

积极开展“三好一满意活动” 努力争创“人民满意的医疗卫生机构”

# 山东省医院协会门急诊管理专业委员会换届会议 暨2011年年会在青医附院举行

12月22日,由青医附院门急诊部承办的山东省医院协会门急诊管理专业委员会换届会议暨2011年年会在青医附院举行。会议由山东省医院协会副会长刘志远主持,山东省医院协会董先雨会长,第一届山东省医

院协会门急诊管理专业委员会主任委员、青医附院副院长王新生出席会议并讲话。

会上,王新生作了第一届山东省医院协会门急诊管理专业委员会工作报告,报告对第一届专业委员所做工作进

行总结。专业委员会高度重视组织建设和学术交流活动,创新方法培养门急诊管理专业人才,积极探索提高门急诊管理水平的新方法、新措施,优化门急诊工作流程,各项工作取得令人满意的成效。汇报结

束后进行了改选。根据山东省医院协会换届章程,新一届门急诊管理专业委员会在公平、公正和公开的氛围中产生,王新生当选为第二届山东省医院协会门急诊管理专业委员会主任委员。  
(边文超)

## 青医附院东区急诊门诊被授予 山东省卫生系统2010年度“青年文明号” 泌尿外科牛海涛荣获山东省卫生系统2010年度青年岗位能手

12月9日,在山东省卫生系统2010年度“号、手”表彰交流大会上,青医附院东区急诊门诊被授予“山东省卫生系统2010年度青年文明号”称号,泌尿外科牛海涛荣获“山东省卫生系统2010年度青年岗位能手”称号。

表彰大会上,青医附院急诊部护理组、手术室、小儿内科护理组、神经外科护理组、肿瘤科护理组、心外科被继续认定为“山东省卫生系统青年

文明号”。院团委副书记高翔与东区急诊门诊号手代表徐荣参加了会议,与其他受表彰的“青年文明号”集体和先进个人进行了经验交流,并接受了山东省“青年文明号”在线

网站运行系统培训。这次大会进一步激励各级团组织动员和带领广大团员青年立足本职、爱岗敬业、创先争优,为卫生事业的发展贡献自己的青春和才华。

## 遇车祸钢筋戳进脸部 六科室联手拯救新娘

12月6日傍晚,一个结婚刚5天的新娘在即墨遭遇了一场车祸,车祸中钢筋刺戳进脸部,造成失血过多,休克,意识丧失……紧急时刻,青医附院急诊外科、口腔外科、耳鼻喉科、眼科、介入放射科和重症医学科六个科室联手,一场“拯救新娘行动”就此拉开。

事发当天傍晚,患者坐在私家车副驾驶位上。在行驶的过程中,迎面开来两辆车都开着大灯,因为灯光刺眼,患者所乘的私家车撞到停到路边的一辆装有钢筋的三轮车上,挡风玻璃瞬间破碎,钢筋戳进患者脸部,当即血流如注。

患者被紧急送入即墨市人民医院。因为伤势实在太

重,医生在做完紧急处理后,建议紧急转来青医附院。患者全身是血,嘴里还不停往外流血,但在强烈的求生欲望的支持下,一路顽强地撑到青医附院江苏路本部。

青医附院本部急诊室医护人员紧急施救。当时,患者口、鼻以及眼睛依然在大量出血,处于失血性休克状态。在给予紧急输液、输血的同时,值班医师迅速组织急诊外科、口腔外科、耳鼻喉科、眼科、介入放射科的专家和重症医学科一起会诊。

根据患者当时的伤势,当务之急是先止住血。急诊普外科、口腔外科、耳鼻喉科、眼科联合上台紧急手术和探查止

血后仍出血不止,介入放射科连夜为患者做血管栓塞手术。次日上午7时,失血状况终于得到有效控制,至此,患者共输入各种血制品7500毫升,等于把整个身体里的血液换了一遍。

7日上午,患者血压逐步稳定,但仍处于昏迷状态,呼吸机辅助呼吸,转至重症医学科进一步抢救。从医学上说,大脑缺血缺氧4至6分钟就会造成不可逆损伤,并且,患者事故当时流血多,休克时间长,已出现多脏器功能障碍。根据患者病情,重症医学科制定了周密的治疗方案,最大限度地保护大脑及各脏器功能,并请眼科、耳鼻

