



顾连人
CARE ALLIANCER

连接更美好的未来, 从顾连开始



CARE ALLIANCER

TEL:86 28 65165606

地址:上海 静安区北京西路968号 嘉地中心3008单元
成都 成华区双庆路10号 华润大厦4005-4006室
香港 皇后大道中287-299号 299QRC23楼

顾连人 CARE ALLIANCER

连接更美好的未来, 从顾连开始

“未来几年是顾连的关键年，新风天域对顾连的期许不变、甚至更高：顾连将继续以策略收购和自建项目并进为发展路径，目标3-5年内打造成为中国一流的康复医疗服务平台。公司会在策略收购项目的整合上持续努力，同时继续按期完成自建项目的爬坡，为社会、股东创造价值，为团队创造可以发挥的舞台。我期待与团队精诚合作、共同努力，达成更高的发展目标。”

吴启楠

新风天域联合创始人兼CEO、顾连医疗董事长

同心协力，追求卓越

2020年是不寻常的一年，新冠疫情的突然出现，让人们更加认识到健康的可贵，医疗服务行业也因此再次成为了直接抗击疫情的中流砥柱。

在年初新冠爆发的第一时间，顾连与新风天域集团的多个战略伙伴一起，通过经验丰富的供应链团队向全球渠道采购了一批批稀缺的医疗物资，捐赠至湖北省抗击疫情第一线，展现了身为中国优质企业的社会责任；同时，顾连旗下各医院的优秀医护团队积极响应政府号召，协助社会做好防疫防控工作，展现了身为医疗机构在公共卫生危机下的担当；在疫情得到控制后，通过所有顾连人的共同努力，顾连旗下各医疗机构迅速恢复元气并在各项经营指标上再创新高，也展现出了顾连人高效的管理执行力与强大的团队凝聚力。

在这如此充满起伏跌宕的2020年中，我们看到一位位可爱可敬的顾连人直面挑战，为了“把顾连打造成为技术领先、服务优质、患者信赖、社会满意的中国一流康复医疗服务平台”这一目标而孜孜不倦地奋斗着。

经过顾连人的推动，成都顾连康复医院在年初与四川省人民医院达成了共建医疗联合体的战略合作并落地深化，又在10月与四川大学华西医院共建了网络联盟医院这一高水准的持续合作模式；因为顾连人的锐意进取，作为浙江省金华市的重点引进项目、区重点民生工程的顾连金帆康复医院于10月正式开业，将覆盖重症、功能、老年康复的“顾连康复模式”带到了金华市的地标湖海塘畔；因为顾连人的坚持与深耕，顾连旗下成都市老年康疗院在学术研究、医疗服务、人才梯队领域的建设终结硕果，于12月高分验收通过，成为了成都市老年病重点专科。

依托上述医疗服务能力的持续不断进步，顾连正践行着为前来就医的患者“提供有价值的优质医疗服务”这一承诺，帮助患者早日实现康复如初的获得感。

作为和顾连各位同仁一起前进的伙伴，新风天域集团扎根于大中华地区，长期关注并积极参与中国医疗服务行业的建设。我们欣喜地看到顾连旗下的各个医疗机构正逐步在行业内形成差异化竞争力，促成了顾连医疗口碑的积极传播、平台规模的稳步扩大，现已成为国内康复医学领域重要的力量。新风天域将协同集团内外的优势资源，一如既往地保持对顾连发展的支持，希望和各位顾连同仁携手并肩、砥砺前行，把顾连打造成社会称赞、业内尊重、患者满意的一流康复医疗服务平台。

王硕

新风天域集团财务负责人、顾连医疗CFO兼COO

回归初心 义无反顾

2020年是顾连医疗创立的第六年，也是第二个五年计划的开局之年。

这是充满困难与挑战的一年。疫情的冲击对战略落地和日常经营造成了重大影响。在西南地区，年初刚开业的绵阳顾连老年病医院及芒果儿童高新分中心停摆近四个月，成都顾连康复医院疫情期最低在院人数不及总床位数的三分之一，成都市老年康疗院长时间无法收治新患者，锦宸和康疗院重症康复拓展计划的实施均延迟了超过一个季度；在华东地区，年初完成控股收购的杭州四家康复医院由于受到疫情影响，整合工作滞后，金华项目的建设进度也受到影响；在华中地区，我们的战略并购项目则延后了近一年时间。

这是充满责任与感动的一年。2月初，新风天域暨和睦家携手顾连医疗及多个战略合作伙伴，向奋战在抗击疫情第一线的雷神山医院、武汉大学附属中南医院等机构捐赠医疗物资，包括一线急需的19台ICU有创/无创呼吸机及配套的500个呼吸机管路和21个呼吸机面罩，150,000副医用乳胶手套，50,000个N95等级的医用口罩，3,960个护目镜，以及185个可重复使用的防护面屏。除了对前线的捐助外，顾连医疗还组织了对四川各大医疗机构的物资捐助。在2月的疫情中，绵阳顾连老年病医院分两批次派出5位医护人员前往绵阳市集中隔离医学留观点进行支援；顾连旗下杭州四家康复医院积极响应卫健委号召，迅速组建12人援鄂医疗队奔赴武汉抗疫一线。成都12月再次突发疫情，成都市老年康疗院立即组织了10人应急采样队前往郫都区支援，助力24小时内完成了90万人的核酸检测任务。

这是充满活力与希望的一年。1月，张安仁教授当选四川省医师协会康复医师分会候选会长；成都顾连康复医院、四川省人民医院正式签约达成战略合作，共同建立医疗联合体。3月，绵阳顾连老年病医院正式开通医保；5月，顾连学院与昆明医科大学联合主办的全国首个校企康复治疗师规范化培训项目正式启动，顾连医疗旗下康复治疗师开始为期8个月的康复专业人员毕业后岗位胜任能力培训。6月，杭州康馨康复医院温州

医科大学康复治疗学教学医院工作全面启动。7月，成都市老年康疗院完成了重症医学科的扩建升级，形成27张床位的重症康复病区；首个顾连医疗人才培养基地在成都顾连康复医院启动。9月，成都顾连康复医院重症康复科全面升级改造完成，成为四川地区规模最大的重症康复病区；和康二院·阿尔茨海默病专科独立院区启用；四川护理职业学院与顾连芒果签订合作协议，设立第一届“成都顾连芒果儿童康复创融基地班”，选拔出26名优秀学员，双方联合进行为期一年半的培养和管理。10月，绵阳顾连老年病医院获得“老年友善医院”及“老年营养示范病房”双荣誉；成都顾连康复医院与四川大学华西医院签署“网络联盟医院”合作协议；金华顾连金帆康复医院正式启用；成都顾连康复医院与四川卫生康复职业学院签订合作协议，设立“顾连定制班”，选拔出30名优秀学员，根据顾连用人要求双方共同培养。11月，金华顾连金帆康复医院顺利获得医疗机构执业许可证；12月，成都市老年康疗院历时6年的老年病重点专科建设项目验收通过。

这是充满思考与学习的一年。第一个五年，顾连奋力奔跑，形成了今天的布局与体量，但高速发展的同时也带来了很多问题。感谢这一年的困难与挑战，让这些问题暴露出来，引起了我们的重视，也让我们可以慢下来思考：

第一，**连锁管理是全国布局的基础要求**。我们认识到这不仅涉及组织架构的调整与人才团队的招聘，还需要理顺总部管理团队、区域管理团队和医院经营团队的配合机制，更需要高管团队从上至下做好连锁管理的思想准备和行动准备。明确连锁管理的目标是另一个难点：哪些管理是为了协同发展？哪些管理是为了控制风险？哪些管理是为了整合文化？这些问题的解决对整合并购项目与管理新建项目都非常重要。

第二，**人才梯队是快速发展的重要前提**。我们需要强大的招聘能力为新建和收购项目准备人才团队，需要完善的人才战略加强骨干团队的获取与保留，需要成熟的内部培训机制搭建健康的人才梯队。更重要的是，我们需要认识到人才的成长需要时间与投入，而这与快速发展及短期利益之间必须找到一个平衡，否则公司将面临系统性的管理风险。

第三，**政策环境是业务开展的刚性约束**。政策的挑战不仅在于层出不穷的新政调整及其对康复行业的影

响，更在于不同地区、城市的政策差异对当地患者需求和业务形态的影响。从一方面看，虽然目前医改的方向大多利好康复行业的发展，如分级诊疗、单病种付费改革、医药分离及提高医疗服务价格等，但实际情况是政策的具体落地对康复行业关注较少，很多医保和医政管理政策还暂时不适宜康复医院运营的实际情况；另一方面，在我们进入不同地区的时候，即使在同一省份的不同城市，政策都有巨大的不同，比如绵阳和成都、金华和杭州。这种不同带来的是几乎完全不一样的患者就医习惯和康复意识。我们充分认识到进入新区域时需要更加谨慎，应匹配深入的市场调研、充分的团队准备和全面的外围资源搭建。

第四，**企业文化是医疗质量及服务水平的长期保障**。今年，企业文化部门独立建制并由集团副总裁直接负责。公司也首次组织了核心高管对公司价值观进行深入探讨，下半年还开展了多项活动和培训以推动企业文化的落地。我们期望以价值观为指导，顾连人可以做到追求卓越、公正诚信、仁爱和善、求真透明、创意择优、敬业共赢。但目前从效果来看，顾连人离真正将企业文化贯彻到日常工作中还有很长的路要走。

按照顾连控股股东新风天域董事长梁锦松先生和顾连医疗董事长吴启楠先生的战略指示，顾连计划3-5年内发展成为中国一流的康复医疗服务平台。为贯彻集团对顾连的战略部署并为进一步发展打下坚实基础，**2021年，顾连人将回归初心、坚守使命。我们将在持续发展的同时，充分总结2020年的思考与经验，更加关注公司整体的能力建设以及既有医疗机构的质量提升**。一方面，我们要根据公司实际情况，更为严谨地评估新项目，并在对市场调研深入、对运营胸有成竹、对资源准备充分的前提下审慎推进。另一方面，我们要扎扎实实将每一个现有业务都建设为技术领先、服务优质、患者信赖、社会满意的医疗机构。

从公司层面，顾连将完成与控股股东的管理整合，充分利用集团丰富的经验与资源，加强与新风医疗旗下和睦家、易得康、大湾区医疗等板块的合作和互动。我们将重点关注人才梯队建设，加大对人才引进、保留和培训的投入，完善符合“顾连标准”的专业能力和管理能力准入要求。我们将重点关注医疗质量、医保合规、循证医学的实践、专业技能的培养，并与每个医疗机构探讨符合自身发展定位的学科建设目标及具体实施路径。企业文化建设将进一步提升到公司战略层面并落实到日常工作中，力争打造一支具有同理心、重视患者

需求、有强烈驱动力持续自我提升的团队。

针对运营中的医疗机构，成都顾连康复医院作为集团标杆项目，要在日常工作中坚决贯彻落实核心价值观，真正做到以患者为中心，提供符合国际理念的康复医疗服务。同时医院应进一步提升管理效能，以精细化管理达到降本增效的目标。绵阳顾连老年病医院则应回归医疗本源，寻找并确定适合自身发展的定位，打造老百姓信赖的医疗品牌，让绵阳及周边患者在家门口享受高质量的医疗服务。成都市老年康疗院在老年病重点专科的建设基础上，继续推进重点学科建设，发展重症康复，夯实团队建设，继续筹备拓展项目的同时为员工创造更多发展机会。杭州板块要积极响应政策要求，尽早实现管理及运营整合，并启动医疗能力提升和学科建设。金华顾连金帆康复医院应充分利用高起点、强团队的优势，在具有全国示范意义的医保监管环境中，高标准地实现重症、功能、老年等多康复学科的并重发展。

在拓展新项目方面，西南地区重中之重为天府新区项目，目标是打造成为省级标杆三级康复专科医院。华东地区将继续寻找优质并购或新建机会，为整合杭州板块奠定管理及运营基础。华中地区将完成战略并购，逐步实现融合。芒果儿童在高新分中心取得成功后将尝试加速拓展。更重要的是，我们需要将连锁管理、战略收购整合、业务模式复制、医政医保政策研究作为基础课题，持续并深入地研究，才能真正做好快速发展的准备。

最近看到一句话，很有启发：“要避免走着走着就偏离了初心，梦想就变成了梦”。我们创办顾连的初心和梦想很简单，希望能建设一家我们想象中“完美”的康复医院，让功能障碍患者不再无处可去。这家医院应该是受到政府与同行的认可和信任的，应该是为患者提供安全、优质、有爱、可负担的康复医疗服务的，也应该是要让员工自豪并受人尊敬的。回顾过往，我们回归初心；面对未来，我们义无反顾！

徐宸 袁帅

顾连医疗联合创始人兼联席执行长

时光荏苒，转眼《顾连人》已走过3个春秋。2019年1月的发刊词上，两位CEO曾写道：《顾连人》的诞生，正是响应“卓越康复、人文医疗”这一发展战略，我们希望大家能通过《顾连人》，及时了解并支持顾连进步的点点滴滴，共同探索并追求卓越康复理念的具体实践，深刻理解我们“致力于让每个有需要的患者，以可负担的费用，享受符合国际理念的优质医疗服务”使命的精髓要义；积极沟通与分享共事协作的心得体会，善于发现并彰显人文医疗的优秀实例，生动演绎我们“追求卓越、公正诚信、仁爱和善、求真透明、创意择优、敬业共赢”价值观的丰富内涵。

回归初心，我们发现《顾连人》也始终践行着自己的使命。本次征稿，得到了全体同仁的大力支持，收到了来自管理公司各部门、集团各医院和诊所共83篇稿件，由于篇幅有限，最终我们选取了其中42篇进行刊登。从这些稿件中，我们可以直观地观察到“顾连人”的所做所行，体会到“顾连人”的所感所悟。

通过“顾连风向标”，我们可以看到顾连医疗在不断发展进取的探索中进行了哪些不懈的努力，取得了怎样丰硕的成果，以及未来我们将走向何方。“管理论剑”，是管理者着眼于工作实际，对公司顶层设计、具体制度和文化方面的梳理归纳、总结提炼，借由“论剑”的契机，展现思维的火花、实践的魅力。

“卓越康复”，帮助我们了解公司领先的医疗技术和康复手段，传播国际化的康复理念，展现医护团队在追求卓越道路上孜孜不倦的努力，最终为每一个有需要的患者带去福音。而“人文医疗”，则体现出严谨理性的医疗服务背后仁爱温情的一面，或朴实，或深刻，彰显医疗工作者善良的品质，以患者为中心提供优质服务的理念。

至于“顾连生活”，则是同事们在顾连工作、学习、生活状态的全面展示。如职场“老鸟”如何理性地选择一家与自己专业理想相契合的公司；职场“小白”从学校到社会一路打怪升级的“冒险”经历；职业女性在事业与

家庭产生矛盾时怎样去平衡；出身“医疗世家”的叛逆少年如何一步步踏入“医疗坑”，成长为合格且优秀的流程经理……

没错，这本不算太厚的册子，正是过去一年中数以千计的顾连人努力工作和用心生活的真实写照。作为本刊编辑之一，我想大多数读者都与我一样，只是在普通的岗位上做着平凡的工作。但正是有你我这样平凡的顾连人，不断进行自我要求，以追求卓越为自我目标，用一点一滴的行动和贡献，体现自己的价值，辉映彼此的微光，才使顾连医疗这个集体最终可以凝聚成一道闪亮的光芒！

2020，是充满未知和挑战的一年，也是带来感动和进取的一年，肩负着使患者信赖、让社会满意的责任，在求真透明、追求卓越的道路上，我们义无反顾！

本刊编辑 品牌部 刘鑫

顾连医疗2020年度优秀人员名单

2020年注定是不平凡的一年，由于新冠疫情的肆虐，许多行业、企业都遭受到极大的冲击。面对严峻的挑战，我们作为医疗行业的企业，尤其承担着更多的责任与压力。然而，令人倍感欣慰与温暖的是，有这么多优秀的顾连人，不论是来自一线的医护治团队，还是后台的职能部门，都始终坚守在自己的岗位上，与顾连医疗共同奋战，共克时艰，共创佳绩！在此过程中，涌现出一批卓越突出的顾连人，他们在抗疫期间为保障人民生命健康、公司顺畅运转而默默奉献，他们在日常工作中不断打磨专业能力，牢记服务使命，深刻践行“卓越康复、人文医疗”的价值理念，我们歌颂他们的事迹，表彰他们的行为，为他们代表的顾连精神点赞！

奖项	被提名人	所属部门/科室	职位	所在机构
顾连抗疫先进团队	成都顾连医院管理公司医管部			成都顾连医院管理公司
顾连抗疫先进个人	郭莉	护理部	护理部主任	成都顾连康复医院
	韩清雯	护理部	预检分诊护士	成都顾连康复医院
	姚杜军	内一科	医生	成都市老年康疗院
	庞世明	门诊部	医生	成都市老年康疗院
	陈春	门急诊	医生	成都市老年康疗院
	苟梦月	内五科	护理组长	成都市老年康疗院
	肖莉	门急诊	护理组长	成都市老年康疗院
	张良萍	重症医学科	护士	成都市老年康疗院
	张雪	门急诊	护士	成都市老年康疗院
	董玲	疼痛科	护理组长	绵阳顾连老年病医院
	汪芳	疼痛科	护士	绵阳顾连老年病医院
	刘艳	疼痛科	护士	绵阳顾连老年病医院
	魏丹	体检科	护理组长	绵阳顾连老年病医院
	丁燕	ICU	护士长	金华顾连金帆康复医院

奖项	被提名人	所属部门/科室	职位	所在机构
优秀总经理	肖洪松	院办	总经理兼院长	成都市老年康疗院
	杨前程	院办	总经理兼院长	成都顾连康复医院
年度优秀员工	孟艳秋	医管部	医疗质控管理中心主任	成都顾连医院管理公司
	李立威	运营部	运营主管	成都顾连医院管理公司
	谭欢	采购部	采购专员	成都顾连医院管理公司
	成薇	重症康复病区	医生	成都顾连康复医院
	李兴红	重症康复病区	护理组长	成都顾连康复医院
	陈洁	财务部	财务主管	成都顾连康复医院
	徐一方	新重症医学科	护士长	成都市老年康疗院
	王利仙	营养科	主任	成都市老年康疗院
	薛常平	设备科	干事	成都市老年康疗院
	刘艳晖	老年病科	科主任	绵阳顾连老年病医院
	刘小华	市场部	市场专员	绵阳顾连老年病医院
	杜爱卿	护理部	护理部主任	金华顾连金帆康复医院
	黄金艳	采购	采购专员	金华顾连金帆康复医院
	苏婷	管理部	副店长	顾连芒果儿童健康中心
	王雷	医疗部	班主任	顾连芒果儿童健康中心
年度优秀培训师	王文娟	人力资源部	培训经理	成都顾连医院管理公司
	黄倩	护理部	护士长	成都市老年康疗院
企业文化-求真透明之星	成都顾连康复医院领导团队（杨前程、王倩、叶菲）			成都顾连康复医院
企业文化-追求卓越之星	杨杰	康复治疗部	质控组长	成都顾连康复医院
企业文化-仁爱向善之星	高雯娟	老年病科	护士	金华顾连金帆康复医院
企业文化-敬业共赢之星	刘丽秋	管理部	客服专员	顾连芒果儿童健康中心

《顾连人》编辑委员会

主办：顾连医疗

总编辑：徐 宸 袁 帅

副总编辑：张明霞 杨晓媛

主编：张力凡 刘鑫

编辑：李耀平

校对：刘鑫 李耀平

美编：李晓倩

CONTENTS 目 录

卷首语

01

顾连风向标

15

“卓越康复，人文医疗”顾连金帆，扬帆启航

疫情之下 康复不息 2020成都顾连康复医院「破局」发展

成都市老年康疗院老年病重点专科项目验收通过

绵阳顾连老年病医院获“老年友善医院”及“老年营养示范病房”双荣誉

创新举措求发展，医管质控保安全

勇士出征 最美逆行

顾连医疗&昆明医科大学合作开展全国首个“康复治疗师规范化培训项目”

共建医疗联合体！成都顾连康复医院与四川省人民医院达成战略合作

顺势而为，顾连芒果儿童健康中心转型之路

勇担社会责任 公益步履不停——成都顾连康复医院助力凉山决战决胜脱贫攻坚

管理论剑

37

运营及在建床位达6000余张，顾连医疗如何用五年时间打造综合性康复医疗平台

构建康复医院核心竞争力的践行与探讨

谈谈“新冠”疫情下的老年服务机构探视制度

卓越康复

51

勇攀康复高峰——顾连人重症康复之路

“康复质控”探索之路——一路共行

重症康复——始于重症，止于康复

从容面对 不再回避——关爱阿尔茨海默病患者

“快乐老教授”的康复生活

快乐康复——结构化教学法

感恩老兵，我们用心谱写更多的“红色”歌谣！

吞一根特殊“面条”，就可以解决吞咽障碍难题？

长期输液患者的福音——PICC置管术

传统中医与现代康复的有机结合

人文医疗

79

无缝衔接后急性期康复，让车祸伤员活得更“保险”

“我要为后代做出好榜样”

两封感谢信背后的故事

爱是什么？

请接收，今日份的小美好！

社区康复：从“心”开始，有爱无碍

沟通能力是医保从业人员必备的技能

一面特殊的锦旗



顾连生活

97

顾连，很高兴遇见你

原来，医院流程也可以这样管理！

用顾连方式做投资

勇于直面内心，蜕变从这里开始

神经重症康复护士：“痛”并“快乐”着

康疗院的青春

成长，从我遇到“你”开始

运营小赵临床科室“探险”记

改变从顾连开始：让内外都精彩

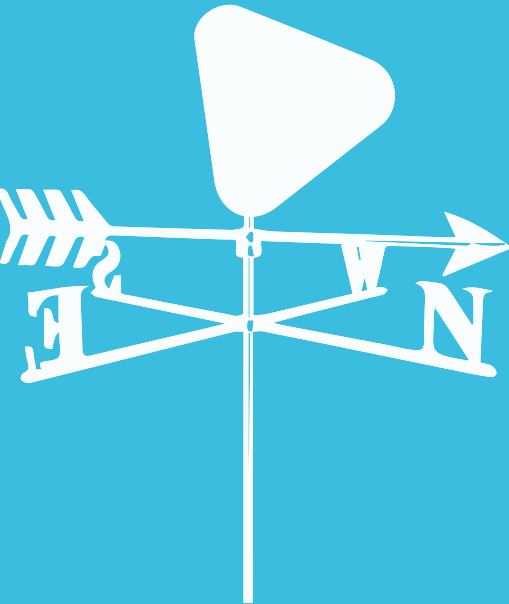
坚持热爱，前程总有光

护理部学习令我成长

留言机

123

顾连风向标



“卓越康复，人文医疗”顾连金帆，扬帆启航



10月25日上午，总投资1.4亿的金华顾连金帆康复医院正式启用。医院由顾连医疗和金帆公司合作投资兴办，是金华市政府重点引进项目，也是金华开发区重点民生工程，更是金华首个提供重症、功能、老年全方位康复医疗服务的国际化康复医院。医院坐落于金华市经济开发区金帆街966号，按照国家三级康复医院标准规划，总占地面积33500余平米，规划床位527张，是一家集临床医学、功能康复、特色治疗、专业照护为一体的职能化全方位医养结合机构。医院设施齐全、功能完善，设有康复医学、老年医疗、重症监护、高压氧舱和健康养老等专业板块。

金华顾连金帆康复医院率先引入国际先进的康复理念，拥有一支具备丰富临床经验和三甲医院履历的优秀医疗团队，形成以重症康复为核心、功能康复为特色、老年康复为基础，配合康复护理、传统疗法、心理疏导、体医结合、营养支持等辅助手段，致力于打造浙中领先的精准化、智能化康复医院。



医院配备有全套进口高端呼吸机、监护仪、除颤仪、纤维支气管镜、亚低温治疗仪和震动排痰仪等中高端医疗设备，对于重症感染、心功能不全、多脏器功能衰竭等各种危重病抢救提供有效支撑；同时为中枢神经功能康复、昏迷促醒、心肺功能康复、高压氧治疗等提供技术保障。



院长傅永强表示：医院拥有一套完整的医疗救治体系，形成了成熟的重症病人从急性期——后急性期——早期康复介入期的优化流程，以及专业完善的

照护体系，将根据每一位患者的病情制定针对性的诊疗方案，提供全方位诊疗服务，帮助患者尽早回归家庭与社会。

“这是我第二次来金华，这里有深厚的文化底蕴和优良的投资环境，非常高兴能与金华优秀的团队并肩作战。”新风天域集团董事总经理及战略投资负责人施鸿杰表示，有信心通过对金帆医院的打造，为浙中地区患者提供一流的可负担的国际康复医疗服务。

在我国，需要康复医疗服务的人口以数千万计，并且这一群体的规模每年还在快速增长，与之对应的是康复医疗服务能力的巨大缺口。

随着社会进步，人人享有康复作为“健康中国2030”战略的重要构成，获得了越来越多的视线凝聚和政策倾斜。这些关注和支持是对康复医疗需求人群的照拂，是日益发达的社会对每一个成员的关切，是中国康复医疗砥砺三十余年后迎来的新一轮发展契机。



金华顾连金帆康复医院的正式启用，标志着金华开发区文旅康养产业翻开了崭新一页，也标志着顾连医疗集团向成为华东地区乃至全国一流的康复医疗服务平台进发。医院自建立之日起，将严格遵守国家政策法规，始终坚持以医疗质量、医疗安全、医疗服务为第一要素，不断提升专业队伍的整体素质和专业技术水平，为金华地区医疗卫生事业做出应有的贡献！

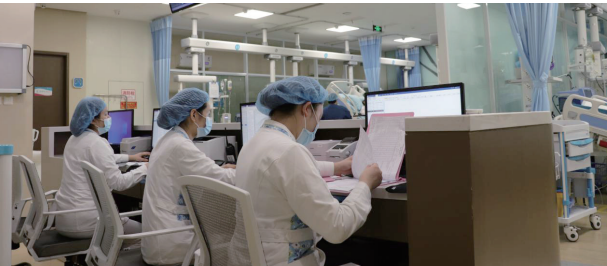
疫情之下 康复不息

2020成都顾连康复医院「破局」发展

2020年，是不平凡的一年。新冠疫情的影响，无论对一线医务工作者，还是对医院管理者，都是一场巨大的考验。在疫情常态化的形势下，成都顾连康复医院稳扎稳打，做好疫情防控的同时，继续“深耕”康复学科建设与医院发展，获得以下喜人成果。

1、成功收治400余名患者，成都顾连康复医院“重症康复科”再升级

2020年9月1日，成都顾连康复医院重症康复科全面升级改造完成，设ICU、HDU两大病区，严格按照三级综合医院ICU配置设备设施，针对危重症患者提供“重症监护+超早期心肺、运动、心理康复”等专业重症治疗，全力推动医院提升发展。依托“ICU-HDU-普通病房”的完整治疗链，对于各种急危重症能够实施最及时、有效的救治和监护，让患者在严密监护下进行超早期、早期康复治疗，对病人快速康复、缩短住院周期，降低医疗费用等有着极其重要的意义。目前重症康复团队已收治病危、病重、I级护理患者和疑难复杂功能障碍患者400余人，其中I级护理患者超270余人次，重症患者80余人次，并成功帮助多名患者促醒、拔管或脱机(呼吸机)，恢复身体功能，重新回归家庭与社会。



2、住院患者突破180人，床位使用率达90%

住院患者数据统计显示，目前医院展开床位205张，日均床位使用率达90%，住院患者突破180人。自今年9月重症康复科升级扩充后，重症床位(ICU+H-DU)使用率达95%，医护治重症救治、康复专科能力得到显著提升。

靓丽的数据背后是成都顾连康复医院全体医务人员共同努力的结果，更是广大患者对医院的信任与肯定。接下来，医院会继续加强康复学科建设和提升急危重症救治能力，更好地为患者的生命健康保驾护航。



3、新增20项康复项目纳入基本医疗保险范围

为保障参保人员康复需求，加强康复项目支付管理，2020年5月20日成华区医保局启动了对“29项医疗康复项目纳入基本医疗保险支付范围”申报单位的评审验收工作。成都顾连康复医院成为成华区评审工作第一站。

成都顾连康复医院作为成都市康复定点医疗机构，纳入医保的康复项目由此前的9项增加至现在的29项，新增项目适用范围更广、受益人群更多，对于整体提升成都基本医保医疗康复保障水平，减轻康复患者家庭负担具有非常积极的意义。

4、成华区医疗大质量检查，再获“免检1年”

一直以来，医疗质量是成都顾连康复医院立院之本，医疗质控管理是医院重点工作。为确保医疗质量与医疗安全，医院一直践行院科两级管理方式，在医院各委员会的决策下，各部门严格做好执行、监管工作。

医院领导的重视、各部门在质量管理工作中的努力求真，使医院连续在2018年、2020年成华区卫健局组织的医疗质量大检查中得到各级领导及相关专家的认可，均在同区同级医疗机构中排名前三，获得“免检1年”殊荣。

