

“一站式”便民服务提升患者就医体验

——记北大医疗淄博医院门诊综合服务中心

迎着初升的朝阳，北大医疗淄博医院被川流不息的就诊患者轻轻唤醒。走进门诊大厅，一束束阳光洒在大厅里，中央显著位置的综合服务中心，在朝阳的沐浴下显得格外靓丽，仪容整洁的工作人员忙碌了起来，热情耐心地为患者提供服务，拉开了一天工作的序幕，上演着一幕幕感人的故事。

“小姑娘，之前交慢性病材料的地方搬了吗？我找不到了，该去哪里交材料啊？”一位头发花白的老人走到门诊综合服务中心找到工作人员咨询。“大姨，我可不是什么小姑娘了。”接待老人的是综合服务中心的护士长田彩云，她笑着回应着。“大姨，综合服务中心整合了许多功能，现在的医保报销不用往外跑了，来这边的医保咨询窗口找万老师就可以办理了。”田彩云护士长耐心地向老人解释。

慢性病办理是综合服务中心诸多业务中的其中一项。中心整合了多项服务功能，涵盖了医保咨询、电话预约、病例打印、病历邮寄、便民门诊等内容，将原本分散在各处的办理点，下沉、集中在人流量最多的门诊大厅，切实解决群众在院内多处办理业务，减少来回周折奔波的不便，让患者能走最便捷的服务路径，达到最佳的服务效果。综合服务中心不仅环境敞亮、优美，流程也更加顺畅。“麻雀虽小，五脏俱全”是对门诊综合服务中心形象的诠释。

李先生是天津的一名住院患者，在出院时需要打印病历带回天津，然而医院要求打印病历需要10个工作日，这就为难了李先生。于是，李先生抱着试试看的心态，来到综合服务中心想咨询一下有没有合适的方法能进行解决。“您好，我是外地的住院患者，今天办理了出院，需要带一份病历回家，咱们这边有解决的方法吗？”带着疑问李先生找到了导医林雪。看出了李先生生活中的焦急，林雪安慰道：“老师，您别着急，我们这里有解决的办法。门诊综合服务中心现在有一项病历邮寄的业务，请您将联系方式和住址留下，等能打印病历，我打印出来，再给您邮过去。”没想到在李先生遇到困难重重的情况下，在综合服务中心工作人员林雪的帮助下，就这样轻松解决了。李先生高兴地把自己的信息写下来，并不停地向帮助自己的导医林雪道谢。

李先生享受到的便捷服务，只是综合服务中心“一站式”服务带给无数患者便利的“冰山一角”，许多患者都在这里得到了不



同的帮助与关心。“这样的综合服务中心，真的省下我们患者不少腿力！以前楼上楼下要跑两趟的事，现在的“一站式”服务就解决了，让我们少跑了很多弯路。”在北大医疗淄博医院就诊的郭先生不住地称赞着。患者就诊更方便，住院更省心，检查少跑腿，打造了群众看得见、摸得着的就医“获得感”。

另外，综合服务中心还配备了许多人性化的人文关怀：一次性纸杯、轮椅租借、测血压、发放科普知识彩页等等，满足患者个性化需求的同时，温暖着每一位来院就诊者。

门诊综合服务中心是患者入院后接触到的第一个“关键感知点”，代表着医院的整体形象。身穿护士服，肩披绶带，青春靓丽，面带微笑，每天为就诊人员寻医问诊

“指引方向”的导医护士也让患者眼前一亮。

晨曦初现，当每一位患者进入门诊大厅，她们便立即迎上灿烂的微笑：“您好！我能帮您什么吗？”一个个面带微笑、亲切、活泼、灵动的导医人员引导患者挂号、陪同检查、指引科室，开始了一天的工作。在清晨的阳光下，散发着青春与生命之美的靓丽身影，那么明媚、绚丽，给人希望。

每当有年老体弱或身患残疾等行动不便的患者就诊，她们总是主动上前搀扶或用轮椅护送。大暑的一天，一位带着一顶小红帽、鬓角花白的老奶奶，拄着拐杖颤颤巍巍地走进门诊大厅，四处张望。导医翟凯悦、周志发看到后，主动迎上去询问：“奶奶，您是来看病的吗？”“我要……来……

找……”老奶奶说话断断续续、含糊不清，导医们相互对视，完全不懂老人在讲什么。面对这种情况，导医耐心地一边陪着老奶奶的话，一边循循诱导进行询问。经过十几分钟沟通、交流，导医们终于摸清了老奶奶的问题：奶奶嗓子不舒服，想去耳鼻喉科看病。

导医翟凯悦考虑老奶奶行动不便，为其推来轮椅并“护送”老奶奶安全来到耳鼻喉科门诊，顺利找到了值班的耳鼻喉科主任邵宝英。邵主任对老奶奶进行了详细的检查，对老人交代着病情。“老人家，没什么大碍，少熬夜，多喝水。我给您开了几天的药，回去按时服用。嗓子很快就就不痒了，不用担心！”整个就诊的过程中，翟凯悦都在一旁协助，直至诊疗结束将老人送出医院。翟凯悦又投入到了下一位患者的帮助中。

