

“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

记者 孙渤海
通讯员 黄雷

“我感觉很好，没有什么不适，而且几乎看不到疤痕，太感谢了！”这是患者王女士日前的真情表达。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，她术后当晚就下地活动并很快康复出院。

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；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成为常态。曾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楼上背下，换完药回家再背上楼，这可把他们愁坏了。普外科谭桂兴主任说：“您家离医院不算远，到时候我去您家换药！”简单的一句话，让王大爷和儿子感动得热泪盈眶，谭主任用心为患者分忧、用行动为患者解难的“惊喜服务”赢得了称赞。

“惊喜服务”不仅在北大医疗淄博医院经常上演，援鄂医疗队还将它带到了武汉。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，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正式启动，为医院管理提质提速、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。

淄博市第五人民医院儿少心理行为科姜亚南： 潜心少儿心理健康 她是孩子眼中的“姜妈妈”

记者 蒲玄奇
通讯员 王帅

6月27日，“随着社会的加速发展，家长普遍对孩子的要求越来越高，孩子们面临的学习和成长压力也越来越大，加之缺少父母陪伴，教育方式不当等原因，造成了少儿心理行为问题发生率逐年上升。”6月23日，淄博市第五人民医院儿少心理行为科姜亚南在接受采访时表示，此外，突发的疫情也让少儿心理问题越发凸显，如果不及时就医，将会对孩子造成严重的心理创伤。

近年来，社会对少儿心理行为问题关注度不断提升，淄博市第五人民医院于2016年成立了儿少心理行为科，儿少科以“专业专注、关爱成长”为服务宗旨，下设音乐治疗室、言语治疗室、感觉统合训练室、个别化训练室、合训室、个人工作系统、沙盘室、

心理治疗室、家长课堂等。科室团队以医教结合的模式开展工作，从诊断、评估、药物治疗、心理干预、教育融入、康复治疗等方面为患儿提供一体化的服务。

同样是和孩子打交道，但姜亚南整日面对的都是“问题”少年，而她的职责就是将这些“问题”一一破除，让孩子们享受本该属于他们的大好时光。

在科室成立后的行医过程中，晨晨（化名）的治疗过程让她记忆犹新，也是一个十分成功的典型案例。“晨晨在上小学时各方面的表现优异，是学校同龄人中的佼佼者，升入初中后，高手越来越多，突如其来的竞争压力让孩子喘不过气来，而家长对孩子过高的期望也给孩子带来了一定的负面影响。”姜亚南说。让她印象深刻的是孩子妈妈哭红的双眼和手中厚厚的一沓病历，一旁则

是满脸绝望，胳膊上布满伤痕的孩子。

随后，晨晨开始接受药物治疗+心理干预的综合治疗方式。经过反复调整诊疗方案并指导家长转变家庭教育方式，孩子的情况渐渐出现了好转。经过半年多的综合治疗，晨晨最终以全新的状态回到了久违的课堂，他重新拾获了自信，家长也改变了自身教育方式。“是您在孩子关键的时候拉了他一把，这份恩情我们一家人终生不忘。”晨晨的母亲感激地说道。

从那时起，姜亚南的门诊就经常有这位妈妈介绍来的患儿和家长，来到科室的孩子们也都习惯地叫她一声“姜妈妈”。在儿少科，像晨晨妈妈这样的患儿家属还有很多。姜亚南一句“不管谁的孩子，来到儿少科就都是我们的孩子”，不知

温暖了多少母亲的心。

随着日复一日的诊疗工作，姜亚南发现，有些需要及时干预的患儿因为家长疏忽和不了解相关专业信息，错过了最佳治疗时机。为此，姜亚南越来越意识到，除了治疗，还得尽力将端口前移，为孩子和家长普及心理健康知识。在市卫健委和医院领导的大力支持下，2018年医院组织拍摄了以儿少科真实案例为原型，反映孤独症儿童求治经历的微电影《亲爱的小孩》，得到了社会各界的强烈反响并荣获了第五届中国电影节最佳编剧奖。此外，儿少科工作人员还深入中小学、幼儿园为老师和孩子们普及心理健康知识；开展家长课堂，让家长了解各年龄段少儿的心理发展特点，改善教养方式，力求充分发挥前移端口的作用。

