。 3. 预算方面：根据 2023 年度预算目标、集团授权管理办法和医院考核管理办法，督促相关职能部门监控医院预算执行情况。 4. 对医院医疗合作合同中的争议解决条款提出修订要求，尽量减小合同法律风险。	1. 2023. 6. 14 组织第二季度行风警示案例教育培训。 2. 本季度科内质控小组分别于 4 月 18 日、5 月 16 日、6 月 20 日就科内药事管理情况进行例行督察，检查内容涉及药品储备、麻精药品管理、药品效期管理、医师处方签名留样、麻精药品销毁监控设施、抗菌药品临床合理应用、抗肿瘤药品使用合理性、处方点评管理制度、药品色标管理、高警示等药品包装毁型等、行风九项准则与药事法律法规知晓率等多个方面。 3. 药学部每季度例行选查各临床单元小药柜贮备情况。 4. 参加采购会议，依照医院各类药品审批采购流程，依制审批，过程公开、公平、公正，能够招标的尽量招标采购。
行风办 督查	2023 年第二季度医学工程部认真落实行风主体责任，根据本部门的工作风险点，对本部门在业务开展中存在的廉洁风险进行认真排查，落实风险防控措施，做到了全员参与、全过程管控、全覆盖监督。希望继续加强制度建设、加大监督检查、加强学习教育等措施，确保工作作风不松懈。	2023 年第二季度财务部认真落实行风主体责任，根据本部门的工作风险点，对本部门在业务开展中存在的廉洁风险进行认真排查，落实风险防控措施，做到了全员参与、全过程管控、全覆盖监督。希望继续加强制度建设、加大监督检查、加强学习教育等措施，确保工作作风不松懈。	2023 年第二季度药学部认真落实行风主体责任，根据本部门的工作风险点，对本部门在业务开展中存在的廉洁风险进行认真排查，落实风险防控措施，做到了全员参与、全过程管控、全覆盖监督。希望继续加强制度建设、加大监督检查、加强学习教育等措施，确保工作作风不松懈。

2023 年第二季度医疗器械质量安全使用督查通报

督查项目类别	扣分情况	百分比	累计百分比
日常使用管理	25	96%	96.15%
计量管理	1	4%	100.00%
科室专项	0	0%	100.00%
医用耗材管理	0	5%	100.00%
应急管理	0	0%	100.00%
医疗器械不良事件	0	0%	100.00%
总计	26		

2023年第二季度督查扣分情况分析表



2023年第二季度督查，此次督查涉及院内36个科室，全院日常使用管理扣25分，占比96%；计量管理扣1分，占比4%；医用耗材、科室专项、应急管理、医疗器械不良事件均未扣分。针对扣分较多的项目情况总结分析如下：