喉科、口腔科、急诊普外科等专家前来会诊,随时调整治疗方案。

在全体医护人员的精心救治下,患者在昏迷48小时后,意识转清,生命体征恢复正常。

据悉,患者为严重复合伤,领骨骨折、牙齿脱落、眼眶骨折,颈部钢筋刺入伤,右眼失明,鼻部外伤。虽然患者目前情况已经稳定,但后续的治疗仍任重而道远。12月24日,耳鼻喉科联合口腔外科、脊柱外科已进行了二次手术,还要根据后期情况择期进行眼科手术等。日前,重症医学科已邀请相关科室专家会诊,研究制定下一步治疗方案。

## 真情在身边 志愿无极限

# 青医附院“12.5医院志愿者服务日”

为深入开展“三好一满意”活动,弘扬文明奉献的人文精神,青医附院响应山东省卫生厅“医院志愿服务日”活动的号召,积极发动广大青年团员及“青年文明号”集体,12月5日,开展了丰富多彩、各具特色的志愿服务活动。

### 门诊导医 最温馨的开始

“入院直通车”是青医附院常设化志愿服务项目,每天,都有医院及社会志愿者们义务导医。“医院志愿服务日”当天,来自青医附院各个科室与附近高校的10余名志愿者,身穿蓝色志愿者服装,身披“爱心奉献”的绶带,分散在急诊与门诊的各个楼层,耐心地为就诊的患者指路导航,为焦急就诊的人们解惑答疑,维持门诊秩序井然有序。有些志愿者是刚下夜班的护理人员,她们不顾疲劳,仍然坚持导医一整天,用甜美的微笑使患者的就诊之路从温馨开始。

### 窗口优服务 最细节的关怀

以医学标本采集科、急诊门诊为主的窗口服务科室,从细节着眼,进一步优化了服务环节,把对病人的关怀落到实处。医学标本采集科,在每一年环节上都设有志愿者服务者,一切工作从方便病人出发,时时处处为病人着想,以减少病人的就诊

时间。我院东区急诊门诊,同样设立了志愿者们,协助行动不便或无人陪伴的急诊患者做检查、取药、送化验,赢得了一致好评。

### 爱心小课堂 最难忘的学校

志愿服务日当天,青医附院血液儿科病房的“爱心小课堂”迎来了上海路小学的陈继红老师和江苏路小学的班翔老师。他们利用自己的休息时间来病房为白血病患儿们一对一辅导功课。孩子们虽然身患重病却仍然坚强、乐观、好学,非常珍惜这来之不易的机会。在一个多小时里,老师们用他们的爱心和耐心为孩子们讲授语文和英语知识,并带来了作文书赠送给孩子们。他们一起说着、笑着,描述着五彩的世界,孩子们快乐的笑脸上写着满足,原本和睦的病房显得更加温馨。

### 儿科妈妈日 最温情的换位

青医附院普通儿科开展了“我努力做一天妈妈”的活动。活动中,年轻护士要帮助家长们照顾一天孩子,使她们了解到家长的辛苦和不易,学会换位思考,从而发自内心地改变护理服务的理念。同时,针对年轻父母缺乏育儿知识的现状,开展了“称职爸妈”新课堂,讲解育儿知识,使年轻父母们受益匪浅。

### 病房志愿者 最贴心的天使

医院的每个科室,都活跃着这样一批“天使”志愿者,他们常常牺牲了自己有限的休息时间进行病房志愿服务,坚持用爱心、耐心、细心、责任心,为患者撑起了一方温暖的天空。志愿服务日,他们有的在工作之余,带领乳腺癌的病人群体做起乳腺保健操;有的推着轮椅,接送腿有残疾的老人外出检查;有的怀抱着小婴儿,与年轻的父母一起,小心翼翼地去做各项检查;有的准备了小用具,帮助行动不便的患者修建指甲、梳洗整齐;有的在家人外出时,陪伴照看患者,缓解他们的寂寞情绪;有的趟趟奔忙于病房和影像楼,协助病重的患者取回紧急检查结果……点点滴滴的小事,坚持的是“为民、便民、惠民”的服务宗旨,赢得了病人的交口称赞。

### 儿科直通车 最便捷的流程

“出院直通车”是青医附院常设化志愿服务项目,特别是在神经内科、神经外科、心外科等9个“青年文明号”集体中,这一服务每日持之以恒。在办理出院的过程中,由主管医师与主管护士及时交接出院病历,主管护士快速办理结账,并安排志愿者协助有困难的患者或家属领取出院带药,前往住院处办理出院手续,然

