



医路同行 携手共赢 北大医疗淄博医院融合发展扬帆起航

8月8日下午,北大医疗淄博医院(原山铝医院)“医路同行,携手共赢”融合誓师大会隆重举行,标志着北大医疗产业集团与北大医疗淄博医院融合发展踏上新的征程。这是继5月10日北大医疗产业集团与山东铝业公司在京签署战略合作协议后,医院与北大医疗正式进入各项工作的全面融合阶段。

北大方正集团董事长肖建国,北大方正集团副总裁、北大医疗产业集团CEO吕和东,北大医疗产业集团副总裁、CFO胡继东、副总裁冯凤,山东铝业公司党委书记、总经理王全家,山东铝业公司副总经理张建业、财务总监魏立新,以及北大医疗有关领导和山铝相关部门领导出席大会。

张建业在致辞中对改制后的北大医疗淄博医院提出三点希望:一是依托北大医疗丰富的医疗资源、人才优势以及管理经验,把医院办好,办出特色、做强做大,使山铝员工、社区群众及周边百姓在家门口能够享受北京专家高水平的医疗服务。二是建设好医院门诊医技病房综合楼,扩大医院规模,进一步改善就医条件和环境。三是强化对骨干人才的激励,充分发挥好骨干人才的作用,促进和带动医院更好更快发展。并表示山铝作为淄博医院的股东和坚强后盾,仍将一如既往地关心、关注、支持医院发展,为山铝员工、社区群众谋福祉。

吕和东在致辞中表示,北大医疗将切实履行好在合作协议中的承诺,从人才、技术、资金、管理经验等诸多方面对淄博医院进行支持、协助,全面提高医院的综合诊疗能力。

冯凤宣读了北大医疗淄博医院有限公司董事会及医院新班子成员任命决议,并对新班子分工情况作了说明。

北大医疗产业集团助理总裁、北大医疗淄博医院有限公司董事长孙

建作了医院未来发展愿景报告,表示未来北大医疗淄博医院要优先发展肿瘤防治中心、脑血管病诊疗中心,打造区域最具影响力的医疗中心,在骨科、消化科、妇产科、普外科、泌尿科打造区域品牌特色,充分利用医院良好管理基础,建设统一规范化标准,提高医疗服务品质。北大医疗淄博医院将加强基础设施建设,新建住院大楼59600平方米,主楼地上20层,地下1层,裙楼4层。建好后医院将新增床位525张,新增放疗设备、腔镜设备,便携超声设备等,将把北大医疗淄博医院打造成淄博区域具有显著特色和较大影响力的三级综合医院,并为医院班子授旗。

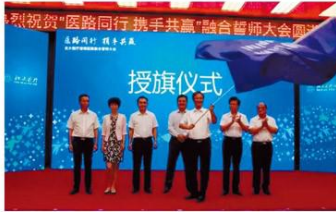
北大医疗产业集团控股有限公司副总裁、北大医疗鲁中医院院长顾明作为兄弟医院代表致辞,表示双方将互为依托、携手奋进、协同发展。

北大医疗淄博医院院长曲勇代表医院新班子成员讲话,表示北大医疗淄博医院将在北大医疗领导和专家的指导下,在更高平台上实现与北大医疗的全面融合,依靠北大医疗的资金投入,加快医院门诊医技病房综合楼建设;发挥北大医疗的品牌优势,为持续发展提供人才保障;依托北大医疗的人才、技术支持,促进医院重点学科、优势学科建设,提升核心竞争力;引入北大医疗经营服务理念和信息化系统,增强市场经营意识,提高信息化管理水平;推进与系统内特别是北京大学国际医院、北大医疗鲁中医院的医疗资源共享和互联互通,实现互利协同发展,提升当地医疗服务水平。

北大医疗淄博医院两名员工代表发言,表达了与淄博医院同呼吸共命运、忠实履职、奉献医院的决心。

大会在“我们是一家人”的嘹亮誓词中落幕,北大医疗及北大医疗淄博医院的员工道出了共同的心声。

朱凤霞



努力打造民生工程 ——张店区区长王义朴到院调研 市重点建设项目



北大医疗淄博医院(原山铝医院)门诊医技病房综合楼被列为淄博市2016年重点建设项目。今年以来淄博市、张店区、南定镇各级领导在项目前期准备过程中给予了极大支持和热情帮助,曾先后多次来院调研指导工作。

8月31日,张店区区长王义朴率发改局局长李玉生、副局长崔伟、南定镇党委书记朱训勇、镇长肖建刚一行到院,对综合楼设计理念和造型布局上给予了高度评价。王区长表示,门诊医技病房综合楼项目的施工,是张店区保障群众就医的一项重要民生工程,是建设“幸福张店”的重要组成部分。张店区各部门会全方位给予关注和支持,充分考虑医院基本功能和实际使用情况,加快工作推进,保质保量完成医院过渡期的顺利竣工,更快、更好地为老百姓服务。