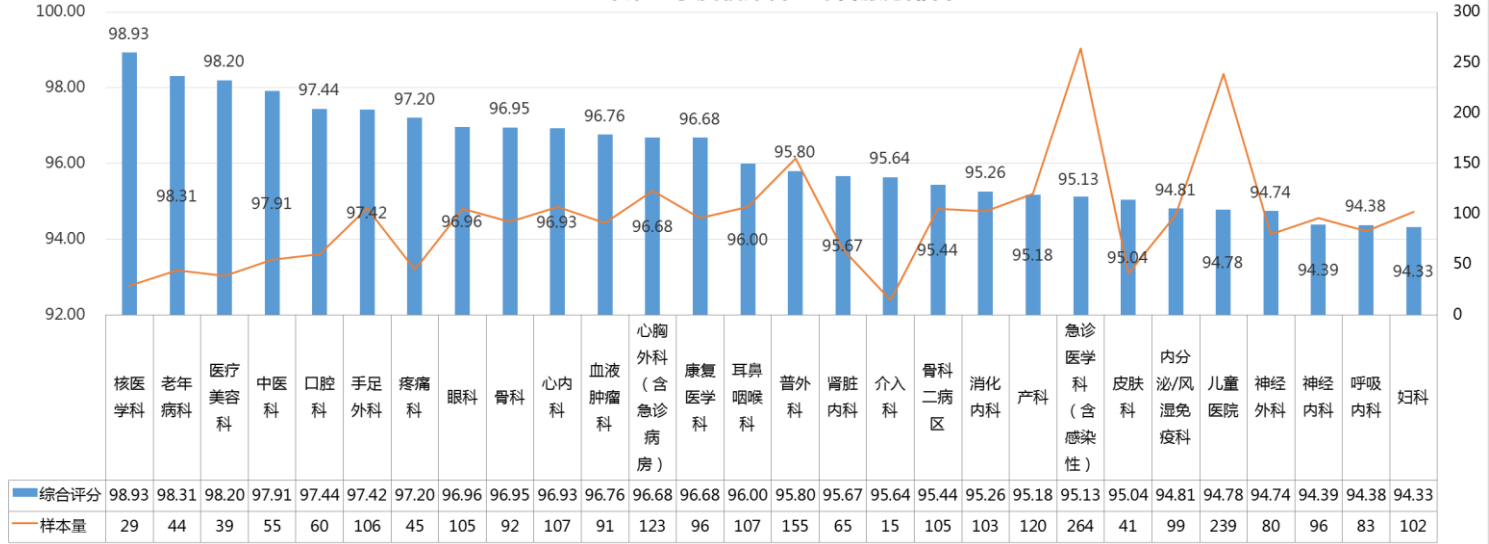
一. 在医疗设备日常使用管理中发现，科室日常一级保养完成率低为主要扣分原因，按我院《医疗设备三级保养制度》要求，每天使用科室指定专人对所使用的设备，进行表面除尘和基本参数校正，并需要及时上传MEIS系统。现发现科室缺少日常保养的记录，已对相关科室主任及护士长反馈，本季度督查扣分科室片区工程师需要监督整改。另有部分科室缺少新员工设备培训记录，新员工上岗前需进行设备使用培训方能上岗，并保存培训记录。

