

服务新起点认准新加坡模式

北大医疗淄博医院致力于打造重细节、有温度、重人文、有特色的服务品牌。该院在北大医疗产业集团的帮助下，携手新加坡国际管理学院，开展“优质服务体系建设工程”，开启打造新加坡服务模式。据悉，为期一年的“优质服务体系建设工程”已经正式启动。

1月18日，在北大医疗淄博医院“优质服务体系建设工程”启动仪式上，新加坡国际管理学院院长陈丽颖、新加坡国际管理学院创新与创变中心主席刘圣烈、北大医疗产业集团医疗事业部总监马永莉、医院院领导班子成员出席，全院干部百余人参加启动仪式。

启动仪式上，曲勇院长表示，优质服务体系建设工程项目的启动，将助力医院服务水平的提升。期待在新加坡国际管理学院和北大医疗的支持帮助下，利用一年的时间，通过培训改善全员服务理念，建立健全医疗服务标准，制定切实可行的服务考核体系，让“优质服务体系建设工程”这颗“种子”在北大医疗淄博医院落地、生根、发芽、茁壮成长。他指出，全院员工必须转变服务理念，坚持以患者为中心，制定合理的就医流程，标准的服务礼仪和规范，将优质服务融入我们工作的一言一行。让患者就医时时时刻刻感受到高质量的服务和温暖的情怀。医院要打造“重细节、有温度、重人文、有特色”的医疗服务模式，让患者享受到更优质、更高效的医疗服务。

陈丽颖院长表示，随着医疗体制的转型，很多企业医院都在负重前行。淄博医院抓住机遇与北大医疗牵手，这是一个非常好的契机。新加坡国际管理学院也将与大家携手，为北大医疗淄博医院服务品牌的建设贡献力量，并预祝“优质服务体系建设工程”顺利开展，取得好的成果。



设计工程”顺利开展，取得好的成果。

马永莉总监指出，北大医疗淄博医院的服务基础是很好的，是北大医疗内部与新加坡管理学院合作的第一家医院。希望大家能够重视服务，树立正确的服务理念，提升医疗服务水平，以“主人翁”的姿态，牢记责任和使命，将淄博医院的服务做优、做强、做出品牌。

郭宗新书记指出，“优质服务体系建设工程”是打造北大医疗淄博医院服务品牌的机遇。医院各级领导干部要珍惜这次机会，认真学习、积极思考，在培训中强化服务意识，躬身于实践，带领各科室员工为医院的快速健康发展做出贡献。

启动仪式结束后，开始了为期两天的“医院高层服务策略圆桌会议”，陈丽颖院长、刘圣烈主席授课。此次培训

以全新的分组讨论形式，由北大医疗淄博医院中高层领导干部分为“无坚不摧”、“众志成城”、“步步为营”以及“肝胆相照”四个讨论小组。在陈丽颖院长、刘圣烈主席的带领下，各小组之间、学员之间相互交流、建言献策，为医院服务战略定位、服务质量提升、服务文化建设积极贡献智慧。陈丽颖院长引导大家了解患者需求、重视患者意见和建议；让参会讨论人员更深刻地了解医院优质服务实践的标杆与策略。

北大医疗淄博医院“优质服务体系建设工程”已经拉开了序幕，这将是全院员工学习国际先进医疗服务理念、改善服务理念、提高服务技能的良好契机，也是打造与国际接轨的新加坡服务模式的良好开端，更是让患者时时感受高质量服务和暖心情怀的新起点。（杨湛晴）

科室动态

神经外科成功开展颅内动脉瘤栓塞介入术

近日，神经外科与介入中心成功开展颅内动脉瘤栓塞介入术，分二次组织介入手术，成功摘除患者颅内的“不定时炸弹”。

张女士突发头痛后颈部不适7天，入住神经外科，经颅脑CT检查发现蛛网膜下腔出血，考虑为动脉瘤破裂出血可能性大。再次行CTA检查证实基底动脉动脉瘤及右侧大脑中动脉动脉瘤。颅内动脉瘤称为大脑深处的“不定时炸弹”，随时会破裂，危险性非常大。病人情况危急，如不及时治疗动脉瘤随时可能再次破裂危及生命。神经外科主任周永军组织多学科专家对患者的病情进行深入讨论。专家们对手术的风险、并发症、预后等情况进行了全面的评估后，为其制定了科学、周密的手术方案。在充分考虑到患者的病情、年龄、身体状况等各方面因素后，征得家属同意，决定为患者施行颅内动脉瘤栓塞介入术。

