

一面锦旗 一份医患情

“陈主任，真的是太感谢您了！”一位老人感动地说。

4月16日一早，天上正下着蒙蒙细雨，社区卫生服务中心的陈雪慧主任刚上班，八十岁的徐大爷就推开了全科诊室的大门，他看上去非常激动，颤颤巍巍地从雨衣下面拿出一面锦旗，上面印着八个大字：德艺双馨，妙手回春。

这到底是怎么一回事呢？

徐大爷一边擦着脸上的雨水，一边说出了事情的经过：原来徐大爷的老伴患有小脑萎缩，生活不能自理，大小便失禁，平时必须穿着纸尿裤生活。每天夜里，他都要起来4-5次为老伴更换纸尿裤，两年来徐大爷就每夜没能睡过一夜好觉，随着年龄的增大，徐大爷感觉越来越吃力了。自己也经常因睡不好觉而头痛、头晕，全身乏力，身体状况也每况愈下。

有一次，徐大爷来中心给老伴取药，陈主任在问诊时，听徐大爷说近来老伴的病情有加重，大便次数更多了，每次更换



纸尿裤都有大便。根据多年的临床经验，陈主任主动提出开两种药让徐大爷吃吃试试。徐大爷当时有些犹豫，小脑萎缩还能治好吗？他可是带老伴看了很多家医院啊。陈主任耐心给徐大爷解释说，徐大爷近期的表现不一定是小脑萎缩导致的病情加重，很可能是长期不能活动，胃肠功能紊乱的原因，吃几天调节肠胃的药，有可能让徐大爷的症状

有所缓解。徐大爷抱着试试看的想法给老伴取了药，没想到吃了两天病情就有了明显好转，又连续吃了几天，徐大爷病情真的好多了。现在徐大爷每天夜里只需要更换1次纸尿裤就可以，徐大爷终于能睡个安稳觉了。徐大爷眼含热泪向我们表示感谢。

社区医生与医院的医生相比，没有诊断疑难杂症、做大手术、抢救危重患者等轰轰烈烈的惊天动地的故事，每天的工作就是为社区居民进行常见病、多发病、疾病康复期的诊治及慢性病管理、健康咨询、健康指导等平凡的工作，但他们却凭着对辖区居民健康状况的熟悉，凭着对患者的热情服务、耐心沟通，认真做好65岁及以上老年人及高血压、糖尿病、冠心病、卒中患者的健康管理，通过做好一桩桩小事情，赢得了辖区居民的信任和爱戴，成为社区居民健康的守门人。

高剑飞

图片新闻



近日，医院严把医院入口、门、急诊大厅、病房楼电梯、各病区管理五大疫情防控关口，持“健康通行码”，进行体温监测及登记后方可进入，对病房探视人员原则上固定一人陪护，且一人一证，实名登记，凭陪护证出入，从而加大疫情防控的力度。

王长明



为提高急诊科医护人员对骨折的诊断与医疗风险防范对策的能力，4月15日，放射科关春主任对急诊科全体医护人员进行了培训与指导。通过培训指导，提高了急诊医护人员对骨折的诊断能力，掌握了如何规避风险。

高倩



4月20日，产科陈建华主任带领全体产科医护人员进行输血不良反应事件应急演练。通过演练，加深了医护人员对进一步规范输血反应预警流程及操作。

李文文



改善医院就医环境，4月18日上午，医院机关支部组织全体员工百余人开展植树绿化活动。在大家的齐心协力下，一排排树木迎风而立，绿色布满了医院的每个角落。

马艺华



近日，儿科组织全体医务人员在科室内学习消防安全知识。医院保卫消防安人员讲解消防基本常识、火灾报警流程、自救方法、人员的疏散方式、消防火灾消防设施设备的使用方法。

杨智辉

多做 一些事 多撒 一点爱

“让每一位来院者都能感受到我们的尊重、关爱与人文情怀。”是医院的服务愿景，也是我们收费处每一位员工的心愿。

前几天，有位阿姨来到我的值班窗口要求打印发票。由于当时阿姨腹痛难忍，我和阿姨没有过多的交流，打印发票时便按照流程，将当日就诊发票按日期自动合并打印出来了。十五分钟后，阿姨再次来到我窗口，说自己已经住院，要将合并打印的急诊科和消化内科发票分开，以便进行报销。

由于新系统程序还不够完善，收费处无法将已打印发票强行拆分，退费流程也非常复杂繁琐。“阿姨，由于我工作失误，让您多跑一趟，很不好意思。”我急忙向阿姨道歉。在取得阿姨谅解后我抓紧拿着阿姨的就诊卡，依次到诊室、放射科及检验科分别进行退费和重新收费。但是在检验科退费时，因为已收费的化验项目无法退回，我也没办法，只能请工程师处理。