二. 计量管理；抽检仍有科室有未粘贴计量标贴情况，本季度结束，7月份院内安排计量院上门计量，需要各科室提前整理待计量设备清单，后续配合完成计量检测。

☆本次2023年第二季度南京同仁医院医疗器械质量安全督查扣分明细科室主任或护士长知悉并已做整改，未扣分项继续保持，持续改进。

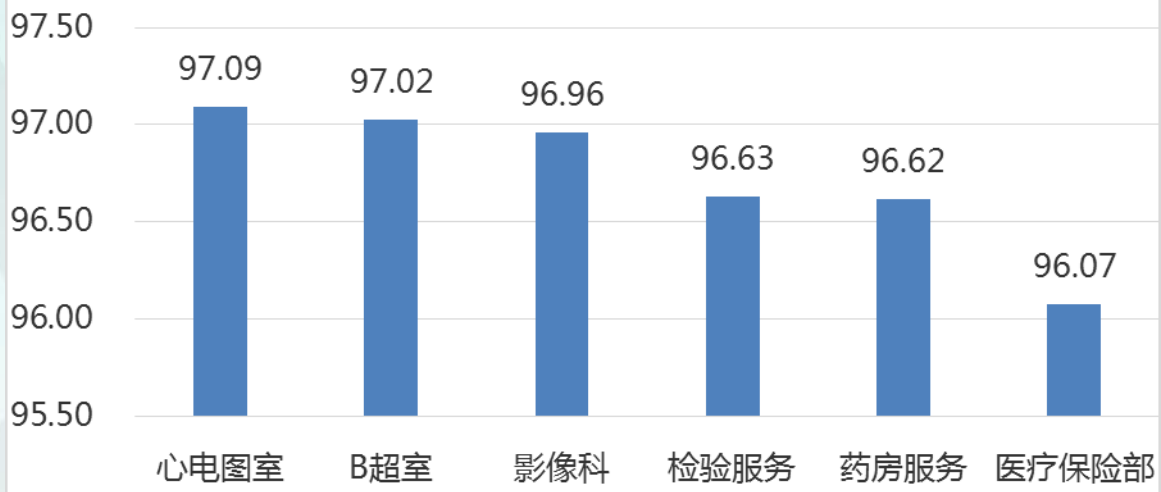
2023 年第二季度满意度调查结果通报

2023年第二季度临床科室综合服务排名



以上数据为 2023 年第二季度院内满意度调查的住院和门诊平均结果，排名前三位的是核医学科、老年病科、医疗美容科；排名倒数的是妇科、呼吸内科、神经内科。

2023年第二季度窗口部门综合服务排名



2023 年第二季度窗口服务部门排名前三位的是心电图室、B 超室、影像科。

警示教育

警示！通报 5 起医疗行业利益输送典型案例

近期，国家市场监管总局通报了 5 起反不正当竞争专项执法行动典型案例，其中 2 起是发生在医疗卫生行业的以科研赞助、支付回扣形式进行的商业贿赂事件。通报称，随着对商业贿赂案件查处力度不断加大，一些医药企业采取更为隐蔽、复杂的手段，为其贿赂行为披上“合法外衣”。如，有的企业以赞助科研经费、学术会议费等名义，进行不法利益输送；有的在医药购销环节给付医院工作人员回扣；有的通过生产环节虚抬药品价格、流通环节虚假交易等方式套取资金进行贿赂。



医疗行业风腐问题隐形变异有哪些新动向？如何发现问题线索，深挖彻查隐蔽利益输送？记者进行了采访。

在无摄像头地点与药商见面，每次联系使用不同号码，不说话不下车收钱即走……平日里穿戴普通、开二手车的医院院长私下大肆收受药品回扣

若不是一名行贿人揭开盖子，黑龙江省大兴安岭地区呼中区人民医院干部职工很难想到，院长贺宪伟——那个平日里穿戴普通、开二手车、生活节俭的人，竟会在上任不久便大肆收受药品回扣。

2014 年 6 月，任院长半年多的贺宪伟，主动联系黑龙江省某医药公司董事长何某某，双方约定在一条僻静胡同见面。贺宪伟以“不给回扣不用药”相要挟，最终商定何某某自当年 8 月起，按呼中医院在该公司采购药品总额的 15% 给贺宪伟回扣。

何某某事后回忆：“我当时一想，不答应他，有可能就不从我们这里进货了。一狠心便同意，如果全从我们这里进货，15 个点可以。后来贺宪伟又附加了两个条件，第一，必须是现金；第二，必须保密，否则就不再合作。”

此后，贺宪伟如法炮制，将收受回购之手伸向另外两家医药公司。

据专案组介绍，为减少暴露风险，贺宪伟同药商见面商讨回扣事宜，均选择没有摄像头的地方；收受回扣时，要求单独见面，每次联系使用不同号码，交易地点在两区交界处的公路上；交易迅捷，几十秒内完成，无语言交流，不下车，收钱即走；回扣均为现金，通过亲属存入外地银行。

2019年，随着国家对药品采购管理制度的完善，“集采”后供药商药品利润空间变小，给贺宪伟15%回扣后，药商几无利润可言。何某某一直想与贺宪伟商谈降低回扣比例，但每次见面贺宪伟都不说话，收钱后立马离去，前后不到十几秒。

2020年12月的一天，何某某提前到达约定地点，想着这次定要让贺宪伟降低回扣比例。贺宪伟的车终于出现了，车停稳后，何某某驱车靠近，熟练地把装有回扣的黑色塑料袋，从副驾驶车窗放到贺宪伟车的副驾驶座上：“贺院长，我们谈谈——”话音未落，就被“嘘”的一声打断，贺宪伟用食指做出“静音”手势，然后摆摆手，开车走了。

据专案组介绍，贺宪伟医疗腐败案涉案金额大、持续时间长，涵盖药品和医疗器械两大领域，涉及全国10余家医药、医疗器械公司。由于受贿行贿双方均有较强防范意识，犯罪行为隐蔽性强，增加了查处难度。然而，2021年7月，当地纪委监委在查办另一起案件时，一名行贿人主动交代了向贺宪伟行贿的问题线索，其精心编织的受贿网络被捅破。

贺宪伟涉嫌职务犯罪案件，是大兴安岭地区建区以来查处的医疗领域最大的腐败案件。经查，贺宪伟任医院院长期间，私自决定药商，收受药品回扣款308万余元；违规干预医院改扩建工程等项目，收受好处费67万余元，共计收受钱款375万余元。贺宪伟被“双开”，其涉嫌犯罪问题移送检察机关依法审查起诉。