2018年成华区医疗质量大检查得分情况（专科）			
医疗机构名称	得分	名次	评星情况
成都顾连康复医院	563.33	2	★★★★免检1年

2020年成华区医疗质量检查二级专科（含二级设置）得分情况

医疗机构名称	得分	名次	评星情况
成都顾连康复医院	865.9	3	★★★★免检1年

5、张安仁院长入选“四川省慢性非传染性疾病防治专家库”

四川省卫生健康委员会下发了关于《建立省级慢性非传染性疾病防治专家库的通知》，并公布了专家库人员名单。四川省学术与技术带头人、成都顾连康复医院医疗院长张安仁教授入选四川省慢性非传染性疾病防治专家库。

张安仁院长入选专家库，将带领医院全体医护团队继续充分发挥专业特长和技术优势，为慢性病患者提供及时有效的康复治疗，为四川省慢性病综合防控工作提供服务和保障，推动健康四川各专项行动措施落实。

四川省卫生健康委员会

四川省卫生健康委员会
关于建立省级慢性非传染性疾病防治
专家库的通知

6、全国脊髓损伤者关爱联盟成员单位

2020年10月15日至17日，全国脊髓损伤者希望之家金种子能力建设活动暨关爱联盟工作协调会在大连举行，成都顾连康复医院成为“全国脊髓损伤者关爱联盟成员单位”，医院业务副院长王倩当选联盟副主任委员。

成为全国脊髓损伤者关爱联盟成员单位，既是联盟对成都顾连康复医院的肯定，又是对医院继续发展脊髓损伤康复技术、深研脊髓损伤康复策略和积极履行社会责任的鼓励！今后医院将利用联盟优势，取得更大进步，更好地为广大脊髓损伤患者服务。



7、首批省中医骨科与运动康复医学临床研究中心成员单位

2020年11月1日，四川省中医骨科与运动康复临床医学研究中心正式成立，成都顾连康复医院成为该中心第一批成员单位。这意味着成都顾连康复医院在康复医学、运动医学、骨科疾病及术后康复、中医骨伤及疼痛医学领域的建设与发展得到学界认可。

接下来，医院将依托四川省中医骨科与运动康复医学临床研究中心这一广阔平台，将骨科疾病的临床治疗、术后功能康复及科研作为长期发展目标和方向，不断发挥中西医结合优势，确保康复质量，为广大患者提供优质医疗服务。



成都市老年康疗院老年病重点专科项目验收通过

12月3日，成都市卫生健康委员会发文通知，成都市老年康疗院老年病重点专科项目验收通过！

为夯实“五元共构”医养结合模式内涵，提升老年病医疗、教学及科研能力，践行“全人”模式的老年医学理念，推动老年医学学科发展，成都市老年康疗院从2014年开始计划建设老年病重点专科，2017年获得建设资格，历时6年，终获突破！

本次由成都市卫生健康委员会组织，按照《成都市医学重点学科(实验室)及重点专科管理办法》(成卫计发〔2016〕32号)的相关要求，委托成都医学会科研管理专业委员会，对成都市老年康疗院进行考核验收，考察了医院的研究能力、医疗服务、人才队伍、学术活动、教学能力、社会责任和项目管理等重点方面，并对重症医学科、康复医学科、营养科、认知功能障碍病区及安宁疗护病房等地进行了实地检查，最终给予了积极肯定。



成都市老年康疗院是西南地区首家二级甲等医养结合型老年病医院，也是全国第一批“爱心护理工程”示范单位、“老年友善医院”。医院作为四川首个2011养老与老年健康协同创新协作中心成员单位，将医院发展提炼为老年医疗、老年康复、老年照护、老年健康服务人才培养以及老年问题研究的“五元共构”模式，得

到了国家教育部、民政部及全国多家老年病医院的认可。

近20年来，医院长期深耕老年医学领域，致力于老年患者医疗照护服务，钻研老年医疗技术，主要科研方向包含老年综合评估技术应用、老年吞咽障碍康复、老年认知障碍伴精神行为异常(BPSD)的非药物干预等诸多方面，是三大省级学院教学实践基地。医院设置内科、普外科、口腔科、妇科门诊、中医科、中西医结合科、康复医学科、营养科等，住院部特设康复特色病区、认知功能障碍病区、重症监护病房、VIP病区等，能够为不同需求的长者提供医疗、康复、照护服务。



老年康复是顾连医疗的核心业务之一，成都市老年康疗院是顾连医疗集团的重要组成部分。打造覆盖全康复需求(老年康复为基础，功能康复为特色，重症康复为核心，社区医养为连接)、连续医疗服务业态(居家护理站、诊所、康复医院、老年病医院及护理院)、全家庭健康管理服务(儿童、成人、老年)的顾连模式，离不开康疗院在老年医学领域的坚守与深耕。

以“卓越康复 人文医疗”为企业文化内涵，打造有价值的优质医疗服务，在“三中心一体系”的战略框架下，打造多个省市级重点专科是顾连医疗学科建设的不懈追求和目标。成为技术领先、服务优质、患者信赖、社会满意的中国一流康复医疗服务平台，顾连医疗一直在路上。

绵阳顾连老年病医院获“老年友善医院”及“老年营养示范病房”双荣誉



2020年9月6日，老年医疗机构管理分会、全国老年医院联盟秘书长张进平带领《老年友善服务规范》贯标验收团专家一行，对绵阳顾连老年病医院创建全国老年友善医院进行评审。专家组通过查阅资料、实地查看、调查访谈等方式深入医院各个部门，对医院的老年友善创建工作进行了严格的评审。最终，绵阳顾连老年病医院顺利通过《老年友善服务规范》贯标验收，成为绵阳地区首家老年友善医院。

参加此次贯标验收的有老年医疗机构管理分会、全国老年医院联盟秘书长张进平、河南济源市第三人民医院院长陶光永、辽宁鞍钢集团总医院老年科主任马冬梅、绵阳市卫健委老龄与健康服务业发展科科长刘江、绵阳高新区社发局党委纪委书记梁邦一、绵阳顾连老年病医院院长陶志强、副院长兼党支部书记程彦星、相关科室和各部门负责人。

验收过程中，首先由陶志强院长进行《老年友善服务规范》贯标工作汇报，陶院长从医院的基本状况、友善医院创建工作介绍和自评情况等多方面汇报了创建老年友善医院的相关工作。紧接着，专家组根据“老年友善医院”创建评分细则，对医院组织支持、医护服务和物理环境三个方面的创建工作进行了细致的验收检查，医院医务部、护理部、门诊部、住院部、医技科、营养科、药剂科和行政后勤管理部门等负责人积极迎检。



最终，评审专家一致认为，医院在创建“老年友善医院”过程中，院领导高度重视，各部门紧密配合，成立领导小组从全局进行“老年友善医院”管理和指挥，在老年友善管理、老年友善氛围构建、老年健康教育、老年人就医流程和全院培训教育等方面工作出色、亮点突出。同时，专家组对医院老年病区、长期照护、院区环境等方面提出了更高的期望和要求。在验收工作结束前，专家组当场宣布绵阳顾连老年病医院通过了《老年友善服务规范》贯标验收。

10月16日至17日，第十届全国老年医院联盟大会、中国老年医学学会老年医疗机构管理分会年会暨新冠疫情下的老年医养机构管理研究会在浙江丽水隆重召开。绵阳顾连老年病医院作为联盟单位参加此次会议，并在会议上被授予“老年友善医院”及“老年营养示范病房”双荣誉。



此次会议由全国老年医院联盟理事长、老年医疗机构管理分会会长陈峥主持召开。陈会长在会议中致辞道：“此次会议邀请了中国老年医学学会领导，美国佛罗里达州卫生局流行病、传染病监控和慢性病预防管理专员以及国内外相关领域200多位专家学者，分享新冠疫情下医疗和医养机构管理新模式，大家齐聚

一堂，共同探讨，这对于满足老年人不断增长的健康需求，提高老年人的生活质量，有着重要、积极的意义。”



随后，秘书长张进平宣布了“老年友善医院”及“老年营养示范病房”获奖单位，陶志强院长代表绵阳顾连老年病医院在大会上授牌。此次获奖，标志着绵阳顾连老年病医院成为绵阳市区首家“老年友善医院”及“老年营养示范病房”双授牌医院。

此后不久，绵阳顾连老年病医院院长陶志强也获得了全国“敬老爱老助老模范人物”称号。此荣誉是经各省市卫健委根据评审标准推荐参评，由国家卫生健康委员会和中国老龄协会审核通过的，其评选对象是孝老爱亲、事迹突出、赢得群众高度赞誉、热心老龄事业、维护老年人合法权益、成绩突出、具有一定社会影响力的先进个人。

对绵阳顾连老年病医院来说，老年人是医院最主要的目标群体，在为老年人提供便利就医的基础上，医院更加注重内涵建设，进一步完善老年患者的就医流程，关注老年人的疾病和功能状况，为老年患者创造了安全、友善、适宜的医疗环境，从而更好地保障老年患者的就医尊严和生活质量，提高了老年患者的满意度。

绵阳顾连老年病医院将继续推进老年友善服务，加快老年医学建设，助推绵阳市老年医学和健康服务事业科学发展，为不断满足绵阳市老年人的健康需求持续努力。

创新举措求发展,医管质控保安全

2020年是顾连医疗开拓进取、快速发展之年,为了适应新时期下医疗机构机制的转变,顾连医疗集团更注重于精益医疗的高品质服务,强化全面质量管理,建立任务明确、职责权限相互制约、协调与促进的质量保障体系,促进医院的医疗质量管理达到法制化、标准化、系统化、规范化,推进质控质量及工作效率的提升。为此,采取创新举措,实行顾连医疗质量标准化管理体系,是迈向现代化医院管理的重要内涵。

一、搭建四级医疗质控网络体系,实施无缝连接。

- 1.以科级质控为基础:以科主任、护士长分别为科室医疗质控主导的医疗、护理一级质控组织架构。形成闭环质量监控,各尽其能、各司其职,每周对医疗、护理、院感质量进行检查督导。通过PDCA循环管理模式从环节质量、过程质量及终末质量三个方面进行自查、自纠。
- 2.以部级质控为主导:以医务部、护理部及院感办职能部门负责人为主导的二级质控组织架构。定期有计划、有重点地深入科室进行医疗质量专项检查,对每月的检查结果进行分析、整改,并追踪反馈。
- 3.以院级质控为把控:以医院业务院长为主导,各医疗条线部门负责人组成的三级质控组织架构。每季度对全院医疗质量进行全面检查,定期召开医院质量与安全管理委员会会议,对存在的问题进行分析、讨论,提出整改措施,并定期追踪反馈。
- 4.以集团质控为总控(医疗质量与安全管理委员会):以顾连质控管理中心为主导,公司旗下各资产医疗条线负责人组成的四级质控组织架构。每季度召开医疗质量与安全管理委员会会议,通报各资产医疗质量状况,逐项分析、点评各资产医疗质量管理现状,肯定成绩,指出不足,提出整改措施。每年中期、年终组织“管委会”成员以交叉检查的形式,对各医疗资产进行全面的医疗质量与安全要素检查,对检查结果进行通报、分析。中期、终期检查分值占比分别为40%、60%,均与各医疗资产绩效挂钩。

二、重视环节监控:实施以环节质量为重点的全程控制管理模式。

- 1.重点科室的环节管理。关注临床科室、重症监护病房、检验科、药剂科工作过程中的质量监控,严把过程质量关,紧抓医疗质量保底线。
- 2.重点要素的过程管理。危重患者的管理、三级检诊、院感敏感指标、输液(血)与药物不良反应管理及有创诊疗操作管理等,均按照《临床诊疗指南》《临床技术操作规范》等进行规范化管理、实施。
- 3.重点指标的终末管理。定期或不定期对运行病历质量进行检查,保证甲级病案率达标。

三、完善信息体系:利用医院管理系统对医疗质量进行实时动态监控。

- 1.收集内部医疗质量信息及各级医疗质控组织的监管“台账”。定期召开医疗质量专题会、评估会、讨论会等,多渠道收集来自各级的质控反馈信息。
- 2.收集外部医疗质量信息。通过住院期间对患者的满意度调查、住院中对患者的健康宣教、出院后对患者的随访等,及时了解患者及社会层面对顾连医疗质量与品质服务的意见和建议。
- 3.完善医疗质量信息管理系统。通过医疗信息网络系统,准确捕捉关键医疗数质量,通过数据分析,加强各医疗环节缺陷的防范,使医院管理网络化、信息化,提高质控的效率和水平。

四、奖罚严明规范:严格实施奖惩制度,做到奖罚分明、责任明确。

制订奖惩制度,设立个人、团队奖项,对表现突出的科室和个人给予物质奖励,对违反规章制度者视情节轻重给予相应的处罚,做到奖罚分明、责任明确,以提高员工工作积极性。

通过优化医疗管理流程,顾连医疗集团管理层面与各资产医疗管理层面搭建了完善的质控管理体系。为顺应时代的进步和发展,重视并深化各医疗资产的内涵建设,坚持以病人为中心,适应医学模式“生理-社会-心理”的转变。遵循宏观与微观管理理论与实践紧密结合,围绕优质医疗、医疗安全,质量建院的“三位一体化”,强调医疗服务与保障服务相统一,对医疗质量诸因素实施计划、决策、协调、指导和监控质量信息反馈处理,持续改进医疗质量,不断提升医疗服务品质,才能在激烈的医疗市场竞争中立于不败之地。这也正是顾连医疗集团坚持“卓越康复、人文医疗”,进行现代化医院管理模式打造的题中之意。



勇士出征,最美逆行

2019年年底,新型冠状病毒在湖北武汉爆发。面对突如其来的疫情,各相关部门和地方迅速行动,各地驰援武汉的医疗队伍紧急集合,他们逆行而上,奔向抗疫最前线。疫情当前,顾连医疗旗下杭州四家康复医院积极响应卫健委号召,迅速组建了由12名医护人员组成的援鄂医疗队。

2月9日上午11时,在杭州康馨康复医院一楼大厅,举行了援鄂出征仪式,各医院院长为12位援鄂勇士献上鲜花。“我们义无反顾、抗击疫情、使命必达……”庄严的宣誓声,彰显了他们保卫人民群众生命安全的信心与决心。随后援鄂医疗队前往杭州市民中心,与杭州各大医院精英共266名医护人员集体出征。省委常委、市委书记周江勇在市民中心南礼仪厅为白衣战士们鼓劲,为白衣天使们送行,对他们致以崇高敬意和衷心感谢,并祝大家早日凯旋,平安归来。



在这场没有硝烟的战斗中,援鄂医疗队医护人员攻坚克难,他们克服身体上、心理上的种种不适和生活上的各种不便,每天奋战在武汉同济医院光谷院区的重症病房,竭尽全力,只为患者早日康复。

► **曹志轩**,杭州康馨康复医院重症医学科医师,在疫情发生后第一时间返岗,并始终坚守岗位。当国家和人民需要医护人员的时候,他是医院第一位响应号召的白衣战士。也许从那一刻开始,他已经顾不上自己是三个孩子的父亲了。他说:“这时候医院和患者更需要我们,等疫情结束后和家人再聚!”

“吃饭喝水都不是第一位的,救治病人才是第一。”

“我们齐心协力,用生命捍卫健康,一定能够战胜疫情。”

► **张巧**,杭州康祥医院护士,95后的她是本次援鄂医疗队里年龄最小的一位。“每天的工作就是一场没有硝烟的战争,既要为患者解除病痛,又要小心防范病毒趁虚而入。被防护面罩层层捂住,呼吸变得异常困难。虽然上班的时候不能说太多话,说多了大脑会缺氧,但是每当看到病人孤独地躺在床上,等待着医护人员救治,又会忍不住去和他们说说话。虽然不知道他们会不会因为我们的安慰而心情变好,但面对他们的虚弱与无助,我们只想竭尽全力去救治他们。”



3月31日,援鄂医疗队圆满完成抗疫任务,实现了“打胜仗、零感染”的目标,随杭州市支援武汉第三批医疗队乘坐包机平安凯旋。自2月9日进驻武汉同济医院光谷院区的重症病区,至今已经连续工作了51天,全身心投入救护工作,争分夺秒,与病毒较量。



是你们,在武汉疫情最为严峻的时候,舍小家,为大家,白衣为甲,奔赴一线;是你们,抵达后马不停蹄投入战斗,不畏艰辛,不惧困难,抢救了一个又一个生命;是你们,把专业力量化成生命能量,用微笑温暖每一位患者的心,让他们重新走进春天。感谢每一位与疫情生死肉搏的白衣战士!致敬最美逆行者!

顾连医疗&昆明医科大学合作开展全国首个“康复治疗师规范化培训项目”

2020年5月，顾连医疗与昆明医科大学联合开班，开展为期8个月的康复治疗师规范化培训项目。康复治疗师规范化培训是继医、护规范化培训后，国内首个高校与企业联合，针对“康复治疗师”开展的专项规培课程。通过全面、系统的培训，整体提升康复治疗师规范化操作及临床专业技能，积极推动康复行业发展。

本次康复治疗师规范化培训项目，由昆明医科大学康复学院主持工作副院长敖丽娟教授领衔，顾连研究院张安仁院长带领团队共同探索，结合国际先进康复理念及国内多年康复经验，围绕康复治疗师岗位胜任力七大模块：专业能力、交流、合作、管理、领导力、学术和专业性，科学、严谨地完成课程体系设计。培训过程中邀请了全国各地知名康复专家团队进行授课，其中包含：昆明医科大学康复学院副院长敖丽娟、美国约翰·霍普金斯医院物理医学与康复医学系副教授赵璇、四川大学华西医院康复医学中心心肺康复部主管喻鹏铭、重庆大学附属中心医院暨重庆市急救医疗中心神经外科副主任医师徐磊、华西医院呼吸与危重症医学科主治医师李晓欧、昆明医科大学作业治疗系副系主任王蕾、四川大学华西医院康复医学中心作业治疗部肌肉骨骼组组长王凤怡。

5月16日，康复治疗师规范化培训项目在成都正式启动。昆明医科大学康复学院主持工作副院长敖丽娟教授、教学部刘垚主任，四川大学华西医院康复医学中心作业治疗部肌肉骨骼组组长王凤仪，顾连医疗联合创始人兼联席执行长徐宸、副总裁张明霞、医管部总监杨晓媛，成都顾连康复医院总经理兼院长杨前程、医疗院长张安仁等相关领导出席了项目启动仪式。



为积极推动康复治疗师规范化培训项目，顾连医疗从全国十余家下属医院的康复治疗师团队中选拔出23位资深治疗师，组建助教团队，跟随授课老师团队全面深入学习课程内容和教学方法，并完成相关考核成为第2期治疗师规培项目储备讲师。



本次培训邀请了顾连医疗旗下成都、绵阳、杭州、金华等地医院及部分三甲医院治疗师共同参加。按照要求完成课程学习并通过考核的学员，将获得昆明医科大学、顾连医疗联合颁发的规范化培训结业证书。



作为全国首家覆盖全康复需求、连续医疗服务业态、全家庭健康管理服务的综合性康复服务平台，顾连医疗一直以打造中国一流的康复品牌为目标，以康复人才培养、团队建设和学科建设为重点工作，不断提升医疗水平、服务能力，进一步向成为技术领先、服务优质、患者信赖、社会满意的中国一流康复医疗服务平台进发。

此次培训项目开创了医疗企业与高校合作共办康复治疗师规范化培训的新局面。未来，顾连医疗将持续与昆医大展开合作，积极推动我国康复行业人才的培养与输出。

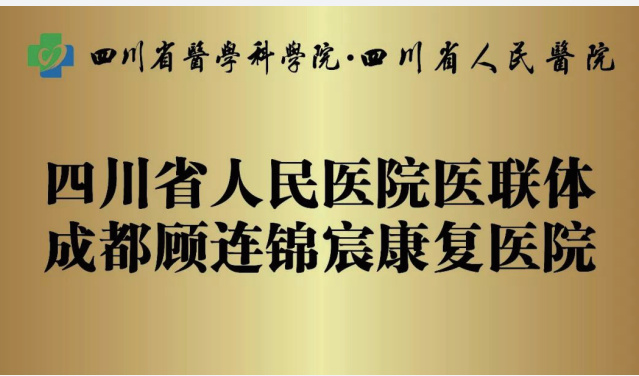
共建医疗联合体！

成都顾连康复医院与四川省人民医院达成战略合作

2020年1月7日，成都顾连康复医院与四川省人民医院正式签约达成战略合作，共同建立医疗联合体。今后，双方将有序、有效地推进医疗联合体建设，完善双向转诊及分级诊疗合作模式，为成都乃至西南老百姓提供安全、有效、方便、连续的医疗健康服务。



成都顾连康复医院已被正式授予“四川省人民医院医联体成都顾连锦宸康复医院”名称。四川省人民医院作为四川省医疗卫生行业龙头医院，在未来的合作中将从医疗技术、人才培养和科研教学等方面为顾连提供业务协作与支持；顾连也将积极配合省医院完善医药卫生体制改革，树立大型三甲公立医院与优秀民营医院的长期有效、稳定优质的合作典范。



▶ 专家下沉、技术帮扶、合作共赢——切实提高医疗技术

今后，双方将按照技术指导、双向转诊及分级诊疗合作模式开展各项技术交流，省医院选派高年资医师参与顾连全科医生团队建设，借助互联网信息化手段积极开展远程医疗服务，建立并优化两院间的上、下转诊流程，让康复患者享受高效、快捷的医疗服务。

▶ 人才培养、梯队建设——搭建完善人才培养体系

在合作中，顾连正式被纳入四川省人民医院培训系统，通过进修、培训、参加学术会议、继教学习等多元化形式，提升并完善自身的人才培养体系；省医院将定时、定期安排顾连技术骨干及管理人员前往相关业务科室和职能科室进修学习，双方也将进一步探索人才共建、人力共享的长远合作机制。

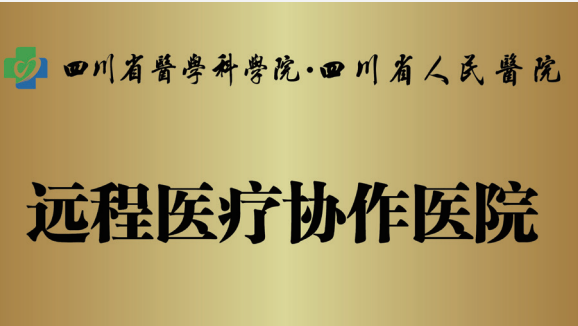
▶ 科研教学、学科建设——共建科研协作优质平台

双方在合作中充分整合各自优势资源，在科研项目开展、科研协作平台共建以及院校教育、毕业后教育、继续教育学等方面深化多层次、多维度合作，协作开展中心课题研究、专题报告、学术讲座等活动。

此次医疗联合体战略合作的正式达成，标志着顾连与省医院在学科建设、医疗技术、医院管理、科研教学等方面进行深度整合，通过合作形成优势互补，打通民营医院、三级医院双向转诊通道、落地分级诊疗模式，构建起“双向转诊、急慢分治、上下联动”的康复新格局。

此外，成都顾连康复医院已于2018年建设成为“四川省医学科学院·四川省人民医院远程医疗会诊协作医院”，并通过远程医疗会诊平台，实现了与省医院间的移动查房、远程会诊和学术讲座，为省医院专家指导顾连医务人员提升业务水平、提高专业技能、解决疑难问题等开启了便捷高效的通道。

未来，顾连将继续加强与四川省人民医院以及各级医疗机构合作，探索具有顾连特色的康复延续性医疗服务，全力提升康复的有效性和满意度，让更多患者以可负担的费用，享受到更优质、高效的医疗服务。



顺势而为，顾连芒果儿童健康中心转型之路

2019年12月28日，芒果儿童健康中心高新店迎来了开业以来的首位患儿，在新店筹建之初，芒果已将专家团队、课程体系、运营模式进行了全面升级。但正当大家摩拳擦掌准备在新店施展拳脚之际，一场突如其来的新冠疫情打乱了所有人的计划。

在肆虐的新冠病毒影响下，芒果接诊的患儿数量明显减少，武侯店和高新店的正常运营一度受到了严重挑战。面对严峻的疫情形势，芒果儿童健康中心并未停止前进的脚步，而是积极开拓思路，转变运营模式，努力适应患儿及家属的需求。

芒果儿童健康中心从2017年营业至今已接近4年的时间，但原有的课程体系和运营方式随着市场变化发展已经显现出了一定的弊端。为了更好地适应市场变化，芒果儿童健康中心启动了全新的运作模式。新模式中，我们首先将患儿治疗区域和其他公共区域进行隔断，让患儿在宁静温馨的空间里接受治疗，最大程度确保患儿独立完成康复任务，并逐步提高患儿独立自主能力。其次，将治疗师按照组别进行划分（感统组、社交组、言语组），以满足标准课程的呈现，提高排课效率。此外，还选拔聘用了班主任，由班主任负责对治疗师的直接管理及督课，同时负责与患儿家长进行每日沟通，反馈患儿课堂情况并进行家庭康复指导。

芒果儿童健康中心高新店率先运行新模式，经过近半年的运作，发现新模式更具科学性和高效性。为此，在石晓玲总经理的带领下，芒果儿童健康中心武侯店于2020年7月开始向新模式转变。通过近半年的新模式运行发现：武侯店治疗师利用率提高了约24%，治疗师人均产出提升了35%，同时新患儿适应期较去年明显缩短，患儿对家长的依赖程度也在不断下降。

随着新模式的开始运作，我们将家长等候区与治疗区域进行了划分及隔断，发现患者家属对门店各区域了解的需求及掌握相关知识的热情不断增长。为最大程度满足家长的需求，2020年芒果儿童健康中心新开设线下家长培训会及家长开放日，每月定期在武侯店和高新店开展，提供让家长真正走进并参与到宝宝课堂的机会，旨在帮助家长更好地了解芒果儿童健康中心，了解孩子在芒果的治疗情况。自培训会及开放日上线以来，我们收到了许多家长的赞扬和肯定，家长表示芒果的专业指导让他们能够了解如何在家与宝宝互动。今后芒果儿童健康中心会继续举办类似实用性和针对性强的培训会，提高家庭对特殊儿童的康复训练水平，建立亲子之间的沟通与互助，帮助更多的宝宝健康成长。



勇担社会责任 公益步履不停

——成都顾连康复医院助力凉山决战决胜脱贫攻坚

引言:2020年是扶贫攻坚决胜之年,在决战决胜脱贫攻坚座谈会上,习近平总书记强调,要克服新冠肺炎疫情影响,凝心聚力打赢脱贫攻坚战,确保如期完成脱贫攻坚目标任务,确保全面建成小康社会。



成都顾连康复医院积极响应国家号召,落实党中央、国务院关于全面实施精准扶贫、精准脱贫方略和健康扶贫要求,大力推进对口帮扶工作。2020年4月20日,四川省专家服务团助力凉山州决战决胜脱贫攻坚活动在凉山州首府西昌市正式启动。四川省学术与技术带头人、成都顾连康复医院学科带头人及医疗院长张安仁教授受聘为“四川省专家服务团专家”,成都顾连康复医院签约凉山州会东县开展基层医院对口帮扶。

根据凉山州目前未摘帽贫困县的专家智力需求,张安仁教授担任四川省扶贫专家组第6组组长,在为期5天的决战决胜脱贫攻坚智力服务活动中,通过技术指导、专题讲座、现场示范、决策咨询等形式开展相关医疗卫生帮扶行动。

四川省专家服务团专家与项目单位帮扶协议

甲方(专家) 成都顾连锦宸康复医院张安仁

乙方(项目单位) 会东县中医医院

基层医院对口帮扶协议书

甲方:成都顾连锦宸康复医院

乙方:会东县中医医院

建立对口帮扶是加快提高基层医疗水平,实现城乡卫生事业良性互动,进一步改善民生和推进小康社会建设进程的重要举措。为进一步加强合作,建立长期稳定的协作关系,经甲乙双方医院实地调查研究,在协商一致的基础上,签订本协议书。

同时,成都顾连康复医院也持续向凉山州贫困地区提供相应的医疗技术扶贫支持,帮助受援单位解决在医院管理、学科建设、医疗质量、人才培养、科研教学和医疗设施设备等方面的突出问题,以此提升会东县基层医院诊疗技术,让老百姓在当地即可得到安全、有效、方便的医疗服务。

响应国家号召,助力凉山州决战决胜脱贫攻坚,是成都顾连康复医院在公益事业道路上迈出的又一坚实脚步。作为一家注重人文关怀的医院,我们始终秉持对公益的高度关注,践行仁爱、和善价值观,长期积极支持公益事业,多次在成都市、阿坝州等地区开展健康扶贫、公益义诊、健康宣教等公益活动,为社会大众传递温暖和力量。

2018年

- 承办SMA患儿康复公益活动,通过认购活动免费为8名SMA患儿提供康复治疗服务
- 开展进社区大型连续义诊活动,历时一个月,近三十场公益义诊,覆盖成都24大社区
- 开展“有爱无碍·康复行”公益活动,帮助警花黄曼、地震伤员马志杰等患者回归生活
- 开展国际康复专家大型义诊,邀请加拿大、德国、中国内地及香港顶尖医疗机构和医学院校的国际康复专家为150余位患者进行免费义诊