“阿姨，您的发票工程师正在给您处理，要不您先去住院，咱先治疗，等处理好了，我帮您交到住院处进行报销，再把单据给您送病房，可以吗？”我怕阿姨等急了，又小跑回收费处，和阿姨商量。阿姨表示理解和同意，便先去住院了。下午报销手续都办好了之后，我找到阿姨的病房，亲自把报销单交给她，阿姨收到报销单时，一个劲的向我道谢。

第二天我将退费流程的问题反映给科室和信息科，经过几天，突然发现信息系统升级中出现了退费流程这一项，看着电脑，我心中充满了骄傲，我也为医院的升级建设付出了一点绵薄之力，也为信息科解决问题的速度点赞。

前几天的一个早上，李先生来到我值班窗口，要求打印其父凌晨在急诊治疗的发票，方便住院医保报销。当我打印发票时发现收费执行科室是呼吸内科而非急诊科，如果按系统打印发票，可能会造成在急诊科的诊治无法报销，我先向李先生说明了情

况，随后打电话向急诊科了解情况。

原来是由急诊大夫出诊，请呼吸内科医生会诊，才造成了这个结果。如果要顺利报销，需要找急诊内科大夫签字、盖章，但由于急诊内科的大夫现在正在出诊，无法签字，发票不能及时打印出来。李先生听到后着急了，老母亲一个人在病房照顾老父亲，他不放心。知道了李先生的情况后，我温柔地对他说：“李老师，您先回病房陪老人打针，等急诊大夫回来，我帮您去签字、盖章。您有时间再来拿发票去报销，您看合适吗？”“合适，合适。”李先生高兴地说：“太感谢了，怪不得我身边的朋友都对你们医院的服务竖大拇指，这下我自己也真正体会到了，确实不错！”

在医院这样温暖的故事每天都在上演，有温度的服务才是走心的。以诚相待，以心相交，让每一位患者感受到我们真诚的微笑，体验我们的用心服务。

高雷 魏建文

医院完成第一季度医保慢性病鉴定工作

近日，北大医疗淄博医院圆满完成第一季度医保慢性病鉴定工作。

近年来，医院高度重视慢性病鉴定工作，在鉴定工作中，按疫情防控要求，准备充分，对收集的百余份申请资料进行登记整理；将鉴定环节及人性化服务逐一细化，成立慢性病管理小组，制定了相关制度及流程；专家组在鉴定过程中，认真查阅病历、严格执行鉴定标准，鉴定过程分工明确、严谨高效、规范有序，在鉴定期间随时轮换互审，保质保量的完成了鉴定工作。

慢性病鉴定工作得到了淄博市医疗保障局的大力支持和帮助。针对慢病鉴定标准及有关问题与医院专家进行充分沟通和交流，医院的慢性病鉴定工作得到了淄博市医疗保障局领导的充分的肯定。

赵志楠

后勤保障部打造维修“110”服务

因门诊医技病房综合楼科室多、建筑体量大、保障要求高、维修任务重，现后

勤保障部试行增加夜间值班维修服务，配备一定的维修工具和维修配件，由设备运行值班人员兼职承担白班8小时以外夜间应急保障维修和轻微故障维修服务，实现正常上班时间、节假日、夜间全天候维修服务。

据悉，为了让运行人员能够尽快掌握楼内供电情况，更好地进行应急处置，后勤保障部对维修和运行人员进行了楼内供电情况现场培训，请专业工程师逐个配电箱进行讲解，近期还将再次对楼内供水、空调、热水等系统进行培训，以提高运行和维修保障能力。

孙波

中医诊疗中心搬进医院本部

4月20日，北大医疗淄博医院中医诊疗中心搬迁到院本部1号病房楼一楼东区正式开诊。

中医诊疗中心设在1号病房楼一楼东病区(原儿内科病区)。新科室在院领导的支持下和各部门的大力帮助下“旧貌”变“新颜”。

科室由王颖副主任挂帅，13名医护人员组成了一支技术、经验、综合素质优良的精英团队。中医诊疗中心医护人员在做好科室中医特色工作的同时，还将担任面向全院科室开展中医护理18项诊疗项目的培训。

王丽娜

简讯

医院召开2019创新项目中期汇报和2020答辩会

为进一步提高医院技术创新能力，增强科研意识，4月17日，北大医疗淄博医院召开2019年创新项目中期汇报和2020创新项目申报答辩会。特邀齐鲁医药学院刘滨教授、徐媛媛教授出席答辩会，医院副院长李其海、张世杰、学术管理委员会成员、项目汇报人40余人参加答辩会。

此次评审共有23个项目参与，其中包括2020年11项新申报项目和2019年12项中期汇报项目。各项目申请人从课题任务、课题目标、课题内容、课题研究方案、技术路线以及中期项目实施情况、下一步打算等方面进行了专业的汇报，并就各位评审专家的提问进行了答辩。答辩结束后，齐鲁医药学院刘滨教授、徐媛媛教授对医院领导高度重视科研创新工作给予充分肯定，并提出了宝贵意见。

刘立军