赵志楠

加速融合,提速发展

——北大医疗集团来院进行体系宣贯

为加快医院与北大医疗集团的快速融合,8月30日、31日,北大医疗集团组织集团各职能部门领导,到北大医疗淄博医院进行体系宣贯。北大医疗产业集团助理总裁、北大医疗淄博医院董事长孙建给医院全体干部提要求,定目标,希望能加速融合,医院尽快提速发展。

北大医疗集团战略运营部副总经理段翰、人力资源部总经理赵勇森、法务部高级经理田鸿、财务管理部总经理谭立霞、品牌管理部总经理祁霖、方正集团讲师从中美、资金管理部部长张宇、集团办公室主任总经理杨建军、医疗管理总经理金玉、运营管理部总监潘子彬、运营管理部总监马永莉、学科建设经理赵方晓,全面讲解了北大医疗的发展历史、产业集团战略布局与发展战略、企业文化、各部门运营管理体系等内容。

北大医疗产业集团控股有限公司副总裁段翰指出,体系宣贯的过程,是北大医疗淄博医院与集团快速融合为一家人的过程,是医院员工对集团的认识过程;是在环节上、流程上的理解过程;是达成共识、携手走向未来的过程。她指出,北大医疗“金品牌”将带给每个人更高的要求与责任,只有全力以赴地工作才能为北大医疗“金品牌”诠释出更深层次内涵。

孙建董事长对北大医疗淄博医院今后的工作提出希望:一是狠抓质量安全。质量安全是医院发展的根本,是生命线,是品牌,对个人而言,体现的是责任心和良心。医学是一门不断创新的学科,要正确对待医疗纠纷,深刻反思剖析,对典型示范案例引以为戒,举一反三,要坚决杜绝因责任心不到位而引发的医疗纠纷。二是关注运营管理。运营

绩效是医院发展的动力,关系着医院的生死存亡。医院要高度关注科室的业务运营,集团要高度关注医院的业务运营,做到精细化管理。要不断完善信息化建设,集团要动态掌握医院运营情况,随时“抓取”医院数据,以便及时了解医院情况,及时给予支持、指导与帮助。三是建立服务体验机制。在服务上做出特色,建立服务体验机制。各级领导要深入到临床一线,身临其境的体验医疗服务,掌握第一手资料,更好地了解患者的需求,从而解决患者的实际困难,改善患者就医体验。四是打造学科品牌。学科发展是医院发展的关键,医院要做好学科规划,树立学科特色,建设人才队伍。肩负重要使命的科主任,要主动抓管理,主动开展新技术、新业务。医院要对真正下功夫抓学科建设的科

主任,给予绩效奖励。五是做好拓展协作。对外拓展,要成立专门拓展部门,与社区医疗机构携手,做好早期疾病的筛查工作,积极开拓未来医疗市场。对内协作,各学科之间要协同发展,形成拳头学科群,带动医院的整体发展。

孙建董事长对下一步工作提出两点要求:一是医院要列计划,定目标、明确分工,重点工作重点落实。二是明确运营管理的责任部门,及时与集团相关部门对接,定期汇报工作,积极与北大医疗集团进行融合。并表示,集团将在数字化医院、学科建设、服务体验、对外拓展、对内协助等方面为医院提供全方位的支持,在实践中建立完善北大医疗管理体系,并促进北大医疗管理体系在淄博医院率先落地。

曲勇院长表示,在北大医疗各级领导的鼎力支持下,在专家们的大力协助下,医院将以体系宣贯为契机,以建机制、燃激情、聚人才、强学科为目标,合法合规地进行管理经营,按照集团要求落实好各项具体工作,不辜负集团领导对北大医疗淄博医院的期望,将医院不断做大做强,努力为社会群众及周边百姓提供更高质、高效、便捷的医疗服务。

朱凤霞



《前进之声》： 强医惠民 融合发展 创一流医院

8月8日下午,北大医疗产业集团与北大医疗淄博医院(原山铝医院)“医路同行,携手共赢”融合誓师大会隆重举行,标志着北大医疗产业集团与北大医疗淄博医院的各项对接工作已经驶入了“快车道”。

改革改制后的北大医疗淄博医院将会有何变化?能给社区居民带来什么福音?有什么惠民政策?一时成为当前社区居民最为关心的话题。本报将展现该院在医疗技术、学科建设、资源设施、设备引进、服务品质等方面的变化,让广大居民感受改院强医惠民、融合发展、打造淄博地区乃至鲁中地区一流医院的至诚理念。

