

“人文医疗·和谐医患”在这里展现

北大医疗淄博医院“优质服务体系建设工程”成效显著

黄蕾

“我感觉很好，没有什么不适，而且几乎看不到疤痕，简直太感谢了！”这是患者王女士的真情表达。王女士患有子宫腺肌病，在北大医疗淄博医院沃医妇科中心，医生只在王女士肚脐上做一个2-3cm的切口，顺利完成了单孔腹腔镜下全子宫切除，王女士术后当晚就下地活动并很快康复出院了。

把病看好是患者和家属的核心需求，在众多赞誉的背后，闪耀着北大医疗淄博医院技术水平不断提升、硬件设施不断加强、人才队伍日渐壮大、优质服务持续深化的光芒。

该院以“患者信赖、员工幸福，特色突出的三级甲等综合医院”为发展愿景，明确了“医疗技术与学科、精细化运营管理、服务品质”三大发展策略，奉行“让每一名来院者都能感受到我们的尊重、关爱与人文情怀”的服务愿景，努力打造“人文医疗·和谐医患”服务品牌，不断提升服务品质，改善患者就医体验。

该院增设“专病门诊”，“按症就医”解决了患者不知该挂什么号、看什么病的问题；开设“专家门诊”日，每周三各科坐诊医生都是科主任或副主任医师以上专家，让患者在这一天都能看上高级别的专业医生，享受到专家诊疗的待遇；积极创建胸痛中心、卒中中心，提升急危重症救治能力和抢救成功率，为群众健康保驾护航；努力打造各专业品牌技术，不断提升业务能力水平，先进的诊疗方法减轻患者痛苦，为患者带去福利……所有这一切，都体现了医院一贯坚持的、“一切以患者为中心”的办院理念。

在家门口就能享受到高水平的诊疗服务，是患者的期望，也是医院努力的方向。为此，医院选派业务骨干到上级医院进修深造、外出参加学术论坛，同时引进优秀人才、特聘专家坐诊。每周都有来自北京或济南大医院的专家坐诊、查房、手术、讲学，在北大医疗淄博医院已经成为常规。曾经定期去北京复查和治疗眼疾的赵先生高兴地说：“北京爱仁眼科的专家来了咱这里，竟然就是在北京给我看病那位，以后我看病可



省了大劲了！”

从扎根十里铝城之初到如今迈向三级医院，北大医疗淄博医院积淀下了好口碑，其中一大原因就是服务——专注患者，用心服务。“要打造‘尊重、关爱、专业、安全’的服务。”院长曲勇很早就为医院确立了这一发展原则。如今，这种原则已浸入医院的血脉筋骨。

2018年，在北大医疗产业集团的帮助

下，医院携手新加坡国际管理学院，开展了“优质服务体系建设工程”，全院全员树立起优质服务从“心”做起的理念，服务意识不断增强，服务技能不断提高，患者的需求不止被了解，被满足，更被超越。

行动不便的王大爷手术后即将出院，可家住5楼的他，再来医院换药需要儿子从五楼背上，换完药回家再背上五楼，这可把王大爷和儿子愁坏了。普外科谭桂兴主任说：

“您家离医院不算远，到时候我去您家里给您换药！”简单的一句话，让王大爷和儿子感动的热泪盈眶，谭主任用心为患者分忧、用实际行动为患者解难的“惊喜服务”，赢得了患者称赞。

“惊喜服务”不仅在北大医疗淄博医院经常上演，援鄂医疗队还将“惊喜服务”带到了武汉。驰援武汉的姚文明副主任医师，得知15岁即将中考的小伙子因新冠住院、仓促之下没带换洗内衣后，姚主任就把自己一套新内衣送给了他，还为他带去了学习用品和巧克力。小伙子激动得流下了泪，说一定好好学习，将来回报需要帮助的人。

在北大医疗淄博医院，随处可见的是浓浓深情：蹲下身子为老年患者穿鞋，放下的是身段，体现的是尊重；下雨天撑伞护送患者，淋湿的是衣裳，蕴含的是关爱；针刀微创一分钟治愈腱鞘炎，速度与效果并重，展示的是专业；重度颅脑损伤患者，康复并护送回家，确保的是安全……医院倾情对待患者，患者自然以尊敬回报医院，送感谢信、锦旗的不胜枚举。

2019年底，淄博市重点建设项目、北大医疗淄博医院门诊医技病房综合楼开始试运行，在优质服务的基础上，为患者营造了宽敞、洁净、明亮、温馨的就医环境。

今年5月底，新加坡医疗服务体系认证工作的正式启动，为医院管理提质增效、优化流程、实现更高的服务水平提供了动力和智力支持，也为医院改善患者就医体验搭建了更高的平台。我们有理由相信，北大医疗淄博医院“人文医疗·和谐医患”的服务品牌会更加闪亮。

摘自《鲁中晨报》2020年7月13日七版

科室动态

肝胆外科成功实施“腹腔镜胰十二指肠切除术”