后将出院患者安然送出医院。实现了“沟通无障碍,出院无等待”的优化流程,赢得患者的一致好评。

### 义诊走社区 最温暖的访视

活动日当天,青医附院肿瘤科的志愿者们走进社区,访视出院的乳腺癌患者。细心解答了患者自我护理、日常保健方面的疑问,并向患者传授了乳腺保健操,祝愿患者身心健康。青医附院重症医学科“生命树”志愿服务小组的8名志愿者利用休息时间也来到了恒星社区老年公寓,为老人们查体、测量血压,讲解冬季老年疾病预防与保健的相关知识,并对病重老人进行了护理指导,赢得了老人们的掌声和欢笑,也为他们的生活送去了无限暖意。

“医院志愿者服务日”,仅仅是广大志愿者队伍持之以恒进行志愿服务的一个小小的缩影。真情在身边,志愿无极限。通过志愿活动的开展,志愿者们用青春的誓言,扎实的行动,不断弘扬文明奉献的人文精神,团员青年们的面貌焕然一新,医疗服务质量不断提升。通过志愿活动的开展,青医附院为探索新型医疗卫生服务模式做出了有益的探索与实践,为深入开展“三好一满意”活动提供了有力保障,也进一步推动了创建“人民满意医疗卫生机构”活动的深入开展。  
(高翔)

## 青医附院董蒨

### 获“山东省十大名医”荣誉称号

由山东省科学技术协会、山东省卫生厅、大众报业集团举办的首届山东省十大名医评选日前揭晓,青医附院副院长董蒨教授获得首届山东省十大名医荣誉称号,20人获得首届山东省杰出医师荣誉称号,另有26人获得首届山东省十大名医提名奖。在本次评选活动中,经过单

位选拔、组织推荐、专家评选、公开公示等环节,董蒨教授等10人获得首届山东省十大名医荣誉称号,20人获得首届山东省十大名医荣誉称号,另有26人获得首届山东省十大名医提名奖。

## 青医附院血液内科 医护人员集体献血

近日,国内多家血站血液储备告急,青岛市中心血站也同样“为血所困”。青医附院血液内科收治的患者对血制品需求量大,全体医护人员深切感受到“血荒”对患者带来的负面影响,12月14日,青医附院血液内科15名医护人员及研究生自发组织到青岛市中心血站无偿献血。

医护人员集体献血,令市中心血站工作人员倍受

(于晓云 王峰)

### 转变门诊护理模式 扎实推进优质护理服务

## 青医附院PET-CT中心 精心打造“以患者为中心”的服务性品牌

青医附院PET-CT中心认真贯彻落实医院开展“优质护理服务示范工程”活动的工作部署,从去年底开业以来,科室转变医院门诊护理模式,建立科学工作流程,打造优质护理品牌,以为广大患者提供安全、优质、满意、放心的护理服务为突破口,扎实地推进“示范工程”活动,取得了良好的效果。

### 做“以患者为中心”的服务性品牌

先进的医疗护理不仅表现在硬件上,更重要的是服务。在日常的诊疗活动中,青医附院PET-CT中心制定合理的工作流程,患者一律采取预约的方式,减少了等候的时间,创造了良好的检查秩序,确保了医疗质量的安全,使患者、医生和护士均满意。采取灵活的弹性排班方式,尽量减少护士交接班的频次,增加护理工作的连续性,将责任制护理贯穿于患者检查的全过程,减少差错事故的发生。全面落实患者的基础护理服务项目,推行人性化、个性化的管理方式:在诊室内提供热水、拖鞋、病号服、卫生纸等;等候区安装有电视机,放映轻松愉快的影片;设置报架,每日更换报纸,订阅相关杂志,受到患者和家属的欢迎。着重护士长“每日”目标管理,护士长采取跟班、指导与交流等形式,积极参与患者检查的全过程,从而提高了护士长预测——控制——改进工作的能力。和谐的护患关系,减少了患者的投诉率,探索和引领新型工作模式的快速推进。

### 注重科室精细化、细节管理

高端医疗代表着高水平的医疗技术和高端的就医环境,是精细化、个性化的优质医疗服务。从2011年年初开始,青医附院PET-CT中心开展了“一月一问题,一月一解决”活动,切实从细节上为患者解决问题,做到“想在患者发现前,做在患者提出前”。针对门诊取药排队时间过长的问题,开展了“患者交费、科室收集、集中取药”的办法;对行动不便的老年人或者有特殊需要的患者,准备了平车和轮椅;为满足就诊者的不同需求,特别设立了VIP服务,开设了贵宾接待区,进行专人接诊服务,满足一对一的全程服务。

为使每一位踏入PET-CT中心的人都能够体会到:“在检查前感到温馨、在检查时感到放心、在取报告时感到安心”。科室不断创新服务的理念,丰富服务的内涵,构建和谐的医患关系,使优质护理服务更加扎实的推进。  
(魏华)