山铝医院加入北大医疗后,医院环境将会大大改观,年内即将开工的门诊医技病房综合楼,建筑面积近6万平方米,将增加525张床位,届时,医院总床位数将达到1000余张。医院VI标识、导视体系升级至三级标准,即使医院面积增加,初到的患者也可以快速找到相应的科室,将大大提高就医效率和便捷性。

北大医疗淄博医院将逐步建立起与北大医疗旗下北京大学国际医院、北医附属医院等医院的转诊机制,最大程度地节省患者时间,简化不必要的手续,从而保证患者救治的最佳治疗时机。北大医疗在结合南定当地多发病情及医院原有优势学科的基础上,重点打造区域最具影响力的两大中心:脑血管病防治中心、肿瘤治疗中心;打造区域显著特色的

五个科室:骨科、消化内科、妇产科、普外科、泌尿外科。山铝员工及社区居民在家门口就可享受到国内一流的医疗技术和诊疗服务。

随着管理不断深化,北大医疗越来越多的医疗资源开始注入医院。北大医疗淄博医院的硬件设施也在更新升级中。目前医院新进的进口超高清妇产超声诊断仪,具有立体感强、图像更精准、清晰度更高等特点。奥林巴斯290电子胃肠镜系统,是消化内镜诊疗领域最先进的设备,能发现早期及微小病变,是诊断消化道疾病的金标准,被誉为“消化道保护神”;国际领先宝石能谱CT,是目前辐射剂量最低的CT之一,大大提高了诊断精度和安全性。

北大医疗将全力派出专家入驻医院,同时将为医护人员提供各种培训、交流机会,切实提高其医疗服务水平。医院将参与北大医疗旗下医院、北大医学部的附属医院举办的学术交流、培训等活动,与国际、国内知名专家进行学习、交流,参与国内外重大科研课题的研究。该院还将与北京大学国际医院进行对接,实现远程会诊、病源信息共享、检查结果互认,并开通绿色通道进行双向转诊等。在便民措施方面,北大医疗将协助北大医疗淄博医院改建微信公众号、官网、院报等便民服务平台。今后患者足不出户,就可以获得专家出诊的具体时间,随时可以预约,大大缩短患者的就医等候时间。

朱凤霞



(远程会诊)

(专家指导手术)



(国际领先宝石能谱CT)



(奥林巴斯290电子胃肠镜系统)



(超高清妇产超声诊断仪)

简明新闻

北京专家来院做学科调研

8月20日,北大医疗集团邀请北京大学第三医院神经内科主任、北京大学神经病学系主任樊东升、北大国际医院神经内科主任医师刘献增、北京朝阳医院京西院区神经内科主任医师贾伟华一行四人,到北大医疗淄博医院进行重点学科评估及规划。

调研组一行首先实地考察了神经内科、放射介入科、康复医学科等科室。座谈会上,神经内科、康复医学科负责人,向调研组专家介绍了本科室的科室组成、优势特色、科室运行情况以及学科发展方向,并详细汇报了科室建设情况。调研组专家均为国内顶尖专家、医疗界领军人物,在听取汇报后,分别从专业角度和管理角度,对学科建设存在的问题进行了深入分析,从北大医疗淄博医院实际出发,对学科未来的发展方向提出了可行性的意见和建议。

赵志楠

省专家在血液透析室指导工作

近日,北大医疗淄博医院血液透析室与山东省千佛山医院血液净化中心成为长期合作单位,将定期邀请千佛山医院血液净化中心主任、肾内科主任崔玉美教授到院查房、会诊、手术、讲学。崔主任四次深入透析室,为危重、特殊患者查房,详细分析病情,为医师们讲解了现代医学的新进展、新方法,协助科室开展中心静脉置管、动静脉内瘘等手术方法。

申艳琴(血液室)

护理部组织机动库护士培训

8月18日,护理部组织过敏性休克急救演练培训,15名机动库护士参加。主讲人的授课生动幽默,感染力强,把枯燥无味的教案用事例阐述的淋漓尽致,授课形式活泼多样。演练过程中,各小组分工明确、流程合理,机动库护士在操作中熟练了急救流程,增强了对急危重患者的急救救治能力。针对演练出现的问题,护理部组织大家进行了集体讨论。

孙甜(护理部)

卫生处加强现制现售

饮用水卫生监督管理

近年来,现制现售饮水机在铝城宿舍区悄然“现身”。饮水机在提供方便的同时,也带来了卫生安全隐患。

为确保辖区居民的饮用水卫生安全,卫生处对辖区9家现制现售饮水点进行了卫生监督检查,对检查中发现的问题,卫生监督人员当场下达了监督意见书,并责令限期整改,监督检查,保障了居民的饮水安全,引起了社区居民对现制现售水质的重视,起到了很好的社会效益。