“定制式”招投标、“规避式”委托采购、“供股式”入股分红、“福利式”研讨培训…… 医疗领域风腐问题不断隐形变异、迭代升级

随着查处力度不断加大，医疗领域风腐问题不断隐形变异、迭代升级。

——人前“清廉朴素”，人后扮演“操盘手”，受贿人作案隐蔽化。

浙江省杭州市富阳区第二人民医院原党委委员、副院长孙志龙依靠掩盖身份，操控医药回扣利益链。在与医药公司、医药代表联系时，以其表弟费某名义出面；在向医生发放药品回扣时，由其亲属出面、中间人作过渡；赃款走账时，账户皆以亲朋名义开具……通过精心伪装，孙志龙先后196次非法收受药品回扣，共计1600余万元，其因犯受贿罪被依法判处有期徒刑12

年，并处罚金 200 万元，对其受贿所得予以没收，上缴国库。

——**隐藏身份，幕后操作，行贿人警惕性增强。**

据贺宪伟供述，其曾收受某医药代表“小张”的回扣款，讯问其人是谁，只知是女性，40 多岁，不知真实姓名，也无联系方式。根据最后一次大概的送钱时间及相关信息，办案人员调取了 300 多张照片，经贺宪伟指认，“小张”竟不在其中。办案人员扩大范围，在 3000 多张照片中，贺宪伟一眼认出“小张”。“小张”真名吴某某，为某公司医药代表张某某特殊关系人。原来，张某某担心自己出面让人生疑，遂让吴某某出面。为掩人耳目，吴某某又以“小张”的身份出现。

——**“定制式”招投标、“规避式”委托采购、“供股式”入股分红、“福利式”研讨培训，利益输送方式隐形变异，为贿赂行为披上“合法外衣”。**

据浙江省玉环市委常委，市纪委书记、监委主任黄先锋介绍，“定制式”招投标，是指利用医学专业性强的壁垒，在医药用品、医疗仪器等招投标上，巧设“技术参数”“药效参数”等特定条件，打着“科技”“药效”幌子，加码“定制”招投标筛选规则，变相达到与“指定”医药公司长期合作、双向受益的目的；“规避式”委托采购，是指通过私下“合计”、幕后操控，把采购“公权”变成第三方采购代理公司的私有经营行为，既能在管理上规避违规违纪风险，又能利用委托代理费、物品差价、资金周转率等做文章；“供股式”入股分红，是指医药企业通过隐形“供”股、研讨培训变相补贴、礼品药品无偿或低价兑现等方式，促使双方协商达成医药推销“高价协议”，形成医药回扣利益链；“福利式”研讨培训，是指医药公司为维系利益同盟关系，变相回馈“讨好”医疗机构管理人员及医疗职工的“普惠式”“疗休养式”“感情联系式”福利。

深挖彻查隐蔽利益输送，持续纠治医疗领域腐败和作风问题

医疗领域专业性较强，相关违纪违法行​​为具有一定隐蔽性，问题不易被察觉。但贪腐手段再隐蔽，总会留下痕迹。实施“小切口”突破、“靶向式”查处，相关问题还是有迹可循。

“人、财、物管理是重要廉政风险点，医疗领域下属单位多、人员数量大，日常接受业务监督检查多，但纪律监督力度相对薄弱、巡察监督深度不足，导致其监管人员存有侥幸心理。”浙江省台州市纪委监委第二监督检查室主任方泮分析，要善于抓住重点“穴位”，在强化对医疗机构“一把手”和班子成员等“关键少数”、重点岗位、医疗设备采购等方面监督时，要采

取行之有效的驻点监督、交叉延伸巡察等手段，有效破除惯性思维。

“医疗行业虽然隐蔽，但在日常监督中留意重点人的异常行为，还是会发现蛛丝马迹。”杭州市富阳区纪委监委第一纪检监察室相关负责人介绍，2018年2月，杭州市公安局富阳区分局向该委移送了孙志龙多次参与大额资金赌博被行政处罚的问题线索。经研判，孙志龙赌博金额较大，且一起参与赌博人员有医药代表，区纪委监委成立调查组启动初核，发现其涉嫌严重违纪违法，对其开展审查调查。