2019年

- 选派康复治疗师前往阿坝州理塘县开展“康复改善生活”主题健康扶贫活动,为当地藏民提供宣教、评估、建档和康复指导等服务
- 联合上海星旭公益基金,开展上海星旭公益基金——2019年暑期助力康复补助计划,帮助百余名患者减轻医疗负担
- 开展世界作业治疗日主题公益活动,通过日常生活能力训练、出行指导和家居环境改造等方式帮助患者真正回归家庭和社会

成都顾连康复医院利用自身医疗资源优势,最大限度地以医院所能满足患者所需,为公益事业贡献自身力量和价值,切实履行着社会办医的职责与使命。

管理论剑



运营及在建床位达6000余张， 顾连医疗如何用五年时间打造综合性康复医疗平台

原文转载自“动脉网”2020年5月内容，作者蔡傲雪

快速发展的朝阳行业：做投资往往更看重其短期内是否可盈利；

无法长久陪伴这家企业走下去：做投资往往3到5年要退出，无法深耕一个项目；

要创造社会价值，不断满足人民对美好生活的向往，做投资往往没那么直接。

弥补投资的隔靴挠痒，做一项“让人过得更具生活品质”的事业，细水长流地创造长期、稳定的经济效益，做国内一流的、有影响力的企业是让徐宸和袁帅二人离开黑石集团、摩根斯坦利，转而深耕贫瘠的康复行业的主要原因。

“当时身边朋友听到我们要做康复都很兴奋，好几位都提到自家长辈就是出院后没有进行规范的康复治疗，现还在家中瘫痪着，非常遗憾。”徐宸说道，这就是他们最初的想法，做一家提供规范术后康复治疗的医院。但在后来的调研过程中，他们发现康复远不止于此。除了传统意义上的功能康复，即目前大家了解较多的术后康复、神经康复、骨科康复外，还有儿童康复、老年康复、重症康复等亚专科康复。

他们还认识到功能障碍患者是多元的，对医疗

服务业态的需求也是综合性的。急性期患者，如ICU患者，需要重症监护或加护病房的支持完成早期康复的介入；而儿童康复患者、已完成阶段性康复治疗的患者及部分疼痛康复患者则并不需要住院治疗，可以接受不同频次的门诊康复治疗；针对老年康复患者，为解决其多病、失能及功能衰退的问题，则需要提供长期住院服务，包括医疗、照护及康复治疗。另一方面，由于康复患者覆盖了全年龄层次，本质上来讲也是一个家庭概念，顾连顺势提出全家庭康复管理的理念，以增强业务间的协同性。

“发展综合性、多元化康复服务的出发点包括覆盖患者真正刚需的业务，增强业务间的学科建设协同性，降低单一产品的政策和市场风险，适应不同地区的疾病谱及老龄化程度区别，以及平衡集团整体的自费和医保支付比例等。”徐宸对业务布局进行了更深度的解说。

截至目前，顾连已是全国首家覆盖全康复需求（老年康复为基础，功能康复为特色，重症康复为核心，社区医养为连接）、连续医疗服务业态（居家护理站、诊所、康复医院、老年病医院）、全家庭健康管理服务（儿童、成人、老年）的综合性康复医疗平台。目前发

展区域涵盖西南、华东、华中等地，运营及在建床位达6000余张。



顾连医疗联合创始人兼联席执行长徐宸

顾连医疗是怎样发展的？其拓展逻辑是什么？在服务方面他们有什么经验与教训？带着这些问题，徐宸向动脉网回忆起了他们这五年来的“精彩与经历”。



五年时间打造全年龄、全服务形态的康复医疗体系

2015年初，在中国及海外康复行业进行了长达2年的调研后，徐宸与袁帅于上海创立了顾连医疗。

“海归+私募”背景的创始人、10万字的商业计划书、康复行业的市场规模等因素，让顾连医疗在2015年拿到了200万美金的“天使投资”，正式迈入中国康复医疗市场。

同年，在评估了政策、康复意识、成本、人才等条件后，顾连医疗首家医院——成都顾连康复医院确定选址成都市成华区东客站国际医疗健康中心，致力于将该医院打造成西南地区首家引入香港先进康复理念、模式与技术的国际康复专科医院。

在成都顾连康复医院有条不紊的筹建过程中，徐宸和袁帅二人也一直考察着成都市场。恰巧作为四川省第一批二级甲等老年病专科医院之一的成都市老年康疗院在寻求股权合作，顾连医疗阐述了其全康复需求中老年康复板块的重要性并打动了院方，于2016年底成功收购了这家400张床位的二甲老年病专科医院的控股权。

与老年康疗院收购项目并进的还有一个儿童康复门诊项目，徐宸告诉动脉网：“我们原计划门诊连锁会在医院建成后再规划，不过医院楼宇因为种种原因导致了延期交付，那时候团队也已经到位，正好有个机会，我们就决定先开展门诊业务。”

2016年底顾连芒果儿童健康中心武侯分中心投入运营。据了解，顾连芒果儿童健康中心从立项

到运营仅用了三个月，项目业已盈利并启动了连锁发展，目前已开办成都高新分中心。

筹建康复医院和儿童康复门诊、收购老年病医院，加之搭建连锁运营平台的相关投入，让顾连医疗启动了下一轮融资。早在2015年天使投资人中，前香港财政司司长、新风天域集团董事长兼联合创始人梁锦松先生，新风天域首席执行官兼联合创始人吴启楠先生便已加入，这为后续顾连医疗与新风天域的合作埋下伏笔。

2017年4月，顾连医疗与新风天域达成战略合作。同年8月，新风天域宣布增加10亿元战略投资成为顾连医疗控股股东。2017年11月，以重症康复和功能康复为重点特色专科的成都顾连康复医院取得医疗卫生许可证照，并于次年3月启动正式运营，顾连医疗已初步形成以老年康复为基础、功能康复为特色、重症康复为核心的业务体系。

随着资本的加持及核心业态的初步形成，顾连医疗在战略层面上面临着拓展的需求。2018年一整年，顾连医疗战略投资部对四川、重庆、云南、陕西等西南省市进行了深入调研，计划拓展重症康复、功能康复及老年康复业务。经层层筛选，首期建设项目确定为：成都市老年康疗院分院、天府新区康养医学中心以及绵阳顾连老年病医院。

徐宸表示：“我们第一步决定深耕四川，核心还是考虑医疗协同性的问题，也为未来的西南地区扩张打下基础。”值得一提的是，顾连医疗依托其旗下各医疗机构优势医疗资源，发展社区医养服务平台，主要为社区老年人提供健康情况监测、免费医养指导、便民医养活动、绿色就医通道等公益性服

务。另外，顾连与新风天域旗下医疗照护连锁品牌易得康也开展多方面的社区和居家业务合作。

随着四川项目的落地及运营，2018年底，顾连医疗华东投资发展部在上海成立，正式进军华东市场。徐宸解释道：“一方面华东地区的老龄化、政策、经济等多方因素利好；另一方面我们的兄弟公司易得康在华东发展非常好，大家可以紧密合作。”

2019年8月，顾连医疗与和康医疗达成战略合作，控股和康医疗整体康复医疗板块，包括4家位于杭州的已建成且正式运营的康复医院约2000张床位，以及未来拟新建或将收购的康复医院，其规模居于浙江省康复医疗服务行业首位。自此，顾连医疗正式进军华东地区，同时启动华中地区布局。目前，华东地区多个项目正在筹建中，其中位于浙江金华市约500张床位的金华顾连金帆康复医院预计将于2020年底开业。



医疗+实业+金融背景的团队

康复人才是制约康复行业发展的核心因素，也是康复企业得以持续发展的内在驱动力。为保障康复人才的技术能力，解决康复人才质量参差不齐的问题，顾连医疗组建了顾连学院。

顾连学院以顾连医疗企业文化为引领，致力于为顾连员工提供高品质培训，帮助员工从能力素养到专业知识全方面提升。顾连学院针对不同层次员工及行业学员设置不同课程：新员工培训、基础能

力课程、储备干部课程、管理能力课程、专业临床课程等。

顾连学院已与香港理工大学康复治疗科学系、香港明爱专上学院、四川护理职业学院等多所知名高校合作，邀请香港知名专家为顾连以及国内康复同仁带来国际前沿康复专业课程。比如，成都顾连康复医院所有骨干治疗师均通过顾连学院·香港理工大学培训课程认证。

为进一步推动康复行业治疗师规范化培训，2020年，顾连学院与昆明医科大学联合开班，开展

合作高校	合作内容
香港理工大学康复治疗科学系	顾连医疗通过顾连学院与香港理工大学康复治疗科学系联合举办了“康复治疗师培训计划”，邀请香港康复专家为内地康复医生、治疗师带来先进的康复理念、技术，推动康复医疗行业发展。
香港明爱专上学院	顾连医疗联合香港明爱专上学院、四川护理职业学院启“川·港护理人才培养计划”，为广大川内护理工作者、护理学院学生带来香港先进的护理理念和学习机会，提升国内护理人才输出能力。
香港职业训练局	2017年8月，香港职业训练局（VTC）与顾连医疗开始合作。派驻香港职业训练局学生在顾连医疗旗下成都市老年康疗院东虹院区实习，将香港先进理念、模式与康疗院丰富的资源、经验落地结合，推动了川港两地老年照护的发展，共同为长者提供更优质、更人性化的服务。
香港复康会	顾连医疗与香港复康会交流密切，顾连医疗筹备成都顾连锦宸康复医院之初，香港复康会副主席郭键勋教授亲临医院指导规划建设。2018年5月12日，顾连医疗与香港复康会共同举办了“川港康复医疗合作项目启动系列活动”，共话川港康复医疗未来之路。
电子科技大学	2018年4月22日，顾连医疗集团与电子科技大学达成战略合作，成立“电子科技大学·顾连医疗集团智能康复中心”，并于2019年8月1日在成都顾连锦宸康复医院成立布法罗机器人康复训练中心，在康复机器人的临床应用研发、人才培养和科技成果市场转化等方面开展深入合作。
成都中医药大学	新风天域、顾连医疗于2018年5月11日与成都中医药大学达成战略合作，将成都顾连锦宸康复医院建设为“成都中医药大学教学医院”，在医疗人才教育和生命科技研发等领域进行合作。
四川护理职业学院	2018年7月13日，顾连医疗与四川护理职业学院达成战略合作，在人才培养、教学共建等领域展开多维度合作。2019年8月，双方以顾连旗下芒果儿童健康中心和成都顾连锦宸康复医院为平台，开设儿童康复方向“顾连医疗订单班”和“校企合作康复基地班”，真正推进“产教融合、校企合作”。
温州医科大学	2019年12月20日，顾连医疗控股的杭州康馨康复医院正式创建为温州医科大学教学医院。双方将充分发挥各自医疗、科研、教学等方面优势，搭建一个人才培养、学科建设与医疗协作的综合性平台。
昆明医科大学	2020年5月，顾连医疗与昆明医科大学达成战略合作，开展国内首个校企联合举办康复治疗师规范化培训项目，建立了康复治疗学专业高等教育与规范化培训的高效衔接，全面提升顾连康复治疗师队伍整体职业素质和服务能力，提升整体临床医疗质量。

首期康复治疗师规范化培训项目,这也是国内首次校企联合针对康复治疗师开展的规培项目。通过为期8个月的规范化的、系统的培训课程,全面提升康复治疗师规范化操作及临床技能。

“从两年前我们开始萌生建设治疗师规培项目的想法,到2018年与香港理工大学康复治疗科学系落地两期治疗师培训项目,再到去年与昆明医科大康复学院副院长敖丽娟教授深入探讨连接学历教育与临床工作的Bridging Course的概念与必要性,顾连一直在考虑如何通过一个规培项目让治疗师达到顾连标准的同时,又能符合学院规范,还能体现国际理念。我们很期待为行业带来一些我们自己的想法。”徐宸在课程启动后的采访中说到。

值得一提的是,顾连医疗的医疗人才除了本地全职专家团队外,还从国内外聘请高级顾问团队,联合新风天域的康复顾问团队,一起为顾连的发展战略、学科建设和医疗质量出谋划策。

截至目前,新风天域下属的新风医疗已拥有7个医疗品牌,和睦家、博德嘉联、易得康、沛云精准医疗、顾连医疗、希愈肿瘤中心、新风深圳国际医院;新风天域已成为中国最大的私立医疗集团之一。

徐宸表示,顾连医疗的团队在业内相对独特。从顶层新风天域的梁锦松先生、吴启楠先生,到两位海归加投资人背景的创始人,再到医疗团队及管理人才,是一个非常多元化的具有医疗、实业和金融背景相结合的团队。从年龄层次上讲,又多是年轻人,拥有活力。

徐宸告诉动脉网,这样的多元化团队带来的是战略思维、运营能力、学科建设和融资能力的结

合。举个例子,公司在发展初期即启动了连锁医院运营的团队和体系搭建,在医疗质量、学科建设、流程管理、数据分析、决策机制、财务管理、集中采购等方面建立了一套顾连管理模式。“从决定建设一流综合性康复医疗平台起,我们就认为标准化体系和连锁运营能力对全国布局至关重要,要提前投入建设。”徐宸解释到。

据了解,顾连医疗持续研究并更新其人才战略,以支持公司的快速发展。通过人才战略的实施,公司深层次地分析人才发展方面的问题,并制定出一套短期、中期、长期的人才吸引、获取和保留解决方案,加强从区域到全国引进主委级学科带头人、骨干与高级技术人才、管理人才,形成高级人才行业拔尖、中间骨干持续供给、初级人才来源丰富的状态。

徐宸提到,人才与公司的选择是双向的,现在的专家思维开放,愿意尝试新兴事物,希望找到有活力、敢创新且规范的公司。经过五年的发展,顾连的品牌在业内逐步建立,对人才培训和学科建设的投入有目共睹,近期也推出了多层次的激励计划。让专家了解这是一个好平台,加入后切身感受到这是一个优秀的平台,是吸引和留住人才的关键。



“重建生活为本”的康复

落实到具体服务方面,顾连医疗引入了国际化的康复理念,为患者提供良好的治疗和更具人性化的服务。

徐宸解释道,真正的康复是以患者的社会角色、生活习惯、兴趣爱好等方面综合考虑,整体制定治疗计划,并帮助患者重新回归正常社会生活的长期、细致的服务。

■ 1、MDT多学科联合诊疗

为精准查找出患者功能障碍原因,避免单一学科诊断受限,顾连组建了神经内科、神经外科、骨科、重症医学科、心内科、中医科、营养科等多学科团队,根据患者病情需要开展MDT多学科联合诊疗及康复评估,结合患者生活、工作需求以及康复期望,以任务为导向帮助患者进行康复治疗,加快患者功能恢复进程、降低病残率、减少医疗费用,使患者尽早回归家庭和社会。

■ 2、“9对1”个体化、专业化、规范化服务

顾连强调多专业合作,关注整体康复,确保康复目标、治疗、预期统一。以患者为中心,搭建康复医生、物理治疗师、作业治疗师、言语治疗师、心理治疗师、营养师、护士、康复工程师、传统康复治疗师等9个跨专业团队,为患者提供符合国际理念的个体化康复医疗服务。

■ 3、学科建设不断深入

为了系统提升顾连学科建设和学术研究能力以支持医院发展及团队成长,顾连医疗创办顾连研究院,聚集国内外顶尖专家团队,开展学科建设及学术研究工作。目前,研究院在研课题近20项,包括国自然面上项目和省重点专项项目等。顾连旗下各医院均

要求积极创建省、市重点学科,并与全国知名高校建立教学医院合作。

■ 4、人文医疗理念

“我们坚持的人文医疗理念,是要对患者有同理心。”徐宸强调,多数康复患者已在医院治疗了一段时间,且某种功能障碍也已影响了他正常的生活,此时他内心更为急躁,且希望拥有更多的社会化空间。因此,顾连医疗的团队会主动鼓励患者,耐心解答他提出的问题,引导他更加主动地去康复,真正实现重建生活。

未来,顾连医疗将继续以“卓越康复·人文医疗”为发展战略,深耕康复市场,做全国一流的康复品牌。徐宸表示,2020年顾连医疗已确定深耕西南、华东并进军华中,继续新建与并购并进,以“三中心一体系”为抓手,在西南、华东、华中三大区域建设康复医疗中心,承担医、教、研一体化职责,并体系化建设一套人才发展战略、一套质量控制要求、一套运营管理模式、一套学科建设体系、一套项目拓展标准,进一步向成为技术领先、服务优质、患者信赖、社会满意的中国一流康复医疗服务平台进发。



构建康复医院核心竞争力的践行与探讨

成都顾连康复医院业务副院长王倩



企业的核心竞争力决定着企业的生死存亡。医院的核心竞争力是在激烈的医疗市场竞争中谋生存、求发展的关键和核心。每个机构都在探索与培养自身的核心竞争力,我们也不例外。

如何能使医院在康复领域实现一项或多项关键业务达到业内一流水平,并保持可持续竞争优势?一切都要先在战略高度谨慎谋划,只有上升到战略性高度的竞争力才是核心竞争力。明确医院的战略目标定位,瞄准学科发展的趋势,尤其对康复专科医院而言,准确地扣住学科发展的脉络,才

能清楚核心竞争力从哪来到哪去。正如成都顾连康复医院的经历,最初我们只准备做一个传统型的康复专科医院,在面对重症康复这样前沿的亚专业方向时很迷茫:做不做?怎么做?是做康复的重症还是重症的康复?这一系列问题困扰着我们。经过反复讨论、调研、分析康复学科的发展方向及市场的需求点,最后明确将重症康复定为我们的核心方向。同时,顾连的愿景、使命、价值观也逐步形成。当最重要的顶层设计框架搭建完成后,就进入了核心竞争力的培育阶段。

培育核心竞争力,是靠高精尖设备?靠独门绝技?还是靠名震海内外的专家?或者还有别的什么?

首先要从分析决定医院核心竞争力的内外两大结构变量开始。外在变量是医院从外界获得竞争力的一种途径和形式,包括核心市场、服务群体等,采用例如:建立各类专科联盟、双向转诊、互信稳定的渠道、校企合作等。经过三年的努力,尤其是在2020年,经过医院外联部的竭力开拓,成都顾连康复医院与各级机构的正式联结更加紧密,在渠道上也有了多条线的突破,这些都有助于提升核心竞争力。但外在变量容易被模仿且不够稳定,因此稳定、有特异性的竞争力需要从内在变量中去培育。

内在变量在核心竞争力中起主导作用,建立可持续发展的内在优势,可以是技术能力优势,也可以是管理制度优势,还可以是文化上的优势。

核心竞争力在一定程度上体现为特有的技术,以核心医疗技术和一般医疗技术为表现形式的显性技术资源,以研究与开发为表现形式的隐性技术系统。这两方面我们都进行了相应的培育:在顾连研究院的总体牵头把控下,我院确立了围绕重症康复和功能康复的各项关键技术。培养核心竞争力既要从某项技术入手,又不能盲目依赖,要用好、用活、用充分技术,因此我们把技术进行整合,



总结出对应的产品,让技术成为竞争力的组成部分。知识是通用的,谁都可以学习,但运用知识解决问题的能力与对知识的创新是无法模仿和复制的。在过去的几年中,我们与电子科技大学、橘猫科技、深鱼科技开展了利于转化的科学研究,在顾连研究院技术部主管陈越的辅导下,在康复治疗部成立了科研兴趣小组,与西部战区总医院联合开展了课题研究等,这些合作均旨在提高我院人员科学研究的思维与素养,以期取得技术竞争力的可持续发展。

选定了技术和产品,如果没有有效的各项内控制度,依然无法形成竞争优势。因此,我们制定了各项质量安全管理,并内化为标准流程,开展了质量安全服务品质提升活动以及质量流程月等活动,并在月、季、半年、年终都进行了总结分析。除了在院内设置层级管理外,还同时接受顾连医管部的日常巡查监管与指导,不断发现问题整改提升。在医院人力资源部的牵头下进行了岗位胜任力回顾,配套完成了绩效管理制度及考核方案。通过各项管理手段建立有效的内控制度,提高了医院的管理效率和服务水平。通过对标二甲医院评审标准进行了一系列的内部建设,在今年区卫健局的年度质量检查中,我院再次获得4星评价及下一年度的免检资格。



制度虽然严肃,但并不冰冷,在制度执行过程中员工表现出的核心价值观取向是医院有温度的精神文化的重要体现。文化作为内在驱动力,是内在核心竞争力的重要组成部分。每一个顾连人都应树立起“患者第一”的核心价值观。尤其在今年,文化建设是整个集团的重要工作之一,我们以各种形式对员工进行了顾连文化的宣讲,在工作中践行,在实践中反复讨论并加深对顾连文化的认知。精神文化能够激发员工的使命感、责任感、归属感,能对医院战略发展目标、方针、策略等形成共识。

技术中的细节、技术外的文化、习惯、行为这些指标特异性高,最难模仿。但无论是技术的实施、制度的执行、文化的体现,归根结底,其核心本质是人。员工的责任感、工作态度,确立与医院发

展一致的目标、伦理观、价值观,才能具备向心力、凝聚力、执行力。学科带头人是核心竞争力的关键力量,具有影响力大、影响面广的特质,对核心竞争力的养成具有关键性的示范作用。学科带头人要带动学科发展,引领科室进步,科室要强调团队作用和群体意识,科室的关注点不是某项具体的技术而是兼顾技术、服务、理念、学术、文化、协调等综合的系统,在团队中有核心成员但不只寄托于某个人。为加大人才培养力度,我们对内部员工灵活运用培训、进修、轮岗等方式,科室制定进阶学习方案,设置技术准入标准,建立人才晋升机制,激活人才。今年在顾连学院牵头下,集团与昆明医科大学合作开展了量身定制的治疗师规范化培训,既为初级人员提供系统解决问题的技能与方法,又培养具备规范带教能力的骨干人员。结合

医院的战略发展方向,也提供了很多外出培训、进修的机会,并对外出学习回院的人员学习成果进行检阅,对所学知识后续结合实际工作运用的情况进行跟进。

医疗资源的有限性和医疗卫生服务的公共产品属性,决定了医院不可能在各个环节保持全方位的竞争优势,所以需要重点培养能够赢得市场份额的关键能力。专业化发展是医院的立足之本,要做到有所为有所不为,不片面追求大而全。加强重点专科和学科的科室建设,是培养核心竞争力的重要抓手。重点专科和学科是医院核心竞争力形成的主要支柱,这是一项系统工程,要提前筹划,并集中一部分人力、物力、财力,对符合市场需求的学科进行重点扶持,经过一定周期的建设后,使其技术水平、人才队伍、科研成果成为区域内的名牌,并向院内其他学科辐射。在重点学科建设中离不开有形资源,但有形资源如高端设备、硬件环境等其本身并不具有竞争力,只有将资源变成能力,效益才有价值。有设备是条件,但有条件不一定有品牌、有人才,发挥设备作用是关键,能合理、科学应用才会转化为竞争力。今年我院按照重点专科评审标准,结合核心业务方向,评估了自身条件制定了目标计划,着手进行重点专科建设,以期通过重点专科建设有效地推进技术、促进学科发展、整合资源,实现技术转化,一切的建设工作,落脚点必须是在对患者服务能力的提升上。

经过分析梳理,我们深知,医院核心竞争力是在长期系统化的发展中经过积累得到,而不是一蹴而就的。核心竞争力无法通过一次性的市场交易进行买断获得,但可以通过学习、借鉴优秀标杆的运

作机制,按照医院自身情况逐步发展而来。同时,核心竞争力也不是一成不变的,需要具备市场应变能力与创新能力。随着医学的发展、信息的迭代、疾病谱的变化、需求的变化、管理理念的调整,根据供需状况的变化和技术革新进展而及时进行变革和创新,以适应医院的发展需求和医疗市场的需求。核心竞争力衍生出的是技术服务和文化理念,不仅是现有需求,还要有预见性地挖掘出医疗服务市场中的潜在需求,提前布局,才能扩展和巩固医院在市场中的地位。

一个医院的核心竞争力是医院竞争优势的主要来源和价值增长的重要保证。民营医院的核心竞争力包括核心理念、技术、人才、服务、文化等诸多方面,这些方面也是企业在行业或领域内获得明显竞争优势的保障,是企业发展新领域、获得新的利润增长点的重要手段。在三年的建设中,我们积累了一些经验,获得了一些认可,想要形成优势就要不断完善,想保持优势就要不断创新。核心竞争力最终服务的是患者,要拥有真正的核心竞争力,就要理解和把握患者的需求,只有更准确、全面地满足患者的医疗需求,得到患者群体的重视和认可,才能稳定甚至扩大医院的市场占有率。



谈谈“新冠”疫情下的老年服务机构探视制度

成都市老年康疗院总经理兼院长 肖洪松

说探视制度之前，先讲一个上世纪关于“将枪口抬高一厘米”的故事。

柏林墙，是二战后德国分裂并持续冷战的重要标志。几十年间，它一直阴森森地横亘在东西德之间，两边都有士兵严密守卫。由于西德的条件比东德优越，故而常有东德人偷越过境到西德去。

1989年2月的一天傍晚，正在值勤的东德士兵亨里奇警惕地发现有一人趁着雨雾，鬼鬼祟祟地攀上墙头企图逃往西德。亨里奇毫不犹豫地举枪瞄准并扣动了板机，随之22岁的东德青年克里斯·格夫洛伊被击毙。事后，亨里奇受到嘉奖，成为了英雄。

然而世事难料，仅仅过了几个月，到1989年底柏林墙即被推翻，东西德回归统一。之后，射杀格夫洛伊的士兵亨里奇遭到起诉，死者家人要求追究亨里奇的法律。在法庭上，亨里奇的辩护律师慷慨陈词，辩称亨里奇作为一名军人，在执勤过程中发现有企图偷越国境者，他只有开枪射击，这时他是在执行命令，而执行命令是军人的天职，他别无选择，如果说有罪，那罪也不在己。听完这番辩护，人们似乎默认了亨里奇是无罪的。作为一名军人，坚决执行命令使他别无选择。

然而，法官西奥多·赛德尔面色严峻，他义正词严

地反驳道：作为军人，不执行上级命令是有罪的，这一点无可置疑；但是，军人打不准是无罪的。作为一个心智健全的人，当你举枪射击时，你有把枪口抬高一厘米的权利，而这是你应主动承担的良心义务！在这个世界上，除法律之外还有“良知”。当法律和良知冲突之时，良知是最高行为准则。尊重生命，是一个放之四海而皆准的原则。

其实，在严酷的敌我斗争条件下，军人亨里奇的行为绝无瑕疵。而这个案例的特殊之处在与，随着柏林墙的倒塌，“叛国投敌者”与“坚守国门者”这一对貌似敌对双方的矛盾成为事实上的人民内部矛盾。从充分尊重生命的角度，“将枪口抬高一厘米，是最高行为准则，它闪耀着人性的光辉。”无论世态如何改变，对手无寸铁的无辜百姓，只要将枪口抬高一厘米，给对方一条生路，将永远受到道德的褒扬。

这个故事最具警醒意义的启示即如何处理规章制度与正常人性之间的矛盾。

2020年伊始，一场突如其来的新型冠状病毒肺炎疫情席卷全球，所有国家无一幸免。而高龄老人由于生理条件的特殊性，更容易感染新型冠状病毒且易转变成重症患者，因此成为这场疫情中最大的受害群体。在众多经济和医疗都堪称发达的欧美国家，很多

老年服务机构几乎遭遇灭顶之灾！因此，各养老院、护理院、老年医院以及综合性医院都是疫情防控的重中之重！

中国的疫情防控包括对老人的保护都做得非常出色，国家卫健委、民政部相继出台了非常严格的老年服务机构疫情防控制度、管理规章和流程规范。国家和各级政府都要求老年服务机构实行全封闭式管理，疫情期间不允许体系外的任何人进入此类机构。这些制度和措施在很大程度上降低了机构内老人感染的风险，保护了绝大多数的入住老人和机构服务人员。

然而，随着时间的推移，不允许探视的刚性规定也带来了诸多社会问题。比如，入住机构的老人大多数都因高龄、多病、衰弱而处于生命垂危的最后阶段，他们更需要家人的陪伴和安慰，家人们也特别需要与即将辞世的老人多一些温存的机会。但是由于机构长时间严格的封闭式管理，有些老人在最后去世时也不能与家人见上一面，最后几乎是在孤苦凄凉的遗憾中含恨离世！而逝者的家人也会因为没有为自家老人送上最后一程而遗憾、自责终生！

在严峻的疫情背景下，严格执行法律规章是必须的，它是确保服务者与被服务者免受感染的基本措施。但是，人是社会关系的总和，即使在严峻的疫情背景下，对人性的呵护仍然是需要周全的。鱼与熊掌不可兼得，疫情背景下的老年服务机构在遵守严谨的规范制度和兼顾人性温情二者之间，常常置于两难之境。

这样的矛盾真的就那么扞格难容吗？非也！首先，

不管是老年医疗机构还是养老机构，都应该有规范的探视制度。这是机构规范管理所必须，一方面是保证足够的医疗照护工作能够不受干扰顺利开展，同时，也是医院感染管理的规范要求。其次，在“新冠”疫情下，老年服务机构应该更加严格执行国家相关制度规范，该封闭管理的一定要封闭管理，该做流行病学调查、核酸检测及筛查的一定要做到位，严格执行个人标准预防和环境消毒，做好在院老人的分区管理和防护，最大限度减少交叉感染。在此基础前提下，对于极个别病情恶化、心理极度焦虑、濒死期老人的探视，也应该从人文关怀的角度，在做好所有防护措施的前提下，给予最大的尊重和满足！这些防护措施和流程包括：限制探视人数和时间→严格的流行病学调查、出示健康码，必要时提供三日内的新冠病毒核酸检测报告，确定无异常并由家属签字承诺→测量体温→戴口罩和手套→对带入物品进行消毒→严格按照规定路线进入院区→到指定区域探视、尽量不接触其他老人→探视后按指定路线返回。

这是一个“将枪口抬高一厘米”典型的兼容策略。现实工作中，我们会有太多的法律、制度、规则需要坚守，所谓“没有规矩不成方圆”，没有老年服务机构的封闭式管理，对于大多数的入住老人来说，结果将是灾难性的。但是如果只是冷冰冰地执行规章制度，缺少人性和人文的关怀和思考，那么这个世界也将是灰色的，不值得所有人去热爱。也正是因为有了更多的人文关怀、更多的责任担当、更多的人性良知，才有了更多的社会美好！



卓越康复

勇攀康复高峰——顾连人重症康复之路

成都顾连医院管理公司人力资源部 彭宁



重症康复指对危重患者在病情允许的范围内超早期或早期介入康复治疗,预防肌肉萎缩、关节变形、血栓形成等,加快患者尽早恢复心肺功能及躯体功能,减轻其经济负担,促进患者早日回归家庭和社会。作为顾连核心业务,2020年顾连重症康复学科建设取得质的飞跃发展。

2020年7月,成都市老年康疗院重症医学科完成升级扩建,床位由9张增至27张,配置多参数监护仪、有/无创呼吸机、双水平呼吸治疗仪、高流量呼吸治疗仪、床旁超声仪等大量先进监护及抢救设备。

2020年9月,成都顾连康复医院重症康复科完成全面升级改造,床位由7张增至77张,其中ICU病区主要收治ICU后急性期仍需呼吸机支持的患者,每个床位标配心电监护仪、气垫床、电动起立床、有创呼吸机,病区配有电子喉镜、床旁电子纤支镜等抢救设备,

集监护、治疗、康复、护理为一体;HDU病区收治ICU转出的已脱机但仍有气管切开,心肺功能障碍、肌肉萎缩及肌力下降、咳痰无力,仍需监护治疗患者,进一步提高患者躯体功能水平。由此形成“ICU-HDU-普通病房”三位一体的完整治疗链,针对危重症患者提供“重症监护+超早期心肺、运动、心理康复”等专业重症治疗。

2020年10月25日,金华顾连金帆康复医院正式启用,作为金华首个提供重症、功能、老年等全方位康复医疗服务的国际化康复医院,建院之初便以重症康复为核心,着力打造重症康复科:组建了一支拥有数二十年危重症救治、康复经验和三甲医院履历的优秀医疗团队;一期规划25张重症床位,全部按三级医院标准进行配置;建设国内最大36人容量的高压氧舱,开展特色高压氧诊疗项目。



成都市老年康疗院重症医学科和成都顾连康复医院重症康复科升级完毕面向患者开放不久便纷纷满员,这一方面印证了顾连对市场需求的预判,另一方面也展示了行业 and 患者对顾连医疗在重症康复领域医疗技术的认可,坚定了我们以重症康复为核心业务,加大发展力度,成为国内重症康复标杆,引领行业发展的信心。

如果说康复是顾连的初心,那重症康复就是顾连的决心。

随着重症医学的迅速发展,重症患者的病死率显著下降,这部分尚不能转出ICU却又急需早期康复的患者越来越多,而与之矛盾的是,做重症康复的机构在国内寥寥无几。一方面,能够承接重症患者的康复机构少;另一方面,重症康复在国内并没有成熟的实践,经验指导少。摆在康复人面前的重症康复之路正如崖端风景,前景壮丽,却困难重重。那么,顾连人要不要做呢?做!秉承“致力于让每个有需求的患者,以可负担的费用,享受符合国际理念的优质医疗服务”的使命,心知不易,也要迎难而上!