在完善术前准备后，在周主任带领神经外科及介入中心医师密切配合，分2次组织介入手术。通过微导管，向颅内动脉瘤内置入数枚弹簧圈，复造影动脉瘤栓塞致密，动脉瘤消失，成功摘除患者颅内的“不定时炸弹”。手术成功后，经过一周的治疗护理，患者意识逐渐好转，四肢活动有力，患者及家属对两次术后效果均非常满意。（冯乐）

心胸外科成功开展肺结节筛查

2017年4月，北大医疗淄博医院成立肺结节筛查工作小组以来，心胸外科为肺占位患者做心胸外科手术11次。术后病理证实，良性肿瘤病例仅为3例，肺部恶性肿瘤患者37例，其中30例为早期肺癌，术后无需放疗及化疗，需要随访观察。

肺癌已经成为我国肿瘤发病率和死亡率第一位的恶性肿瘤，严重危害公众生命健康。为达到肺癌患者早发现早治疗的目的，2017年北大医疗淄博医院体检项目增加CT筛查，为多名体检者带来了福音。

张大爷在体检中检查出左侧早期肺癌，经MDT（多学科诊疗）小组讨论，制定了详细的手术方案。完善术前准备，手术中癌灶切除得很干净。术后在医护人员的精心治疗下，12天顺利出院。出院后的随访观察中，张大爷恢复良好，为此张大爷及家属特意送来锦旗表示感谢。（杨文龙）

泌尿外科成功实施

巨大肾肿瘤肾癌根治术

近日，泌尿外科在特聘专家北京协和医院张学斌教授指导下，成功为一位76岁高龄的李大爷实施了巨大肾肿瘤肾癌根治术。

病人因为腹痛、腹泻不适来院就诊。超声检查发现右肾有一137×77×97mm的巨大团块收入院。做泌尿系强化CT检查后考虑右肾巨大肾癌可能性大，病灶尚未出现明显远处转移，还有手术治疗机会。北京协和医院张学斌教授带领泌尿外科团队进行系统的术前准备，清洁肠道、备血、纠正电解质紊乱，制定周详的手术计划。

在全身麻醉下实施右侧巨大肾癌根治术。术中见病人右肾肿瘤与肝脏及网膜、肠管等广泛粘连，手术难度极大。经过手术团队仔细认真的剥离、止血、切除、缝合，在未造成任何周围脏器及大血管损伤情况下完整切除了肿瘤。手术历时3个小时顺利完成。经过术后密切观察病人病情及仔细认真的计算每日补液量、预防下肢静脉血栓及坠积性肺炎，病人恢复良好，2天后下床活动。术后病理证实了术前诊断，经过以北京301医院肿瘤专家施伟教授为首的肿瘤多学科会诊中心专家们的仔细研究，给病人针对性地制定了术后进一步的治疗方案，李大爷得到了恰当的治疗。（刘红亮）

检验科技术升级助力医疗服务

入冬以来，感冒、腹泻、呼吸道等季节性疾病流行，医院门诊及住院病人数量的迅速增加，为更好地满足患者及临床的诊疗需求，12月16日，检验科对肺炎支原体感染快速检测技术升级，通过捕获法胶体金免疫层析技术，来检测患者血中的肺炎支原体，采血后仅需等待30分钟便可领取结果。让患者得到有效治疗的同时，缩短了患者的等待时间，给临床医生提供了更快速、更准确的检测结果。检验科检查技术的升级，得到了患者家属与临床科室医生的一致好评。（张磊）

高端 汇智 聚势 谋远

——写在北大医疗淄博医院再添八名北京专家之际



1月3日，北大医疗淄博医院再添八名北京专家。北京大学国际医院的八名中青年骨干，将在这里开展为期3个月的坐诊、查房、手术、讲课工作。至此，在北大医疗淄博医院开展诊疗工作的北京专家已达25名。

