

# 惊喜服务接力演绎，一幕幕暖心故事不停上演

“老人家，我们来看您来了，祝您早日康复！”北大医疗淄博医院各科室传来爽朗笑声，一幕幕爱心接力的故事在这里演绎。

中秋节当天，普外科的患者朋友们，收到了一份中秋祝福。“奶奶您好！我们给您送月饼来了，祝您中秋快乐，早日康复！”医务人员将一个包装精致的月饼送到了患者病床前，并为患者送上了节日的祝福。

美小护秦鑫发自内心的说：“患者生病，本来就身体不舒服，遇到过节还不能回家团聚，难免内心会更加难过和孤独，我们给病人送去月饼，礼物虽然很小，却代表了我们对您的一份心意，希望他们在医院能度过一个快乐的中秋节，更希望他们能早日康复出院。”

检验科的医务人员也为抽血的小朋友送上了中秋节的惊喜：漂亮的小风车，消除了宝贝们抽血

的恐惧。普外科86岁的刘奶奶，刚刚做完手术，正准备过生日。谭桂兴主任便邀请惊喜使者找到了书法大师

为刘奶奶题字。当谭主任带领大家来到刘奶奶病房，拿出力透纸背、遒劲有力的“寿”字时，刘奶奶及家属非常感动，拉着谭主任的手说道：“没想到住院还能收到如此珍贵的礼物，真的太感谢了！”“都是我们应该做的。”谭主任笑着回应道。

呼吸内科医生于萍带领的惊喜服务小组，组建了涉及医生、患者、家属的微信群。医护人员在群内为患者及家属答疑解惑，提供解决有关医学方面的专业问题，即便是生活的事情，只要患者提出疑惑，医护人员也可以尽最大力量帮助解答。惊喜小组从呼吸内科病房

进行走访邀请患者加入，患者、家属得知后纷纷积极入群，医护人员也迅速“上岗”为患者进行讲解，第一位人群的“幸运儿”，还获得了医务人员送上的鲜花。无独有偶。呼吸内科副主任医师马琨琨带领的惊喜小组，为住院的一名老患者，制作了一张包含小组所有成员姓名、联系方式的卡片，如果患者有健康的需求，都可



惊喜小组为住院患者送去鲜花和祝福。

以向大家打电话咨询，提供便捷的就医服务。

急诊科护士长谭珊珊带领的惊喜小组，来到康复病房一起看望康复患者，并为王大爷爷上了充满心意的“小礼物”——哨子，让患者可以在需要的时候吹响哨子寻求救助。

看到这么多人来看望自己，还考虑得如此周到，周大爷心里暖暖的。在康复医学科，另一个小组学也带着自己的礼物——按摩仪，送给患者，并为其提供超值服务。看着大家不仅带来礼物，更为自己提供了如此优质的服务，王阿姨高兴地说道：“在医院的感受和家人一样，甚至比家人还要亲！非常感动。”

在儿科病房，儿科医生杨吉萍带领大家给小朋友送去了气球、娃

娃，正在哭闹的孩子瞬间被吸引，安静了下来，看到孩子安静了，家长也露出了欣慰的笑容。当医护人员得知孩子肚子不舒服时，康复医学科赵增春医生对其进行了专业的推拿、按摩。一个疗程下来，孩子非常享受治疗的过程，却也很害羞，希望赵增春医生以后还能继续帮她治疗。“没问题，只要孩子有需要，随时联系我！”赵增春医生爽快答应下来。

易求无价宝，难得有心人。幸福其实很简单，一个微笑、一句问候，都会让患者感到幸福和感动。“惊喜使者”送来的虽然是一件小礼物，但它承载着医护人员的健康祝福，赢得了无数患者的真心点赞。“让每一名来院者都能感受到我们的尊重、关爱与人文情怀”，是北大医疗淄博医院的志愿服务。为病人提供温馨服务、惊喜服务，只是医院开展优质服务活动的一个缩影。医院今后将继续深入推进优质服务工作，不断提升服务质量，改善患者就医体验，让患者就医“舒心·放心·安心”。 赵志楠

