



## 北大医疗淄博医院组织援鄂医疗队员事迹报告会



为弘扬援鄂医疗队不惧危险、大爱无疆的奉献精神，5月8日、5月20日北大医疗淄博医院组织两场援鄂医疗队员事迹报告会。特邀山东铝业有限公司团委副书记刘新宇、齐鲁晚报·齐鲁壹点淄博融媒中心主任樊伟宏出席报告会。医院院长曲勇、党委书记郭宗新携班子成员、100余名领导干部以及200余名团员青年聆听事迹报告会。

医院十名援鄂医疗队员：呼吸内科/重症医学科主任韩洪志、急诊科主任/医务科副科长寇金柱、感染管理科副主任/后勤保障部副主任汪学芹、消化内科护士长赵莹雪、呼吸内科护士长赵小飞、健康体检中心护士长孙小慧、健康体检中心体检部主任姚文明、心内科主治医师孟凡刚、神经内科二病区/神经外科病区护士长朱莺莺、重症医学科护士长吉宝健，依次上台和团员青年共同分享了自己的援鄂经历。他们生动地讲述了从接到命令到出征湖北，克服一切困难，逆行

出征，全力投入到新冠肺炎患者的救治工作中，直到病区清零的援助历程，以及同舟共济、共抗疫情的温情故事等，为大家进行了一场生动详实的事迹报告。

他们通过图文并茂的形式，向大家展示了援鄂时惊心动魄的难忘岁月，畅谈了援鄂工作中的经验体会和遇到的典型案例，深刻认识到党的坚强统一领导是打好这场疫情阻击战的政治保证。他们用平实的语言演绎着不平凡的经历，他们用身边人身边事，描述着在援助湖北的动人故事和瞬间。一场场生离死别，一幕幕团结互助，他们动情的宣讲，几度让全场听众潸然泪下。

医院党委书记郭宗新对援助湖北的10名医疗队员致以崇高的敬意，对援鄂英雄的感人事迹给予了高度评价。他指出，新冠疫情发生以来，他们积极响应国家号召，主动请缨，英勇逆行，舍小家为大家，义无反顾奔赴湖北抗“疫”一线，展现了不畏艰险、勇往直前的奉献精神，展现了白衣天使救死扶伤的高尚品格，也展现了北大医疗淄博医院人的责任和担当。在支援湖北的一个多月时间里，他们服从指挥、忠于职守，日夜奋战、护佑生命，以精湛的技术，为疫区群众筑起坚强的健康长城，圆满完成了党、政府、医院交给的艰巨工作任务，同时也经受了战场和组织的双重考验，体现了政治站位，大局观念和无私奉献的崇高精神，体现了最美逆行者、最美医护的使命担

当，他们是医院的骄傲，更是大家学习的榜样。郭书记强调，“崇尚英雄才会产生英雄，争做英雄才能英雄辈出。”全体员工要向援鄂医疗队员学习，学习他们在支援湖北抗击疫情这场硬仗中所表现出来的英勇无畏、舍生忘死的英雄气概；学习他们勇于担当、恪尽职守的家国情怀；学习他们无私奉献、大爱无疆的优秀品质；学习医疗队员视患如亲的医者仁心与精益求精的职业精神。在本职岗位上建功立业，用实际行动积极投身到医院改革发展的浪潮中去，展示新时代北大医疗淄博医院人的风采，为创造医院更加美好的明天共同奋斗！

曲院长总结讲话时指出，十名援鄂队员积极响应号召，舍小家顾大家，英勇奋战、冲锋在前，在疫情一线，他们以顽强的毅力、精湛的技术、科学的护理，与时间赛跑，与病魔决战，不畏风险、夜以继日，展现了救死扶伤的医者仁心，谱写了一曲甘于奉献的崇高精神。希望全院职工以逆行一线的医护人员为榜样，把抗疫英雄先进事迹转化到加快医院发展中，为医院建设贡献自己的一份力量。

抗疫精神在社会上引起了强烈反响，深刻感染了社会各界人士。齐鲁晚报·齐鲁壹点淄博融媒中心为援鄂英雄赠送了援鄂奖杯。

为了表达对医疗队员的敬意，医院10名团员青年代表为援鄂英雄敬献鲜花，向英雄致以崇高的敬意。

大事难事看担当，危难时刻显本色。在抗击疫情这场没有硝烟的战争中，医院各级党组织、广大党员、团员、全体员工勇于担当、守土尽责，用实际行动践行着守护人民健康的使命。让我们以他们为榜样，不忘初心，牢记使命，为保障社区群众生命和健康做出更大贡献！ 赵志楠