王长明(疾病预防与卫生监督科)

国医堂让您拥有香甜睡眠

近日,王女士不但入睡难,而且睡眠特别浅,还多梦、易醒。为此,王女士多次到各大医院就诊,药也吃了许多,效果却不明。家人在北大医疗淄博医院的微信上看到该院国医堂有省中医专家坐诊的信息,带着王女士到了国医堂。

省中医专家依据中医“望闻问切”进行诊断,了解情况后,确定病情后,有针对性的开了一个疗程的中药,并嘱咐她一定要按时睡前服药。经过两周的坚持服药,王女士最终摆脱了失眠的困扰,每天一觉睡到天亮。感动之余的王女士,给国医堂送来了“妙手除病痛”的锦旗。

王颖(国医堂)

体检中心组织“健康与亚健康”知识讲座

近日,体检中心组织“健康与亚健康”知识讲座。50余名社区居民参加讲座。主治医师高琳以《认识您的身体,预防亚健康》为题,通过健康与亚健康的表现进行对比,并结合真实案例深入剖析健康的重要性,详细地为大众讲解健康、亚健康的定义;引发亚健康的原因及如何进行调理。

王红岩(客服部)

寻找微笑天使 ——医疗组作品展示



郭蓓蓓 摄



梁艳妮 摄



郑倩 摄



采秀娟 摄



王静 摄

选自《前进之声》

不是亲人 胜似亲人



父亲身患尿毒症在北大医疗淄博医院进行血液透析已五年多了。五年来,大夫护士热情服务,嘘寒问暖,多次帮父亲渡过难关,父亲早已把她当成了亲人。

主治医生苗志红每天查房都详细询问病人状况,及时调整透析方案,40多位患者的病情她都了如指掌。她一再嘱咐患者少喝水,控制好体重,保持良好的状态。主任医师杨洁在完成门诊工作的同时,经常抽空到透析室了解病人状况。透析过程中,护士忙碌地穿梭在各个病床间,观察患者情况,定时量血压,遇血压急剧下降,马上调整透析水量。不时有透析患者拉尿在床上,护士都及时进行清理。

在父亲的记忆中,护士王金艳每天总是笑呵呵的,态度亲切。每次透析结束离开时,郑红护士都会叮嘱:“王大爷,慢慢走,注意点。”

申艳等护士工作特别严谨,每次透析量精确,回血非常干净。细心的国静护士熟知每位患者的口味,病人要吃什么饭,及时和食堂联系。父亲因患其它疾病不能吃炸肉,国护士每次都嘱咐食堂做一份不放炸肉的。遇到某位患者提前下机,国护士就马上联系食堂“赶紧送饭菜”。

在一次透析中,父亲突然浑身发抖,呼吸困难。苗大夫立即按停透析机,待父亲缓和一些后,马上进行心电图检查及后续治疗。还有一次,父亲在透析过程中,心动过速,血压急剧下降,韩芳护士多次测量脉搏,及时调整脱水量,帮助父亲坚持做完了当天的透析。这样的事例还有很多,病重的父亲在医生和护士的帮助下数次顺利渡过难关。

正是有了这些体贴入微,视病人为亲人的医生护士,病重的父亲才一次次脱离生命危险,在血液透析的帮助下延续生命。

感谢这些尽职尽责的医护人员,他们不是亲人,却胜似亲人,是她们让我年近多病的父亲又看到了生的希望!
王桂敏(新材料公司)

温暖 “三伏贴”



“三伏贴”是从什么时候开始风靡的,目前已不可考,但这并不重要。重要的是,它现在风头正盛:初伏第一天,一大早来贴“三伏贴”的人们聚集到了北大医疗淄博医院国医堂,这是国医堂开业迎来的第一个“三伏天”。现场人流攒动,欢声笑语,丝毫没有平日里的沉重和烦躁。

当日,虽是周日,但国医堂的医护人员却早早出现在了工作岗位上,工作有条不紊地开展着。负责办卡收费;负责确定穴位;负责消毒穴位皮肤;负责贴的……工作井然有序,忙而不乱,国医堂医护人员认真接待着每一位前来就诊的患者。

王大爷住在国医堂对面,患有气喘病多年,天一冷就犯,去年贴了“三伏贴”感觉效果很好,今年看到家门口有了“三伏贴”,早早就来预约了;陈阿姨腿腿痛三年啦,王颖医生针对她的病情选择了11个穴位进行贴敷;刘女士整天感觉腿脚冰凉,即使是夏天也用厚厚的裤子和鞋袜将自己包裹起来,王大夫给她选了8个穴位贴敷,并嘱咐道:“接下来的两贴,一定要按时来,明年就可以穿漂亮的裙子了!”听到自己一样可以打扮得美美的,刘女士不禁喜形于色,连忙对王大夫表示感谢。

