

# 亲爱的宝贝，愿你永远健康漂亮

妈妈想为患白血病的3岁女儿拍MV，本报为她圆梦

“妈妈，妞妞为什么不能下楼玩？”  
“宝贝，因为你生病了，细胞低。”  
“妞妞为什么细胞低？”  
“因为，因为上天想让你变得更加勇敢和坚强……”

这是年仅3岁的李梓萱（小名妞妞）第7次从老家来济南住院接受治疗了。看着原本扎着小辫儿的妞妞头发一天比一天稀少，妈妈张敏说，真心希望能拍一个记录她成长的MV，让宝宝活泼可爱的瞬间成为永恒。

文/片 本报记者 王若松



3岁的妞妞虽然头发日渐稀疏，但依然乖巧可爱。

## 连遭磨难，2岁娃半年骨穿6次

张敏怀孕刚2个多月时，被检查出患有妊娠高血压，年仅25岁的张敏一直坚持着挺到了怀孕7个多月。2012年8月20日，张敏在老家济南的医院剖腹产下了只有4斤6两的妞妞。因为早产，再加上新生儿缺氧性脑病，妞妞生下来就被放进了保温箱，并当即被转移到济南的齐鲁儿童医院。

妞妞出生后第11天，刚刚能下床走动的张敏才第一次见到女儿。回到家后，张敏和丈夫李健每隔一段时间就到医院复查，妞妞的各项指标也都比较正常。“那时我还和老公说，如果孩子出生遭的罪能换她一生的健康平安，也值了，没想到孩子的命这么苦。”靠在病房窗台边，

28岁的张敏哽咽着诉说。

2015年初，妞妞2岁5个月，平常活蹦乱跳的小家伙忽然有一段时间精神状态特别不好，小脸蜡黄发烧不断，在家带孩子的奶奶心疼孙女，就让张敏和李健带着妞妞到医院检查下，到底是怎么回事，没想到一查孩子得的竟然是白血病。

2015年1月25日，在看到医院诊断单上写着的急性白血病几个字时，全家上下哭作一团。用了最快的时间接受现实后，张敏和李健决定要坚强地面对。“作为父母，能做的就是自己先确保一定不能倒下，尽全力给孩子治病。”张敏说。

从1月份至今，妞妞已经先后住了7次院，不到3岁的她光骨穿就做了6次，细嫩的右胳膊上插着PICC留置针管，看着让人心疼。

“这几天状态还行，最难受的就是每次化疗完，吃不下饭，也不

爱说话，直喊妞妞难受，看着这么小的孩子受这份罪，恨不能自己能替她。”不善言辞的李健握着女儿的小手说。

## 病房圆梦，晚报摄影师留下妞妞最美影像

“阿姨，我能吃棒棒糖吗？”  
“阿姨，你的头发好长，跟我妈妈一样，我也想要和妈妈一样的头发。”21日上午，记者和摄像师一起来到军区总医院为妞妞拍摄MV，前一天夜里刚从济南老家赶到济南再次住院的妞妞，虽然头发经过几次化疗已经变得非常稀疏，但依旧天真可爱。

其实，早在妞妞2岁之前，张敏和李健就想给女儿拍摄一个记录她成长的MV，“我见过别人拍的，感觉挺好就想给她拍一个，当时人家

说孩子太小，等3岁左右表达能力强了再拍也不迟，没想到还没等到3岁就查出这个病来了。”张敏说。

从妞妞的爷爷奶奶到张敏和李健，全家都是齐鲁晚报的忠实读者，国庆节之后的一天，张敏无意间从报纸上看到了《晚报喜迎一周年，感恩读者帮您圆梦》的消息。看着原本扎着小辫儿的妞妞头发一天比一天稀少，给女儿拍摄一个记录成长MV的愿望再一次涌上张敏心头。

“真心希望能拍一个记录她成长的MV，让宝宝活泼可爱的瞬间成为永恒。”李健补充说。目前，本报全媒体摄影师已经拍摄和收集了一些妞妞日常生活的片段，并将于近期将其制作成一个MV，为妞妞记录下成长的一点点，同时也帮助她年轻坚强的父母完成心愿。

# 提升医疗服务永无止境

## ——山东省立医院改善医疗服务行动纪实

这里有着340余万人次年门诊量，这里拥有10个国家级临床重点专科建设项目、泰山学者岗位13个，这里的医疗服务能力连续多年居山东省第一……山东省立医院能取得这样傲人的成绩，赢得百姓的口碑，离不开医院精细化管理、精良的设备、精英的人才和精湛的技术，更离不开精心的服务。

王省 黄莎莎

### 流程再造 打造零等待就医模式

山东省立医院是百年老院，传承了优秀文化，拥有良好的口碑，也是优势。山东省立医院秦成勇院长也毫不避讳地指出医院面对的问题：“医院中心院区地处济南市老城区，面积相对不足，极高的日门诊量更是使得医院拥挤不堪，如何在有限面积下通过改革、创新来提升服务，是我们需要考虑的问题。”秦成勇院长说，“我们要用信息化技术弥补现有不足，靠管理者智慧，进行流程再造。”

