

# 小小月饼，血脉相连的医患情

中秋佳节来临之际，北大医疗淄博医院收到一个横跨千里的礼物——两袋月饼。月饼是从高空坠落康复出院、家住河北邯郸的患者郭日明寄来的，而医院与患者之间的“血脉相连”，是一个“马拉松式”不间断优质服务

的体现。月饼是邮递到北大医疗淄博医院重症监护室的，原重症监护室护士长(现院感科副主任、后勤保障部副部长)汪学芹接收的。原来小明为了感谢其住院期间，医护人员对自己精心的治疗和照顾，特意寄来月饼送给自己“救命恩人”，聊表自己的一番心意。小明在与汪学芹微信交流时说：“月饼虽然不多，

却是我的一番心意，你们全力抢救我，是我的“救命恩人”，如果我不知感恩，真的是辜负了你们对我长期的照顾……我很想你们！”虽然隔着屏幕，汪学芹却感受到了小明发自内心的感激。“大家收到礼物都很高兴，也都想你了。我代表大家谢谢你的礼物！”点击“发送”后，汪学芹主任护士长眼眶中的也湿润了，内心的激动久久不能平复。

尘封在医护人员中的记忆，被一盒小小的月饼打开。

2014年9月18日，郭日明因一次高空动力伞故障坠落摔成重伤四肢粉碎性骨折，生命垂危。医院(原山铝铝业)为他开通绿



医护人员与小明视频中

色通道，组织专家开展了一场生命大营救，在4个月120多个日日夜夜里，经过医护人员精心治疗和护理逐渐康复。但由于郭日明家境困难交不上十多万元的治疗费，没有亲人陪护，于是医院与其家人取得联系后，将治疗费为其减免，并在2015年1月20日派来将其送回河北邯郸老家。

整整6年时间过去了，医护人员与小明之间的联系，并没有因小明的回家就此中断，反而在小明后期康复过程中更加紧密。

2020年2月，汪学芹护士长代表医院参加援鄂。小明得知后，从微信上鼓励汪护士长，并祝愿她平安归来。医师节、护士节，小明都会送上他温馨的祝福。医护人员

会时常指导他的康复，和他拉家常、为他的生计出谋划策。

投我以木桃，报之以琼瑶。医院与小明之间的故事谱写了一曲以高超医术、高尚医德，营造和谐医患关系的赞歌，生动诠释了医者的担当作为。

2014年12月7日，医院将一名发生车祸的“三无”患者，送回聊城老家。他的家人对北大医疗淄博医院(原山铝铝业)医护人员无私援助感激不尽，千恩万谢；2016年6月8日，医院急诊室接诊一名自五楼坠落摔伤的患者。医院经紧急手术，成功挽救了他的生命。多方打听找到了他的家人，在7月2日，将患者送辽宁海城老家。2019年10月1日，医院用救护车将家住济宁梁山的车祸患者刘先生送回家，赶上国庆节出行游玩大潮，交通异常堵塞，直至10月2日凌晨两点钟，工作人员才返回淄博。

长途护送患者返乡是医院为患者优质服务活动工作一个缩影，满足了患者回家及转诊的紧急需求，解决了途中可能出现的任何危险和困难，延伸了“绿色通道”的救护功能。不仅更体现了医院“关爱生命、健康一方”的使命，更能体现医院“德医双馨”的核心价值观。医院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，让患者就医感到“舒心·放心·安心”。朱凤霞 赵志楠



9月3日，医院党委书记郭宗新代表医院为今年考取国民教育本科的9名员工子女送上了一份“厚礼”，以“励学励志”的方式，祝贺他们以优异的成绩考上大学，激励他们继续学习提升，成为国家栋梁。这是北大医疗淄博医院关心员工，实施人文关怀的举措之一。

其中一名接受馈赠的孩子，想到在抗击新冠肺炎疫情期间，白衣天使逆行出征守护家园、保护自己，于是毅然将属于自己的奖励，反赠给了医院，希望医院代他转交给援鄂医疗队员，表达自己对“最美逆行者”的敬意。赵志楠



9月21日—23日，“我爱我家”暨2020师生排球比赛。经过3天的激烈角逐门诊支部获得男队冠军，内科支部获得女队冠军。马艺华



保洁员工进行了优质服务培训并演练，并对安全消防“四懂四会”、“四个能力”进行了学习。宁秀梅



重症监护室责任护士为无法自理的老人理发、洗发。贾艳琳

## 北大医疗淄博医院的体验之旅

9月7日，北大医疗淄博医院发起的“角色体验”活动迎来了第一批“体验者”四名“体验者”中有退休职工、会计、企业员工等，他们换上医者的白大褂分别走进了医院收费处、内分泌肾内科、颈肩腰腿痛诊疗中心三个科室，零距离体验医者的真实工作场景，增进他们对医院和医务人员的了解，见证生命救治的生死时速。这也是北大医疗淄博医院对标淄博市“一号改革工程”深入推进医院“看病不求人、患者少跑腿”专项工作的重要内容之一，四名体验者在工作岗位上感受到了医务工作者的不易。

