



深入推进“看病不求人、患者少跑腿”专项工作精神，淄博市中心医院再出“大招”

市民变身“观察员” 为医院“把脉”献策

8月5日，淄博市中心医院重症监护室迎来了两位特殊“客人”，他们是全国人大代表王一君和淄博市政协委员杨长海，但与平时不同，此次两人是以“特邀观察员”的身份来到医院的，他们的任务，就是来给医院“找茬”。

为更好改进医疗服务，切实将医院服务环境打造成淄博营商环境的优势品牌，5日，25名市民受淄博市中心医院邀请，以“观察员”身份来到医院，他们来自社会各界，其中既有淄博市人大代表、政协委员，也有普通市民、高校毕业生。他们受医院委托，分别进入医院超声科、急诊科、消毒供应室、静脉用药调配中心、重症医学科、手术麻醉科等多个科室和岗位，深入临床一线，零距离体验医生工作，就其中发现的问题和不足，实时向医院反馈，通过这种方法，为医院提升服务质量建言献策。



齐鲁晚报·齐鲁壹点 记者 樊伟宏 通讯员 刘滟

边走边看边提问 发现问题直接点

“你们现在有多少个病房，多少张床位，能满足多少名病人的需要。”王一君和杨长海一边留意着东院重症医学科的各种服务细节，一边向护士长张华询问。在听到张华回答说，“医院东院重症医学科现有15个病房、32张床位，无论是硬件还是技术力量，都是国内非常先进的，目前科室有29名病人，且多为高龄患者，其中有10名是90岁以上的患者，在医护人员的精心照顾下，现正在接受治疗。”王一君两人点了点头表示，“现在高龄患者越来越多，这些人的抢救工作无疑给医护人员带来了很多挑战，有那么多高龄患者选择咱们医院，看到他们在这里享受到了那么好的治疗，你们真的很了不起。”同时，他们还不忘建议医院继续加大对高龄患者在治疗技术、环境上的优化力度，以满足日益增长的群众需求。

在走到一处病房前，迎面而

来的一名男护士引起了两名监督员的注意。“这是我们刚招进来的同事，今年医院大力引进人才，其中在护理上有不少都是男护士，对推动医院工作起到了很好效果。”张华介绍说，“像在重症医学科，18名护士中有7名是男性，护理团队的平均年龄不到28岁，是一支年轻有朝气能打硬仗的队伍。”

“我们认为，应继续加大优秀男性护理人员的引进，在抢救中，可能会有一些体力大的工作，只有不断优化团队人员结构，才能更好满足各种工作要求，希望重症医学科未来团队在搭配上能更高效、更科学。”王一君和杨长海向张华建议说。

除了王一君和杨长海，同在重症医学科病房内的还有“医院观察员”赵阳，上午8:17，重症医学科业务主任王世富带领十余名医生开始逐个对病人进行查房工作，冰冷的仪器、安静的病

房、沉默的病人、封闭的空间……让第一次接触病患的赵阳感受到巨大的心理压力，“这里给我的第一感觉就是压抑，进病房前要换衣服、消毒，且面对的病人都是危重症患者，病情严重，需要各种仪器持续运转维持生命，真正让我感受到了生命的脆弱。”

“尽管平时喜欢健身，可今天从早上到现在，跟着医护人员们来回走动，大家连坐下休息、喝水的时间都没有，现在我最直观的感受就是非常辛苦、劳累。”赵阳说：“最初申请到ICU进行体验的动机是我觉得这是个特别神秘的地方，这可能是整个医院、包括我们普通人最接近生死的地方，真的进入ICU以后发现医护人员们每天直面生死，时时刻刻都在为病患的生命健康忙碌着，以前经常歌颂医生、护士的伟大，但没有直观的体会，现在是真的体会到了。”

亲自上手体验配药 被防护服闷出一身汗

在静脉用药调配中心，同样的一幕也正在上演。

邹方博是淄博市实验中学的一名毕业生，刚填报完志愿的他6:30便准时来到了科室参加角色体验，因为一直向往着医生这一职业，所以在他们所填报的96个志愿里，除了前10位报考的都是医学类院校外，其他大部分也是如此。“我最想去的是南京医科大学，但一直以来对医院工作其实了解的并不多，所以这次体验观察的机会，对我来说也很珍贵。”