冬病夏治,是“三伏贴”的效用核心,特别对呼吸系统疾病、颈肩腰腿痛等疾病效果较好。国医堂针对不同疾病不同年龄患者给予“辩证施治”,配制了不同的贴剂,并采用新鲜姜汁做药物调剂,以增加药效。

8月16日,北大医疗淄博医院“冬病夏治,三伏贴”活动,圆满落幕。至此,持续一个月的“三伏贴”活动圆满落幕。据统计,此次“三伏贴”活动,国医堂共贴敷1100余人次。“三伏贴”活动,不仅患者收获了健康,更是让北大医疗淄博医院国医堂赢得了患者的一致好评。

王丽平(国医堂)



金秋圆梦 爱心助学

十年寒窗,金榜题名,金秋助学,成就梦想。为大力弘扬“家文化”,营造“爱院如家,亲如家人”的浓厚氛围,8月22日,北大医疗淄博医院开展“圆梦金秋,爱心助学”活动,院长曲勇、党委书记郭宗新,为今年考取国民教育本科的5名员工子女送上了爱心助学金,并祝贺他们以优异的成绩考上大学。这是北大医疗淄博医院爱心人士,实施人文关怀的举措之一。

赵志楠

义诊送健康 服务显真情

“北大医疗淄博医院的专家又来高城镇义诊,真是太高兴了!”王大爷拉着老伴高兴地说。“专家给我测了血压,做了心电图,说我身体挺好的”

近日,北大医疗淄博医院(原山铝医院)积极响应淄博市卫生系统号召,参加了为期4天的“名医赶大集”、“服务进万家”活动,医院选派心血管内科、消化内科、神经内科等9位专家,组成的“义诊小分队”,到高青县高城镇给老百姓送健康。

清晨,天还没亮,高城镇卫生院门口,横幅、宣传牌、桌椅就位,各种标识牌摆放在桌上一目了然,“小分队”的九名医生早已接诊数位患者。迎着灿烂的阳光,高城镇的“名医赶大集”“服务进万家”义诊下乡活动拉开了序幕。

闻讯而来的高城镇居民,将“小分队”专家围得水泄不通,每位专家的胸前都排起了长龙。68岁的陈大娘,腿疼五年了,听说专家要来,早早地赶往镇上,“平时去市里检查不方便,能在家门口享受大医院专家的诊疗,赶上好时候了,感谢北大医疗淄博医院的专家。真希望这样的活动能多搞几次,让我们这些老百姓能看得上好大夫!”

“大娘,您是腿脚疼,平时要注意休息,不能太劳累。”康复医学科主任彭新给陈大娘做了简单的揉捏,并做出了健康指导。

听说大医院的医生来义诊,一些住得较远的居民也纷纷赶来。68岁患者鲁大爷说:“我怕来不及,早上6点多就往镇上赶。”鲁大爷是个地道的农民,多年的劳作让他落下了胸口疼的毛病,这次他想让医生好好瞧瞧。

“血压有点高呀,老人家!”心血管内科尹行善主任看着鲁大爷



说:“降压药没吃吧?”“孩子在外出打工,不放心,哪里吃得下呀!”说话时老人不停地摇头。

“身体是革命的本钱,啥事也不能耽误吃吃药啊!儿孙自有儿孙福,把心放宽吧!”一席话,让老人舒心不少。“降压药,一定要按时吃!”检查过后,尹主任再次叮嘱老人。

“大夫!俺吃的很多,还不胖,这不是病啊?”顺着声音,60岁的陈大娘走到我们身边,重症监护室的念金柱大夫接过了大娘的话,陈大娘话匣子一开,讲了半个多小时,寇大夫根据大娘的描述,为大娘做了细致地检查,初步判断为甲状腺功能亢进,建议到院检查甲状腺功能及甲状腺彩超。

一嗓子“面朝黄土背朝天”的陈大娘,对“甲状腺”完全陌生,接着问了一连串的问题,“啥是甲状腺?甲状腺在哪?需要开刀吗?俺可害怕。”日上三竿,早已烈日炎炎,寇大夫却不急不躁,耐心的为大娘讲解关于甲状腺的相关知识,直到大娘听明白:“噢,原来是这样,耽误您这么长时间,真不好意思。”“让您了解病情,是医生的职责!”目送大娘远去,寇大夫又投入到了工作中。

四天的时间转瞬即逝,就诊



的患者却越来越多,“小分队”的专家却没有丝毫的情绪与怨言,他们一边认真倾听患者的陈述,细致了解患者以往的病历和检查资料,一边热情耐心地解答就患者提出的问题,直到日落月起,坚持看完了最后一位问诊的居民,才起身返程。