黄先锋分析，办理相关案件时，“长期不变”往往是一个重要突破口，纪检监察机关可从长期合作的医药公司、长期不轮换的重点岗位、长期频繁存在的外出培训等细节入手，围绕重点岗位轮岗、科研学术活动、职工借款欠款等异常数据，层层抽丝剥茧，着重发挥好话单、账单“两单”作用，通过医药公司或第三方代理公司的资金转入、存现时间点及金额，倒查梳理利益输送人员关系，判断资金单向转（存）入、高息借贷、项目分红等现象，精准发现隐形风腐问题。

来源：中央纪委国家监委网站

人文专栏

夜再黑，终有黎明的那一刻——我在 ICU 做护士

人的一生每个重要的时刻，都离不开护士的陪伴。小时候护士姐姐笑意盈盈的脸庞安抚了我恐惧的心，如同飘落的蒲公英种子在我心里生根发芽长成坚定的信念，于是我满怀憧憬的许下誓言“余谨以至诚.....”我成为一名 ICU 护士，但这与我的想象大相径庭，一扇 ICU 大门分开 2 个世界，门里痛苦挣扎、鸠形鹄面、病骨支离；门外心急如焚、惶恐不安、撕心裂肺；灰暗、沉痛、绝望.....我茫然，孩童时的许愿，少年时的追逐，得到的竟只有眼前的无能为力吗？



平淡又麻木的日子慢慢掠过，又一个忙碌的上午，马上要收治 1 名剧烈胸痛的中年男性，患者惨白的脸上仿佛能看到生机渐渐消逝，同事们顾不上吃午饭迅速的进入抢救，呼吸机辅助呼吸、电除颤、深静脉置管.....，时间一分一秒过去，终于抢救成功了！他的妻子抓住我们的手泣不成声，这一刻我的脑海里好像闪过一道亮光，这涕泪磅礴不正是爱和希望的勋章吗？

记忆里的那些艰辛苦闷的工作场景回首再看，竟闪烁着钻石一样的光芒。

去年春天收治的一位阿姨，因突发脑出血躺在病床上人事不知，我们利用视频探视抚慰家人的惶恐和焦躁，还录制了她最爱的小孙子的音频在耳边播放。机械排痰、咳嗽训练、关节活动训练、下床前耐力训练、轮椅坐位训练、床旁站立训练，伴着孩子奶声奶气的“奶奶快醒醒吧，我想你了”我陪着她从茫然的睁眼到逐渐清醒，从艰难坐起到能够下床踱步.....这光芒是日日夜夜的坚持后，疲惫的笑脸。

去年夏天收治的孤寡老人，由于小腿受伤栽倒在偏僻猪圈里 3 天才被发现，炎热的天气，恶劣的环境，老人腿上的伤口早已淌着腥臭的脓液，身上还有白花花的蛆虫钻进钻出，看到老人这样，我一阵心酸，本该是享受天伦之乐的年纪，却在遭受这样的折磨。同事们也纷纷主动上前帮忙，换掉早已看不出颜色的脏衣服，一遍遍给他擦洗身子、更换新的床单，一只只清理蛆虫、给伤口换药、止痛，足足花了 4 天时间，清理出百十只蛆虫才彻底清理干净.....这光芒是

老人清清爽爽的转出 ICU 时，眼角含着的泪。

还有岁末年初，与新冠疫情决战的最后时刻，ICU 住院患者量直线攀升，达到往常入院人数的三倍不止，压力空前；与病魔交博，与死神对垒，连续 30 余天，“刀片嗓”哑到说不出话，边发烧边上夜班，全身疼痛席卷而来，心跳加速体验到濒死感……守护着病人，其实自己也是病人，可是看到患者病情转轻，脸上重新升起笑容，吃力的说“我从鬼门关走了一圈，睁开眼睛看到你们，太好了！谢谢谢谢……”这光芒是白衣战士们在风风雨雨中百折不挠，托举的生命希望。