### 本期导读

2 版

北大医疗淄博医院组织庆“5·12”护士节表彰大会暨座谈会

3 版

加强院感防控，让群众放心就医

4 版

千村万户大走访，健康扶贫在行动

## 北大医疗淄博医院启动新加坡医疗服务体系认证工作

5月30日，北大医疗淄博医院组织新加坡医疗服务体系认证(HSAC)启动仪式。新加坡国际管理学院陈丽颖院长，以及医院领导班子、医院各级干部和部门员工代表200余人，共同见证了这一重要时刻。

新加坡医疗服务体系认证(HSAC)，参考新加坡质量等级奖、EFQM(欧洲质量管理基金会)卓越奖等体系框架，结合医疗机构的卓越服务标准，为医疗机构量身定制，旨在推动医院管理水平提升，优化工作流程和服务流程，指导医院实现更高的服务水平，改善患者就医体验。

启动仪式上，新加坡国际管理学院院长陈丽颖，通过远程视频，详细解析了医疗服务体系认证的标准，并就医疗服务体系的定义、服务体系的认证准备、服务体系的框架构建、评审标准以及评审条目细则作了全面讲解，为日后医院打造符合自身特点的服务体系，以及进行服务体系认证给予了针对性指导。陈院长介绍，目前新加坡亚历山大医院、国立大学医院、新加坡中央医院等医疗机构，通过的都是英文版的质量等级评审，中文版的医疗服务体系认证手册参考新加坡质量等级奖的框架，结合中国实际情况进行了修改，融入了中国元素。北大医疗淄博医院是国内第一家申请新加坡医疗服务体系认证的医院，在没有样板可循和经验可借鉴的情况下，需要花费更多的时间，投入更多地精力、付出更加艰辛的劳动，但认证成功后将开启医院医疗服务体系的新征程。

针对此项工作，曲勇院长对全院员工提出了三点要求：一是提高认识，全员发动。全院上下要思想认识上高度统一，步调行动高度统一，积极自觉参与到服务体系认证工作中，形成强大的认证工作合力，以患者需求为出发点，将服务理念和服务文化入心入脑，助力医院打造成业内服务标杆。二是严格标准，狠抓落实。“医疗服务体系认证”工作是一项复杂的、系统的工程，全院员工要坚持和遵循“以评促建、以评促改、以评促管、评建结合、重在建设”的工作方针，虚心向新加坡国际管理学院老师请教，发扬不畏艰难、只争朝

夕的精神，全身心参与和投入。三是统筹兼顾，协调推进。目前疫情防控形势依然严峻，防控任务仍然艰巨复杂，但医疗服务体系认证工作同样刻不容缓。为此，领导干部要加强工作的组织领导和统筹协调，抓重点、带一般，做到统筹兼顾、相互融合、相互促进，协调推进各项工作按计划全面完成。

党委书记郭宗新对医疗服务体系认证工作提出三点要求：一是思想上要高度重视。医疗服务体系认证工作是一个系统工程，涉及全员、全院、全过程的广义上的服务，涉及到医院工作的方方面面，需要全院各部门各科室多方面工作的配合。另外，北大医疗淄博医院是国内第一家实施新加坡医疗服务体系认证的医院，认证机构的要求必然会很高，标准必然会很严，大家要克服侥幸和应付的心理，真正从思想上重视起来。二是工作中要积极实践。实施认证只是一种手段，真正的目的是促进服务质量提升。因此，做好医疗服务认证工作，没有什么特别的要求，也不会增强额外的工作，重点是按照日常的医疗服务工作要求，做好平时工作的同时，严格执行服务规范、更加注重同理心、做好流程优化专项工作，实施惊喜服务，发展忠诚的患者。三是效果上要切实保证。认证是手段、是抓手，认证的目的是真正强化以患者为中心的理念，改善患者就医体验。检验我们认证工作效果的，重要的是要看“以患者为中心”的理念是否真正树立；是要看无论是医院、科室还是员工，今后作决策或考虑工作是否能做到患者利益优先；是要看患者的就医

流程是否更加顺畅和便捷；是要看患者的满意度，特别是忠诚度是否明显提高、患者投诉是否明显减少。

实施新加坡医疗服务体系认证是医院服务文化建设、服务策略落实的一件大事，也是医院发展历程中的大事。全院员工要共同努力，争做国内第一家通过新加坡医疗服务体系认证的医院，同时争创山东省“双创双提双满意”100个“优质服务品牌”，促进医院整体形象提升、综合竞争力提升，为早日实现“患者信赖，员工幸福，特色突出的三级甲等综合医院”的共同梦想而努力奋斗！ 赵志楠 张雨桐