## 做一个有温度的护士

来到消化内科大家庭已三年有余，虽然工作繁重而琐碎，但我仍坚持为患者提供一份有温度的护理服务。

60岁的李大叔是科里的一名“常客”，平日性格温和、平易近人，见人总是乐呵呵的，经常与医护人员热情地打招呼。然而当他被诊断为大肠癌时，李大叔的笑容消失了，并且连续几日没有吃好饭、睡好觉了。我察觉到李大叔的异样，便侧面与家属了解李大叔的情况，得知了事情的来龙去脉。在往后的几天中，我在为李大叔治疗的过程中，主动与其交流、谈心，不断开导李大叔，偶尔和他开玩笑为他加油鼓劲。在治疗疾病的同时，也减轻了他的精神压力。经过一段时间的努力，李大叔终于露出了消失已久的笑容，家人们看到这一幕也放下了悬着的心。

在护理工作中，像李大叔这样的患者有很多。每次与他们接触的过程中，心里都不是很是滋味，我也尽自己最大的力量来帮助他们，通过一次次的治疗，我与患者相处的像朋友一样，他们总能叫出我们的名字，我们也能熟练地和他们沟通。他们身体的任何不舒服，也牵动着医护人员的心。

医学的本质就是“有时治愈，常常帮助，总是安慰”，病人的生命高于一切，我们要敬畏生命，关爱病人。做一个有温度的护士，并不是有多么的艰难，它蕴含在我们平常工作的每一个细节中；患者焦急办理各种手续时，它在我们耐心解释的话语里；患者接受输液等治疗



护士为患者提供贴心的护理服务。

时，它在我们温婉轻柔的动作里；患者康复出院时，它在我们祝愿早日康复的祝福里。

我想，这也许就是对温度护理最好的诠释，也是我们医院对每一名来院者都能感受到我们的尊重、关爱与人文情怀。 苗文凤

## 用心服务，收获感动

最近，一位来院体检的小伙子给我发来微信，说他已经以自己心仪的大学录取了，感谢我给予的帮助与指导。事情的经过还得从高考结束的第二天说起。

6月9号，一名戴眼镜的小伙子怯怯的走进我的办公室，说自己今年刚刚参加完高考，想报考军校，保家卫国，不知道自己身体状况能不能行，所以来医院先做个体检，但不知道查哪些内容，让我帮他参谋一下。说老实话，对于军校体检内容，我也不是太掌握，于是我从网上搜了一下，又联系兄弟医院的体检中心进行咨询，给他制定出合适的体检套餐，为他进行了体检。我的服务本来应该到此结束了，考虑到可能他还有些专业性的医学知识不太懂，便把自己电话号码留给了他，以便以后有事咨询。

几天后，小伙子打电话说在军校的提前批中因为身体原因未能被录取，而且他父母在外地打工，无暇顾及他，所以心情很沮丧，害怕接下来志愿填报失利。由于我儿子去年高考，在高考志愿填报方面我还算有些经验，一面安抚他的情绪，一面告诉他，我可以在志愿填报方面给他一些指导。在本科普通批次志愿填报时，我根据他的高考成绩，并结合他的兴趣爱好帮他参谋大学。要知道，志愿填报事关重要，稍有不慎可能滑档。于是我参考了近两年了高校录取分数及高考位次，经过几天的筛选，为他推荐了几所大学。最后他结合自己实际情况，顺利完成了高考志愿填报。

高考志愿录取的当天，他发来微信说自己以高于提档线一分的成绩被山东大学录取了，有些比他成绩高的同学因为志愿填报失误而滑档了，所以非常感谢我的热心帮助。事后，他在微信中说要给我送锦旗，被我婉拒了。我告诉他，医院开展优质服务，这些都是我应该做的，送人玫瑰，手有余香，我内心也是温暖和感动的。 姚文明

## 供应室的一件“小事”

这是一个平常的夜晚，9点多钟，是人们茶余饭后的休闲时刻，而对于供应室护士长巩志莲，却又因为手术室的一个紧急求助电话，即将开始一晚上的忙碌。病人的需要就是命令，病人的安危至上，她顾不上工作一天的疲倦，放下电话后骑上电动车，一头便扎进夜色里。像这样的時候，并不鲜见，每当这时，巩志莲都毫无怨言。

