

# “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道。

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。李先生高兴地将自己的信息写下来，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、含糊糊糊，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。嗓子很快就不会疼了，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，她们或为患者讲解，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

## 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，将手术风险降至最低。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

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，避免肿瘤进展恶变，不要错过手术切除治愈疾病的机会。  
商春阳

## 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 魏文明

### 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 司嵘 刘新洁 刘洋