2013年，医院建立了山东省首家“全预约+分时就诊+便捷自助”模式的数字化门诊系统，实现了自助发卡、自助充值、自助挂号、自助缴费、自助查询打印的便捷就医流程。门诊部主任刘静告诉笔者，在电话预约、网络预约、诊间预约、现场预约、手机预约等众多预约渠道中，各类人群都能找到适合自己的方式，如老人喜欢电话预约，年轻人倾向于APP预约，患者们都形成了一个共识：“上省立，要预约。”患者按照预约时间点

错时精确就诊，有效减少排队等待时间。

不仅如此，医院还首次提出并实施“团队阶梯式预约”，即针对患者集中、扎堆的专业建立预约专家团队，一旦目标专家预约号满，自动跳转推荐同专业其他专家，有效解决“挂号难”问题。如今，预约率已经达到50%以上，高居全省第一。

在此基础上，医院在全省率先推出“一贯式”分诊服务模式。“患者即来即分，上午就诊如遇号满，可直接预约下午号源，无需中午排队等候下午上班集中挂号分诊，避免重复排队和无效滞留。保障病情突然发生变化的患者能够及时就诊。医院还全面启动超声预约，彻底解决超声检查排队问题。”刘静说。

### 信息化技术

#### 全面提高工作效率

打开山东省立医院官网，会出现一个二维码，扫描下载安装后可以预约挂号、导诊、查询、支付、获取健康知识、进行满意度评价等一系列操作。医院信息网络中心主任包国峰表示，这是医院于2014年5月新推出的方便患者就医APP，是医疗服务在院外的有效补充，目前已经有5万注册用户可



以足不出户享受到信息化的便利，而他的团队还在不断扩充软件的功能。

医院运用信息化技术不仅实现了预约诊疗，还通过对接诊时间监测，实现了专家出诊的自动化管理；通过对接诊量、待诊量进行实时监控，实现了待诊患者超额超时的自动预警，门诊部可根据报警信息随时增加带诊人员。在药房，自用自动摆药机，实现了摆药流程与自动化药房的无缝衔接，医生开立处方后药房同步获取摆药信息，患者根据导引单直接到窗口取药，无需排队等待。

信息化带来的转变已经渗透到在医院各个领域。目前医院建成了以电子病历为核心的临床信息平台，完成了HIS、LIS、PACS、EMR、OA等系统的建设，通过医疗应用集成平台实现了各系统的集成整合和信息资源的共享。全院实现了管理决策数字化，临

床诊疗数字化、服务体系数字化三位一体的数字化运营模式。

### 优质护理

#### 用专业铸就卓越服务

提起护士，多数人想到的就是给药、打针、执行医嘱。在山东省立医院，护士的职能早已超越这些。“护士是观察患者病情的前哨，培养护士的病情观察、分析与综合处理能力，是我们优质护理内涵建设的重要内容之一。”护理部主任李振香表示。

为此，医院定期开展临床护理观察典型案例分享和评选，护士们将工作中遇到的具有启发性的案例上报至护理部，再择优分享给全院护士，打造出一支主观能动性强的学习型护理团队。

作为全国优质护理服务示范工程重点联系医院，山东省立医院的护理服务更是深入细节。李振香告诉笔者，医院的护理创新

涵盖管理、服务与技术等各个方面，2010年至今，临床已有几百项护理创新，其中270余项获得了国家专利。

在健康教育方面，护理部构建并实施了全程化健康教育模式。在门诊，护士在诊前实施循环宣教与个别指导，引导患者快速就诊；诊后通过主动询问，掌握患者需求，并提供个性化指导。在病房，护理人员依据专科疾病“健康教育路径单”，从患者入院至出院落实每个环节的健康教育，内容涵盖诊疗、用药、检查、饮食、活动、康复、心理等方方面面。经过近5年的探索实践，护理系统现已完成了全院40余个专科100余类病种临床健康教育路径的整合制定。如今，医院更是将健康教育延伸进入社区，2014年启动了“天使健康行—省医天使进社区”系列公益活动项目，走进社区、老年院、留守儿童中心、幼儿园等，开展了健康教育20余期，惠及大众5000余人次。

在山东省立医院，改善医疗服务理念已经深入人心。以往，医院保安为了维持停车秩序，难免和患者发生冲突。通过改变及强化观念，医院将服务前移，如今下雨天，保安会给患者打伞，帮忙推轮椅，主动指路，让患者一进门就感受到医院服务的改善。

一点一滴，他们在行动。无怪乎秦成勇院长可以自豪地说：“我们在很多方面都已经实现甚至远远超过《进一步改善医疗服务行动计划》的要求。不过提升医疗服务永无止境，优质服务不能等，为期三年的改善服务行动计划给予可操作性强的目标，我们将为了病人的一切需要不断努力。”