### 逢丽，退休职工

角色体验活动中，我有幸能来到颈肩腰腿痛诊疗中心体验。这里看病的多数是老年人，针对颈肩腰腿痛患者。彭昕主任和赵增春医生有高超技术，并对病人无微不至体贴，病人活动不便配合调整体位做针灸和理疗。彭主任一直穿梭在诊室和理疗室之间为患者进行治疗，忙碌的工作就像工厂流水线，一个病人接一个病人……彭昕主任针灸技术既稳又准，患者在他的针下，没有丝毫

不适，让我感到非常神奇。

### 韩淑红，会计

这次角色体验，我选择的岗位是收费处。还没到收费处时，远远就能看到收费处前排满了患者，但收费处和药房的工作人员都井然有序地忙碌着。为了缓解他们的工作压力，我迅速加入到了他们之中，成为了他们的一员。每当发现有需要帮助的患者，我都会主动走向他们，耐心而又热情地引导着他们操作，结束时，每一名受到帮助的患者，都会向我由衷地道一声“谢谢”，而此刻，这就是世界上最动听的语言，我为此感到非常骄傲和自豪。

### 岳玲，退休职工

体验过程中，感触最深的是医生对病人的耐心问诊，来就医的患者中，中老年人居多。有的患者疼的需要家人的搀扶或是疼的直不起腰，但经过医生们的治疗，疼痛缓解，甚至自己能行走。其中一名特意从青岛赶过来的患者找彭昕主任治疗，说明北大医疗淄博医院的医生医术绝对是一流的；另一

名患者在家中不能起床，但经过赵增春医生的治疗，也能起床了，目前正在进一步治疗中。通过一上午的亲自体验，我发现医生不仅医术好，护士的护理技术也非常熟练。

### 曹红军，企业员工

到了内分泌科病房，跟随王秀臻主任开始查房。查完房后，王主任又进行了一小时的视频教学，一中午的时间紧张、有序，作为一个医生，不光医术要好，体力也要好，让我感触颇深。同时我随护士体验了他们的日常工作，同样是紧张、有序、高强度快节奏。通过一中午的体验，我深深地感受到医生的职业平凡却伟大，他们用耐心、细心、爱心对待每一位病人，工作非常辛苦，我们应该了解、理解医生这个神圣的职业，给医生更多的理解、信任，才能构建和谐和谐的医患关系。

通过医患角色的相互转换，每一名体验者都深刻理解到医护人员的辛苦，同时提出了的不足。北大医疗淄博医院将以此为契机不断提高专业技术、细化优质服务工作，做一个有温暖的医院。



对于一名医护人员来说，锦旗类似于戎马倥偬的军人璀璨夺目的勋章，患者把对医生最衷心的感谢，无言地凝结成一面熠熠生辉的锦旗。一面锦旗代表着医患情，更代表着医护人员的付出和汗水。

### 医德双馨润杏林 患者感激送锦旗

近日，中医诊疗中心收到了一面特别的锦旗，这面锦旗是本院保洁员付阿姨送给中医诊疗中心全体医护人员的。

送锦旗时，付阿姨激动地说：“在中医诊疗中心这个大家庭里，我感受到了家一样的温暖，我身体不舒服，医生和护士都特别的照顾我，甚至卫生间会帮我打扫，主任和护士长还亲自去探望我，我和我的家人很感激也很感动。我

## 锦旗背后的故事

没有什么文化，只能用这样的方式来表达我对大家的感谢和感激。”

这面锦旗不仅是付阿姨对中医诊疗中心医护人员工作的肯定，也是一种鞭策。

### 沉甸甸的锦旗背后 是患者无尽的信任

近日，普外科再获一面锦旗。锦旗是原山东铝业公司副总工程师周金康的家人，送给普外科谭桂兴主任、李化新主任的。

只要身体出现不适，周总就诊的第一选择就是北大医疗淄博医院，这是源

于周总对医院的信任，对医生、对护士信任，因为周总在医院感受到了尊重、关爱和人文情怀，感受到了亲人般的待遇。

前几天，周总家人因病需要住院治疗，他马上推荐家人到北大医疗淄博医院进行诊疗。在患者住院期间，谭桂兴主任、李化新两位主任做事认真负责，及时解决患者问题、积极与家属沟通。在科室医护人员的精心手术、治疗和调理下，患者恢复很好，家属非常高兴。

于是，周总与家属一同来到办公楼，送上了他们最衷心的感谢。“医德双馨 杏林楷模”，锦旗上简短的话语，表达了患者及家属对医院、对普外科的赞誉，医务人员以热情的服务、精心的诊治，赢得了的高度赞扬和肯定。张宇