顾连人不打无把握之仗,早在顾连医疗成立伊始,在顾连研究院张安仁院长的带领下,顾连医疗对四川境内各大医疗机构做了详尽深入的调研,发现在四川重症康复几为空白,市场供需严重失衡。针对这一迫在眉睫的问题,顾连人决定涉水一试,当即着手进行团队组建与科室规划筹备。2018年,顾连医疗投资的西南地区第一家大型国际康复专科医院成都顾连康复医院开始收治重症患者,严格按照三甲综合医院ICU配置的设施设备,组建了一支神经、重症、康复、中医、护理的MDT多学科团队,正式开启了顾连医疗

对急危重症患者的救治和重症康复模式探索之路。

神经重症康复科江玥主任说,当时摆在医师团队面前最大的困难就是“无行业经验”可借鉴,整个团队做过重症的没做过康复,做过康复的又没做过重症,文献理论大都为大方向、大纲要,难以进行临床指导。康复什么时候介入,介入的程度标准是什么,都需要小心谨慎地尝试探索。

而对于护理团队来说,一方面面对重症患者,需要快速学习加法,掌握重症相关知识及紧急处理办法、重症系统护理技术、并发症防止、高端检测仪器操作等等,大量新知识新技能需要快速上手并熟练操作;另一方面面对康复需求,又需要学习做减法,研究如何在减少药物治疗的状况下,多用康复护理、良肢位摆放、功能体位等助力康复加速。



同时治疗师团队要面对比普通患者严重许多的原发重症和多重并发症的急危重症患者,康复需求范围从常规肢体、意识等扩大到心肺、促醒、吞咽等,而临床肢体康复作业的精细化标准化要求空前提高。

说起那一段日子,大家都忍不住感叹:“难,是真难啊!”但这一切在追求卓越的顾连人面前是必须要战胜的!临床实践才能带来最快的学习提升,那就是对每一个患者都花更多时间守护,观察应对病情变化,研究调

整方案,磨合团队,超快节奏和加班成了一种默认的常态。拥有十几年丰富重症医学临床经验的姜麟波主任作为中坚力量,已经记不清有多少次在休息时间被叫回医院为病人实施紧急气管切开或气管插管,病人病情太重了不回家,病人多了不回家,19年、20年接着两年年假一天没休。



最终大家用对工作的热情,对同事的配合无间,对攻克重症康复的决心探索出具有顾连特色的成果:以重症康复特色技术+始于评定终于评定的重症康复流程为核心竞争力,以多学科医生团队+重症康复治疗团队+重症康复护理团队组成的MDT多学科重症康复团队为策略,辅以成熟的重症监护和生命支持,形成完整的监护、治疗、康复、护理闭环,成立川内首个重症康复中心;率先拟定领跑行业的重症康复流程及重症康复评估及治疗等流程标准;收治病危、病重、Ⅰ级护理患者和疑难复杂功能障碍患者400余人,成功帮助多名患者恢复身体功能,重回家庭生活。

而在顾连的另一重要业务模块——老年康复,其重症康复也在顾连人的践行中走出另一种特色。鉴于老年患者以慢性危重症为主的病情和康复需求,不同于成都顾连康复医院对重症患者“回归社会”的康复

目标,成都市老年康疗院对老年重症患者的康复目标是“减少患者痛苦,维护患者尊严,提高患者生活质量”。

对于高龄多病衰弱的老人来说渴望得到关爱、受到尊重,康疗院始终秉承“以人为本、人文关怀”理念,运用老年医学核心技术——老年综合评估,将患者的多个健康问题“协调统一”、“整体优化”,针对患者整体情况选择合适且必要的治疗方案,避免老年患者遭受不必要的痛苦和医疗资源的浪费。在这种“全人”理念的指导下,成都市老年康疗院组建了一支包含重症专科、老年专科医师及护士、静脉治疗专科护士、营养师、康复师、护士、照护员、社工等多学科团队,整合老年医学和重症医学理念,综合评估患者整体情况,辅

以营养、康复救治患者。

而在人才队伍建设、开展适宜新技术方面也在加速快跑:2019年11月先后派医生参加中国重症医学专科医师培训,2019年12月派出骨干护士参加中国康复医学会科普工作委员会联合主办的“间歇性经口至食管管饲胃肠营养法”(IOE技术),2020年2月开始陆续选送优秀护士在四川大学华西医院、西部战区总医院等大型三甲医院重症医学科进修学习,2020年5月康复治疗师参与昆明医科大学康复学院康复治疗师规范化培训项目。2019年12月起,先后开展了中心静脉置管术(CVC)、经外周静脉中心静脉置管术(PICC)、气管插管术,以及老年重症患者康复新技术:如冲吸式牙刷口腔护理、间歇性经口至食管管饲胃肠营养法(IOE技术)、气管切开患者语音阀应用、吞咽障碍训练等。

经过大力的建设和发展,多学科团队对以往全院

死亡率较高的“重症肺炎、急性呼吸窘迫综合征、感染性休克、急性脑出血、急性脑梗塞、急性心力衰竭、严重水电解质紊乱等多器官功能衰竭”等老年危重症患者开展有效的救治,并针对所患疾病需高强度护理的患者(如气管插管、气管切开、脑卒中并发症、骨折术后各类并发症)进行良好治疗及照料,大大提升了危重症患者的救治和康复水平。

不忘初心方得始终,经过顾连人多年的深耕和努力,顾连医疗重症康复在人才建设、流程标准及规模化发展上均取得不错成果,在行业内部也获得大力认可,成都顾连康复医院荣任四川省康复医学会副会长单位、成都康复医学会秘书长单位、成都康复医学会重症康复专委会主任委员单位,成都市老年康疗院被评定为成都市老年病重点专科医院。



收获不是终点,我们始终铭记使命和社会责任,在勇于探索的同时也不忘输出,主动为基层医疗卫生机构提供进修学习机会,2020年度共接收进修医师、治疗师7人,举办省级继续教育项目“作业治疗在重症康复中的应用”培训班,并多次派出专家在行业学术会议上进行主题分享。2020年在张安仁院长带领下,成都顾连康复医院签约凉山州会东县开展基层医院对口帮扶,提供含危重病患者的围手术期康复评估与管理等技术指导和支持。

重症康复之路,知无穷尽,行无止境。下一座高峰,顾连人已整装待发,朝着更加细分的亚专科学科前进,加大科学研究,加速人才培养,做卓越康复,为患者提供更加优质的服务!

“康复质控”探索之路——一路共行

成都顾连康复医院医务部 赵静雯

“世界上没有两片一模一样的叶子，所以世界上也没有两个一模一样的人。”同样的，康复治疗中最大的特色也是千人千面，每一个患者都有不同的疾病原因、不同的生理特点、不同的期望值，这就使得康复方式无法完全复制。患者的体验感是对医疗质量最直观的评价，而治疗效果也是对医疗质量评价的核心标准。

国家卫健委发布了16种康复治疗临床路径，我院从建院初期就考虑以临床路径为基石，为患者提供标准化、一致性的服务。但在患者的收治过程中，我们发现我院的康复患者疾病更具有多样化、特异化等特点，在进入临床路径后，我们的退径率、变异率达到100%。由此我们不得不深思，如何以“患者为中心”，提供更专业、更符合患者基本情况的康复治疗。



与人同，与人不同

每一项康复治疗不是一个治疗师或一个治疗组就能够完成的，必须经由团队协作。为更大化发挥各

部门人员的专业效能，我们采取中国康复界一致推行的康复患者治疗方案讨论会，也就是我们日常提到的康复评定会。

多数医院康复科都采用每周固定一个时间为典型或疑难病例召开康复评定会。我院从“以患者为中心”出发，打造10对1的全方位、全康复流程服务管理理念：搭建康复医生、物理治疗师、作业治疗师、言语治疗师、心理治疗师、营养师、护士、康复工程师、传统康复治疗师、社会工作者等多达10个跨专业团队为一个患者“量身定制”康复计划与康复服务。为使患者康复治疗过程中在各个阶段实现治疗的目标、方案达到一致性，我院会根据每位患者的治疗周期召开康复评定会。



10对1康复服务模式

各司其职，优化方案

新的团队总要经历各种磨合，从时间、经验、习惯到工作要求都各有不同。我们将团队在康复中的角色进行分工，使团队成员在各自岗位上对自身职责更加清晰。

医生作为患者康复治疗的整体把控者：从临床角度出发，对患者安全、临床治疗、疾病康复进行评估，并从治疗适应症等多方面把控患者的整体治疗方案。

治疗师团队负责患者康复治疗把控：治疗团队包括传统康复治疗师、物理治疗师、作业治疗师、言语治疗师、心理治疗师、康复工程师等各专业治疗师从功能障碍着手，进行全面评估，针对患者的功能障碍从专业治疗角度开展治疗。

护士团队注重对患者进行康复护理及健康教育：护士不止承担日常医疗护理工作，更填补了除去康复治疗期间的康复护理指导，同时做好康复治疗后的家庭作业督促工作，达成患者的治疗连贯性。对患者不仅注重在院期间的健康教育，也重视出院指导与院外随访，形成优质护理服务的延续链接。

护工、病区客服共同负责患者、家属的信息交换，减少患者家属对患者照护的后顾之忧，以全方位闭环形式为患者提供高质量服务。



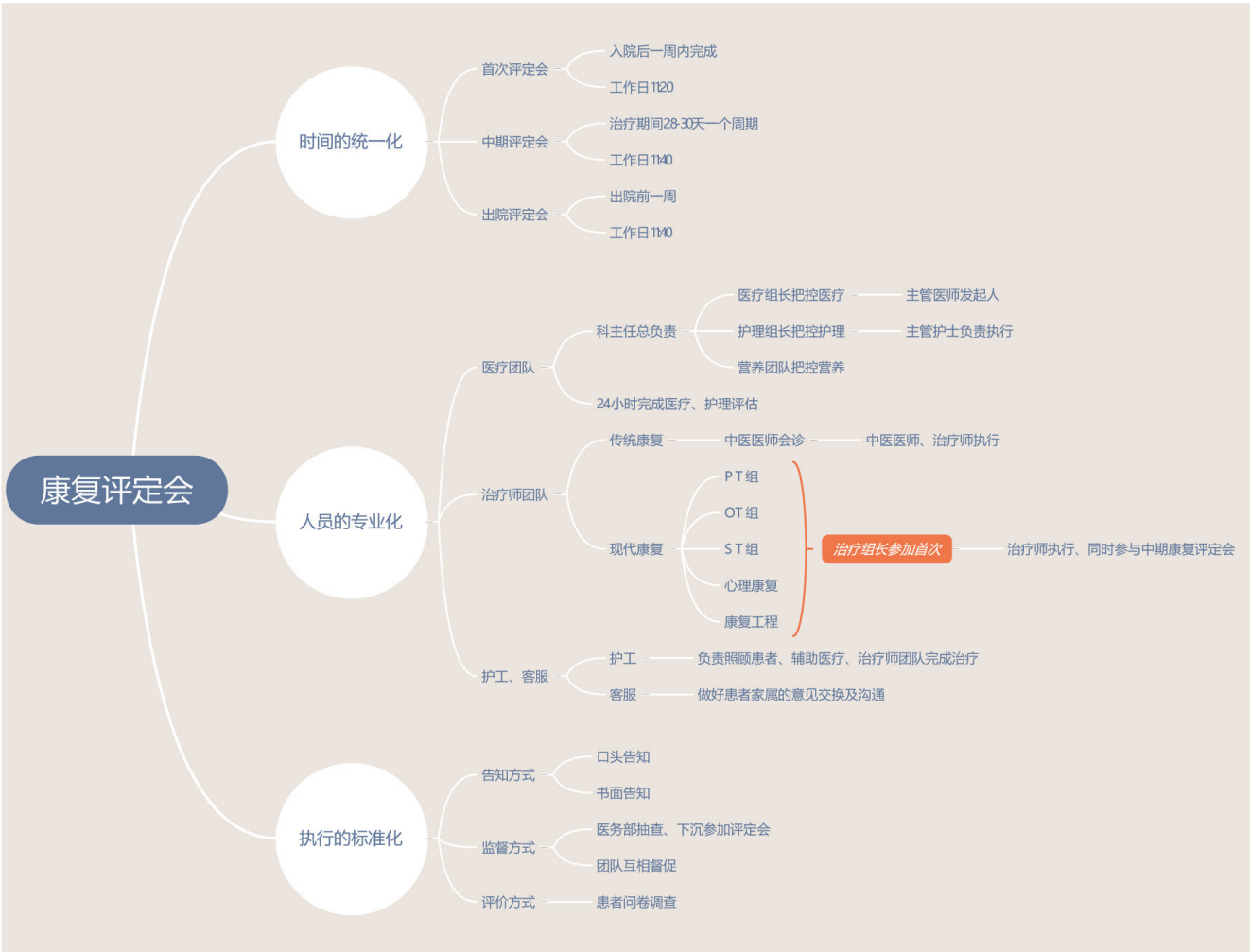
我院康复评定会分为三个阶段：入院康复评定会、中期康复评定会（平均28天为一个阶段）、出院康复评定会。每次的康复评定会均由主管医生发起，各部门人员在评定会上对患者情况进行讨论，达成患者的治疗阶段目标，并确定各部门人员的工作分工及完成要求。

■ 入院首次康复评定会为患者最重要的评定会：要求入院后一周内召开。医生、护士在患者入院24小时内完成各项医疗评估，各治疗专业组在患者入院后48小时内完成康复评估。评定会上将确定患者及家属对康复的期望值、康复目标。结合患者及家属的期望值，各部门人员根据评估情况对患者的康复目标达成时限、方式、能力进行讨论，制定患者的康复方案，同时确定阶段的短期目标（15天）、长期目标（28天）达成计划。

■ 中期康复评定会平均28天-30天为一个周期，会上要对上阶段目标达成情况进行总结，根据上阶段目标达成情况，确定患者下阶段康复目标。

■ 出院康复评定会为患者出院前一周完成，要求会上总结患者入院到出院的康复情况，同时对患者出院后注意事项、居家康复内容、家居改造等提出意见。





康复评定会模型

永无止境, 追求卓越

前期我们通过收集其他成熟康复医院、康复科室的经验, 调研我院患者开展康复评定会的可实施性, 采取分工作类别由科主任负责培训, 强化意识。

以练带教, 在实际工作中由科主任、治疗部主任等团队主要负责人以下沉式方式参与, 在会上进行引导、点评, 促进评定会执行。

增加康复治疗透明化, 获得患者及家属对治疗目标的认可, 共同为治疗目标努力, 达成患者的治疗连

贯性。

医院以患者为中心的服务理念, 可以从我们10对1的康复服务模式中得到具体体现。我们围绕一个患者, 从患者的身体结构、功能障碍、心理健康、社会参与能力四个维度出发, 联合为患者提供专业的康复医疗服务。

质量提升无终点, 践行质量为根本, 为患者提供高效的康复服务, 是所有顾连人的共同目标。康复质控探索路上, 一路共行, 我辈犹荣。

重症康复——始于重症, 止于康复

成都顾连康复医院重症康复科 姜麟波

引言: 重症康复 (intensive care rehabilitation, ICR) 是指针对危重症患者, 在病情允许的范围内, 提高患者的身体、心理及社会功能所进行的治疗。通过积极而有效的重症康复治疗, 改善危重症患者的功能状态, 帮助他们尽早离开监护室, 最终达到最佳的康复状态, 重返家庭和社会。



ICU患者常伴有多器官功能障碍, 长期卧床导致的制动、镇静、镇痛及疾病本身因素, 极易发生ICU-AW (ICU获得性衰弱), 出现ICU后综合征。举个例子, 卧床是保证度过危重期的必要措施, 但是长期卧床和制动又会增加许多新的功能障碍, 加重残疾, 而且往往累及多个系统, 如呼吸系统、心血管系统、胃肠道及内分泌、肌肉骨骼等系统。

在完全卧床情况下肌力每周降低10%~15%, 卧床3~5周肌力降低50%, 肌肉出现废用性萎缩。患者肢体和关节长期制动或肢体放置位置不当, 会使肌原纤维缩短, 肌肉和关节周围疏松结缔组织变为致密的结缔组织, 导致关节挛缩; 骨质缺乏、肌腱牵拉和重力负荷, 加之内分泌和代谢的变化, 会使钙和羟脯氨酸排泄增加, 导致骨质疏松; 长期非经口喂养致味觉减退、食欲下降、咀嚼肌无力, 吸收变差、肠黏膜及腺体萎缩致营养不良, 睡眠节奏紊乱; 长期镇静和制动可致咳痰能力、肺活量、潮气量、每分通气量及最大呼吸能力下降; 体位性低血压、心功能减退、每分输出量减少和静息时心率增加; 长期卧床易致深静脉血栓, 糖耐量变差, 血清内甲状腺旁腺激素增加, 雄激素分泌减少等。

重症康复是改善ICU患者住院期间的预后和出院后功能独立的有效措施。下面我们一起来看看一位重症患者余大爷与顾连重症康复科的故事吧!

“瘴气”让这一场旅游变了味

2019年12月想要“热火”过春节的余大爷，策划了一场云南之行。可就是这场短暂的外出旅游计划，让余大爷做了气切、用了呼吸机、进了ICU，瘦得皮包骨头，严重营养不良，在旅行的第一站就停留了整整7个月。

余大爷回忆说：起初出现双下肢乏力症状时，以为是感冒没有引起重视，吃了感冒药熬了一天情况越来越严重时，还怀疑是外出游玩吸入了“瘴气”，出现呼吸困难送往当地医院后，被诊断为“重症肺炎”。

在当地医院，余大爷一躺就是4个月，重度昏迷2个月，辗转两家医院病情依旧反反复复。

看着躺在病床上日渐消瘦的父亲，心急如焚的儿子便计划着将大爷转回医疗资源更好的上级医院进行康复治疗。

“首选”点燃康复希望

余大爷的儿子说：因为自己是成都本地人，对医疗资源非常了解。专业、正规、设备设施精良的成都顾连康复医院就是首选。

入院后，顾连重症康复医疗团队便为余大爷进行了MDT多学科联合诊疗，根据病情制定了详细的康复方案。



刚入院

入院诊断

01、疾病诊断：

- 1、重症肺炎、II型呼吸衰竭、肺气肿、双肺多发大泡、ICU-AW
- 2、气管切开术后
- 3、低蛋白血症
- 4、中度贫血
- 5、伪膜性肠炎
- 6、重度营养不良
- 7、2型糖尿病
- 8、低钠低氯血症

02、功能诊断：

- 1、心肺功能障碍
- 2、运动功能障碍
- 3、吞咽功能障碍
- 4、言语功能障碍
- 5、ADL受限



床旁站立训练

康复目标

01、近期目标：控制感染，增强营养，提高自主咳嗽排痰能力，进一步提高心肺耐力。

02、远期目标：拔除气切导管及胃管，经口进食，步行出院。

康复方案

康复护理：一级护理，吸痰护理、口腔护理、气管切开护理，防坠床

临床治疗：抗感染、纠正贫血、纠正低蛋白血症，调节肠道菌群，稳定斑块、控制血糖等药物治疗

心肺康复治疗：体位排痰、床旁功率自行车、呼吸训练、运动疗法、体适能训练（心肺）、耐力训练、肌力训练、平衡训练

言语吞咽治疗：吞咽功能障碍电刺激训练、吞咽功能障碍训练、口肌训练、发音训练、下颌关节运动训练、直接摄食训练

余大爷终于回家了

经过三个月的康复治疗，现在的余大爷可以自己吃饭，无任何帮助下独立行走，日常生活也能自理。出院那天，余大爷激动地说：“出来大半年了，终于可以回家了！”看着其乐融融的余大爷一家，所有医护人员都为其开心。而余大爷这三个月一点点、一步步走过的康复之路也是对成都顾连康复医院治疗效果的充分肯定。



上下楼梯训练

步行训练

重症康复的意义：

■ 临床治疗：生命体征监护、系统疾病治疗、危险因素管控、并发症防治等。

■ 康复介入：监护下超早期及早期康复介入，提高患者全身功能水平，如促进意识恢复、加速脱机拔管进程、促进瘫痪肢体功能恢复、帮助感染控制，预防肌肉萎缩、关节变形、血栓形成等并发症。

■ 加快转入普通病房，缩短住院周期，降低医疗费用。

重症康复主要对象：

■ ICU中病情相对稳定，仍需呼吸机支持患者的早期康复治疗；

■ ICU中因疾病导致营养不良，肌肉萎缩，肌无力，关节挛缩、僵直，心肺功能障碍等ICU-AW（ICU获得性衰弱）患者的康复治疗；

■ 长期呼吸机通气后呼吸机依赖患者的脱机康复治疗；

■ 脱机后气管切开患者气管拔管康复治疗。



回家后的余大爷，回归正常生活

从容面对 不再回避——关爱阿尔茨海默病患者

上海恩康医疗管理有限公司运营部 马晓倩



“世界阿尔茨海默病宣传日”是由国际老年痴呆协会1994年在英国爱丁堡第十次会议上确定的，每年的9月21日，全世界的许多国家和地区都要举办这个宣传日活动，使全社会都懂得阿尔茨海默病的预防是非常重要的，应当引起足够的重视。随着我国老龄化进程加快，阿尔茨海默病的患病率也已呈逐年显著增长的趋势，目前中国有阿尔茨海默病患者

1000多万，且平均每年约有30多万新发病例。2020年9月21日，是第27个世界阿尔茨海默病日，今年的月主题继续为“Let’ talk about dementia”，中文译为“从容面对 不再回避”，号召全社会能够从思想认识去改变，摒弃那些被灌输的看待阿尔茨海默病的消极、悲观的观念，号召全社会共同参与，让环境变得友好并发挥作用。

阿尔茨海默症，俗称老年痴呆，是一种严重的智力致残症，多发于中年或老年前期，病人从轻度记忆与认知障碍到最后的植物状态，要经历几年甚至几十年，对于病人和家属来说都是一个痛苦而漫长的过程。为了更好地提升失能失智老人的生活品质，集团旗下的杭州和康第二康复医院成立了阿尔茨海默病专科独立院区。它坐落于杭州笕桥街道俞章社区，建筑面积8902平米，设计规划床位350张。9月21日，和康二院·阿尔茨海默症特色病区启动仪式暨世界阿尔茨海默病日专家义诊公益主题启动会在医院隆重举行，该院区是中国阿尔茨海默病协会技术指导单位、日本长崎大学园艺康复专家指导医院、湖州师范学院阿尔茨海默症临床诊疗基地，目标是建设成华东地区有规模、有特色的阿尔茨海默病临床诊疗基地，给予阿尔茨海默病患者及家庭更多关爱，为治疗提供更多希望。



和康二院·阿尔茨海默病区依托三甲名医专家，引进日本园艺疗法、美国音乐疗法以及中国民间传统手工艺，重点打造园艺疗法、活力健身、庭院景观

三大功能模块。院区拥有两千平米的屋顶景观庭院和园艺康复乐园，通过在花圃中轻度劳动、接触植物，锻炼患病老人的身体和记忆，为认知功能下降、有精神症状和行为障碍、日常生活能力逐渐下降的早晚期不同阶段失能失智长者，全方位指导其身、心、灵、意志情境的提升和疗愈。



阿尔茨海默症患者不同于普通患者，护理程序要比一般护理复杂繁琐，对阿尔茨海默症患者要像照顾孩子一样拥有爱心、细心、耐心和责任心，他们需要的不仅仅是专业的医疗服务技术，更重要的是生活上、心理上的陪伴与照护。二院新院区通过园艺疗法、音乐疗法及手工艺等方式，加上医护人员的悉心照顾，不断激活老年人的生活状态，在日常生活中为患者提供更为灵活、适用的康复方式，让患者不断恢复生活技能。虽然阿尔茨海默症患者很难治愈，但我们相信，在专业的医疗、护理、康复服务下，可以不断提升患者生活质量，减轻家人的生活负担。同时，我们也呼吁每个人参与到阿尔茨海默病的防治中，家庭不放弃、社会不抛弃、公众不歧视，共同构建和谐的生活环境，让老人可以享受有品质、有尊严的生活，真正做到“从容面对 不再回避”！

“快乐老教授”的康复生活

金华顾连金帆康复医院康复科 傅新颖

帕金森病，是一种常见的慢性退行性神经系统疾病。表现为震颤、肌强直、动作迟缓、姿势平衡障碍等运动症状和嗅觉减退、便秘、睡眠行为异常以及抑郁等非运动症状。

近日，我院接诊了一位帕金森病患者——吴教授（化名）。吴教授自1996年的一次学术报告会上首次出现震颤症状至今，已与帕金森病抗争了24年余。多年来，吴教授始终坚持规范的药物治疗以控制病情，患病十九年之后的2015年，吴教授的病情加重了，记忆力明显减退，思维较迟钝，说话语言不清，音调平淡，颈部僵硬，左上肢震颤明显，手不灵活，行走步态蹒跚，起床、迈步、转身等动作费力，呈弯腰驼背姿势，日常活动明显减少，不能做穿衣、写字等精细运动，基本生活明显受到影响。于2016年吴教授前往华山医院行脑深部电刺激术（DBS）。