“北大医疗淄博医院医疗队到我们卫生院义诊,不仅提高了我们医生的技术水平,还让我们高城镇老百姓足不出户,就享受到大医院专家们的服务,解决了看病难的一大有效途径。”高城镇中心卫生院负责人说道。

北大医疗淄博医院(原山铝医院)多年来积极履行社会责任,展开一系列健康行动计划,下乡义诊活动,是长期以开展的一项惠民工程,将优质医疗输入基层,带进百姓家门口,不仅得到了当地广大居民的高度赞誉,而且受到了当地医务人员的好评与支持。这也是医院长期以来秉承“全心全意为人民服务”理念的延伸,相信只要坚定的走下去,总有一天,会将健康撒满乡镇每个角落!把北大医疗的“金品牌”让更多的人所熟悉。

王红岩(客服部)

8月份医院要闻回顾

8月8日,“医路同行,携手共筑”融合暑期大会隆重举行。

8月20日,北大医疗集团邀请北京专家到院进行重点学科评估及发展规划。

8月22日,开展“圆梦金秋,爱心助学”活动,为今年考取国民教育本科的5名员工子女送上了助学金。

8月30日、31日,北大医疗

集团组织集团各职能部门领导到院进行体系宣贯。

8月31日,张店区区长王义朴一行到院调研门诊医技病房综合楼项目建设进展情况。

时光荏苒 感动不变

岁月的脚步总是转瞬即逝。时间过得可真快啊！才转瞬间，就已经度过了十几个春夏秋冬，但是关于每个生命的回忆却是唯一的，与众不同的，也是永恒的。

窗外的雨下个不停。“记得那个晚上也是这样的天气。”护士长王丽平的话，把我的注意力吸引了过去。“怎么了？”我问道。“两天前，李梅特意从河北老家赶回来，感谢二十年前，咱们对她无微不至的照顾，挽救了她的生命。”“李梅？二十年前的患者？”我吃了一惊。“对啊，还是你上的特别护理！”在她详细的描述下，我望着窗外那无节制的大雨，思绪飘到了20年前……

“铃铃铃……”急救电话响起。随后，一声急促的“120”警铃划破了初夏宁静的夜晚。没一会儿，外一科接诊了一名遭遇车祸的年轻女孩——李梅。“意识丧失，头面部及全身多处擦伤，呼吸困难，口腔、鼻腔大量血性分泌物，患者病情危重，需要立即抢救！”时间就是生命。每名医护人员都知道，大脑持续缺氧4分钟以上会导致永久性损伤。护士分头行动，完善术前准备，联系手术室，所有工作有条不紊且高效地开展着，女孩在最短的时间内排到了手术室。无影灯下，一切是那么安静，只听见心电图发出“滴滴”的声音，手术医生和护士娴熟的传递手中的器械。手术顺利完成，凌晨三点，患者安全返回病房。

天，已经快亮了。一切还没有结束，反而才刚刚开始。李梅及家人对车祸造成的紧张情绪一直没有放松下来，一方面护士要积极引导李梅及家属的情绪，另一方面还要在输液、监护、翻身时顾及患者的感受。神经外科病人最大的特点就是病情变化迅速，医护人员的任务就是分秒必争地从病魔手中抢救生命。经过我们不懈的治疗、护理，李梅终于康复出院了。

王护士长拿给我一封信说：“这是李梅寄来的！”展开信纸，娟秀的小字映入眼帘：“医护人员工作非常辛苦，一生都奉献给救死扶伤的伟大事业上。病患出院后，往往忽略表达对他们的感谢。所以，我时常提醒自己应该回去探望这群救命恩人。但时间在忙碌的

工作中飞逝，直到不久前才惊讶发现，自己竟然已经出院二十年了，这才下定决心一定要完成这个心愿！”没想到事隔二十年，她还记得我们。身为医护人员，最大的安慰就是看到病患康复出院，付出的一切辛苦，都是值得的。”我不禁哽咽道。

任时光荏苒，但感动不变，对于这位患者来说，当年救助过她医护人员，在她的脑海里，烙下了深深的印记，并把这份救死扶伤的大爱，延续给身边的朋友。作为白衣天使的我们，不仅要救死扶伤，更要把患者对我们的信任、生命的托付看作是一种责任、使命感，不枉白衣天使的称号。

赵志楠 赵滨



面对面随访，心连心交流

“你们在随访过程中，有什么意见和建议，尽管提出来，让我们不断改进医疗服务！”在神经内科，客户服务部主任孙爱玲正与一名患者“面对面”交流，这是北大医疗淄博医院(原山铝医院)一改以往单纯的“纸上调查”模式，推出了患者满意度调查的一项全新举措。