人才瓶颈，一向是制约医院发展的难题。医院发展需要人才，开展新技术需要人才，品质服务更需要人才。怎么办？北大医疗淄博医院给出的答案是，高端汇智，为我所用；向内培养，为我所有。

引智：再添八名北京专家

1月6日，北大医疗淄博医院，刚刚抵淄三天后，北京大学国际医院泌尿外科专家洪欣博士即与北京协和医院泌尿外科专家张学斌教授密切配合，在一天之内成功开展了五台手术。

术前，张学斌教授、洪欣博士与医院泌尿外科团队，仔细研究病情，慎重制定手术治疗方案。

手术从早上8点开始。腹腔镜经腹膜后左肾上腺肿瘤切除术、经皮肾镜左肾结石碎石取石术、腹腔镜双侧精索静脉曲张结扎术、经尿道膀胱肿瘤电切术、输尿管镜左输尿管探查术……在张学斌教授和洪

欣博士的带领下，手术团队历时11个小时，精准高效地成功完成了五台手术。术后病人及家属都非常满意。

洪欣博士是北大医疗淄博医院此次再添的八名北京专家之一。北京大学国际医院此次派出的八名专家均为各自领域的佼佼者。田远虎，肝胆外科副主任医师、外科学博士、肝胆外科

博士后，擅长肝胆胰外科疾病的微创治疗；刘广峰，眼科副主任医师、眼科博士，主要从事眼底病的诊治和研究；丁嘉祥，肾内科，擅长处理各类透析相关的急性慢性并发症；李丽，肿瘤内科，精于恶性肿瘤的综合治疗及基因检测指导下的精准治疗；路长宇，神经外科，擅长神经外科疾病的立体定向治疗；孙建斌，内分泌科，擅长糖尿病、甲状腺疾病的诊断、治疗；张伟，睡眠中心，精于睡眠呼吸暂停综合征及其它睡眠疾病。

用智：打造学科“智”高点

八名北京专家的到来，使得在北大医疗淄博医院开展诊疗工作的北京专家达到二十五名。

高端汇智是北大医疗淄博医院破解人才瓶颈的关键战略。携手北大医疗后，坐拥北大医学部雄厚的学术实力，医院打开了汇智高端的向上通路。

根据学科发展需求，在北大医疗产业集团的帮助下，医院先后特聘北京协和医院、北医三院、北京301医院、北京大学国际医院等知名医院的17名国内著名专家教授，来院坐诊、手术、查房、讲学。

国内一流医疗资源与全院之力的结

合，迸发出强大的发展动力，一年多来，北大医疗淄博医院学科建设亮点频现。

脑血管病诊疗中心通过中国卒中中心的认证，成为联盟成员。肿瘤防治中心建立了国际先进的MDT肿瘤诊疗模式。低剂量CT肺癌筛查培训示范基地、中国肺癌防治联盟肺结节诊治分中心成功落户北大医疗淄博医院。

与医院共赢，与名医联手，北大医疗淄博医院用高端汇智，实现了国内一流医疗技术和资源的共享，奋力打造学科“智”高点。

汇智：人才制胜放眼量

高端汇智带来的，不仅是学科技术水平的节节攀升，更与北大医疗淄博医院的人才培养战略相结合，汇聚起基业长青的致远力量。

临床一线上国内著名医学专家的言传身教，让医院的自有人才迅速成长。泌尿外科负责人刘红亮对此深有感触。他说，“北京协和医院张学斌教授到来后，我们本科室的大夫亲身感受到了协和的精神。无论是从临床思维上，还是从治疗策略上，甚至细到对待每一个病人上，张教授毫无保留一点一滴的授人以渔，我真正受益匪浅。”

高端汇智之时，医院“风物长宜放眼量”，加强人才引进与培养。医院转变过去“等人来投”的传统招聘模式，主动求变，由医院院长曲勇和领导班子带队奔赴国内知名医科大学宣讲，寻求优秀人才。

走出去，才能学得更多。医院积极创造各种学术培训、外出学习机会，选派各学科医疗骨干跨地区开展学术交流工作，学习先进技术，开阔医学视野。

“高端汇智，为我所用；向内培养，为我所有”。在北大医疗淄博医院，一个开放创新的人才格局，正在发生。

（朱凤霞）