DBS手术又称脑起搏器手术，是向脑内植入微小的电极并连接神经刺激器，通过电刺激脑内特定核团来治疗帕金森病等功能性脑病的治疗手段，具有不损伤脑组织、可逆、可调节、疗效好等特点。对于药物早期治疗显效明显，但中后期疗效明显减退，或出现严重运动波动及异动症的帕金森病患者，可选择“DBS”治

疗。

行“DBS”术后，吴教授的帕金森症状有了极大的好转，但在今年年底的某一天早晨洗漱完后，吴教授的左侧肢体再次出现震颤，持续了2-3分钟，症状再次出现逐渐加重的趋势，遂来我院住院治疗。



吴教授入院后，我们首先对吴教授进行了详细的评估，发现吴教授言语稍欠清，感觉功能部分减退，有明显的步态异常和姿势异常，重心偏向右侧，左侧肢体肌力较右侧差，平衡、协调能力欠佳。针对吴教授的病情我们制定了个性化康复方案，对吴教授进行左侧肢体肌力训练，平衡训练，姿势控制训练，感觉统合训练以及手精细功能训练等康复治疗。同时基于吴教授自患病以来，对于自身情况的落差感和自我否定感的考虑，我们认为康复治疗的趣味性以及与患者之间的沟通交流同样重要，所以我们侧重选择一些吴教授更感兴趣，且更易于接受的游戏活动方式来进行每天的康复治疗，例如：巴氏球上抛接球，趣味捡石子等。该康复方案也获得了吴教授的认同和积极配合，每天都是第一个出现在治疗大厅，愉快地开始一天的康复训练任务。



经过一段时间的康复治疗，吴教授的步态获得了明显的进步。平衡功能和异常姿势有了较大的改善，左手的精细功能得到了明显的提高，心情也逐渐变得开朗起来，家属和朋友们也都一致认为吴教授的整体

状况有显著的变化。如今的吴教授，虽自我认同感还是有些低，却是一个能给同期入院的患者进行心理疏导的快乐的老教授了。



帕金森的康复治疗虽然只是针对帕金森病的运动症状的对症治疗，但越来越多的证据表明，运动康复对老年人和神经退行性疾病患者的生活质量有积极的影响，它不仅能改善帕金森病的运动症状，还能改善患者的情绪。目前，多学科康复治疗已被广泛应用于帕金森病患者的治疗，但由于疾病的进展程度和个体需求的不同，康复治疗应根据患者的个体情况做出相应的调整，既要考虑标准化，也要具有个性化。以最大限度地提高患者的身体功能，改善患者的生活质量，以尽可能地减少并发症的发生为目标，帮助前来寻求帮助的每一个患者尽早回归家庭，回归社会。

快乐康复——结构化教学法

芒果儿童健康中心医疗部 邓玲

“晨晨，来捡时间表”“晨晨，你去邀请小朋友一起玩游戏好吗？”“晨晨，我们和小朋友分享蛋糕好吗？”“晨晨，接下来我们要做蛋炒饭了哦！”这是怎样的一个孩子在康复中心需要做这些训练呢？这些不应该是幼儿园教的吗？咋还要做饭啊？如果你有这些疑问，可能你对这群“来自星星的孩子”还不够了解。



随着孤独症个案的增加，2019年芒果儿童健康中心正式引进结构化教学法。结构化教学法（TEACCH）

是孤独症相关交际障碍儿童的治疗和教育方案。该方案40年前在美国北卡罗来纳州兴起，现已流行于世界各国。作为一种以学校为背景的特殊教育干预方案，结构化的交际能力教学或训练，是这一方案的主要特色。其主要干预策略，是把孤独症儿童课堂教学中的个别化教育方案和家庭生活中随时随地的交际能力训练结合起来，同时在中心治疗也是为了让孤独症孩子们能更自然地融入集体生活。还记得第一次带着孩子们进行“煮玉米”，原本眼神呆滞的晨晨被咕噜咕噜的水声吸引，之后充满疑问地望向我们时，我们心中涌出的那种激动、眼中流露出的那份期盼、心中升起的那份希望至今都历历在目，同时也让我们感受到结构化教学的魅力之所在。

“来自星星的孩子”果然特立独行呢！总是拥有自己的想法，特点之一“高冷”也就是缺乏社交技能。社交技能的发展迟缓或者不足会严重影响到个体的社会关系、同伴友谊以及个人的心理状况。这些会让孩子们在日常玩耍活动时寸步难行。所以需要从各个方面进行干预，如共同注意、模仿、社会认知、面部表情识别、情绪表达、社会情绪等。这些看似简单的技能，每一个都像是一堵“墙”一样堵在孩子们面前，需要我们和他们一起去把“墙”推倒。

于是中心的老师们开始翻阅资料、查看病例。由于这些孩子在学习能力方面较为落后，他们不能理解

事情的先后、事情的开始和结束、事情中的表现与奖励之间的关系。所以，结合结构化教学方法，利用小朋友的视觉强项，给小朋友制造一个清晰有利的环境，系统地设计教学环境，让小朋友在舒适的环境中去发展社交能力，能够更为明确地知道自己下一步需要做什么。



在一段时间的治疗后，我们发现包括晨晨在内的孩子们在语言表达、语言运用方面能力欠佳，不知如何运用语言来表达自己的感受，所以会有发脾气、丢东西的行为出现。还有一些孩子会重复老师说的话，比如老师说“这是我的杯子，另一个是晨晨的杯子，你去把它拿过来吧”，孩子就会复述这段话，但是还是会去拿杯子过来。每次需要晨晨去邀请其他小朋友一起玩的时候，我们就会给他一张时间表，目的是给予明

确的视觉提示，让孩子明白自己需要去干什么。而结构化教学就是利用孤独症儿童在视觉方面的优势，通过制作视觉提示卡，让孤独症儿童一看就知道应该做什么。在接收他人语言时，给予辅助沟通策略，帮助其更好地理解互动的关系，主动与人进行简单的交流。

在对晨晨的结构化教学过程中，我们不断地总结经验，对比效果，落地实践，让我们在接下来的工作开展中有了更多具有针对性的应对方法。

为了进一步了解结构化教学法在孤独症儿童社交技能方面的作用，在征得家长同意后，我们对个案进行了结构化教学的试验。个案安坐能力欠佳（好动），等待能力差，注意力易分散，听指令较差（自我意识较强），在生活中没有给个案主动表达的动机及命名机会，导致个案沟通形式单一，只能运用单一的发音而不能运用语言。给个案设计了如下的目标：能够安坐，学会等待，能够明白交换、分享的概念，能用言语提要求，并能运用社交用语“我请你”。结构化教学利用其教学方面的特点给孤独症儿童提供了很好的帮助，在孤独症儿童的社交技能训练方面有着非常重要的作用。

总而言之，结构化教学是依据患儿的特点，通过有组织、有系统的学习环境和物品，以及教育训练内容程序，去改善患儿对环境的适应以及对教育训练方法内容的掌握和服从，建立小朋友独立工作的能力，以便小朋友更好地融入家庭、融入社会。采用不同的治疗方法，对孤独症有不同的疗效。结构化教学方法给孤独症儿童提供特殊的视觉提示和熟悉的社会环境，弥补了孤独症儿童在社交方面存在的缺陷，为孤独症儿童可以更好地适应社会环境，融入社会提供了有效的帮助。

感恩老兵，我们用心谱写更多的“红色”歌谣！

绵阳顾连老年病医院企划部

1962年，炮火硝烟中走来，那是老兵的时代。
今天，祖国伟大复兴，老兵们也渐渐进入了暮年……

78岁高龄的汪爷爷是一位老兵，曾参加过1962年的边境战争，历经战火洗礼，功勋卓越。在2020年2月28日，汪爷爷因突发脑梗倒在了家里。经过抢救及1月的治疗，汪爷爷虽然生命体征平稳，但是留下了很多后遗症（左侧肢体功能障碍、吞咽功能障碍、大小便失禁、意识障碍）。



刚入院时

让汪爷爷能说话、能站起来、能生活自理，成了全家最大的心愿，他们不想让精神了一辈子的老兵就这样“倒下”。于是在邻居的介绍下，4月24日，汪爷爷在儿子的陪同下，来到了绵阳顾连老年病医院进行康复治疗。

早期康复介入

2020年4月24日，汪爷爷脑梗后1月余，由康复科主任、康复科医师、内科医师、治疗师团队对他进行了多学科诊疗及评定。

入院情况

- 突发性脑梗后1月余；
- 左侧肢体无力伴功能障碍；
- 吞咽功能障碍；
- 大小便失禁，日常生活不能自理；
- 精神萎靡，情绪焦躁，语言欠流利。

入院评估

MMSE评分	6分	提示中度认知功能障碍
Braden评分	13分	提示中度风险
跌倒、坠床风险评估及安全隐措施评分	4分	提示低风险
日常生活自理能力评分	5分	提示重度依赖，全部需要他人照顾

根据汪爷爷的病情，制定了涵盖医疗、护理、康复治疗个性化的康复计划：

早期：改善左肩活动范围，改善床上翻身、卧坐转移，提高转移、平衡功能。

中期：改善患者吞咽功能，进一步提高患者体位转移及平衡功能。

后期：提高步行能力，提高患者生存及生活质量，提高日常生活活动能力。

军人的“红”——永不言败

康复的路是艰辛的，不仅需要医护人员的努力，同时也需要患者的配合和努力，汪爷爷每天按时到康复大厅进行康复训练，边做康复训练边和大家讲述他在雅鲁藏布江的故事。爷爷说：“以前日子很苦，我都挺过来了，现在日子好了，我一定要在顾连医护人员帮助下努力康复，把未来的日子过得更好！”从汪爷爷坚定的眼神里流露出来的是永不言败的精神！

早期康复(0-20天)



左侧上肢及下肢综合运动训练
恢复上肢肢体力量，防止肌肉萎缩。



转移动作训练
增强肌力，提高体位转换能力。

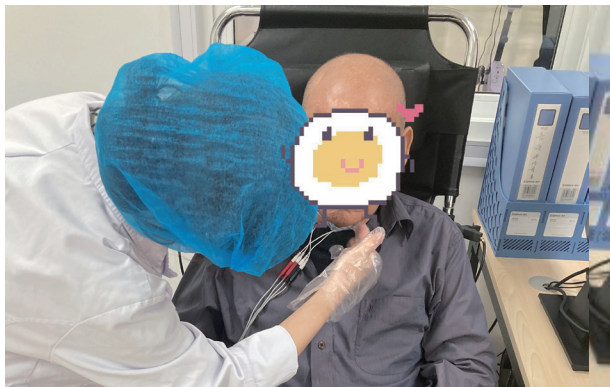


电动起立床训练
改善下肢血液循环，增强下肢肌肉力量。

中期康复(12-40天):口肌训练、吞咽障碍电刺激训练、继续转移动作训练、平衡功能训练、上肢综合运动训练



口肌训练
增强口部肌肉活动能力,改善发音,提高发音清晰度。



吞咽障碍电刺激训练
改善吞咽功能,防止噎呛。

汪爷爷脑梗后通过左侧上肢及下肢综合运动训练、转移动作训练、电动起立床训练、口肌训练、吞咽障碍电刺激训练,康复效果明显。

后期康复(41-60天)
站立+步行能力综合训练



刚入院时



康复治疗十天



康复治疗四十天



康复治疗五十天

汪爷爷经过近两个月的康复治疗,从不能站立到可以行走、从口齿不清到吐词清晰、从生活需要别人帮助到生活自理,这不仅仅是汪爷爷的成功,也是对我院康复治疗效果的肯定。

绵阳顾连老年病医院的康复治疗是早期的、正规的、全面的,不仅能够最大程度地恢复患者的肢体功能、语言功能,而且能够最大程度地提高患者的日常生活能力,减轻家人护理负担,最大限度地让患者回归家庭、回归社会。

吞一根特殊“面条”,就可以解决吞咽障碍难题?

成都市老年康疗院康复科 赖丽

俗话说:民以食为天。但在我们医院,有些患者不能享受进食的这一美好过程,因为他们有吞咽障碍,不能安全有效地进食。吞咽障碍的高发生率,让很多人吃饭都成了难题。

吞咽障碍是目前世界三大顽疾之一,会导致误吸和误吸性肺炎、营养不良、脱水甚至是窒息等诸多并发症,这些并发症又会影响吞咽功能,进一步加重吞咽困难。吞咽困难不能得到有效解决,将增加患者的痛苦,影响患者生活质量,增加家庭的心理和经济负担。为了保证患者营养和水分的摄入,目前国内大多数采用留置胃管。然而,长期留置胃管的患者存在吞咽反射迟钝、不同程度的贲门肌肉松弛,胃肠蠕动减慢,胃-食道返流率较高,易促发或加重肺部感染,而且可能还会导致鼻咽部溃疡,食管、胃粘膜糜烂。若是意识障碍患者,还有拔管发生意外的危险,更增加了患者的痛苦及家属的心理负担。并且,留置胃管期间也不利于吞咽功能训练,从而严重影响了患者的康复进程。

那么,有没有更好的方法让吞咽障碍患者安全进食呢?答案是,肯定有。为了进一步提高吞咽障碍患者的生活质量,成都市老年康疗院于2019年12月30日-2020年1月5日期间派遣骨干护士参加郑州大学吞咽障碍研究所与中国康复医学会科普工作委员会联合主办的IOE(间歇性经口至食管管饲胃肠营养法)培训班,并成功将技术带回医院,现已在院顺利开展数十例。

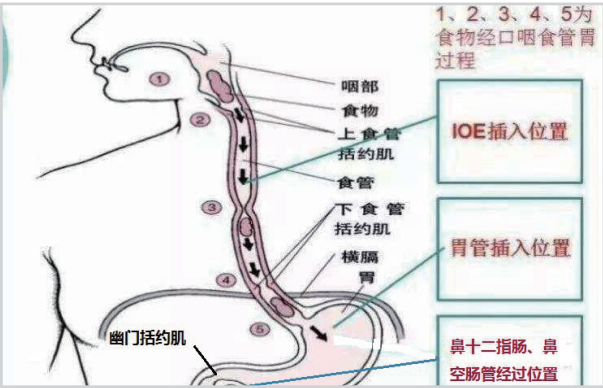


案例分享:一位85岁高龄男性患者,因为脑梗塞引发吞咽障碍。经误吸风险评估后,发现患者误吸风险极高,虽能经口进食,但极不安全。在使用IOE前的一个月里,患者几乎每隔10天就会出现高烧、肺部感染,考虑是因吞咽障碍引起的吸入性肺炎,经专业评估后,科主任与护士长反复与家属沟通,获得家属同意,对该患者进行了IOE置管。在置管过程中,因为患者有严重的认知障碍,不仅不能很好地配合置管中的吞咽动作,还会不停地摇头摆脑,甚至用牙齿咬住管子,给置管带来了很大的难度。但是经过两名护士的默契配合,置管护士运用专业知识以及熟练的手法顺利完成置管。经过一个多月的治疗,患者再未发生肺部感染,喝水不用增稠剂了,进食量与饮水量增加了,营养也跟上了。这项技术的运用也得到了患者和家属的认可。这是一项简单易操作的技术,但是因为患者的配合度不同,我们在实际运用中要利用头脑风暴面对临时出现的各种问题。

什么是IOE？

IOE (intermittent oro-esophageal tube feeding) 是间歇经口至食管管饲胃肠营养法的简称——根据需要间歇经口途径放置导管至食管，流质营养物质通过该导管注入食管内，通过食管的蠕动将食物带到胃内，让患者通过自身胃肠消化吸收提供机体营养支持的方法。

	胃造瘘法	鼻胃管法	曾氏营养管法
置管时间	24小时持续	24小时持续	<10分钟/次；3-4次/
每次灌注入量	200ml	200ml	500-600ml
每日灌注次数	>10次	>10次	3-4次/日
置入端位置	上腹壁	鼻腔	口腔
终端位置	胃	胃	食道中段
通气	无影响	影响鼻通气	无影响
贲门功能	无影响	贲门松弛	无影响
误吸性肺炎	易发生	易发生	不发生
皮肤消化道感染	易发生	易发生	不发生
营养不良	易发生	易发生	不发生
死亡率	高	低	不发生



一般针对无法自主经口进食的患者，传统技术常常采取胃管、鼻十二指肠管、鼻空肠管、胃造瘘，各有利弊，适宜人群不同。IOE具有以下等优点：

1.无创舒适，操作简便，依从性高。

在患者需要进食时，经口插入食饲管进入食管，像吞一根粗的“面条”一样，无明显不适感，无创舒适，患者依从性好。稍作培训，掌握操作要点及技巧后，患者和家属即可自行操作，避免辗转医院的奔波劳累。



2.除了是进食替代的手段，它更是一种治疗吞咽障碍的有效方法。

通过每天对吞咽过程的反复刺激，吞咽功能进一步得到锻炼，不少鼻饲患者因此技术的开展及实施，从此拔掉了鼻饲管，可以自主经口进食。



3.进食更加符合正常人生理规律，并发症少。

长期留置胃管的伤害



减少鼻腔受损：IOE置管终端末端位置在食管中段而非胃，符合正常人生理规律，避免了鼻腔刺激，无鼻腔变形及鼻腔粘膜溃疡等其它不适感。

减少食管反流：因插管时间少，避免了对食管长期刺激，减少了食管内分泌物增多引起反流误吸的风险，减少了吸入性肺炎的发生率。

减少胃食管反流：因插入部位仅在食管段，避免了胃管造成食管下段括约肌长期处于舒张状态而造成胃内容物的反流及误吸，减少了吸入性肺炎的发生率。

减少消化道出血：胃管长期经胃酸浸泡侵蚀，易硬化，鼻饲管头端摩擦胃粘膜而导致的损伤及出血，IOE插入部位在食管，且插入时间短，从而避免了置管导致的胃粘膜的出血及溃疡。

4.降低患者死亡率，提高生活质量。

每次注射量最多可达到500-600ml，每日3-4次，较胃管注入食量明显增加，有效改善患者营养不良，同时减少误吸、反流、消化道出血等并发症导致的死亡，减少抗生素应用，缩短住院时间，有效提高患者生活质量，节约医疗费用。

5.减少置管时间，提高患者生活质量。

置管时间极短，每次小于10分钟即可完成，每日3-4次，彻底改变了吞咽障碍患者长期留置鼻胃管的局面，提高了他们的生活质量。

适应症：

- 中枢神经系统导致的吞咽障碍
- 头颈部肿瘤放疗或者手术前后吞咽困难者
- 老年人器官衰退相关额吞咽困难
- 呼吸功能障碍行气管切开、气管插管或机械通气辅助呼吸、需长时间营养支持者
- 吞咽功能正常但摄入不足，如烧伤和厌食症患者
- 婴幼儿喂养困难
- 认知障碍或者意识障碍相关的吞咽困难者
- 所有吞咽障碍患者的终末期

禁忌症：

- 小肠克罗恩病
- 肠梗阻患者
- 脑出血急性期
- 严重出血障碍

IOE在临床中应用，为吞咽障碍患者带来了福音。吞咽障碍不再是进食阻碍，他们的生活将会越来越有“滋味”。

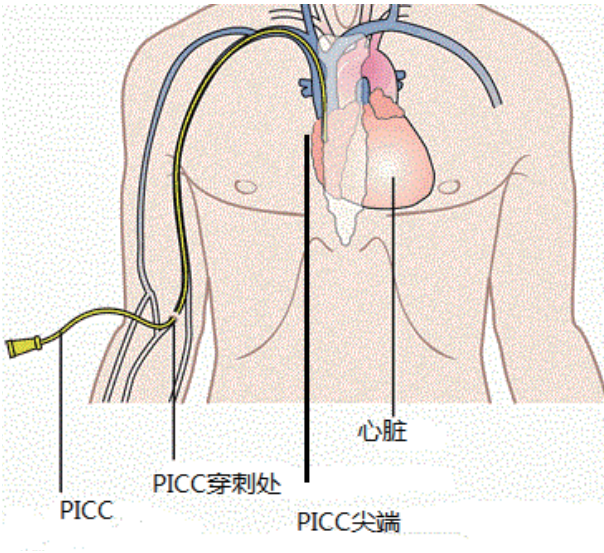
长期输液患者的福音——PICC置管术

成都市老年康疗院重症医学科 徐一方

在医疗技术迅猛发展的今天，静脉输液仍是主要的临床治疗手段之一。我院老年患者因血管条件差、病程久，需长期输液。因此，为他们建立一条无痛、安全的静脉通道，减少反复穿刺的痛苦尤为迫切。为此，我院重症医学科今年开展了B超引导下改良塞丁格（MST）PICC置管术，很好地解决了这一难题。

PICC是经外周静脉穿刺中心静脉置管（Peripherally Inserted Central Venous Catheters）的简称，是指经外周静脉——上肢的贵要静脉、肘正中静脉、头静脉、肱静脉，下肢的大隐静脉（新生儿）、颈外静脉等穿刺置管，尖端位于上腔静脉或下腔静脉的中心静脉导管。

B超引导下改良塞丁格（MST）PICC置管术是目前临床上PICC置管的“黄金标准”。超声引导PICC穿刺可直观地显示血管解剖结构，实时引导、全程可见，具有损伤小、并发症少等优势。一般可留置3个月-1年，只要导管留置期间无并发症出现，在导管有效期内均可使用。



PICC置管的适应症：

- ①要长期或大量输液，外周静脉条件很差的患者，如老年、水肿、肿瘤和大面积烧伤等；
- ②需行全胃肠外营养(TPN)的患者；
- ③肿瘤患者行静脉化疗及脑部疾病患者需频繁输入脱水药物时；
- ④需监测中心静脉压的患者；
- ⑤危重患者；
- ⑦需反复输血、血制品或采血、肾透析等的患者；

PICC置管的禁忌症：

- ①已知或怀疑有全身感染或感染源的患者；
- ②穿刺部位有感染、损伤、放射治疗史的患者；
- ③患有严重出血性疾病的患者；
- ④血管顺应性差的患者；
- ⑤患有上腔静脉综合征的患者；
- ⑥乳癌术后患侧手臂。

PICC常见并发症：

静脉炎、导管堵塞、置管所致的感染、血栓形成等。但每个并发症都有其相应的防治方法。充分评估、严格执行各项操作规程、患者良好的遵嘱行为是预防PICC并发症的基石。

截至今年11月，我院已为16名高龄老年患者安置了PICC（其中最大年龄98岁），有效解决了他们的输液难题。置管后，操作护士还会进行个案分析、总结，并交由医院静疗小组负责后期导管维护及指导。到目前

为止，无一例发生严重并发症。

案例分享：2020年1月12日，病情危重的张爷爷（化名）从外院转入我院，急需为他建立一条良好的静脉通路，来维持治疗和配合抢救。但长期卧床、身体极度衰弱、血管脆性大，给临床静脉穿刺带来了极大的困难。为减轻张爷爷的痛苦及保障静脉用药，医护人员对张爷爷的整体情况进行了充分评估，并向其家属介绍了PICC置管相关情况。在征得家属的同意后，为张爷爷进行了超声引导下改良塞丁格PICC置管。在置管过程中，因患者病情原因，无法长时间保持固定体位；同时，患者的血管偏细、活动度比较大，给置管造成了一定困难。但经过医护人员的通力配合，静疗专科护士运用专业知识及娴熟手法克服困难，顺利完成了穿刺。此次置管，不仅为张爷爷解除了反复穿刺的痛苦，同时为治疗和抢救提供了保障，受到了患者及家属的一致好评。直至今日，张爷爷的PICC仍正常使用中，未见明显并发症发生。



在集团的带领下，今年我院医疗水平突飞猛进，重症医学科医护团队不断加强学习，与时俱进，学以致用。根据医疗技术发展情况，结合临床实际需要，开展造福患者的新技术，提升医疗护理服务能力，确保患者得到安全有效的治疗！

传统中医与现代康复的有机结合

成都顾连康复医院中医科 邓盛林

加入顾连3年多了,从最初对现代康复的表浅认识到尝试将传统中医融入其中,这是一条颇有挑战的荆棘之路,这一路走来有坎坷,有收获,有惊喜,更有激励。今天,将心路历程与大家进行分享,希望得到更多的理解与支持!



其实,传统中医与现代康复并不矛盾,两者相融会起到事半功倍的疗效。来康复医院的患者,即使是危重急症都可以单点式或全面介入中医治疗(包括针灸和口服中药)。例如,ICU的脑卒中患者常常伴有肺部感染、大小便问题、顽固性呃逆等,针对其中一个症状如痰多,就可以单点式介入针灸(针刺肺经穴位、中药贴敷化痰等)或口服中药化痰止咳。而中医全面介入治疗则是首先全面评估患者的全身情况,如脑卒

中常见的认知功能、言语功能、吞咽功能、中枢性面瘫、复视偏盲眼震颤、耳鸣耳聋、肩关节半脱位、肌张力增高(肌痉挛)、爪型手、足内翻等,基础疾病及心肝脾肾功能(又以心肺功能为首要),以及常见并发症如失眠、情绪障碍、癫痫、咳痰、呃逆、食欲不振或消化不良、便秘或便溏、遗尿或尿闭、自汗或盗汗,甚至月经不调等等,患者常常合并有上述四、五个甚至更多的病症,中医科按症状轻重缓急,分主次、分阶段,可采用针灸、中药贴敷与中药内服等方法全面调理。同时在治疗过程中配合语言疏导(将中医对病因的分析、辩证与预后转归的认识讲解给患者与家属)、饮食起居调理、中医保健锻炼方法、心态与情绪管理等,使病人在潜移默化中转变观念,积极配合治疗,取得最佳疗效。在我看来,我们的语言疏导、中医保健锻炼等方法与现代康复的PT、OT、ST等方法不谋而合,可以相得益彰。

为了使传统中医与现代康复更好结合,我也进行了一些尝试。如积极学习并了解现代康复知识,接受现代康复理念,了解现代康复对患者的评估方法,并运用到中医诊断中,使中医诊断与西医诊断保持一致或对应;了解我们医院最新、最高科技的现代康复设

备的功效,在制定针灸治疗方案时可以横向思维,避免冲突;自己练习瑜伽体式,感受身体各部位肌肉的运动方式,借鉴现代康复PT动作体式,结合传统中医点穴按摩、刮痧、八段锦、中医保健操等方式,指导患者适当锻炼,辅助肢体功能恢复。



然而,在这个过程中我也有一些困惑。在成都顾连康复医院这个大家庭里,传统中医治疗与现代康复PT、OT、ST的治疗都是在主管医生的统筹之下,但是以往有相当一部分主管医生对中医知之甚少,有个别医生甚至对中医治疗存在一些误解,比如肌张力高的患者不能用电针,口服中药会损害肝肾功能,传统中医治疗与现代康复不能混搭等。那么,如何使这部分医生了解中医,并能将中医结合运用到康复治疗中,成为了我的一个困扰。毕竟,传统中医与现代康复的融合单凭一己之力是远远不够的,必须要方方面面的协助配合。所幸,医院管理层搭建了很好的沟通交流平台——多学科康复评定会。由主管医生主持的评定会集合了与患者相关的医、护、治各条线,康复治疗更是细分PT、OT、ST与中医治疗。现在,通过康复评定

会,大家互通治疗方案、治疗进展、治疗难点、阶段治疗目标等,互为助力,共同提高疗效,最终达成康复目标。通过康复评定会,越来越多的临床医生开始了解中医、相信中医,并主动建议患者采用现代康复加中医针灸治疗和口服中药全面调理,极大加速了患者的康复疗效,临床科室、康复治疗部与中医科的磨合协作也越来越顺畅!