在科室主任孙喜梅和护士长刘静的陪同下，从穿防护服到进入配置室，邹方博按照要

求逐项完成，由于科室对室内洁净度的要求很高，有的房间洁净度要达到万级，甚至是百级，所以不一会，邹方博便因为防护服和头罩的关系，被闷出了一身汗。“我们承担着医院东院区全部病人的静脉用药任务，取货、审方、打印标签、贴签排药、混合调配、成品核对包装，每一个流程都不能有丝毫马虎，这是对工作负责，更是对患者生命安全负责。”孙喜梅表示。

“为了保证成品输液及时送至病区，不耽误患者使用，对于需要一早输液的患者，我们一般在前一晚便开始了取货、

审方、排药的准备，每天晚上要准备好90-100箱液体，次日早上6:20之前，我们就开始了首批次药品的配置。”刘静介绍说，“不仅如此，药师还需要掌握所有药品的用法用量，每天要对48个病区上千条医嘱逐一审核，对有疑点的处方查阅相关文献，存在错误的，要及时与处方医师沟通。”

据了解，因为工作强度大，静脉用药调配中心的很多医护人员都有不同程度的腱鞘炎和腰部疾病，“但为了患者用药安全，我们不后悔，也心甘情愿，也感谢市民的信任和关心。”孙喜梅和刘静说。

聚焦群众就医痛点难点

医院还将不断发力

“重症医学科的护士既是守护生命的‘哨兵’，又是病人的‘家属’，需要为病人提供全方位的治疗和护理，大到病情变化的及时观察、治疗护理措施的正确实施，小到病人的饮食饮水、身体清洁等。科室的医护人员，必须同时具备良好的身体与心理素质、扎实的专业技能，有信仰、有情怀、有担当，方能在这种高强度、连轴转的工作模式下，精准施治，帮助每一位重症病人重返家庭和社会。可能市民对重症医学科的认识非常少，体验活动的开展，让人们亲身体会到重症医学科医护人员的日常工作，能够加深市民对重症医学科的了解和认识，非常有意义。”重症医学科护士长张华表示。

据了解，自淄博市卫生健康委开展“看病不求人，患者少跑腿”专项活动以来，淄博市中心医院立即行动，召开20部门专题联席会议和专题推进工作会议，聚焦群众看病就医的痛点、难点、烦心事，刀刃向内，查找问题根源，躬身自省，为整改落实提供精准靶向，制定出台实施方案，成立7个院内督导组，实施流程再造，推出一系列便民服务举措，为造福患者用上全部力量。此次活动只是其中一个缩影，接下来还将有更多便民服务和改革举措会陆续出炉。

感谢大家对医院的支持

将尽快落实形成长效机制

“感谢所有观察员为医院发展提出了那么多好点子、好建议，也感谢全市市民一直以来对淄博市中心医院发展的关心和支持。淄博市卫生健康委党组书记、主任，市中心医院党委书记、院长肖洪涛表示：“此次活动，是医院对标淄博一号改革工程，深入落实推进‘看病不求人、患者少跑腿’专项工作的重要举措之一。市中心医院作为全市医疗机构龙头单位，要发挥引领作用，深入贯彻落实淄博市委、市政府大讨论大反思大提升要求，进一步把思想、行动统一到持续优化营商环境上



来，细化项目内容和落实路径，推动‘看病不求人、患者少跑腿’专项活动走心走实，提升群众看病就医获得感。”

据肖洪涛介绍，接下来，医院将对每位观察员所反映的问题和提出的建议进行梳理总结，然后马上落实整改到位，除此之外，还将推动形成医院工作的长效化机制，让此次活动的成果成为医院发展常态。

“医院每一点小小的进步和改善，都会给患者的就医体验带来大大的温暖和提升，为此，我们必须全力以赴。”肖洪涛说。