



通过微信建立医患“档案”，全病程关注患者诊疗、康复情况，就是乳腺肿瘤外科病房提升医疗服务质量、提高人文服务水平的重要举措。因为乳腺癌涉及患者的生命全周期长，容易复发，患者到正规医院接受治疗后，医护人员还需定期对其进行随访，监测用药效果、评估药物副作用，以便及时调整用药及治疗方案。

“润物细无声”地与患者建立信任和谐的医患关系，为日后的医护人员回访打下了良好基础，患者不再因种种原因而断然拒绝或排斥，回访内容得以详实、全面。大数据的搜集客观上也助力了后续的科研数据基础，而科研成果的取得也必将惠及患者的治疗，形成了科学、良性的工作闭环。

微笑服务 提高患者就医体验

很多乳腺癌患者要面临身体外形损伤，内心承受了巨大压力；一些年轻患者初期无法接受现实，甚至产生轻生的想法；年长的患者容易在病情反复时产生放弃治疗的杂念……面对乳腺癌患者的不安、焦虑，医护人员只有一条应对法宝，那就是始终如一的微笑服务。

医院素有注重服务态度及医患关系的传统。刘彩刚更是提出“无论面对什么样的患者，都要将微笑服务贯彻始终”的理念。为此，病房外的走廊最显眼处，是一面印有近百张医护人员微笑的“笑脸墙”。单会莲还设立了微笑服务“月明星”的荣誉墙，专门奖励那些在工作中忍得了委屈，始终用微笑服务抵御一切困难，让患者满意的医护人员。