路上车辆渐少，宽阔敞亮。正走着，巩志莲被路边突然闪烁的亮光吸引，停车一看，原来是一个被遗失的手机躺在路边，一闪一闪，赶紧捡起来，四周看去，附近并没有人，考虑到失主的信息安全，同时因为工作又不能在原地进行联系，巩志莲便想等失主主动联系，随即将手机放进

包里，继续骑车往医院供应室赶去……

供应室的工作量大而繁重，却又必须严谨细致，虽然工作一天已经很疲倦，但想着躺在手术室等待手术的病人，巩志莲更加心无旁骛，不断加紧手中的工作。

时间在紧张忙碌而有序的工作中悄悄滑过。突然一阵陌生的铃声响起，巩志莲愣了一下，想了想，才想明白，大概是捡到的手机响了，赶紧打开包一看，证实了她的想法，接起电话，对方一阵焦急而谨慎地询问，经过一番验证，巩志莲确定是失主后，安慰他不要着急，电话现在在她手里很安全，不会出现诸如信息泄露等危险，完全可以放心，因为现在工作忙，没有时间细说，等忙完可能就很晚了，所以

与失主约好，第二天来医院取回。失主则透过无线传输表达着他的感激之情。

第二天，失主如约来到供应室，与巩志莲自我介绍后，紧紧拉住巩志莲的手，激动之情溢于言表：“第一次来到你们北大医疗淄博医院，竟是这么令我感动，因为我看到你们一心为了病人，而夜以继日，兢兢业业追求完美的热情，同时，您拾金不昧的高尚行为，让我看到了你们温暖正的人格形象，从这里，我看到了你们北大医疗人不仅播撒技术，同时也播撒着你们深沉的人文情怀，我为你们点赞，也为你们北大医疗淄博医院点赞！谢谢你们！谢谢你们！”失主拉着巩志莲的手合影留念，记录下了这美好的时刻。 王翠梅



9月25日，北大医疗淄博医院“怡心天使”党员志愿服务队一行来到晴照社区，开展党员“双报到”志愿服务活动，对晴照村八户行动不便的老人进行走访慰问，

## 党员“双报到”，让医疗服务更接地气

送去慰问品及节日祝福。

在“健康晴照”健康讲座上，党员志愿者们为老人们进行了健康知识宣教。他们对腰腿痛、摔跤、晕厥等紧急情况的处理做了详细讲解。志愿者们们的授课通俗易懂，针对性强，让现场的老年人听的津津有味、受益匪浅。

在五保户谭大娘家，志愿者们来到老人身旁，详细询问病情、测血压、饮食指导用药等等，随后专家对老人进行了饮食

和护理方法指导，并嘱咐谭大娘要定期到医院体检。谭大娘拉着医护人员的手激动地说：“感谢大家，你们能上门对我查体，我真的太感动了。现在的政策真是好，为我们老百姓提供了便利，这让我感到心里十分踏实！”

“双报到”活动不仅增强了在职党员的宗旨意识、责任意识，调动了广大党员参与社区建设工作的积极性，更用实际行动密切了医院与社区、党员与群众的联系，对进一步推动党员进社区为民服务工作起到积极作用。 赵志楠

## 9月医院要闻回顾

9月2日—6日，组织新员工岗前培训，并举行隆重的授帽及宣誓仪式。

9月6日，召开警示教育大会暨专项整治动员会。

9月10日，北大医疗产业集团领导带领北大医疗淄博医院、北大医疗海洋石油医院专家，到院进行质量安全专项检查。

9月11日，工会、团委看望、慰问单身青年。

9月24日，组织“不忘初心、牢记使命”主题教育党委中心组(扩大)专题研讨。

9月25日，到晴照社区开展党员“双报到”志愿服务工作。

9月28日、29日，参加中铝山东企业“不忘初心、牢记使命”庆祝中华人民共和国成立70周年“我和我的祖国”职工大合唱比赛、淄博市卫生健康系统庆祝新中国成立70周年歌咏比赛。