山东能源淄矿集团中心医院： 肺结节诊疗中心 让肿瘤“无处隐遁”

“现在这个肺部CT体检太好了，我就是体检发现的那种恶变性质的肺结节，现在手术3天了，没有什么不舒服，也不需要陪人，因为是早发现早治疗，后期什么化疗、放疗都不需要，而且手术就在胸壁开一个小孔。”7月7日上午，在山东能源淄矿集团中心医院胸心外科病房，63岁的李大爷向刚住院的患者“炫耀”他的治疗经过。

医院自2018年12月整合胸外科、医学影像中心、呼吸内科、肿瘤诊疗中心、病理科、体检中心等多个学科，并利用先进的诊疗技术和互联网技术平台，成立了淄博市首家“肺结节诊疗中心”以来，已为无数患者进行了肺部原位癌与肺结节的干预治疗，实现了“防患于未然”的诊疗目的，并经过广泛宣传教育，提升群众自我保健与体检的重视程度，夯实了肺结节诊疗防治力量。刘小芸

市卫健委到 张店区中医院督导 文明城市创建工作

近日，淄博市卫健委党组书记、主任肖洪涛，市卫健委党组成员、副主任、市领导挂包专班整改推进组组长韦国，张店区委组织部部长江贵军、区政府副区长王旭，张店区卫健局党组书记、局长国峰一行到张店区中医院督导全国文明城市创建工作，院党委书记、院长张方祥陪同。肖洪涛一行通过实地查看的形式，详细了解医院文明城市创建情况，对照测评标准逐一检查、逐一对照，就母婴室建设、志愿服务等方面作出进一步强调，肖洪涛肯定了张店区中医院在文明城市创建工作中取得的成效，对医院重视文化建设，营造浓厚的文化氛围给予高度评价。张宁

桓台县妇幼保健院微创诊疗中心 微创技术1小时为九旬老人取出胆总管结石

“非常感谢医院采用先进的微创技术，为我治疗了多年的胆结石病，今后，我终于可以恢复正常的生活了。”日前，年近九旬的王大爷在桓台县妇幼保健院外科激动地对医护人员说。

原来，王大爷今年89岁，多年来经常腹部疼痛，经医生检查确诊为胆总管结石。考虑到老人年龄偏大，基础疾病较多，心脏功能不全，手术风险较大，许多医院都建议老人进行保守治疗。

近年来，由于老人的疾病不断加重，疼痛越来越厉害。老人的家人经多方打听，了解到桓台

县妇幼保健院微创技术高超，便立即带老人到医院外科就诊。通过相关检查和多学科会诊，医生决定为老人实施微创手术治疗。医院专业团队在为老人进行全面心肺功能评估的基础上，制定了专业、详细的手术方案。手术当天，经过1小时的团队协作，手术顺利完成。

桓台县妇幼保健院院长助理孙伟君介绍，由于老年人基础疾病较多，为高龄老人做外科手术，常常伴有较高的风险，此次老人手术，医院采用内镜下逆行胰胆管造影术，避免了传统开放大切

口手术出血多、术后恢复慢等缺陷。该项技术尤其对年龄偏大、基础疾病较多的老人带来手术治疗机会，同时以其创伤小、恢复快等特点，为广大患者带来福音。

据了解，内镜下逆行胰胆管造影术集诊断和治疗于一身，具有侵入创伤小、患者痛苦少、效果好、术后恢复快等优点，是目前临床上诊断和治疗胆总管结石、阻塞性黄疸等胆胰管疾病的“金标准”。在该项技术的基础上，可以进行十二指肠乳头括约肌切开术、内镜下鼻胆管引流术、内镜下胆汁内引流术等介入治疗。