目前,中医科已经拟定明年的工作重点,即建立脑卒中单病种的标准化中医诊断与治疗方案(包括中药标准化处方和针灸取穴标准化处方),以便临床医生更直观地了解中医,并促进中医治疗的推广与临床运用。

中医科是成都顾连康复医院的一份子,希望我们能更好地将传统中医融入现代康复,创造顾连的品牌特色,为患者快速康复助力。



人文医疗



无缝衔接后急性期康复,让车祸伤员活得更“保险”

成都顾连康复医院营销部 周月娥

自2019年5月成都顾连康复医院与中国太平洋财产保险股份有限公司成都中心支公司签署定点医院合作协议以来,双方通过探索“康复+保险”合作模式,建立完善的车祸伤伤者后急性期康复与人伤理赔保障体系,已为颅脑外伤术后、脊髓损伤术后、骨折术后、周围神经损伤术后等车祸伤伤者提供后急性期康复。



无缝衔接后急性期康复 助力车祸伤员更好回归

为伤者提供绿色康复诊疗通道、专业康复治疗 and 康复指导,降低、改善甚至恢复伤者因损伤导致的功能障碍,对提升伤者的生活质量具有重要意义,在缩短伤者的住院周期、减轻医疗负担方面更有着长远意义,这也是成都顾连康复医院与太平洋保险合作的初衷。



“还好在我做完手术后,理赔员告诉我可以到顾连来做康复,不然我现在肯定是个残废了!”江大哥说道。2019年5月10日,江大哥在工作中因发生车祸导致全身10处骨折,尤其是盆骨和右下肢多达4处粉碎性骨折伴骨缺损。在进行了骨科手术后的第二个月,江大哥就转入了太平洋保险定点合作医疗机构——成都顾连康复医院,接受专业的术后康复。因为康复治疗介入及时,江大哥从最初入院时的疼痛、卧床、失去

自理能力,到能够站立、行走、生活基本自理,仅用了3个月时间。

- 1个月实现独立端坐
- 2个月实现辅助下站立
- 3个月实现监督下独自行走

合作以来,成都顾连康复医院探索出了一套适用于保险公司车祸伤案件伤者的康复模式——伤者在上级医院完成临床抢救或手术后,“无缝衔接”转入我院接受急性期后或术后系统、专业、科学的康复治疗,对患者的呼吸功能、吞咽言语功能、认知功能、运动功能和日常生活活动能力进行全面评估与针对性康复训练,最终实现功能的提升与恢复,避免病损向残疾或残疾向残障的进展。

协同效应

架起“医、患、险”沟通桥梁

随着顾连与太平洋保险合作推进,康复专科医院与保险公司的协同效应已显现,体现在康复意识、就医通道、直接结算、伤者预后以及院前、院中、院后服务和管理等方方面面。

“以前哪里知道什么是康复,如果不是这次意外发生,我估计这辈子都不晓得什么是康复。”叶先生是一名办公室文员,他在工作时发生意外,导致右手手掌多处肌腱断裂,神经、血管也受到损伤。虽然及时进行了修复手术,却依然造成了严重的手部功能障碍。为恢复手部功能,重回工作岗位,叶先生来到成都顾连康复医院,在专业康复治疗团队的精心治疗下,短短2个月就基本恢复了手部功能,如今已成功重返工作岗位。

及时介入康复治疗,叶先生重回工作岗位

在车祸伤案件中,很多伤者甚至理赔人员因为缺乏康复意识,致使伤者在度过急性期后没有及时介入康复治疗,延误了功能恢复的最佳时期,往往会遗留不同程度的功能障碍甚至残疾。如何在临床抢救后进行后急性期康复,不仅困扰着伤者,也困扰着保险公司。

医院定期对理赔人员进行康复知识培训,提升康复意识

找最适合的医疗团队,用最有效的治疗方法把伤者治好,是保险公司和伤者天然的一致利益。成都顾连康复医院作为太平洋保险定点合作医疗机构,通过定期对保险理赔人员进行康复知识培训,提高理赔人员康复意识,将康复医学融入到伤者整个病程,在确保临床治疗效果的基础上,帮助伤者改善功能障碍,降低病损致残,缩短总体住院周期,降低总体医疗支出,对伤者和保险公司而言,都是双赢的结果。

社工服务贯穿院前、院中、院后

另外,为确保“康复+保险”模式顺利开展,医院还特别成立了社工服务部,专门负责连接医生、伤者和保险公司,在院前、院中、院后为伤者提供不同的服务,协助搭建医、患、险沟通桥梁,确保伤者在诊疗、流程、政策、赔付等各方面的流畅、快捷。

成都顾连康复医院与太平洋保险的合作,在实施过程中取得了良好的成效,获得了伤者及家属的高度评价,也吸引了人保、平安等大型保险公司的目光,纷纷向我们抛出橄榄枝。顾连与太平洋双方将继续加大合作力度,不断强化管理,优化绿色就医流程,提高服务效率,最大程度帮助伤者减轻痛苦,降低医疗负担,实现患者早日回归家庭和社会。

“我要为后代做出好榜样”

成都市老年康疗院康复科 谭淋丹

唐大姐(化名),今年50岁,是成都市老年康辽院康复科的一名护理员。因其专注于工作而深受患者及家属的好评,大家都亲切地称她为“唐大姐”。

唐大姐到医院从事护理员工作已经有十余年了,初来时,和其他刚来的护理员一样,对老年照护知之甚少,当遇到患者有什么不适时,也常常不知所措。但她通过不断地学习和摸索,掌握了丰富的老年生活照护技术,比如给患者喂饭、翻身、擦洗、整理床单等,并对患者的饮食和排泄习惯有了逐步的了解。唐大姐慢慢地弄清楚了老人们在不同情况下最需要什么,工作起来也越发得心应手。

唐大姐照顾的患者中有阿尔茨海默症患者,这些患者病情发作时,可能会用手使劲敲打桌子、乱摔东西、骂人、打人或者自残,有时候还会把胃管、尿管甚至输液管都拔掉,弄得满床都是排泄物或血渍。遇到这种情况,唐大姐从来没有嫌弃过,几乎每天都要为她所照料的老人擦洗身子及换洗衣物,有时候一天甚至要为患者换上三四次。每每说起这些事,她总是淡淡地说:“做得多了,自然也就习惯了。”不少患者家属知道她对老人的精心照料后,都非常感激她,常常夸奖她,说就算是自己的儿女也未必能把老人照顾得这么周到。



唐大姐悉心照料患者

由于工作出色,2020年,唐大姐被康复科全体医护人员和护理员一致推选为优秀护理员。唐大姐非常重视这份荣誉,她觉得这是对自己工作的肯定。因深感责任重大,于是对自己的要求也更加严格了。唐大姐负责管理的患者较多,病情也相对比较复杂。她每天早上五点就要起床,忙碌一整天后,半夜还要起床为患者翻身、换尿不湿,但她从来没有一句怨言。她常说:“每个人都会老,再过20年我自己也会老,到时候我也需要别人的照顾,我要为后代做出好榜样!”

在成都市老年康疗院,还有很多像唐大姐一样的护理员,她们每天早上一上班就要为老人穿衣,帮助老人洗漱,给老人喂水喂饭,日间还要为老人们洗澡、刮胡子、剪指甲、理发等,到了晚上还要帮老人洗漱,直到老人洗漱完毕后才能安心下班回家。她们用自己独有的细心、耐心、爱心和责任心,用胜似对待自己亲人般的真情精心照料着每一位老人,把“老吾老以及人之老”的敬老理念化作朴实无华的行动,切实解决老年人生活上的困难,让老年人过得更幸福、更有尊严。

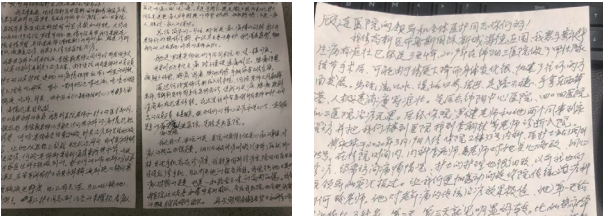
日复一日的坚守,她们用金子般的心打动了每一位老年患者及其家属,在平凡的工作岗位上,谱写着护理员不平凡的人生,以发自内心的付出诠释着无疆的大爱。

两封感谢信背后的故事

绵阳顾连老年病医院企划部

4月29日是平凡的一天，绵阳顾连老年病医院的医生护士一如既往地到病房查看每一位患者。4月29日也是不平凡的一天，因为对于患者黄阿姨一家来说，等这天等得太久了——黄阿姨在我院经过一个多月的治疗，终于健康出院了！

两封感谢信



“我非常感谢所有医生和护士同志的认真负责、友善的服务，在你们的精心治疗和关心下，一定会有更多的病人哭脸走进医院，笑脸走出医院。”

——黄阿姨爱人

“任何医院拥有这样的好医生，有这样好的医疗团队，信任你们的病人和需要康复的病人会越来越多，希望你们的医疗团队会更加强大。”

——黄阿姨爱人

黄阿姨的发病史

- 2016年，出现一只眼睛大、一只眼睛小的情况。
- 2018年，出现牙齿痛，牙龈萎缩的情况，拔牙后，缓解了牙齿痛的情况。
- 2019年，出现整夜睡不着觉的情况，去绵阳某医院神经内科进行检查，做CT发现血管堵塞、甲状腺结节，于是进行手术治疗。

- 2019年中旬，出现新的症状，吃东西费力，喝牛奶、喝水困难（从嘴角流出），且逐渐不能说话。

没见过！没听说过！很奇怪！

黄阿姨和叔叔说这个怪病他们从来没见过、没听说过，以为再也治不好了，来到绵阳顾连老年病医院是因为听说这是一家专业治疗老年疾病的医院，想来抓住这根“最后的稻草”。2020年3月19日黄阿姨来到我院，老年病科携手综合内科和康复科联合会诊，针对黄阿姨的病情制定了全面的康复计划。

会诊结果：1、运动神经元病；2、睡眠障碍；3、腔隙性脑梗死；4、甲状腺腺瘤术后；5、甲状腺功能减退；6、高胆固醇血症；7、肝囊肿。

刚入院的时候，黄阿姨精神萎靡，每天白天都躺在床上，从来不主动下床走动。黄阿姨爱人说：“我老婆子自从得了这个‘怪病’，就开始变得不开心了，每天也不走动，饭也吃得少，我是真的担心她的身体呀！”护士妹妹们知道这个情况后，一有空就会去黄阿姨床边变着花样地逗她开心，渐渐的黄阿姨的精神状态越来越好了，见了熟识的医护人员还会主动挥手致意。

心若有希望，一切将会变得美好！

最令人捧腹的是，年龄如此“资深”的黄阿姨居然害怕做针灸，第一次针灸治疗，还没开始扎针，黄阿姨就像小孩一样哭成了泪人儿。康复科何老师知道情况后，耐心地给黄阿姨做心理疏导，告诉她：“做针灸就像蚊子叮了一下，不要怕被‘叮’，因为做了针灸后你

的病就会好起来。”就这样哄着黄阿姨才把针灸做了下来。这之后黄阿姨就再也不怕了，每天早早的便来到康复科等待针灸。针灸到第三天效果便显现了：黄阿姨喝牛奶的时候，从嘴角流出来的牛奶变少了。这时的黄阿姨又开心得就像一个孩子。何老师看到黄阿姨身体的变化，也是由衷地高兴。

治疗方法：

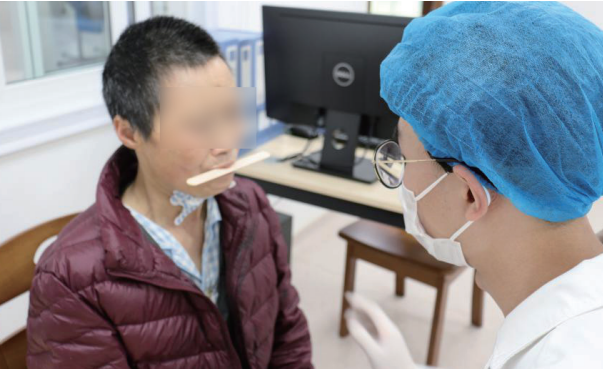
传统康复科何老师使用石学敏院士的醒脑开窍针刺法，运用颈六针改善吞咽功能，并配合中药治疗“痿证”，以健脾、补肾为主。



随着治疗推进，黄阿姨的康复治疗不仅仅只局限于传统康复了，当提出需要给黄阿姨进行现代康复治疗的时候，黄阿姨和叔叔一脸疑惑，什么是现代康复治疗？面对未知事物，黄阿姨充满疑虑。现代康复科的王老师耐心地带着黄阿姨去到康复大厅参观，让黄阿姨看看其他患者是怎么康复的，会不会很痛苦。看了一圈后，还不能说话的黄阿姨对着王老师猛点头，就这样，黄阿姨的现代康复治疗之路开始了。

针对黄阿姨不能说话的情况，王老师为她制定了着重口肌训练的计划。刚开始训练，黄阿姨嘴里什么都含不住，口水一直流，康复治疗师便不停地鼓励：“再坚持一下！今天又多了几秒！又进步了！”在每天的鼓励与训练下，黄阿姨终于发声了。这对于治疗她的医疗人员来说是无比的欣慰，因为黄阿姨根据医疗人

员最初制定的康复计划有条不紊地进行着康复训练，并看到了明显的效果。



现代康复科王老师对病人进行口肌训练（构音器官训练）、面部训练、上肢力量训练等进一步治疗和缓解病情。

告别“噩梦”，即是“重生”

黄阿姨从不能发声到能说话，从不能进食到能正常吃饭喝水，只用了短短一个多月，对于黄阿姨来说，绵阳顾连让她的“噩梦”终于终止了。



出院当天，黄阿姨和家属拿着锦旗走进了医院，一直在说谢谢顾连，她辗转了很多医院都没有治好的病，在顾连仅花了一个多月就康复了，谢谢医护人员对她的关心。

连接更美好的未来，从顾连开始。作为顾连人，我们希望每一位患者在我院医护人员的治疗下都可以重获新生。

爱是什么？

成都市老年康疗院营养科 李瑶



我是康疗院一名普通的膳食营养师，每天除了日常工作，最开心的事就是穿梭于医院各个病室，给老人们介绍膳食营养价值，订制食谱，观察他们进食情况等等。当然，偶尔也会聆听他们的心声。

大多数老人都喜欢和我唠家常，不用刻意去挖掘他们的过去，他们就会讲述起那时候的自己，或辉煌，或平淡。当然，偶尔也会传授给我生活的真谛，诉说近期的日常，或真诚，或荒诞。通过与他们相处，我学会了聆听，懂得去关爱，也敢于去分享！点点滴滴的相处中，让我体会到了彼此满满的爱。

■ 爱是什么?爱是倾听！

崔爷爷（化名）是我院的常住老人，还记得他刚开始使用我科医疗膳食时的情景，每天都会给我提好多问题：什么饭菜凉了、味太淡了、肉太少了、送饭不准时等等，还罗列了一大堆忌口的食物：葱花、牛羊肉、芋头、凉粉、魔芋……

每当这个时候，我总会默默地聆听，然后拿纸笔

记下他的饮食偏好。再一次次去协调，努力和厨师、配餐员们对接和调整。在那段时间，我几乎每餐都会去他的床旁追踪他的进餐情况。

很快我们的膳食和服务得到了他的认可，并且他对我们也越来越信任。还记得有次因我外出学习，休了长假。等我休假回来后，我像往常一样追踪他晚餐时段的用餐情况，他握着我的手激动地对我说：“小李呀！怎么好久都没看见你啦？”

我打趣的说：“崔爷爷，您想我啦？”

他回道：“可不是嘛？你不在，我都找不到人说话啦！”他顿了顿，又说道：“这不都下班了吗，你还上来干嘛？赶紧回去吃饭，不要饿着了，有空再上来看我吧。”

那一瞬间，我明白了原来爱是倾诉，是聆听。



■ 爱是什么?爱是陪伴！

詹婆婆（化名）是一位脑卒中后期康复患者。记得她儿子说，他咨询了成都众多的老年医院，最后选定来我们医院，原因是只有我们医院有专业的营养团队。

詹婆婆来院时营养状况非常差，并且安置有鼻饲管，通过临床营养师的评估干预，开始使用全天肠内营养液，少量多次给予。后来，通过康复治疗师进行吞咽功能训练后，她成功地拔除了鼻饲管，慢慢过渡到半流质饮食和软食。

前不久，詹婆婆因为输尿管结石转综合医院进行手术。由于婆婆习惯了我们做的营养膳食餐，虽然人在外院就诊，但是饭菜仍从我们科室带过去吃。

在那段时间里，我们总会提前将婆婆的膳食做好，放在她的专用保温餐盒里，她儿子便准时开着轿车到我们科室来取，不辞辛劳地每日三餐餐餐配送，直到她的病情好转，回到我院。

那一段经历，让我明白了原来爱是陪伴，是坚守。



■ 爱是什么?爱是帮助！

从医疗膳食开餐不久，王爷爷（化名）就一直吃着我们的膳食套餐，用餐前期，由于我们都是摸索前进，做的菜品总是不符合王爷爷的口味，这让我们很是为难。

就在我们不知如何改进之时，王爷爷的老伴儿徐

婆婆（化名）主动给我们分析菜品存在的问题，并提出了解决办法。在她的帮助和引荐下，我们请到了一位专家级厨师，经这名专家指导，我们的菜品和膳食水平得到了明显的提升。从食材选择到餐具搭配，从菜品调味到膳食调色，从保温冷藏到库房管控……他事无巨细地指导着我们，徐婆婆也时常反馈整改后的效果。

就这样，我们的膳食套餐不仅获得了王爷爷的认可，更获得所有老人的一致好评。因此，我们的营养膳食业务也上了一个新的台阶！

那一段时光，让我明白了原来爱是帮助，是认可。



还有无数个这样的温情时刻，尽管是不轻易间的流露，但是对我来说就是莫大的鼓励。虽然与老人们不是亲人，但这份爱就像萤火虫一样，即使每只只会发出微弱的光亮，但汇聚在一起就足以照亮我前行。

在未来的工作中，我将会提供更科学的营养食谱和更优质的膳食服务，我要让每一位老人吃得开心，让家属们都放心，这就是我的爱！

请接收, 今日份的小美好!

芒果儿童健康中心医疗部 王巧贤



一、快乐的传递者

-拍拍小手上课啦!我是妍妍!王老师我来啦!

-气氛组的来啦,快快来,我们一起玩“丢手绢吧”!

-好啊,妍妍去邀请其他的小朋友吧!

-好的,小哥哥、小妹妹我们一起玩“丢手绢”吧!

哈哈,这样的开场白来自我的小可爱妍妍,每天带给我们所有人快乐,用她银铃般的笑声、小太阳一般的笑脸感染着我们。你应该好奇这是怎样一个孩子吧,接下来让我来告诉你小小的她有多大的能量吧。

妍妍,咱们第一次见面时你正在哇哇大哭呢。我心想这又是个难搞的娃娃啊,接下来的康复治疗又是一场硬仗啊!不出所料,你给了我一个见面礼:“撒泼、打滚儿、找妈妈”都来了个遍,还好我们彼此都没放弃哟。艰难的一个星期过后,你慢慢地减少了上课哭闹的时

间,愿意和我亲近了,但同时我也发现了你其他的问题。已经3岁的你不能跑起来,不能独自上下楼梯,不能跨越障碍物,害怕接触新事物……这些棘手的问题摆在了我的面前。我开始对你进行评估、制定康复的方案和计划。当这些都有条不紊地进行着时,你生病了!果不其然,休息后回来的你更加依赖妈妈了,整节课都没有办法按照计划来进行,更别说进步了。于是我向妈妈做出解释,让妈妈在外面等你,看一下效果怎样,感谢妈妈的理解和信任!虽然在这个星期里,你每天都会撕心裂肺地哭,但还好你有了明显的进步,能够自己慢慢地跑3-4步了,主动去看其他小朋友在做些什么,对我也更加信任。这些变化,让我和妈妈都看到了希望,让我更加充满动力,虽然接下来我们也会面临更多的挑战。



二、小宇宙爆发

记得教你“跳”这个动作,就花了一个月的时间。那一个月真的是辛苦又快乐,生气又欣慰,心疼又骄傲。刚开始时,我牵着你的双手从一级台阶高的地方向下跳,你可以很好地进行。但当我让你自己跳时,你害怕,不愿跳,就一直说:“贤贤老师,不行、不行……”我一直想办法鼓励你,你反而更害怕了,躺在地上耍赖,还哭了起来。软硬兼施都不行,于是我放开了手,在确保你不会受伤的情况下,轻轻地推了你,你摔倒哭了,双眼饱含泪水地看着我,充满了委屈,我把你扶起来再推。就这样来回5-6次后,你知道了蹲下做出“跳”的动作。虽然后面几天你都傲娇地没有理我,但是看到你一点一点的进步,后面的治疗咱俩越来越默契,就觉得这一切都是值得的。

记得那是8月份,治疗室开着空调,但即便在空调房里,你的额头和后背都被汗水打湿了,但是你还是配合着我一起努力地做训练。慢慢地你敢自己上一级台阶,然后自己再向下跳。虽然过程中你会摔倒,但你会自己鼓励自己坚强地站起来再继续,还会去安慰弟弟妹妹们,告诉他们,要加油哦,姐姐给你带好吃的,姐姐给你唱歌。到现在你能轻松地跨过相隔10厘米的物件,来回跑6米的距离,独自跳过高10厘米的障碍物。最让我惊喜的还是你会主动地去向其他老师问好,拥抱其他小朋友,带着大家去收拾玩具,就像一个

小大人一样。回想起以前,别人一碰你,你就委屈得不得了,更别说是握手拥抱了,这简直就是质的飞跃。妍妍,有担当的你真的很棒哦!

妍妍,你知道吗,每当你摔倒后自己吃力地站起来,用手去擦额头上的汗水时,王老师真的很心疼,心想这么小的你怎么能这样懂事、努力,我是不是太严厉了,但在看到你的进步后,心里又有了更多的安慰。妍妍,你用你充满能量的小宇宙激励着老师哦!



三、感恩

妍妍,谢谢你,让王老师每天都能被你天真无邪的笑容治愈,让所有的烦恼说拜拜;让王老师学会用更多的爱心、耐心和你们相处,共同进步;让王老师感恩这份职业遇见你们这群小可爱!妍妍,未来的路很长,有许多未知的美好等待着我们,让我们一起所向披靡地前进吧!



社区康复：从“心”开始，有爱无碍

成都顾连康复医院康复治疗部 王雪

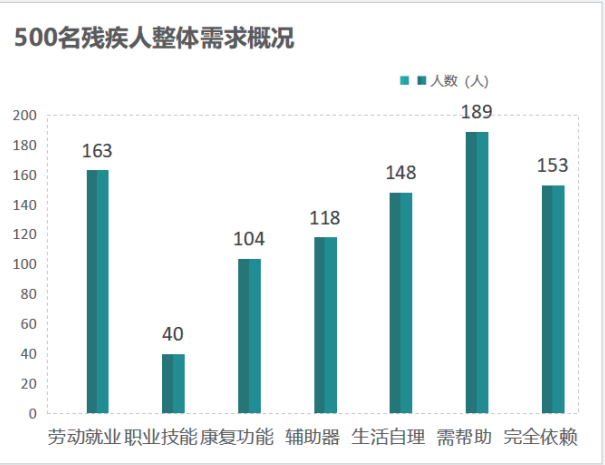
首先，给大家简单介绍一下，什么是社区康复？1994年，联合国教科文组织、世界卫生组织、国际劳工组织联合发表了一份关于社区康复的意见书，对社区康复作了如下解释：“社区康复是属于社区发展范畴内的一项战略性计划，其目的是促进所有残疾人得到康复服务，以实现机会均等、充分参与社会生活的目标。”简言之，社区康复是指以社区为基地，开展残疾人康复的一项工作。

其次，社区康复重要么？下面我将用我的亲身实践经历为大家讲述：

2020年10月12日，我正式加入了顾连医疗这个大家庭，在科室领导的带领下第一次走进社区，第一次真正地认识了社区康复，第一次参与并独立组织了社区患者的康复治疗活动。



工作期间，我们共开展了48次康复治疗活动、6次心理治疗活动、6次健康讲座活动以及2次员工与家属培训活动，建立残疾人信息档案500份。通过信息档案我们发现，很多残障人士都在肢体、言语、精神、听力、视力、智力等方面存在单重或多重障碍。其中有康复功能需求104人，通过康复后可返简单工种163人，需要职业技能培训40人，需要相应辅助器具的118人。



有人可能会问，残障人士有这么多问题，他们怎么不去医院治疗？答案是因为他们普遍存在以下三点特征：1、经济困难；2、住家与医院距离远；3、家属对康复知识了解欠缺。那么，这种情况要放任不管吗？试想一下，这仅仅是一个区的500份档案，整个成都市有多少区？我们的国家有多少个市？将会有多少残疾人有康复需求？我们又是否设身处地想过他们的生活？

他们需要帮助！他们需要社区康复！社区康复的介入，可以在很大程度上改善他们的生活质量，使残疾人能真正成为社会中平等的一员，融入社会，不受歧视，不受孤立和隔离，不与社会分开。在我们开展社区康复活动的过程中，通过自身康复专业技能，为残疾人朋友制定科学系统的健康训练方案，提升家属对疾病与康复知识的认知，同时调解矛盾，促进家庭和睦，为有需求的患者提供辅助器具专业的处方指导。



2020年11月30日，成都顾连康复医院OT团队派代表参加了“创益成华·美好社区”成华区第六届公益创投大赛和成华区第四届“群英荟”社会创新服务公益创投大赛。我们凭借“成华区残疾人特色康复指导”项目，以91分的高分拿到了2021年的社区康复项目。能在此次大赛中得到认可与支持，是成都顾连康复医院一直以来在公益道路上坚持不懈、创新总结的结果。

社区康复将是康复事业的一个重要发展方向，我很感谢现在能有这样一个走进社区的机会，无论是社区康复活动，还是参与创投大赛都对我影响很大。作为一名康复治疗师，能够被社区的残疾人群体接受、信任，能让患者重新燃起对生活的信心，他们的一句谢谢，脸上的一个微笑，是对我们最大的认可与回报！我会把社区康复作为一个新的发展目标，同时也希望能有更多的医疗工作者、康复治疗师愿意加入到我们的活动当中，共同建立患者回归家庭的桥梁！

沟通能力是医保从业人员必备的技能

成都顾连康复医院医保办 邓雪辉

在医疗保险管理服务中，医院医保管理服务部门与政府医保经办机构如何有效沟通，不仅是个方法问题，更直接关系参保人合法权益，对医疗事业可持续发展和医保制度的公正公平具有重要意义。



沟通，是一种综合能力

在日常工作中，不少人并未把沟通作为办成事、办好事的个人能力看待，也没有把沟通作为一种能力来建设和培养，而是仅仅作为处理日常事务工作的一种方式。实际上，沟通是一种综合能力的体现，善于沟通的管理者必须具备较高的思想品质、较专业的技术知识、科学管理的经验等。对于定点医疗机构医保工作而言，要成为一名善于沟通的工作者，至少要具备以下六点：

1、对医疗、医保、医药共同发展有大局观，不能只站在医院利益的角度思考问题。

2、对医保有难以割舍的情怀，做到研究医保专心致志、医保服务衷心不改、建设医保责无旁贷、从事医保其乐无穷。

3、将广大患者视为家人，为他们排忧解难，真诚服务。

4、对公平正义有敢于担当的意识，而不是“事不关己”的态度。

5、有丰富的医疗、医保、医药理论知识、专业知识和法规知识，用知识、案例、法规去沟通，不能讲空道理。

6、语言表达能力强，能够清晰反映问题，提出建议，不能模棱两可、模糊不清。

真诚沟通，彰显成效



案例一：异地就医报销障碍

异地就医，是指参保人前往参保统筹地区以外的定点医疗机构发生的就医行为。根据我国医疗保险政策规定，符合异地就医情形，发生的医疗费用可以纳入报销。

张某，53岁，偏瘫，遂宁城乡住院患者。入院前患者致电参保地办理异地就医备案登记，被告知我院属二级丙等，基金限价，起付标准2000元，符合范围内的医保项目报销比例为30%。因我院自主定价，部分项目略高于同级医院，加之自费康复项目较多，做好备案登记后，患者因费用问题打消了转院意向。了解到这一情况后，我院医保办马上联系参保地了解当地报销政策，按要求提交患者病情诊断证明、患者贫困证明和医院异地定点医疗机构证明，并进行了详细的沟通解释，最终患者成功办理入院刷卡登记，此次住院起付线500元，符合范围内的医保项目报销比例50%，切实帮患者减轻了医疗负担。

作为医保经办人，除必须熟悉异地就医流程外，还要帮助异地患者解决备案手续工作。我院自开诊以来，有很大一部分参保患者来自大成都以外，这部分患者均以联网结算的方式办理住院。但由于参保地政策不一，备案登记手续各异，医保经办人需对每一位异地患者备案咨询。为简化患者报销流程，我院医保办会对每一位自费患者进行严格审核，核实其是否符合联网结算的标准，帮助患者解决异地报销问题。

案例二：政策与实际操作不匹配

2020年成都市医保局下发【2020】3号文，将原9

项纳入医保报销的康复诊疗项目扩增至29项，对项目名称、项目内涵、计价单位、收付费标准都做了明确要求。我院于2020年6月2日，在通过验收后正式纳入29项康复项目医保报销。

然而，在实际办理医保患者结算时，我们发现患者的部分康复项目并未纳入报销。在医院信息科的协助下，我们及时排查了结算系统后并未发现故障，便当即联系其他定点康复医疗机构询问有无类似情况。经再三与其他机构确认，得知没有类似情况后，我院医保办立即联系上级主管部门，上报成都市医保局。两天后问题得以解决，患者正常办理报销手续。

究其原因，原来是康复项目报销政策存在出入，下发的文件上支付内涵与植入进两定智能审核平台的政策存在差异。文件政策提示需要每14天评估，有相应记录方可纳入报销。但实际植入系统的政策为每做一次需要间隔十四天，把该项目的动作训练与评估混淆，因此才发生了我院患者无法报销的情况。好在经我院上报主管部门后及时在系统进行了变更，帮助患者最终成功报销。

上述两个案例都是有效沟通的缩影，一是彰显了沟通对医保政策的完善作用，减轻了患者的医疗负担；二是彰显了医保办在医保经办机构、医疗机构、参保人员之间不可缺失的协调与纽带作用；三是彰显了医保经办机构对医院所提意见的高度重视，有呼有应、共建公平，对医保的和谐发展起到良好作用。