原来南丁格尔精神就流淌在洗脸、擦身、剪指甲基础护理充满爱的温度里；就奔腾在采血、吸氧、俯卧位专科技能精益求精从不放松的态度里；就浸透在非典、禽流感、汶川地震生死战场中的汗水、血水里；就澎湃在 HINI、埃博拉、新冠疫情暴发白衣执甲的义无反顾里。敬佑生命、救死扶伤，早已在我们日复一日的劳作里浸满；甘于奉献、大爱无疆，早已在我们年复一年的坚守里铭刻！

我终于明白，作为 ICU 护士，我们的工作或许平凡，或许艰辛，或许我们能带给患者的只是黑夜里的点点微光，但夜再黑，终有黎明的那一刻，微光虽弱，也能点亮人间星河！

供稿：李苓

“互联网+护理服务”，守护健康不打烊！

随着中国老龄化社会的进入，越来越多长期卧床的老人，他们依靠长期鼻饲置管进食，而长期鼻饲管也会导致老人的舒适感下降，经常会在不经意中会意外拔管，而影响进食。马奶奶就是一位 80 岁脑梗后遗症长期卧床的高龄老人，家住百家湖，由老伴胡爷爷照顾，胡爷爷无微不至的照顾着马奶奶，但是一不留神，奶奶



还是把鼻饲置管拔出来了，胡爷爷着急又担心，带奶奶到医院不方便，又担心奶奶饿了渴了，于是立马打电话给女儿，女儿知道南京同仁医院可以上门服务，于是就在居家护理宝进行申请，马婷护士长在平台看到订单后就近分配给了老年科陈雁群护士长。

陈雁群护士长立马上门，经过评估后给马奶奶进行了鼻饲管置入，妥善固定好后并交代了相关鼻饲注意事项，爷爷开心的连连点头道谢，表示上门服务真是方便，还减少奶奶在家与医院的路上来回折腾，奶奶的晚饭也很快得到了解决，对我们的技术也是连连点赞，并表示后期固定更换鼻饲管的时候希望我们还能上门服务，既方便又快捷。

周一上午，肿瘤科王琳主任接诊一位患者家属，患者系胆管癌近两日突然无法下床、食欲下降，根据患者情况，王主任建议家属抽血检查，但患者到医院就诊不方便，王主任当即联系了马婷护士长，给予上门抽血。根据患者情况，需要检查肝肾功能等指标，为了避免患者早上空腹的时间过长，孙海敬护士早上七点就来到了患者家里进行抽血，并根据患者的情况，给予饮食指导，及踝泵运动，并指导家属定时协助翻身，预防压疮。因患者住址离医院较远，为了减少家属负担，孙海敬护士在采血后主动将患者血标本带回医院送至检验科化验。家属表示同仁医院有了居家护理后，可以在家中进行护理，既减少了费用，又满足了患者希望在家中接受康复和护理的愿望，一定程度上减少患者及家属往返奔波医院之苦，解决了家属就医不方便以及照护的难题，提高了患者的生存质量，大大受到患者及家属的认可，可以说是一举多得。

“叮咚”周五晚上，互联网+护理平台显示一条“糖尿病管理”的申请，家庭护理中心负责人马婷护士长与家属电话联系后，患者既往有糖尿病、冠心病、高血压、顽固性低血钾，晚夜间胸闷...，因患者 89 岁高龄，卧床，医院就诊不方便，看到南京同仁医院可以上门护理立即进

行了申请。当听到患者的基本情况后，负责人迅速分析了患者的需求：上门抽血检查血钾、监测血压、血糖，监测心率，初步判断后确定接单，并详细告知家属上门护理的局限性及风险，鉴于患者有低血钾、胸闷主诉，为保障患者安全，马婷护士长联系了内分泌科张皓副主任医师，确定了周六中午张主任下门诊后一起居家。

上门后张主任给予患者听诊，询问患者症状，马婷护士长监测了患者血压、血糖、脉氧，并进行了静脉采血。经过评估，患者血压、血糖在控制范围之内，张主任针对患者用药给予了指导，马婷护士长指导患者采用家庭氧疗缓解晚夜间胸闷情况。并且针对患者采血结果给予相关宣教。家属表示有居家护理解决了照护难题，以后每月申请一次，老人就有固定的家庭医生，安心、省心、放心！

供稿：陈雁群、孙海敬、马婷