一名在肾内科住院长达4年的患者家属说：“我曾经带妻子辗转去过省内很多家医院，感觉他们技术服务没有咱们这里好，所以哪里也不去了，还是在北大医疗淄博医院吧，离家近，照顾起来也方便！”他的观点得到了同病室病友的一致赞同。“在院看病，到处都有提示，不明白的地方询问导医，她们也都非常亲切……”“面对面”交流中，客户服务部随访人员走进医院各个临床科室，深入病房，通过与患者及家属的深入沟通，

认真倾听他们的心声与就医感受。

调查形式新颖、独特，吸引了许多患者及家属的积极参与，他们对工作人员敞开心扉，畅所欲言，对医院服务能力、服务水平等方面给予了非常高的肯定。随访人员将他们提出的意见和建议一一记录、整理、汇总。针对存在的问题，与科室负责人沟通，要求予以解决，科室无法解决的问题向相关部门进行反馈，要求尽快整改。

客服部每月深入临床科室与病人“面对面”交流，通过这种方式，医院可以客观地获取到患者的感受和需要，并为患者解决了就医的实际困难，还能发现并解决医院管理中的薄弱环节，为医院推行精细化管理、人性化服务模式提供加速。

赵志楠 王红岩

母亲与女儿

十月怀胎，母亲生下了我；我又经过一个月，生下我的女儿。八零后的我扮演着两个角色，女儿，同时也是一名母亲。

做女儿三十三个年头了，而做母亲也有两年了。养儿方知父母恩，从有了女儿之后才知道，母亲的恩情有多大。因为是剖腹产，生孩子后我体质很差，女儿吃奶到两周岁，喂奶期间得过几次严重的流感，每次感冒发烧，母亲总会念叨：“现在条件好了，让宝宝喝奶粉断了奶吧，你好好调养一下身体，现在身体这么差，一点抵抗力也没有哪行呀？”晚上女儿吃奶睡不好觉的时候，我也总会有断奶念头，可是当看到她渴望的眼神，我就退却了决心。“等到两周岁吧！”我试探着跟母亲说，“你小时候生活条件差，也没钱买奶粉，吃奶还吃到两岁半呢！”母亲，你为我操劳了一生，现在身体不好是因为我们那时候吸了你太多的营养吧？缕缕的青丝变成了白发，满脸的皱纹刻画着岁月的痕迹。我的母亲啊，你可曾有过怨言？

两岁多的女儿看到我们的结婚录像，就问：“妈妈，她为什么要哭啊？”听到稚嫩的声音，我不禁

想，如果等她结婚的时候我会哭吗？有了儿女就有了牵挂，现在的我已经能体会到母亲当时的感受了。作为护士的我，把精力与时间都给了我所钟爱的护理事业，母亲病了，我仍日日穿梭在病房，给病人做着各种治疗护理，不能在床前尽孝。母亲却说“我没事，你忙你的就行！”当女儿需要陪伴的时候，我在学习新业务、新知识，为更好的服务于患者充实自己。等忙完回到家后，女儿搂着我的脖子说：“妈妈，我想你！你抱抱我吧！”每到这时，心里的歉疚就伴着泪水悄然而下！

母亲，我庆幸今生能当您的女儿；女儿，我很荣幸能成为您的妈妈！

孙甜(护理部)



有幸来到北大医疗淄博医院

时光飞逝，一转眼，已经参加实习三个月了，当初带着一份憧憬、一份责任和一份期待，有幸加入到刚更名后的实习医院——北大医疗淄博医院(原山铝医院)。

踌躇满志，想大展一番拳脚，却发现现实的残酷。实习第一天，抽血窗口外，患者已经排成“长龙”，老师们屋里屋外忙碌，每一项工作却有条不紊地进行着。扎止血带、消毒、进针、抽血，操作行云流水，许多“看不见”的血管，在老师们的妙手下，“摸一摸，按一按”竟然一针就见血，站在一旁学习的我常常看着，每次想上前帮忙，却连搭把手的机会都没有。

主任杨霞刚做完一项化验，看见我“呆”站着，放下手中的工作走过来：“小潘，刚到工作岗位，多少都会有些不适应，你的基础好，多跟科里老师学习，熟能生巧，用不了多久就能掌握其中技巧，我们也和你一样一步步走过来的！”听到杨主任的安慰，心里暖暖的。“多问、多学、多做，我可以的！”默默地心里给自己打气。

在老师的耐心指导、同事们热情帮助下，自己的努力奋斗下，在与患者的“磨合”中，洗尽铅华，终于站到抽血窗口前，可以“独当一面”了。

一天，一位头发花白的老奶奶，拄着拐杖走进我的视野，坐在了我负责的窗口前，抬头看了我一眼说：“小姑娘这么年轻就当大夫了，真厉害！”听到老奶奶的表扬，我不禁有些不好意思。“奶奶，我是实习生，还有些生手……”话刚从嘴边说出，我就一肚子的气。“她不会嫌我技术不好吧，后面这么多人都多没面子啊！”心里一个劲地嘀咕的时候，老奶奶慈祥地看着我，笑着说：“没事，我就喜欢你实习生抽血！”听到这番话，心里乐开了花，心想一定要给奶奶一次成功。扎好止血带，仔细

