

# “市民体验日”，看不一样的北大医疗淄博医院



为构建和谐医患关系，增进医患理解，提升群众对医疗服务的满意度，北大医疗淄博医院主动接受社会监督，12月15日，医院组织“市民体验日”活动，邀请市民代表、媒体记者代表走进医院，了解医院、了解诊疗服务，“零距离”感受医院的发展成果，并为医院的发展建言献策。医院党委书记郭宗新、副院长李其海以及各职能科长、业务科室负责人带领代表参观。本次开放日活动，邀请鲁中网、大众网等媒体进行现场直播，让更多市民通过网络媒体，将医院温馨舒适的环境、医护人员一丝不苟的工作态度“尽收眼底”。

本次开放日活动让市民“零距离”深度参观以及了解了医院，他们先后走进医院门诊服务中心、儿科门诊、收费处、放射科、神经

内科一病区、产科、产房、康复医学科、颈肩腰腿痛诊疗中心、检验科，对医院就医流程和环境进行深入细致的体验。

各 科 室 医 护 人 员 担 任 讲 解 员，为大家介绍了本科室的具体情况、科室文化、人才梯队、业务技术等内容，让参观的市民代表深入了解医院布局，感受医院工作中温馨、人性化的一面。

当参观的市民来到颈肩腰腿痛诊疗中心时，被彭昕主任的微创手术所吸引，市民们第一次如此近距离观看手术，纷纷驻足拿出手机留影。大众网、鲁中网也对“巧遇”的手术进行了全程直播。

体验结束后，市民代表应邀来到会议室座谈。医院党委书记郭宗新对医院的历史、发展以及未来规划进行了介绍。他指出，今后将继续举办此类开放日活动，让更多的市民更好地了解医院、了解医生、了解护士，建立和谐的医患关系。同时，多方面听取来自社会各界的意见和建议，以问题为导向，促进医院技术水平、服务能力不断提升，让群众看病就医更顺畅、更安全、更放心、更舒心、更满意。副院长李其海对市民提出的问题一一进行解答。

市民代表针对此次活动的直观感受畅所欲言，对医院快速发展和近年来取得的成效给予充分肯定，对医院重视人才的政策和措施表示赞同，同时就医院的发展提出了一些建设性意见建议。

赵志楠

## 「彩虹饺子」原来这么包

为了让康复患者在病房可以感受到家一样的温馨，冬至当天，康复医学科医护人员以“锻炼”为目的，给康复患者制定了一份全新的治疗作业项目——“包饺子”。

通过“包饺子”，不仅锻炼患者上肢协调、灵活性，还增加了训练的趣味性，烘托了节日的气氛，让每一名住院的康复患者都体验到了传统饮食制作的欢乐。

活动前，康复医学科医护人员提早安排，准备了充足的“食材”。活动一开始，在医护人员的指导下，大家分工合作，有的负责“擀皮”，有的负责“包饺子”，十分默契。大家边“包饺子”，边联想起一些与饺子有关的趣事，笑声阵阵，忙得不亦乐乎，在场所有人都被这温暖的气氛所感染。

很快，一盘盘饺子包好了，看着手中的“面团”变成了一个五颜六色的“水饺”，患者们一扫往日训练的疲惫，都兴致勃勃、笑逐颜开，暂时忘却了病痛。

有的患者对包饺子充满期待，有的患者热心讲解其中的技术要点，并亲身示范给其他不太擅长的患者，用心包出来的饺子各式各样，大家就像完成自己的作品一样，在参与中感受包饺子的乐趣。

李芯茗

2020年11月1日一大早，母亲因腹痛给大弟打电话，大弟立马赶回家将母亲送往北大医疗淄博医院(原山铝医院)。

### 【和谐医患】

## 大爱无疆 生命得续

在院门诊检查后，医生初步诊断为肠梗阻。母亲作为一名尿毒症患者，是肾内科的老病号了，因为还需要透析，于是母亲直接入住肾内科。肾内科大夫邀请了普外科会诊，诊断母亲为恶性结肠肿瘤导致的肠梗阻。此时母亲肚子胀气，不排气，大便也不通畅。医生告诉我们说，做手术是最好的解决办法。

手术对于透析病人意味着什么，作为透析患者家属我们都很清楚。曾有一年母亲因为右眼角膜损伤失明需要做眼物剔除术，当地一家三甲医院一开始同意做手术，但当得知母亲是透析病人时，说什么也不给做了，轮番游说我们去别的医院做治疗。此次手术经历非常坎坷。

这次结肠癌手术，对于82岁高龄且又是透析病人的母亲来说，是太冒险的事情了。但如果不冒险，也不能眼睁睁看着母亲就这样痛苦。我们姐弟三人商量后，决定冒险试一试，手术前一天，母亲被转

入北大医疗淄博医院普外科。普外科主任李化新和大弟术前进行了谈话，谈到了术中有可能出现的问题，并签署了一系列告知书。一开始，我们并没有告诉母亲是个大手术，只说是个小手术。为了能做透析，手术完后要在ICU住几天。母亲听说要去ICU，起初是抗拒的，我们耐心给她解释为什么要去ICU，母亲才算是勉强同意了。

在经过两天禁食、清肠，11月3日上午8:30，母亲被推进手术室，9:30手术正式开始。我们等候在手术室外，盯着电子屏幕上显示的信息，直到12:40，屏幕才显示手术结束，我们悬着的心才稍稍落了下来。期间，李化新主任将切下的肿瘤拿给我们看，并给我们讲解肿瘤是如何将小肠堵住造成肠梗阻的，告诉



我们肿瘤的恶性程度，术后我们得知肿瘤大小。13:30，母亲被推出手术室后，

这次大手术，让母亲消瘦了不少。但肿瘤的切除，却将母亲多年的消化道出血彻底根治了。11月28日，是母亲82周岁生日，我们特意选了这天出院为母亲庆生。

母亲透析已经七年多了，这次能在普外科成功手术，我们很是庆幸。庆幸我们选择了这家医院，更庆幸我们选择了对医生的绝对信任！在这里，有多科联动，由普外科牵头，联合肾内、重症医学科、麻醉科等科室，根据母亲病情制定一系列可行性手术方案，从而成功为母亲做了结肠肿瘤切除术。随后在重症监护室度过了最为凶险的几天后，直到转到普通病房，都离不开所有医护人员的辛勤付出，是他们为母亲的生命保驾护航，才有了母亲的今天。有朋友得知母亲是在北大医疗淄博医院做的手术，都不敢相信。她惊讶道：淄博医院竟然有这么好的大夫！我说：是呀，母亲总是在关键时刻遇上好大夫。还有朋友听说了我母亲的手术经过，感叹道：这才是正经做事的医生和医院，不推脱责任，只想治病救人！

摘自飞儿的美篇

## 优质服务规范学习和演练，我们在行动



自新加坡医疗服务体系认证工作启动以来，为全面提升优质服务意识和技能，全院各科室纷纷开展服务规范学习和演练，内训师深入各科室进行培训指导。从优质服务形象标准、行为标准、语言标准等优质服务基本规范，到医疗、护理、医技、行政后勤各专业不同的服务规范，再到实际工作中常用的服务情景指南，各科室主任、护士长纷纷带头学习、演练、执行、应用规范，带领大家把规范转化为自觉行动，为患者提供优质的医疗服务。(节选)

