

关注患者就医体验，努力构建品质医院

——医院召开患者就医体验第三方测评结果发布及解读会



9月7日，在北大医疗产业集团的支持下，北大医疗淄博医院召开患者就医体验第三方测评结果发布及解读会，全院各级干部及骨干150余人参加。

清华大学经济管理学院医疗管理研究中心张兆路教授，应邀

受邀对北大医疗淄博医院2017年6月进行的患者就医体验第三方测评结果进行了解读，并与2016年9月所进行的患者就医体验第三方测评结果进行了比较，同时对比了国内同类医院的相关数据和结果。张教授指出，北大医疗淄博医院的服务品质高于全国同类医院平均水平，但与较高水平的医院相比，还存在一定差距。

北大医疗淄博医院曲勇院长指出：大家听了发布会内容要有所思、有所改、有所获，更重要的是落实到行动上。患者就医体验是检验工作的唯一标准，医院的服务和技术同等重要；患者的建议就是一面镜子，要用积极、开放的心态，谦虚对待。患者就医体验第三方测评结果的两次分析，为医院服务品质进行了两次全面诊断，提出了很多改进建议，为服务提升开具的“处方”切实可行。各相关部门、各科室要根据“处方”认真真、扎扎实实的做好整改；要在医院营造人文的情怀，尊重病人、关爱病人，关注细节服务；要通过精细化管理，精益化管理，做好患者就医体验的品质提升；健康体检中心要做好体检后服务，对体检结果进行系统分析，以健康讲堂的形式为职工家属传递健康。下一步，台湾怡德医疗管理集团将会进驻医院，阶段性的帮助医院做服务提升和患者体验的项目，医院将会全力以赴支持这个项目的推进。

党委书记郭宗新强调：患者就医体验第三方测评的数据非常全面、非常详细，所有的职能科室、业务科室要认真进行梳理，要发现问题，解决问题，整改问题；对于年初确定的四项重点改进项目，相关职能科室要认真认真的抓，切实做到要有计划、有实施、有检查、有效果。（黄蕾）



小青医实践记

青岛大学医学部的学生们又来社会实践了！近日，大学生们在北大医疗淄博医院进行了为期十天的实践活动。这次来的是大一、大二的学生们，没有学习过临床知识，真正是从象牙塔里走出来的纯洁少年。因此，医院的实践经历对他们来说更加触动内心。

下面我们来看一下小青医们的感悟吧！

赵永丽：“短短的10天实践，在北大医疗淄博医院深入科室，让我认识到医院里不仅有医患关系，还有医生与护士之间，医生与医生之间，医院各科室之间都需密切配合，一个医院的壮大必须是各科室和全体医护人员共同进步的结果。作为一名医生应该全面发展，不仅要有很精湛的职业技能，更要有一颗博爱宽容之心。”

祝韵琪：“这几天中，我深深体会到什么叫‘医者父母心’。老师们整整一天的忙碌工作，将几十个患者安排妥当，没有时间吃饭，干了一个大夜班还没有睡觉。正如孙逸博所说：‘勿避险希、昼夜、寒暑、饥渴、疲劳，一心赴救，如此可为苍生大医。’”

巩青云：“回想这10天，我们学到的不只是操作技能和理论知识，还有人生道理和学习方法，老师们倾囊相授，我们获益匪浅。这10天，有初临急救车时的激动，有看到特殊病人时的震撼，有与老师们开玩笑时的轻松，有观摩手术时的揪心……这10天，我们学到太多，感触太多，此时此刻，只想说，能与你们一起走过这段时光，真好！”

王天骐：“三小时的手术，四小时的查房，十二小时的夜班，老师们依然保持着极高的专注度和极大的耐心度。每一次查房，老师们都会耐心地翻查每一本病历，反复对比患者的实际情况，细致询问，不漏下任何一个方面，慎重考虑用药情况，并且会挑出部分典型病历为我们讲解专业知识，拓展我们的知识层面。在手术台上，老师们带我们观察整个手术的流程，让我们对手术有了感性的认识。”

小青医们带着满满的收获离开了，祝愿他们心怀理想，继续在医学道路上不断学习和探索，如他们自己所说：脚踏实地，打牢基础，成长为一名优秀的临床医生！（杨湛晴）



新起点 新征程

——医院组织新员工岗前培训



为了让新员工尽快转变角色，适应新环境，新岗位，尽早融入北大医疗淄博医院的文化氛围，9月11日—15日，北大医疗淄博医院组织60余名新员工进行岗前培训，并举行了隆重的授帽及宣誓仪式。

在集中授课环节，各科室负责人分别从医院的历史及发展规划、文化、服务、礼仪、消防安全、院感、传染病、输血、规章制度等方面知识进行了专题讲解，并进行了心肺复苏、气管插管和简易呼吸器的培训与考核。

培训期间，新员工按时出勤，会场纪律井然有序，新颖独特的授课形式，让新员工们对轻松理解并消化授课内容，了解医

院现阶段发展的方向及未来发展前景，通过系统的岗前学习，新员工纷纷表示将努力工作，做一名优秀的北大医疗淄博医院人，为医院的发展尽心尽力。

培训结束后，伴随着悠扬的乐曲，两名护理前辈为新入院护士戴上了圣洁的燕尾帽。60余名新员工在铮铮誓言中表达自己不辱神圣使命的决心。

神圣而庄严的授帽仪式、宣誓仪式，让新员工感受到白衣天使这个职业的崇高和光荣。他们表示要继承和发扬前辈“燃烧自己，照亮他人”的精神，把真诚的爱心无私奉献给每一位病人；把毕生的精力奉献给医疗卫生事业。（丁丽萍）



新成员心声



这次培训时间安排紧凑，学习内容丰富，虽然时间短暂，但我所受的启迪和教育对今后的发展起到了不可估量的作用。更加了解我们将为之奉献知识、才能、青春的医院，更加了解我们温暖的新家庭，今后的从医路上，我们要严格要求自己，多为医院尽力，成为一名当之无愧的医务人员。（王征）

医院是我们医护人员的家，也是我们工作的舞台。在一周

的岗前培训中，作为一名新员工，我认为要具备良好的精神面貌，以及扎实的理论和操作技能，才能得到患者的认可。我要利用课本上的知识和老师们传授的工作经验，从临床实践出发，不断加强学习，充实自己，并牢记领导教诲，与同事和睦相处，更快乐的工作和生活。（董晨）

经过岗前培训，我被北大医疗淄博医院的天使文化深深打动，通过参观院史馆、医院文化课堂，了解到医院的峥嵘历史和光明前景；通过神圣庄严的授帽宣誓仪式，体会到了作为医院一份子的责任和使命感。由院长谆谆教诲道，不论在何处，人都要做到：“向上向善。”我也将不忘初心，继续前进！（杨湛晴）

在北大医疗淄博医院，我亲身经历了医院的点滴片段：每一次120的紧急出动，医务人员为挽救病人的生命，与死神搏斗，与时间赛跑，我体会到医院救死扶伤、大爱无疆的精神；中秋节、团圆佳节，医院领导为单身员工发放月饼，让我感受到医院领导对新员工无微不至的关怀；一年一度的排球比赛，每一位队员在球场上的拼搏，每一位观众的加油呐喊，我体会到医院职工团结向上，奋发进取的精神。作为一名北大医疗淄博医院新员工，这些都让我感到无比骄傲和自豪。（闫海生）