地摸着手臂上的血管，轻轻地按了一下，我愣了。“弹性好着呢！”我不禁有些心宽了，看了又看，摸了又摸，时间一点一点的过去，后面的患者不断催促着。“没办法，就这里了，硬着头皮扎吧！”

一针下去，居然没有回血！几次抽试调整针头，竟然都没有成功。我慌了，“啪嗒”一滴水珠滴落在手上，这时才注意到自己紧张到脑门布满了汗珠，当我满怀歉意抬头望向她时，奶奶却轻声说：“没事，一点都不疼，不要试试再一个胳膊？”那一刻我被她的话语包裹住了，感觉像是夏天的一阵微风，温暖笼罩在我的心头，久久不能散去。

如果那天被责怪，也许我在一段时间内，不敢扎针、不敢抽血、不敢再给下一位患者做检查，将会对我的从医生涯产生一定的消极影响。但这位暖心的老奶奶，不仅对我理解和支持，更是在紧张医患关系上，为我点亮了一盏明灯，明确了从医的方向和勇气。愿所有人都被温柔相待！

这样的例子还很多，患者说的暖心话，就像冬天的里小火炉，让人心里暖暖的。实习不仅让我了解检验科医师工作的职责，对从医有了更深的理解，学到了不少学校学不到的“干货”。还让我切身体会到“百闻不如一见”和“实践出真知”的道理。工作有喜有忧，锻炼了业务技术，也磨练了心性。每当看到患者冲自己微微一笑，每天的忙碌都化为乌有！

以后的工作中，我会遇到更多的挑战，还会有更多的知识需要我去学习，不管社会环境怎么样，不管遇到什么样的坎坷，我都会坚定不移的在这条道路上走下去。能够成为北大医疗淄博医院的实习生，我真的很自豪！

潘娟瑜(检验科)

叫号系统助力患者就医

八月份的“秋老虎”，酷热笼罩了十里韶城。一大早，时尚孕妇张女士来到北大医疗淄博医院，准备做产前的彩超检查。门诊大厅如往常一般，就诊患者人挤人，张女士却发现一个细节，彩超室门前，大家都安静地坐在候诊椅上，抬起头，“直勾勾”的盯着面前的高清电子大屏上，不断滚动的就诊信息。这是北大医疗淄博医院(原山铝医院)彩超室刚刚亮相的电子叫号系统。

张女士正好奇的看着这些变化时，一声悦耳的叫号声响起。“34号李某请到彩超2室等待检查……”随后，候诊椅上的一名女士起身，由分诊护士徐颖引导，径直走向了2号检查室。

看着大家手里的号码单，张女士恍然大悟，这才意识到，自己还没有取号。护士小徐见张女士走向她，主动上前询问，提供帮助。“信息录入、挂号、取号……”没一会儿张女士拿到了自己的“定心丸”。“您前面还有十个人排队，如果您还有其他检查项目，可以先去抽血，做心电图，把时间错开。”好的，谢谢你，那我先去抽血，一会再过来。”

半个小时过去了，张女士回到彩超室，叫号系统响起。“54号某某某请到彩超3室等待检查……”时间刚刚好，太棒了！”张女士高兴地说。

张女士预约的是医院新建的超高清妇产专用超声诊断仪，为地做检查的是超声科主任孟庆东。随着探头在肚皮上轻轻滑动，孟主任仔细地观察着屏幕上胎儿的图像，科学地分析每一个细节，笑着对她说道：“胎儿一切正常，日常走动时要注意安全！”“谢谢！你们的彩超真清楚，叫号系统更方便！”检查结束，张女士忍不住又夸奖了一番。孟主任也高兴地附和：“是啊，我们这套设备是山东省第二台，淄博市首台，非常清楚！叫号系统不仅给你们带来了方便，给我们大夫也提供了很大的便利。以前检查时，总有人探头进来催问，现在没有了“骚扰”，我们可以静下心来，全面、细致地给大家做检查了。”

检查完毕，门诊外的叫号系统再次响起，孟主任迅速投入到了下一位患者的检查工作中。

目前，北大医疗淄博医院在体检中心、妇产门诊、彩超室安装了叫号系统，实现了“一医一患一诊室”的诊疗模式，杜绝了排队现象，减少了患者的等待时间，提高了患者看病就医满意度。

田彩云(门诊服务中心)