沟通是一门学问，要养成研究沟通、学习沟通的习惯，不断掌握沟通的技能、技巧，促进医保制度可持续，实现“三医”共同发展。

一面特殊的锦旗

杭州康馨康复医院企划部



11月的杭州越来越冷，似乎一下子就到了冬天，毫无预兆。天气虽冷，但集团旗下的杭州康馨康复医院一病区全体医护人员心里却很暖，因为他们收到了一面特殊的锦旗，赠送锦旗的是十几天前离世的患者王奶奶的儿子。

“家里的事情都办好了，今天特意前来感谢各位医护人员之前对我母亲的悉心照顾，真心非常感谢你们。虽然母亲已经走了，但我知道大家都尽力了，在这里我们感受到了责任和爱心，作为病人家属，唯有道一声谢谢！”王奶奶的儿子把锦旗送到一病区主任和护士长手中时，眼里满是真情。



锦旗背后的医患故事

患者王奶奶，已是90岁高龄，2018年8月因Ⅱ型糖尿病引发的糖尿病视网膜病变、糖尿病周围神经病变、糖尿病大血管病变入住我院，期间医护人员一直对症治疗，细心照护，家属都十分满意和放心。今年7

月份，王奶奶突发意识不清，大汗淋漓伴呕吐，并有右侧偏瘫、吞咽障碍、言语障碍，主治医生立即开展严密的病情监护，经头部CT确诊患者是出血性脑梗死，病情十分凶险，病区主任立即联系了重症医学科主任等专家会诊制定治疗方案。家属考虑到患者高龄，最终确定采取保守治疗，随后科室的医护人员按照治疗方案精准救治，后期又联系康复科主任评估介入康复治疗，病情最终得到控制并逐步稳定。但由于王奶奶年事已高，在11月初突发肺部感染、Ⅱ型呼吸衰竭，医护人员虽拼尽全力救治，但王奶奶终因病情急剧恶化不幸去世。

王奶奶的儿子说，王奶奶在我院住院的2年多时间里，他们作为家属，亲眼目睹了医护人员对王奶奶如亲人般的照顾，护士长和主管医生们每天都会巡查病房暖心询问，护工也是尽职尽责照顾老人的饮食起居，给王奶奶勤翻身、勤拍背，这么长的时间里基本没有发生过压疮的情况。虽然现在王奶奶已经去世，但是他们家属的感激之情仍然一直留在心底，所以特来赠予这面锦旗。

一病区主任涂智平表示：“我们只是尽己所能做了我们能做的事，没想到王奶奶离世后，家属还特意送上锦旗，真的让我们既意外又感动，这是对我们工作最大的信任和肯定。”

良好的医患关系需要医患双方共同努力，医疗工作者真心对患者付出的同时也会收获患者的信任，甚至成为患者的精神寄托。患者及家属尊重医疗工作者的付出，也会让医疗工作者在治病救人的道路上信念愈加坚定。

顾连生活



顾连,很高兴遇见你

成都顾连医院管理公司采购部 谭欢



时间太瘦、指缝太宽,时间就那么迫不及待地
指缝中偷偷溜走,一眨眼的功夫,我加入顾连这个
大家庭已整整2年了。而回忆,就像裁缝手里的针线,把
一件件如散落在地的珍珠一般的过往全都串联了起
来,入职的第一天还历历在目,如今回想这些时光,平
凡却不平庸,满满的全是收获和喜悦。

四季更迭中,我有幸参与了绵阳医院、金华医院

和高新芒果的筹建。我负责工程类的采购工作,带着
对工作的热枕,孜孜不倦的学习热情,我见证了一家
家医院、诊所从无到有的全过程。我和团队的同事们
一同磨合,共克挫折,看着这些医院从毛坯房到精装
交付,这历程对我而言弥足珍贵。回首过往,感慨良
多,无论是工作顺利开展的甜蜜,亦或是因工作失误
带来的酸楚,回想起来,这期间所遇所见,皆为美好。

采购工作是纷繁复杂的,面对各类供应商,如何
选取符合我方项目定位的优质供应商,如何维系供应
商使其充分配合并满足我方要求,都需要我们细心研
究,并且需要针对不同的供应商有不同的沟通方式。

一个医院筹建,仅工程类就有五六十家投标单位,为
了更好地掌握供应商信息和实力,每个医院建设之
前,采购部都会组织院方及工程部同事,前往各供应
商公司所在地及其项目工地进行实地考察。我已记不
清拜访过多少家供应商,跑过多少工地了,只记得在
考察期间,前往目的地的路上总是昏昏欲睡,但当见
到供应商后就立马打起精神,一遍又一遍地重复介绍
筹建医院的情况,想方设法从谈话中挖掘一些对本项
目招投标有用的信息,常常是一整天下来,嗓子疼得
根本说不出话来,走路步数轻轻松松过两万。当然,在
考察期间我能从供应商了解到不少行业信息,也会打
破我原有思维,增长不少见识。特别是在找到一家质
优价廉、服务到位的供应商后,是最能体现满足感和
成就感的。

落实标准,实事求是,袁总时常叮嘱我们,确定供
应商时最关键的因素就是性价比,谁能在同等条件下
给出最优的产品,就是我们合作的首选。遇到各类推
荐来的供应商时,要做到守住原则,坚持标准。这样的
工作标准和制度理念让我们采购部的工作开展得十
分顺利。公平、公正的企业理念才能打造公平、公正
的职场环境,为顾连精神点赞!

前段时间,其他部门有个同事很好奇地问我:你
们采购部主要是做些什么啊,感觉随时都在打电话。

对于这个问题,我竟然一时给不出一个让我自己满意

的答案。

这个困扰我小半年的灵魂拷问,今天忽然冒出了
一个答案:或许采购部就像是一个小型加工坊,把一
地七零八落、颜色各异、形状不同的鸡毛,经过几个人
分工合作后,做成一把高质量的鸡毛掸子,交给使用
者放心使用。

作为一名基层工作人员,在顾连的这2年里,“学
习、坚持、感恩”这几个词一直在我脑海里循环播报。
非常感谢这两年里不厌其烦为我提供帮助的同事们,
我时常唇舌不敏,有赖大家的包容。同时,我更加感谢
领导对我的信任,将我安排到工程采购这个重要的岗
位上,给我学习和锻炼的机会,让我发挥所长为公司
服务。



未来还有很长的路要走,我坚定地
与顾连站在一起,迎向接下来的每一处风景,而这一路必定繁花似
锦、风景常蓝。

顾连,很高兴遇见你。

原来，医院流程也可以这样管理！

成都顾连医院管理公司流程管理部 魏琦

“我家祖上五代行医，我外公、3个舅舅、爸妈、姐姐、姐夫都是医生。”每当别人问起我的家庭情况，我总是这样回答。然后别人接着就会问：“那你为什么没有当医生呢？”我总是很潇洒地答道：“嗨，叛逆呗，家里医生太多了，不差我一个。”然而每当夜深人静的时候，我又总是在不经意间感到一丝失落与遗憾：如果当初选择了医学院，现在的人生会不会有什么不同？

人生有时是很奇妙的。做了十几年流程管理，万万没有想到，我还是误打误撞地进入了医疗行业。由于家庭的原因，我从出生到18岁前就一直待在医院，手术室、病房、门诊、药房，还有医院大大小小的科室，我都不可谓不熟悉。见惯了中国传统医院“以人为本”的管理方式，我印象中的医院就是所有都该听医生的，医生最大，医生根据病人病情管理好科室一切就OK。

直到进入顾连医疗，我才意识到原来医院的管理模式和现代化公司如此相像，医院同样可以遵循流程化的管理，从而实现运行效率的最大化。由于顾连旗下资产的业务形态复杂，业务模块众多，流程管理工

作该如何开展，刚开始我也有点茫然。随着一边熟悉原流程，深入了解各个模块的运行规律，一边承接新的模块需求，我逐渐了解到整个集团的流程运行状态，同时开始思考如何在顾连做好流程管理。

◆ 一、SOP与医疗规范

进入医疗行业后才知道，原来国家、行业的相关单位和组织如卫健委、JCI、康复协会等，对康复医疗的操作已经有了非常多的细致入微的要求。但在顾连，怎样做医院的SOP才能既符合医疗行业规范，又能体现现代科学的管理思想与方法，这就对流程管理提出了很高的要求。在领导的建议下，我们主要以跨部门协作、涉及患者安全、涉及患者体验三个角度为基本逻辑来编制各院的SOP。而医疗行业的流程要求，通常做法是针对某个岗位的作业级流程及时限等提出相应标准和规范。我们要做的，就是将流程工作的一般分层逻辑与医疗行业惯例和标准进行有机结合。

在梳理优化跨部门合作的SOP时，时常会引用到行业标准，期间也得到了公司医管部和医院老师们的

支持。记得当时我们正在编写《危急值上报流程》，在第一版的流程中，根据当地检验科主任的意见，我们把上报时限定在15分钟以内。但从医管部的检查中得知，危急值医疗规范要求为立即上报，并不是15分钟，这就让我们这种“刻板”“严谨”的岗位陷入了特别苦恼和为难的境地。因为“立即”“马上”“即刻”这类词语属于形容词，从流程的专业上来讲是不允许出现在时限描述中的。正当我们一筹莫展时，是成都顾连康复医院检验科的周主任为我们提供了帮助。原来，虽然医疗规范上确实没有明确的时间要求，但有国内的专家共识，要求从发现危急值后上报，到医生接到危机值信息不能超过30分钟。从这支流程中，我认识到医疗属于既科学又人文的行业，很多要求并不能按照固有的思维去理解，我们只有时刻保持谦卑的态度，更多地去学习了解医疗行业知识，向专业人员请教求证，才能使流程管理更好地在医院落地执行。



◆ 二、流程文化推广

来到顾连的第一天就经历了企业文化培训，了解到顾连的价值观“追求卓越、公正诚信、仁爱向善、求真透明、创意择优、敬业共赢”。这些当时还处于比较

模糊的概念中。在工作的过程中，通过与顾连同事们的日常工作接触，才逐渐认识到顾连的企业文化不是空谈，而是在工作中实实在在地进行实践，深入到员工的日常行为中，潜移默化地影响着顾连人的每一个工作细节。拓展到流程文化的推广和普及，流程管理中也崇尚“追求卓越、求真透明、创意择优”的价值观，流程不是一成不变的东西，也同样遵循PDCA的循环优化。我们经常能收到一线同仁们给我们的反馈，哪块流程存在问题，哪里组织架构发生了变化，需要对流程进行修订优化。



印象最深的是第一次到康疗院拜访，我惊喜地发现虽然集团未要求院内必须制定科室SOP，营养科的主任却已经结合自己的经验，自行下载了一个编辑软件，将营养科的流程进行了全面的梳理和制定，我想这便是企业文化的最佳实践吧。今年我们也举办了首次流程优化活动，收到了各院流程负责人的积极报

名和反馈,从中也进一步落实了创意择优、追求卓越的价值。明年我们将进一步推进流程文化在顾连扎根,让一线员工更多地参与到流程的优化建议中,让我们的流程更加贴近患者的真实需求。

◆ 三、流程体系建设

集团正处于高速发展的阶段,怎样才能让集团这么多不同类型、不同地域的医院有效地落实流程管理,是摆在我们面前的难题。如果可以将医疗业务类比为其他行业的产品线或服务模块,是否就能够按照模块来搭建流程体系呢?虽然不同的医院业务重心有所不同,但产品服务模块大同小异,一旦确定,再结合地方实际进行微调,就可以复制应用,起到集团体系化和质量统一的作用。实践证明,在今年金华的项目上,流程复制成功率确实可以做到90%以上。所以接下来就是要将各医院的业务按照产品服务模块进行流程梳理和整合,虽任重道远,却是非常有意义的工作。

流程制定好以后,我们的员工有没有按照流程去工作,是流程落地执行的重点。虽然我们与各院形成了默契的配合机制,每季度都会进行流程回顾,每半年都会进行流程检查,但如何让流程深入人心自觉遵守,确实是每一家公司流程落地的难题。配合着流程架构的搭建,我们进一步与各部门负责人沟通,从流程中找出一些关键的数据指标以反映流程落地执行的情况,通过指标表现,更好地调整和优化流程,这也是下一步的工作重点和方向。

在顾连的这短短10个月时间里,忙碌、充实,收获了许多。感受到顾连人的热情与努力,感受到顾连文化的包容与温暖,感受到现代化管理模式在传统行业的生根发芽,也感受到顾连这个茁壮成长的大家庭的无限潜力。这些都激励着我向更专业的职业人努力!也许很多年后,当我再回首这次职业选择时,我也能在家族的工作谱上写上一句“曾在医疗机构奋斗”的光辉一笔。



流程模拟

用顾连方式做投资

成都顾连医院管理公司战略投资部 高畅

作为一名金融行业从业者，“摩根士丹利”、“黑石集团”这些名字足以抓住我的注意力，但选择顾连的原因，除了两位老板的能力和人格魅力，还有更重要的是我对投资这份工作的理解。

在投资行业摔打了几年后，我从认为考过注册会计师、律师资格，懂财务、法律、上市规则就能做好投资，转变为深入了解产品、服务、技术、行业、人性才能做好投资；从认为熟读行业研究报告、招股说明书就能做好投资，转变为深入访谈基层、客户、竞争对手才能做好投资；从认为投资就是低买高卖、登陆资本市场退出变现，转变为投资是提升社会资源配置效率、推动社会发展。对于投资工作的理解，也从浮于表面转变为更注重落地。



我希望自己做的投资，不仅要金融财务工具熟悉，而且要对垂直行业有深入理解；不仅是实现投资收益，更是要实现社会效益。为此，我一直在寻找这样的职业发展平台。

后来有幸接触到顾连医疗，经过前期的调查了解，我发现顾连的投资理念和实操，与我对投资的理解不谋而合。于是我离开金融机构，顺利加入了顾连医疗这个大家庭，成为了战略投资发展部的一员。这也正是我对自己职业发展的一份重要投资。

投资是建立在搜集准确信息基础上的决策过程，信息的搜集与判断力来源于深入一线的调研。比如前段时间浑水对瑞幸咖啡的做空，瑞幸咖啡被众多大投资机构看好，却被浑水发现其财务造假。为搜集信息，浑水雇佣了92名全职人员和1418名兼职人员，收集了25000多张小票，进行了10000个小时的门店录像。看着高大上的金融机构，做事的方式都离不开踏实、严谨、细致。而这也是顾连在做投资时提倡的工作理念。

入职前，听闻顾连两位老板在发现国内康复行业发展的不足以后，放弃顶级金融机构百万年薪回国，选择了医疗服务这条磨人的赛道创业，花费两年

时间做调研，深入调查分析国内政策、康复意识、成本、人才等条件，跑遍成都大街小巷才选址创立了第一家医院。入职后，看到顾连详实的调研资料、专业的测算模型和运营方案、科学的投资决策流程、近百页的法律合同和打磨无数遍的协议条款，以及最重要的老板和同事们展现出的严密的思维逻辑和深入的思考分析，我见识到了顾连工作的扎实与专业。

在入职顾连后的这半年时间里，不论是同事们认真负责的工作态度、精益求精的自我要求，还是谦虚好学、乐于分享、互相帮助、尊重创意的温暖的工作氛围，都让我感受到当初选择的正确性。顾连肩负着让每个有需要的患者，以可负担的费用，享受符合国际理念的优质医疗服务的使命，践行着自己“追求卓越、公正诚信、仁爱和谐、求真透明、创意择优、敬业共赢”的价值观，在成为中国一流的康复医疗平台的道路上不断向前，作为团队中的一员，能够与公司一同成长是我的荣幸，相信自己也可以在未来的工作中，在工作习惯、专业水准、三观认知等方面更上一个台阶！选择顾连，用顾连的方式做投资，同时也为自己的事业进行一次意义非凡的投资！

勇于直面内心,蜕变从这里开始

成都顾连康复医院康复治疗部 朱红



人的一生会经历很多成长和蜕变,而每一次蜕变都是逆境后的重生!

有人说三十岁是女人的一个分水岭。三十岁前,一切都是父母和家人支持与给予;三十岁后,一切都由自己承担。而我的转变似乎晚了两年,但它却是我低谷期这几年最好的礼物。

2020我为自己定了flag,工作之余要参加公司及医院所有培训及活动:中层管理培训、内训师、昆

医大培训、考级等等,去提升改变自己。紧接着这半年我果然经历了连续1-2个月未休,常要熬夜至12点,每天一睁眼就计划安排今天要做的事。用我妈的话说:“你可以把床搬到单位了,家里会随时为你提供临时宿舍。”确实如她所讲,仔细回想这八个月来能在家陪伴孩子、家人的时间真的屈指可数,每次周末不是在学习就是在值班。然而,这一切对我来说,是那么充实且有趣。因为从2020年6月开始,我热爱

的事业以及管理工作正式步入正轨,而这一切都源于顾连医疗集团组织开展的中层管理培训。

这期间,经常遇到很多人问我为什么要这么“拼”?这样能照顾好两个孩子吗?老公会不会有怨言?也有人说,我这么拼一定是想去争取什么。以前面对这样的问题,我经常自我怀疑,而现在不会了,我可以很坚定地回答:“对于孩子最好的陪伴就是关注当下,给他们做好榜样,其他的跟着心走就好了。”也许是来源于责任,亦或是自信,亦或是精神世界的充实,这半年我越发坚定最初选择顾连是对的,这一切就从中层管理培训的以下几节课的感受开始分享。

感受最深的第一节课,是老板讲顾连文化,讲愿景和使命,这是我入职以来理解最深刻的一次,尤其是对人文医疗、追求卓越、精益求精、创意择优的定位。他们是最真诚的心去服务有医疗需求的人,用最执着的心去追求梦想,用最宽容的心去对待身边的人和事。

感受最深的第二节课,是角色定位与认知,老师用诙谐的方法让我真正地明白我是谁,我到顾连来做什么,我为什么要这样做,我怎样可以做得更好,也更



坦诚地接受自己内心一直想要做一个基于数据分析,用运营销售思维思考问题的临床管理者。

感受最深的第三节课,是新生代员工的管理与向上管理。刚来顾连时,我会片面地只站在自己的角度,因对事物看待不同、认知不同,以及看不惯一些不好风气或者做事风格直接怼上级和同事,一味地“追求卓越”、“精益求精”,殊不知在这背后还有“人文”二字。如果说这一路的成长,我的朋友和领导为我的蜕变打下基础,那这节课让我顿悟了职场规则里做人做事的柔性:我们是来共事的,凡事多换位思考,控制情绪,多从解决问题的角度出发。

最后,非常感谢顾连医疗精心组织筹办这次中层管理培训,是你们让我看到另一个压抑了很多年的自己,未来我会继续完成我的flag,成为一名优秀的管理者,尤其是在自我管理上继续追求卓越、不断精进,为团队奉献自己的力量。最后这句话送给看到这篇文章的你们:我们不逼自己一把,永远不知道自己多优秀!加油,勇于直面内心的那个你,祝大家早日涅槃而生!



神经重症康复护士：“痛”并“快乐”着

成都顾连康复医院护理部 蒋萍/龙海滢



作为神经重症康复科的护理工作人员，从每日清晨醒来那一刻我便精神抖擞起来，为了更好地护理好病人，我们采取了多元化的培训模式和带教模式，比如新员工岗前培训考核、企业文化培训、科室专业知识培训考核、院感培训、护理培训考核、新护士带教考核等培训，都是为了更好地服务患者及家属，为患者及家属提供全程、全面、专业、人性化的责任制整体护理服务。

为了把新的团队带好，护士长每天会安排高资历的老师进行专业的带教和指导，科室定期安排专业知识培训并进行相应考核。带教老师细心、耐心的指导，让身为新护士的我们在这陌生环境中倍感温馨，一点的进步，累并快乐着。

在护士长的带领下，科室气氛非常温馨融洽，同事之间的互相帮忙、关心和支持，让我们倍感欣慰，很

荣幸成为神经重症康复大家庭的一员。看着护士长在分科之际把焦虑化为动力，看着她坚守岗位每日平均工作12小时以上，我们每一位护士都是看在眼里疼在心里。因此，我们更应该把工作做好，对自己严格要求，严格执行科内各项制度及流程，尽量避免疏漏造成纠纷。

我们每天做着最琐碎、最费脑、最累身的工作，甚至连最简单的一日三餐都难以准时享用。我们要在午夜困意朦胧的时候去巡房，我们要观察病人的病情、呼吸机辅助通气情况、心电监护及血氧饱和度、各种管道是否通畅在位、卧床病人皮肤情况、尿液、粪便等，我们还要为病人进行吸痰、监测生命体征，做各种治疗、间歇导尿、体位排痰、口腔护理及气切护理等。

忙忙碌碌地在病房间穿梭，汗流浹背，每天在病房走一万五六千步，已经成为了工作的常态。虽然辛苦劳累，但是我们却感到很充实，就像鲁迅先生所说的“虽自觉渐渐瘦弱，但觉快乐。”

是怎样的力量让我们如此“痛”并“快乐”着？是夜深人静巡视病房时那一张张安然入睡的脸，是在我们精心的护理下逐渐康复的病人出院时的热泪盈眶，是交接班时病人和家属的一声“谢谢，您辛苦了！”这一切看似平凡，却能化为无穷的力量，我们的内心油然而生一种强烈的震撼，一种自豪与满足会让我们挺直人生的脊梁。

我们护士在护理工作中，不仅是组织者、执行者，

还是教育者、宣传者，这就需要我们对病人更耐心，工作更细心。比如说有一位文姓患者，在入院时病情危重，带有气管切开导管、尿管、胃管、引流管以及持续心电监护24小时监测生命体征。在医生护士的精心诊疗和护理下，经过3个月的康复训练，这位患者奇迹般地拔除了身上所有导管，并且能够下床活动，最后在不需要任何辅助下实现独立完成自我生活照护，这其中少不了MDT多学科联合诊疗、康复评定和康复方案制定。在康复的过程中，医生团队和治疗师团队会不断针对患者病情调整治疗方案，护士团队也不厌其烦地进行ADL指导，进行相应的体位管理，并教会患者正确的体位转移。悉心的照顾、积极的监督，使得患者更加积极主动配合我们的治疗。现在患者不仅能够站起来走路，而且生活能够自理，作为护士的我们感到非常自豪！

护士的工作既是平凡的，又是非常重要的。虽然这过程中有时也会令人觉得艰难、痛苦，但我们依然感到快乐，并且会在平凡的岗位上继续努力，为自己的工作注入光彩。



康疗院的青春

成都市老年康疗院内四科 盛孟溪



都说时光飞逝,回头看,我已经来康疗院三年了。人常说抵挡不过时间,其实是时间抵挡不过我们的改变。

从一名护理员到一名护士,成长的过程就是破茧为蝶,挣扎着褪掉所有的青涩和丑陋,在阳光下抖动轻盈美丽的翅膀,闪闪的,幸福地颤抖。

紫衣天使时:记得最初的自己,懵懵懂懂,对这一切都充满好奇。照护员是一个什么样的工作,我能不能适应,我会坚持下去吗?

记得那个清晨天还没有亮,老师们就在叫老人起床了,给他们穿衣洗漱,我去找我的老师,她说:你先



去大厅守着他们,不要让他们站起来摔倒了。我就一直傻傻地站在大厅,那里有很多老人,有的在打瞌睡,有的在看我,有的起来到处跑。有位爷爷我记得非常清楚,有点像孙悟空的扮演者六小龄童,走路的时候又特别像我外公,他带着小跑在楼道上来回跑。他是一个慢动作的人,说话慢,拿东西慢,吃饭慢,唯独走路快。很快食堂的阿姨就送饭来了,老师们就去打饭了,虽然每个人的碗都不一样,但是她们动作迅速,很快就把每个人的饭打好了,叫我帮忙剥鸡蛋壳。每个人的早饭都是不同的,有的老人鸡蛋不剥壳,有的老人鸡蛋要弄碎,有的吃米糊糊。让我去喂饭,开始喂得

很慢,但是有个爷爷吃很快,我都来不及喂他。老师提醒我说:“他吃饭是有一点快,你不要让他呛到了。”喂完了饭就忙着收碗、洗碗、擦碗,把碗放进消毒柜里面去.....一天下来学到了很多,从那以后我开始仔细地观察每一位老人,观察他们的生活习惯、兴趣爱好,听他们讲他们年轻时的故事。

我从出生就没有见过我的爷爷,只见过奶奶。但奶奶好像不喜欢孙女,只喜欢孙子,在我的记忆里没有奶奶的模样,可能那时太小了。我一直想有爷爷奶奶陪着我,有时候会羡慕其他小朋友可以经常跟大家讲“我的爷爷奶奶怎么样怎么样”。很幸运遇到康疗院的爷爷奶奶,她们真的很可爱,像小孩一样,需要被关心和爱护,有时候会生气,有时候会哈哈大笑,伤心的时候会哭泣,想家人了就跟我们聊天。

午休的时候,我会去一个婆婆的房间,和她一起看电视,也会在她的床边休息。她会趁我睡着的时候给我盖毯子,并且会给我盖得非常好,不会让我着凉。虽然她每次给我盖被子的时候,我都没有睡着,但是我会闭着眼睛假装睡着了,那个画面真的很感人。她会跟我说她不开心的事,跟我讲悄悄话,分享开心的事给我听,会告诉我对我好的事。她是一个非常爱干净的婆婆,生活很讲究。她总说:“做人要多栽花,少栽刺。”

那个像外公的爷爷,没了牙,可他还想着吃火锅、钓鱼,还想去攀枝花。夏天我们给他吃冰糕,他只吃了一点点,吃完还要礼貌地说一句“谢谢你”。他有三个女儿,对他特别好,他的老婆,也会经常来看他。他是一位失智老人,会经常把其他婆婆看认成是他老婆,

每次看到秦婆婆就会说:“老妈,你走慢点,吃饭没有?”这个爷爷已经九十多岁,今年去世了,我很难过,愿他在天堂无忧无虑,可以去吃他想吃的火锅,去他想去的方。

以前我不知道有一体化的医养机构,不知道还有养老护理这个专业,来到康疗院之后,成长在照护团队里,我才慢慢了解到对于整个社会而言,老年康养的重要意义是什么,才更明白这份工作虽日常繁琐,但平凡而伟大!

当我看见那些患者把生命托付给我们时那无助的眼神,当我看到自己用百倍的努力把一个生命垂危的患者从生死线拉回到生命的春天时,面对那些失而复得的生命,那些来之不易的欢笑,我就会感到欣慰,感到无憾,感到幸福与温暖。

从照护到护士,一路走来,真的不容易,但唯一不变的是对待患者要有爱心、细心和关心,工作中树立责任意识 and 危机意识。作为护理专业技术人员,要用自己的爱,兢兢业业地去履行“白衣天使”的职责,用自己的青春为病人奏响一曲曲生命之歌!



成长,从我遇到“你”开始

芒果儿童健康中心医疗部 陈韦伽



“陈老师,早上好!”“陈老师,再见!”这两句话每天都会在我耳边不断重复着。小时候从来没想过以后会成为一名“老师”,直到去年我加入了顾连芒果儿童健康中心这个大家庭,我成为了小朋友口中的“陈老师”。

回想自己刚进入芒果时,没料到儿童康复与成人康复之间的差别如此巨大,工作懵懂、毫无章法。我时常感到崩溃,怀疑自己的选择是否正确。但是在我迷茫困惑的时候,是芒果的同事们给了我莫大的鼓励,带教老师教会了我如何与小朋友们交流,如何去

设计课题,如何完成康复目标。孩子们天真无邪的笑容,上下课时给我的温暖拥抱,发生在他们身上的点滴进步,都坚定了我继续留在芒果,继续从事儿童康复事业的信心。

2020年年初,因为芒果高新店的开业,急需部分员工调整工作地点,而我也在调动之列。在此之前,我在武侯店一直是跟着带教老师,始终缺乏自己独立开展工作的意识和机会。进入高新店后,我需要独立完成授课,这意味着我要具备自己设计课题,实现康复目标的能力,还要独立去应对突发状况。一开始,因为

自己对独立工作的信心不足,我会害怕控制不好小朋友的情绪,害怕康复效果不明显,害怕家长不满意。但是当我渐渐在小朋友身上看到效果,我也越来越有自信。高新店开业时,我手里只有一两个患者;而现在,不仅是满课的状态,自己也成为了带教老师,开始有带教新人的资格。几个月里,我感觉自己从一只幼稚胆小的小白兔变成了一头成熟稳重的大象。

2020年值得开心的事还在于认识了一群有趣好玩的同事。在我刚调到高新店时,这边只有9个员工,而现在已经有20多个。芒果的队伍越来越壮大,我与这个大家庭也相处得越来越融洽。每当工作遇到不顺心时,总会有可爱的同事为我排忧解难;每当我因为小朋友进步缓慢,没有达到效果而烦恼时,班主任总会启发我新的思路;每当节日来临时,总会收到温暖的小礼物,让我感到大家庭对每一个成员的关爱,说实话,我真的很喜欢芒果这个大家庭,芒果是我的第二个家,它绝对值得我这么说!我喜欢大家一起组织

公益活动时一起忙碌的感觉,一起讨论案例时针锋相对的氛围,还有团建时大家举杯欢笑的时刻。

即将迎来2020年的尾声,回顾这一年多在这个大家庭的收获,充满了感动与感激,我们有得有失,有苦也有甜,但是不论是欢笑还是泪水,都将会是我生命中弥足珍贵的收藏。相信未来的岁月中,我们这个大家庭的每位成员,都能从成长中获得收获,从收获中获得喜悦,从喜悦中开出人生最美的花,相信芒果的明天会更好!