近日，肝胆外科成功为一名患者实施腹腔镜胰十二指肠切除术。

李女士体检发现十二指肠占位，随即在北大医疗淄博医院肝胆外科办理了住院手续。入院后进一步完善相关检查结果提示十二指肠恶性肿瘤，需手术治疗。北医三院蒋斌教授、肝胆外科主任孙庆涛会诊后，一致决定为患者行胰十二指肠切除术。需要切除胆囊、部分胃、十二指肠、胰头组织等，在普外系统中仅次于器官移植的“大手术”，往往需要七八个小时才能完成。即使对技术精湛的医生来说这也是很大的挑战。针对李女士的病情，肝胆外科医疗团队制定了个体化治疗方案，决定在腹腔镜下完整切除肿瘤，进行淋巴结清扫、消化道重建，手术只需要在肚皮上打上5个1厘米左右的小口即可。

在蒋斌教授的指导下，医疗团队历经5个小时最终顺利完成手术。术中病例确定了肿瘤的性质为恶性，手术达到了治疗目的，可以用“小切口、高效率、高精度”来概括整个手术过程。患者术后进入ICU观察1天后转回普通病房，术后1周恢复良好，没有出现过任何并发症。

商春阳

神经外科实施脑膜瘤切除术

近日，神经外科为一脑膜瘤的患者实施脑膜瘤切除术。

62岁的张阿姨是一名退休员工，平时特别注意锻炼身体，自觉身体很棒，所以很少进行健康体检。看着周围的伙伴们都定期体检，自己也按捺不住了，随即到北大医疗淄博医院体检中心进行了VIP体检。

检查结果显示，张阿姨头颅CT示右额部占位，脑膜瘤可能性大。随即找到临床经验丰富的神经外科主任周永军，周主任了解清楚后，建议张阿姨住院治疗，进一步行磁共振检查，评估是否需要手术。

张阿姨在与家属商议后同意住院治疗。检查头颅磁共振显示，张阿姨右额部有一鹌鸡蛋大小的脑膜瘤，正好位于功能区的前部，若再长大就会出现严重的临床症状，张阿姨的老伴听后坚决要求手术。随即周主任带领神经外科医师团队在显微镜下将肿瘤完整切除。仅1小时左右，手术顺利完成。张阿姨术后表示并无任何不适，也没有痛苦，对神经外科团队的精湛技术表示赞叹。

冯乐

腹腔镜阑尾切除术助力中考

近日，普外科成功为一名中考考生实施腹腔镜阑尾切除术。

距离体育中考仅十天，某中学的一名学生因急性阑尾炎找到了普外科“阑尾小王子”李伟医生。李伟医生为其做了腹腔镜阑尾切除术。术后恢复良好，也没有耽误体育中考。

前几日，该学校又出现了一位急性阑尾炎学生，她是马上就要参加中考的初四女生，在班主任的建议下，学生和家来到北大医疗淄博医院找到了李伟医生。

李医生评估了患者的情况后，告诉他们需要马上进行急诊手术。在医护人员的耐心解释后，女学生及家长同意手术治疗。医护人员立刻开通绿色通道，进行手术并为女学生用的美容缝合，在腹部几乎看不出切口的痕迹，也不影响女学生将来高考参军或模特等特殊要求。手术不到半小时结束，术后第2天女学生就出院上学去了。

出院当天，家长表示非常不可思议，短短两天孩子就出院了，没有耽误孩子中考。中考结束后，女学生及家长特意赶来给李伟医生送上了锦旗表示感谢。

李伟医生提醒大家，特别是家有考生或特殊时期突发阑尾炎的，不要心存侥幸，一旦发病要及时到院就诊，评估手术指征，否则可能会耽误手术时机，错过最佳治疗时间。李伟

妇科成功开展单孔腹腔镜下切除盆腔大包块

近日，妇科专家团队成功为65岁老赵完成“单孔腹腔镜下切除盆腔大包块”。

几天前，急诊科转入妇科一名腹痛明显的大娘，她蜷缩着身体，双手捂着小腹。看到大娘痛苦的面容，妇科主任刘慧俭亲自接诊，完善各项检查，明确了病因。收入院后经治疗，大娘的腹痛有了明显好转，家人脸上的愁容也消散了。经刘主任仔细查体后发现，大娘的盆腔有一个12公分的大包块。得知这一消息，大娘和家人又开始忧心忡忡了，肚子虽然不疼了，但这么大个“定时炸弹”在肚子里，随时会出现危险，在评估了病人的身体状况后，刘主任告诉大娘，手术是要做的，术前考虑患者的可能性很大，但术中要做好充足的准备。

刘主任根据患者的病情和身体状况，果断决定给大娘实施单孔腹腔镜下切除盆腔大包块。经过完善的术前准备，妇科专家团队开始了细致的手术。专家们用两个半公分的切口置入腹腔镜和手术器械，在单孔腹腔镜下为大娘切除了十多公分的大包块。手术历时约30分钟，术中大娘各项生命体征平稳，出血量少，术后患者恢复良好。出院前，大娘全家送来锦旗以示感谢。

褚征