在收费处、检验科、放射科、药房等诊室前，随处可见热情的导医护士服务的身影，她们为患者讲解，或帮患者取药，或引导患者做治疗或输液。

“慢走，祝您早日康复！”当患者就诊结束离开时，她们还不忘送上温暖的祝福。她们用“主动式服务、走动式服务、微笑式服务”帮助患者完成就医过程。她们就像一缕阳光，驱散了患者内心的阴霾，使每一位来院的患者感受到温暖，感受到了北大医疗淄博医院第一道“风景线”的温度，获得了每一位来院就诊患者的一致好评！

门诊综合服务中心作为医院医疗服务的“门面”，服务质量和水平不仅影响患者的满意度，还体现出医院的综合水平。北大医疗淄博医院综合服务中心秉承着“以患者为中心”的服务宗旨，落实各项便民服务举措，不断优化服务流程，打通患者就诊的“最后一公里”，让更多患者在就医时真正体会到了“看病不求人、患者少跑腿”的优质医疗服务。同时，医院积极营造全员参与、人人有责的工作氛围，强化了全员“大服务”意识，切实提升整体医疗服务水平，争取让每一位来院者，都能感受到了尊重、关爱与人文情怀。

赵志楠

组颅神经和伴行血管，手术顺利完成。术后给予脱水、消肿、营养神经、改善循环等积极对症处置，患者不久便恢复出院。

出院时，患者及家属都高兴地围着周主任，非常感谢神经外科团队，为医院的技术和服务点赞。

神经外科脑瘤专家周永军主任提醒：检查发现脑袋里长瘤，一定要到医院让专业的医生进行评估，确认是否需要手术治疗，并选择最佳的手术时机，取得最佳预后。

冯乐

肝胆外科成功治愈胆囊占位性病变患者

近日，肝胆外科成功治愈了一名胆囊占位性病变的患者。

53岁的李阿姨查体时发现胆囊占位性病变，随即在北大医疗淄博医院肝胆外科办理了住院。入院后进一步完善相关检查，全腹部增加CT、肝胆磁共振检查结果均倾向恶性肿瘤。

北医三院凌晓锋教授、肝胆外科孙庆涛带领医疗团队会诊后，详细地分析了李阿姨的病情，一致决定尽早为患者进行手术治疗。在与家属们进行充分沟通后，专家团队确定了手术的最佳治疗方案。经过完善术前检查及术前评估后，顺利地进行了手术治疗，术中快速病理检测，病理回报患者肿瘤属于良性病变。随后为患者行微创手术下切除胆囊，术后只需要定期复查，不用做其他进一步的治疗。

肝胆外科主任孙庆涛提醒大家，胆囊占位类疾病，需要尽早发现、尽早治疗，避免肿瘤进展恶化，不要错过手术切除治愈疾病的机会。

商春阳

科室动态

神经外科成功为80岁老人摘除脑瘤

近日，神经外科专家团队成功为一名80岁老人摘除脑瘤。

80岁的吕大爷出现头晕头痛伴恶心等症状，随即到北大医疗淄博医院就诊。为老人行头颅核磁共振检查，发现左侧小脑占位，较前增大，周围水肿明显，随即请神经外科脑瘤专家周永军主任会诊。周主任考虑患者出现的症状是脑瘤引起的，专家团队商议后，建议老人手术治疗。随后与患者家属商议后，患者立即转入了神经外科。

神经外科团队为患者进行了全面的术前检查，由于患者到了耄耋之年，身体条件较差，随即组织院内多学科会诊，评估手术风险，将手术风险降到最低。会后多学科讨论意见告知患者家属，他们非常感谢医院的认真负责，同意手术。

周主任带领神经外科团队详细讨论手术计划，制定精准个体化治疗方案，在心血管内科、手术室、重症医学科等科室的协助下，手术如期进行。在显微镜下经过左侧旁正中小脑幕下入路将肿瘤完整切除，完整保护了左侧小脑组织，后

光荣榜

淄博“抗疫”先锋医师团队

呼吸内科

淄博“抗疫”先锋医师

王小静 张秀菊

淄博十佳医师

王庆德 方俊英 姜磊 刘锦春

北大医疗淄博医院十佳医师

胡永军 付春海 彭涛 殷祖华 韩洪志
周永军 肖瑞 钟涛 关春 姚文明

北大医疗淄博医院十佳青年医师

刘红亮 褚征 李伟 郑文涛 韩燕珍
张楷 杨智辉 王龙华 史晓莉 付莹

社会办医协会优秀医师

尹行善 王秀臻 李化新 孙峻峰
毕书艳 司喏 刘新洁 刘洋