运营小赵临床科室“探险”记

成都顾连康复医院运营部 赵雨晴

2020年4月，我正式被调配到成都顾连康复医院神经重症康复医学科做科室运营助理。在此之前，已经通过部门领导不厌其烦的教导和自行阅读网络上少得可怜的相关文献，做了一定的准备。作为一名医院行政人员，我一边思考，一边担忧：“我能为科室做什么呢？”“主任、护士长、其他所有同事，会不会对我这个外来的人员感到抗拒？会不会达不到临床想要的要求？”



一切要从加入成都顾连康复医院运营部说起。通过为期三个月的严苛考核，我正式转正。在试用期间，需要背诵全院组织架构、医疗线和行政线中层及以上的资历信息及专长、医院康复治疗设备、各医疗线特色技术、医疗保险手册等。通过这些考核，我在短短三个月内，对医院有了较宏观的基本认知，帮助我

在接下来的工作中，能够快速抓住工作要点，解决问题。

运营部是一个很特别的存在，综合能力是运营人的基本门槛，只有具备完善的统筹管理能力、良好的沟通协调能力和扎实的数据分析能力，同时兼具对数据的敏感性，理解数据背后的意义，才能解决工作中遇到的每一项难题，成为一名合格的运营人。这确实需要长年累月在岗位上的积累才能做到。

2020年1月，经过管理层讨论，成都顾连康复医院计划初步尝试借鉴台湾长庚医院、华西医院的运营管理模式，将运营人员派驻至临床科室，为临床提供支持服务，展开科室运营助理的工作。

入科当天，穿上白大褂，戴上小蓝帽，乘坐通往六楼的电梯，经过科室晨交班的自我介绍，从此我便是



“神康”的人儿了。那时候，我面临的是全新的组织架构、陌生的专业特点和流程、既存的管理理念以及未知的临床需求。

为了尽快熟悉临床工作，我会特别关注科室内发生的每一个情境：医护人员竭尽全力抢救患者，一线医生轮流接力为患者实施心肺复苏，汗如雨下；康复评定会上医、护、治共同讨论患者病情及康复治疗方案；当碰上无理取闹不配合工作，或者放弃治疗的家属时，作为临床工作者的无奈；重症病区开科时的各种状况及后续的变化；教学培训时黑黢黢的多功能厅里，白得发亮的投影仪投射出超繁琐的临床知识；查房时一线医生对新入患者的病情及初步评估结果进行详尽的汇报……这一幕幕场景，或曲折，或感人，就像是一篇篇情节跌宕的小说。

后来的数月里，我与大家逐渐熟悉。我从对临床实践工作一无所知的状态，慢慢开始“上道”：协助科主任、病区主任、护士长更深度、更规范性地挖掘科室的经营数据，进行病种和功能障碍情况、产品情况、设备开展情况、康复治疗项目开展情况的统计与分析工作，提供行政工作的支持，为科室的小伙伴们“保驾护航”。渐渐地，我也发现了临床科室的一些特点：

- “简单粗暴”的科室文化：以患者为中心、以医疗

质量为重点，建设人才梯队，培养医疗和护理单元人才，发展特色技术和产品；

- 做事不绕弯，齐心协力：用简单的人际关系迎接各项复杂的工作；

- 工作量极大：6点下班算早的，患者多的情况要7、8点才能回家；除了面对繁杂的日常临床、护理工作外，还需面对各种质控检查、教学培训、院级会议，同时应对各类患者的突发情况。

“你在神康做科助理啊，江主任很严格哦！”这是我最常听到的一句闲聊。不过刚好，我也是一个在工作上对自己要求很高的人。现代社会的分工越来越细，每个人都只是这个社会的一枚小小螺丝钉。只有找到了自己的位置，这个人才会有尊严，未来才能谈及成就和财富。虽然我们无法延长生命的长度，但是我们可以通过事业拓展生命的宽度。

在每一项工作中认真思考可改进之处，拼命探索每一项知识盲区，不断总结、优化自己的工作内容，是过去的大半年经历中我前进的法宝。

感谢生活让我遇到的每一瞬。



改变从顾连开始：让内外都精彩

成都顾连医院管理公司财务部 刘艳学

顾连人的一天，在同事之间的互道早安中缓缓拉开了帷幕。如果你早上时间太紧，只够草草地往嘴里塞进两块面包果腹，那么到达公司后，你可以为自己冲一杯热牛奶补充营养；如果你头天熬夜，精神萎靡不振，那么到达公司后，你可以为自己冲一杯热咖啡，把自己调整到最佳状态；如果你挤公交地铁，凌乱了秀发、踩脏了鞋袜，那么到达公司后，你可以对镜整装，让自己自然得体、整洁大方。

稍做准备，打开电脑，开启全天的征程，邮件中有最新的通知和工作安排，OA中有要处理的待办事项，坚果云中有执行的制度标准，快速地阅览一遍，根据事情的轻重缓急排个序，就可以投入到当天的各项工作了。



正如生活不会总是顺风顺水一样，工作也不会总是简单容易，我们会在过程中遇到各种各样的问题与

挑战，有时候我们可以独自通关，有时候我们不得不求助身边的伙伴，而开放式的工作环境，不仅拉近了部门之间的距离，还为我们打开了求助的便捷之门，数步之内就可以和各部门展开无障碍沟通，无需编辑大段的文字说明，无需打很多个电话，通过各部门同事的专业能力和融洽协作的工作态度就可以快速、高效地解决问题，简直完美！

都说工作不分贵贱，成败取胜细节，那么加入顾连的这半年时间我又收获了什么呢？哪些人和事在影响着我、改变着我呢？

细细地回想，感觉真的好多好多，我选取部分与您分享吧！

我的工作内容会涉及到财务报销单审核，每天要接触到各部门提报的成本费用报销单据，有固定支付的，有工程改造的，有订单合同的，有零星采购的，有差旅会议培训的……我需要审核成本费用是否符合公司报销标准，超预算费用是否进行额外审批，OA申请单与纸质申请单内容填写是否一致，发票开据是否合规、金额大小写是否正确、附件是否齐全、粘贴是否规范等等。对于一个新入职的财务员工来说，能接触到这项工作幸运的，因为它不仅可以让我快速熟悉公司的制度和成本费用的组成，还可以帮助我了解公



司的组织架构和部门分工，让我从中受益。记得我在审核报销单时，有一张专家学术研讨会的单据引起了我的关注，倒不是这张单据有什么问题，而是参加研讨会的人，他年龄略长、两鬓斑白，却还在自己的专业领域不断提升、与时俱进、精益求精，非常让人钦佩。而那之后，我发现在顾连，这样优秀的人还有很多：有一边开展事业一边攻读清华的高管；有把CPA、CMA、证券分析师等各类证书全部收入囊中的部门领导；有一边工作一边考研考证的同事……年龄从50后到90后都有。大家都在“活到老学到老”，努力把自己活成想要的样子，而我呢？我自觉羞愧，于是默默努力，只为迎头赶上，缩短与同事之间的差距。

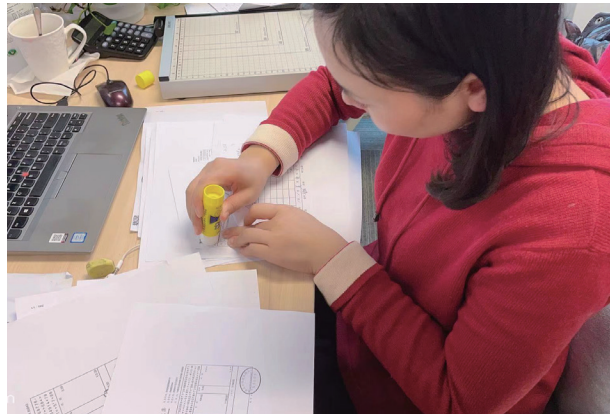
除了认知上的改变，我发现融入越深，我的思维模式转变得越大，以前面对工作的压力、相处的矛盾，我总想着逃避。而现在我会停下手中的工作，走到落地窗前，极目远眺，感受城市的变化，感受内心的变化，默默地问自己：“你的眼前如此开阔，你的内心呢？”慢慢地让自己心情平静下来，换位思考，自我反思，主动沟通，消除矛盾，再愉快地全身心投入到工作中。先前困难重重、不可逾越的沟壑就那样轻松迈过了，这样的变化很奇特，也很受用。

在一次工作中，突然耳边传来一阵爽朗的笑声，我环顾四周，寻找声音的来源，看到的是大家认真而专注工作的场景，我好奇地询问，哪儿来的声音呀，笑得这么灿烂？得知是从会议室传来的，我无比惊讶！会议不是都严肃而庄重吗？原来谨慎的决策可以在如此轻松的氛围中诞生，原来分享快乐可以无处不在，真是让人隔着墙壁都能感受到与会人员的幸福呀！

顾连家庭日那天，看着CEO蹲下身体把小礼物分发给可爱的孩子们时，我的眼眶湿润了，生活中见过太多让孩子们仰视交谈的情景，孩子们看到的是大人傲慢的长腿和圆滚的腰姿，像这样目光平视、细心呵护的一幕显得珍贵无比，年轻的领导们用自己的行动传递着什么叫“仁爱向善”的企业价值观。作为一个母亲，我看到的是亲和力与被尊重，作为一名员工，我想到的是我得时刻这样做，才有资格对外宣称“我是顾连人”。

理想，须仰望星空，让其高远；未来，须脚踏实地，努力实现。

顾连有平台，未来的我们将有无限可能，您准备好了吗？



坚持热爱, 前程总有光

芒果儿童健康中心医疗部 刘丽



时间总是悄无声息地就溜走了,2020年它走得更快。

今年毕业的我们可能谁也不会想到,大学生活会在疫情中淡去最美好的回忆。也许我们是不幸的,因为失去了许多东西,比如栀子花开的最后一个盛夏,比如烈日炎炎的第一个工作日……可我们又是幸运的,在这小半年里我们有更多的时间陪伴在父母身

边,我们对生命有了更多的敬畏,更对步入社会充满了无限期许,我就是在这样的不幸与幸运中来到了顾连芒果。

如果要谈在芒果的生活,可能要从我刚确定过来工作时,耳边那些略带质疑的声音说起:“公立医院多好,你怎么不去呢?”“儿康不如成康赚钱哟。”“在城市里要比在县城打拼辛苦得多吧?”……其中最刺耳的



一个质疑就是:“大学期间你不是也蛮不错的嘛,怎么没去公立医院呢?”

面对这些此起彼伏的质疑声,我并没有做太多解释,我想最近读到的这段话或许可以作为回答:“在大学里最好的财富应当是你成为了怎样的人,这个人的闪光点不在于外在、物质,而在于能力、人格、脾性。你一直热爱的,一直坚持的,就是你所收获的,它们才是最珍贵的无价财富。”

入职芒果以后取得的点滴收获我都如数家珍——这里有和善友好的同事,他们有问必答;这里有认真负责的带教老师,他们言传身教。这里的工作忙碌且充实,我会在跟课与实操时随时记录患儿的课堂表现,课后与治疗师探讨相关问题,及时思考总结,翻阅书籍资料查漏补缺,提升自己的实操能力。慢慢的,我开始有了自己的治疗患者;渐渐的,我开始从儿康治

疗小白成为了孩子们口中亲切呼唤的“刘老师”。

从评估到治疗,我见证了孩子们一步步的成长。看着他们从没有语言能力到可以说出简单的、有意义的字词,从只能认知简单事物到有一定的基础逻辑思维能力,从较弱的身体协调能力到可以进行精准的行为控制,从只能集中三四秒的注意力到可以认真配合老师训练一整节课……这些点滴进步,是芒果给予他们未来人生最好的礼物。

回想孩子们的成长,我感激的是我选择了这样一份神圣而美好的事业,我要将我的热爱坚持下去,不论是芒果还是我自己,我们都需要不断地成长。而能与芒果一起成长,是我的荣幸!顾连芒果选择了我,我也选择了顾连芒果,我一定会努力把自己热爱的康复事业坚持下去,成为自己心中优秀的顾连人!

护理部学习令我成长

成都市老年康疗院内三科 赵利红



时间过得真快,转眼间护理部为期两周的护理组长管理学习就这样匆匆而过,感谢医院给予我的学习机会,让我受益匪浅!

还记得刚接到要参加护理部为期两个星期的学

习通知时,我的内心没有激动,只有恐慌,因为自己的脑子不是特别灵光,护理部的付主任和邹老师平时看起来又都很严格,这两周的时间我要怎样度过?

怀揣一颗忐忑不安的心,我的学习开始了!这天

付老师带我参加了内一科的交班,包括晨会集体交接班和床头交接班,让我随着一位管理者的视角,看到了许多我平时看不到的问题。回到办公室后,还没来得及整理观察到的问题,邹老师便让我做数据分析图,因我从没有接触过相关的知识,只觉得一头雾水。还好邹老师耐心地为讲解了许多相关的知识和技巧,比如:同比与环比的区别,数据来源,如何采集数据,怎样插入图表等等。虽然仍有一些迷茫,但我告诫自己要从头学起,一定要弄清楚搞明白!忙碌的第一天终于结束,我很开心,因为了解和掌握了不一样的知识,而两位老师工作严谨、平易近人、百问不厌的态度,有温度的交流、沟通方式,也让我很是感动。

紧接着,按照学习计划我要逐一完成目标任务。学习期间免不了要经常打搅到他们的日常工作,但他们并没有不耐烦,反而是很耐心地对我进行讲解,手把手地教,直到我听懂、学会为止。后来,我先后参加了全院8个科室的交接班任务,参与到对护理员的管理中,学习了作为一个领导者和执行者应该如何去发现问题、解决问题、追踪结果;学会了如何统计、分析、计算相关数据,如何制作一个高质量的PPT等实用办公技巧。在院感管理方面,我对管理的细节有了更深刻的理解:每天要对全院医护技工口罩佩戴、手卫生执行、医疗废物处理等进行督导、分析、整改和追踪,还要对200多份出院病历逐一检查、分析数据,如抗菌素使用病原学送检率、抗菌素分级、呼吸机使用监测、导管管理、院感发生率、多重耐药菌感染措施等的落实和追踪;每月还要向省感控平台上报19项数据等。

护理部管理者也要面对前来应聘的护士,尤其是在面试ICU护士时,付老师对应聘者的提问和问题解析,让我感受到她深厚的专业知识和全新的管理理念,令我很是信服,也让我对康疗院护理团队的现在和未来更加充满了信心!

短暂的学习让我感受到护理部、院感科工作的不易,需要MDT相互理解、支持与配合。为期两周的护理管理学习令我留恋和珍惜。虽然短期目标任务圆满完成,但护理管理理念在创新,知识在更新,新业务、新技术不断发展,需要我们与时俱进。我深信机会总是留给有准备的人!我会努力提升自己,将老年护理理念融入到护理实践的各个环节和细节,积极参与到科室及院部护理管理。再次感谢护理部给予我的学习机会!



留言板



成都顾连康复医院患者家属：

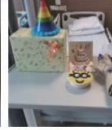
因为你们的精湛技术，让我老爸在短短的一个月脱胎换骨。



苏 女儿

非常感谢！👏👏成都顾连康复医院的OT李老师，PT胡老师，因为你们的精湛技术👍👍让我老爸在短短的一个月脱胎换骨，从一个没有一点意识到可以自行行走。今天医院的客服妹妹娜娜带着精美的礼品和祝福来为老爸庆祝生日，在此感谢你，感谢成都顾连康复医院的全体医生，谢谢你们给瘫痪病人带来福音！让他们能从新站起来。👏👏

收起





成都顾连康复医院患者家属：

真心感谢你们！请代我感谢大家！我们是躺着进去，坐着出来的！这一切都是大家伙努力的结果！感谢遇到那么好的医院、那么好的医生、治疗师、护士、客服！感觉自己那个治疗团队里面的每一个人都那么优秀，那么善良可爱！感恩遇见你们！



嗯嗯好的！这几天状况特别好！回家后家人朋友同事领导都过来看他了！这几天我家里客人特别多！我妈妈也对他特别好！他整个状况特别好！这边医生和护士每天都过来看他身体状况！有这么好的状况也是顾连医院康复的好！老家的人都说没有想到他好了那么多！😊

这大概所有工作人员最想听到的话了，只要患者康复好，状态好，我们就打心底高兴，让...大叔继续加油锻炼，他还可以更好。💪



真心感谢你们！请代我感谢大家！那天太匆忙了！再加上我那天感觉快哭了！就没有特别说什么！我们是躺着进去的，坐着出来的！这一切都是大家伙的努力的结果！感谢遇到那么好的医院那么好医生治疗师护士客服！感觉自己的那个团队的每一个人都那么优秀那么善良可爱😊😊！感恩遇见你们🙏🙏🙏

2020年6月16日 19:30



还有一定跟我们的团队说一声我们的约定！有一天我会让叔叔走着去叫上你们一起去吃火锅成最好吃的火锅！嗨皮一下

👏👏👏好的好的，我会转达给大家，也谢谢你们肯定，让走在康复之路上的我们，更加坚定的走下去。💪💪

成都顾连康复医院康复治疗部刘津含：

詹叔出院啦！詹叔是在2018年由家人推轮椅到院进行康复训练的，那时他只能在家人辅助下进食，现在他不仅可以做简单的食物，还可以外出购物。将近两年时间的陪伴，治疗部见证了他的康复改变，詹叔还有他的家人一直都很积极、乐观、向上！他帮助过很多脊髓损伤病友，跟他们分享自己的康复经验，一边督促病友锻炼，一边吃饭聊天，真的很厉害！为帅气的詹叔疯狂点赞！



成都顾连康复医院肌骨康复科凌旭：

他们不是医生，却是医生可靠的助手和伙伴，在一线观察、分析病情，并承担大量的治疗工作；他们不是家属，却是病人最值得信赖和倚仗的良师益友，胜似儿女。他们就是康复治疗师，一个还没有被大众熟知的群体，康复领域的主力军。

我赞美他们，他们言轻语柔，春风化雨，抚慰着病人惶惑无助的心灵；我赞美他们，他们倾注爱心，永不言弃，帮助病人重塑信心，扬起重返生活的风帆；我赞

美他们，他们耐心细致，不厌其烦地指导着病人做好每一个康复训练动作；我赞美他们，他们责任心强，敏锐观察，及时总结，调整优化治疗方案，为病人的功能提升铺路搭梯。我赞美他们，我的同事和“战友”，祝愿他们在普通而又非凡的岗位上实现自我。路，渐行渐宽；景，越来越美。



成都顾连康复医院特色门诊罗海燕：

因疫情影响，我们和患者都难以外出就餐，为了避免增加感染风险，医院先后安排预定餐饭，解决了燃眉之急。随后又紧锣密鼓地筹备顾连餐厅，只为让大家吃一餐安心的饭菜。“只款待心中最重要的人！”多么温暖而有力的语言，如此种种，我深切感受到了自己身后来自顾连组织的强大支撑。



成都顾连康复医院老年综合病区郭凤琪：

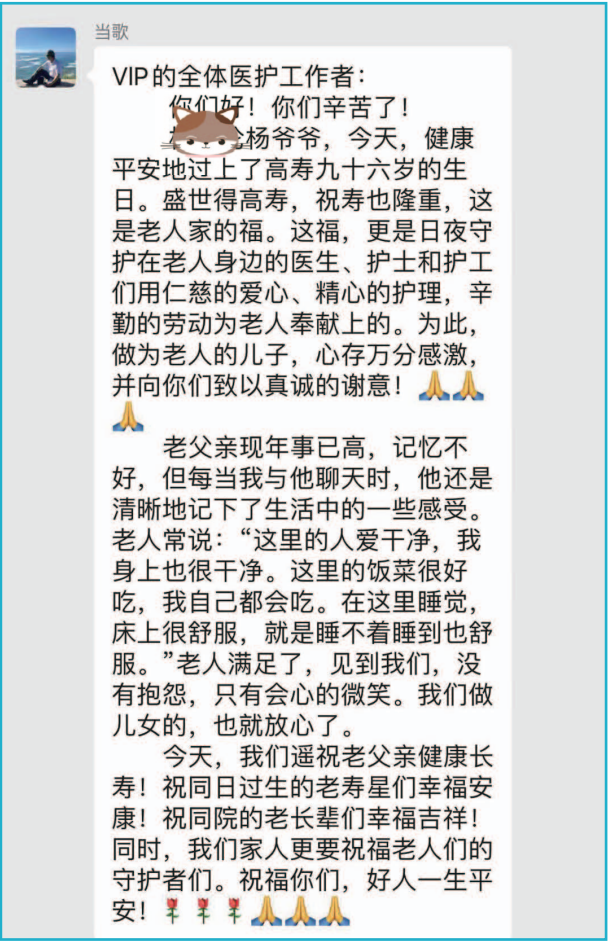
康复病人由于病情需要往往要住院很长时间。在这里，有萍水相逢的朋友，有志同道合的爱人，有亦师亦友的同事，有时常跟病人谈心疏导、紧急情况随叫随到前来支援的医者，有精心策划的手工活动来增添日常的“仪式感”。

与世间万物相比，人的生命不过须臾之间，同为医生的小伙伴们因为工作在一线，常常直面生死和紧张的医疗环境，都愈发“佛系”起来。而我在成都顾连康复医院这良好和谐的医患关系中，逐渐感到生活美好，原来“被治愈”的不只是患者。



成都市老年康疗院患者家属：

老父亲现在年事已高，记忆不好，但每当我与他聊天时，他还是清晰地记下了生活中的一些感受。老人常说：“这里的人爱干净，我身上也很干净。这里的饭菜很好吃，我自己都会吃。在这里睡觉，床上很舒服，就是睡不着睡到也舒服。”老人满足了，见到我们，没有抱怨，只有会心的微笑。我们做儿女的也就放心了。



成都市老年康疗院康复科杨旭：

去年冬天，我收到一名急需康复训练的老年患者。患者为老年男性，左侧偏瘫，患者迫切地想要康复，家属也非常积极地配合并支持该患者进行康复。经过几个月的康复训练患者已经可以独立行走，我经常对患者说一定要注意安全，不要跌倒，患者平时也小心翼翼。随着平衡功能越来越好，患者回家的心情也越来越迫切，家属在与我和医生沟通后把患者接回了家，临走时，患者对我说：“没想到我还能站起来走回去，谢谢你们的帮助，谢谢！”看着患者能重新回归家庭我也无比欣慰，我也坚定了在康复治疗方面的信心。



成都顾连医院管理公司人力资源部贾正宇：

时间如白驹过隙，弹指一挥间我从实习到正式入职顾连医疗已经有200多天的时间了。很感恩能够在顾连这个温馨的大家庭工作，很有幸能加入这个优秀的团队。在顾连，领导给予了我很多的关爱和悉心的指导，同事给了我无私的帮助和莫大的支持。我希望把自己的本职工作做得更好，2021年以饱满的精神状态来迎接新的挑战，奥利给！



成都顾连医院管理公司人力资源部王玮瑶：

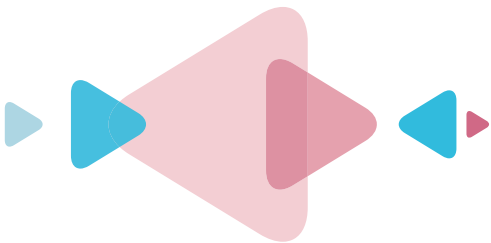
2020年对全世界来说都是极为特殊的一年，我亦然。加入顾连不知不觉已经1年多了，很开心能在这个大家庭收获诸多友谊，每次培训都收获满满，也留下了难忘的回忆，感恩公司能让我在工作中跳出自己的舒适圈一直进步不断成长，2020年的风浪教会了我勇往直前，愿2021年的我们都能所求皆如愿，所行化坦途。相信公司在崭新的一年也能继续带领我们披荆斩棘，向阳而生！

芒果儿童健康中心医疗部余莲丽：

感恩我尊敬的领导在我困惑时对我的帮助与引导,让我不再急躁,更不再自卑,让我学会调整自己的心态,在遇到困惑时,不再退缩,用信心去拼搏,驱走阴云密布的天空,迎来一片艳阳天。感恩我可爱的同事们,让我学会与人沟通,不再沉默寡言,用自己满腔的热情去帮助别人,同时也让别人温暖自己。就像铁块经过淬火的烘烤,百炼成钢;犹如夏日的麦苗经过高温的孕育,变成沉甸甸的麦穗。

芒果儿童健康中心医疗部杨思佳：

随着时间的流逝,成都在不知不觉中从盛夏到了严冬,我在芒果儿童也有了五个月的工作生活。从最初的陌生拘束到现在的熟络自在,也渐渐适应了和各种小朋友相处,这些都离不开这段时间以来领导的指导和关心,以及同事们热心帮助。我相信,在这种温暖的环境下,我们的团队会携手并进,迈向更好的未来!



芒果儿童健康中心医疗部周思敏：

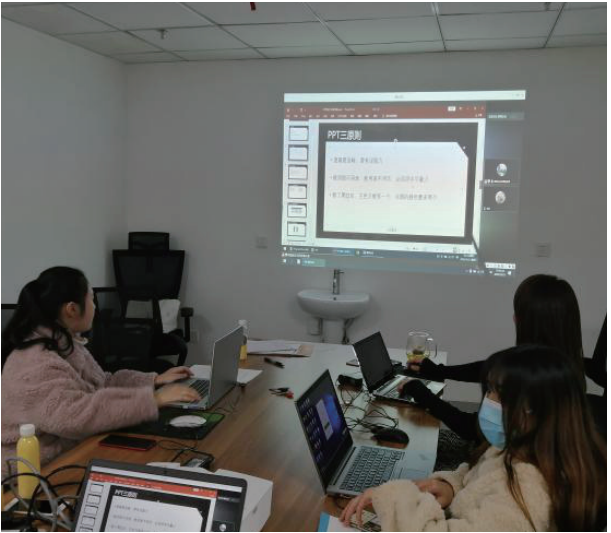
感谢顾连芒果的同事们,成长中带给我许多泪水和欢笑,工作中给我许多自信和磨炼,生活中给我许多帮助,并提供给我施予帮助的机会。无论将来如何,我都要感谢你们,感谢你们来到我的生命中,感谢你们给了我永远珍视的记忆。把最真的祝福化作风,吹送到你们的身边,把最诚的问候变成雨,飘散到你们的窗前,把我的感谢化作万语千言,为你们祈祷幸福永远。真心感谢所有的同事,感谢与这一群热爱生活、热爱工作的同事们一起成长,一起拼搏,一起努力!谢谢你们!

芒果儿童健康中心医疗部雷小艳：

时间过得很快,转眼我已经来到顾连芒果儿童康复中心四个月了。虽然时间不长,但收获却不少。在这里结识了一群有趣且很好的朋友,大家相互和睦融洽,也特别照顾我。因为刚工作的原因,经验能力各方面都还存在很多不足,很多方面都不熟悉甚至做得不好,但同事们都会很有耐心且很认真地帮我,教会了我很多东西。在这里我也认识了一些特殊的孩子,让我知道了我们做这一行要承担的责任和重担,我们有义务和责任去努力帮助这些孩子,帮助他们更好地进步,早日回归家庭和社会。

绵阳顾连老年病医院企划部马倩：

岁月匆匆,转眼间我已经到顾连这个大家庭8月有余了,在这期间,有过彷徨和惆怅,有过开心和感动。我很开心能和顾连在一起成长,也很高兴有顾连这个温暖的大家庭,匆匆岁月,感恩遇见,承蒙有你。



绵阳顾连老年病医院护理部罗肖：

1月5日,是门诊最有纪念意义的一天,经过一个月的筹备,迎来了门诊第一位患者。上午,患者步入留观室,小杨护士热情接待,以娴熟的手法为患者穿刺成功。在此过程中,小杨护士不忘关心患者。患者对小杨护士说:“谢谢小护士,你的技术真好。”液体输好后,小吴护士为患者端来温水,患者非常感动,说道:“谢谢你们,是我接触过的护士中最让人温暖的。”下午五点,患者带着满意的笑容步行离开了医院。患者的认可,是我们前进最大的动力。

金华顾连金帆康复医院重症医学科韩佳慧：

在顾连金帆工作让我进一步认识到了医疗岗位的特殊性,同时也让我学到了医务人员的职业道德、职业礼仪运用、医患沟通技巧和职业的防护等相关知识。了解了以后工作中会遇到的常见问题及解决办法,对提高我的职业素养有很大帮助,为我以后的职业生涯也打下了良好的基础。有顾连金帆康复医院提供的发展平台和各位领导、前辈的指导,我有信心做好自己的医疗工作,走稳自己的职业生涯之路,并且一直走下去,为更多有需要的人尽我所能去奉献自己的热情。

