

泰安圣康医院王雪艳

# 情系残障人士 托举美好生活

□记者 于冰冰

她，默默奉献，无怨无悔，用辛勤的付出为残障儿童撑起健康的晴空；她，兢兢业业，无私奉献，用贴心的关怀温暖每一个残障人士的身心。

在残障儿童的心中，她是和蔼可亲的“王妈妈”；在残障人士的眼中，她是一心为民的好医生。

她，就是泰安圣康医院王雪艳。

## 心怀大爱 守护残障儿童健康成长

“捧一颗赤诚之心作为，带一份枝叶之情服务。”自投身儿童康复事业以来，王雪艳就立下了铮铮誓言，用实际行动书写最美“敬业福”。

在泰安圣康医院接受治疗和康复的残障儿童，绝大多数来自农村地区，家庭经济条件普遍较差。“每个孩子都寄托着一个家庭的希望。我唯有尽职尽责、全力以赴，才能担负起神圣使命。”为了让孩子们享受最优质的康复服务和特殊教育，王雪艳付出了很多汗水和心血。

龙龙（化名）无父无母，家中唯一的亲人是年事已高的爷爷。为了让孙子增长本领，老人将龙龙送到

了泰安圣康医院。“王主任，我今天把孩子交给你了。我这把老骨头是不能照顾他了，希望你让他多学技能，将来能照顾自己。”老人对王雪艳说。

“一定不能辜负老人的期望，一定要让孩子早日踏上社会。”王雪艳在内心不断提醒自己。每当龙龙取得进步，王雪艳会及时送去鼓励，察觉龙龙心情不好时，王雪艳会在第一时间驱赶其心灵上的阴霾。久而久之，王雪艳和龙龙之间建立了“不是母子，胜似母子”的亲情。

像这样的事迹，在王雪艳身上不胜枚举。

亮亮（化名）一家四口有三名残疾人，家庭困难。自从亮亮入住泰安圣康医院后，王雪艳就主动承担了亮亮的康复费和生活费，切实解决了亮亮父母的后顾之忧，增强了他们的康复信心。成成（化名）的妈妈因病住进重症监护室，王雪艳带头为其捐款，并发动全体员工奉献爱心，为成成一家渡过难关贡献力量。每逢法定节假日，看到有些孩子不能回家过节，王雪艳就给他们买吃的和穿的，陪他们过节，给他们送去母亲般的温

暖……

为了让残障青少年儿童早日回归社会，王雪艳积极探索康复新方法，注重康复和教育相融合，比如对0至6岁儿童进行“抢救性”康复治疗，对6至12岁儿童进行天赋开发，对13至18岁青少年进行职业技能教育，为他们打开了踏入社会的“希望之门”。在王雪艳的帮助下，百余名残障青少年儿童健康成长，顺利走上社会，过上了美好生活。

## 向光而行 点亮残障人梦想的“星辰大海”

投壶、投篮、串珠……2023年11月23日，岱岳区残疾人自强健身趣味运动会在泰安圣康医院举行。“残疾人 and 普通人一样，有着自己的梦想和追求，也能够在自己擅长的领域取得优异成绩。”王雪艳表示，此次运动会体现了社会对残疾人的关爱和支持，也展现了残疾人的自信和尊严。

像这样的活动，泰安圣康医院经常举办。

作为一家以康复治疗为主的

医疗机构，泰安圣康医院把助残帮扶作为一项重要工作来抓。早在2020年，本着帮助更多残疾人实现再就业，帮助更多特殊人员早日回归社会的目的，泰安圣康医院成立了如康家园残疾人辅助性就业基地，积极开展残疾人辅助性就业项目。

针对残障人士特点，泰安圣康医院开展了手工编织、手工串珠、绳塑、糊纸盒等项目，既让残障人士的康复效果更明显，又增强了残障人士的自信心。与此同时，王雪艳积极组织社区义卖活动，将义卖筹得的善款发放到残疾人手中，赢得了残障人士的好评。

在做好院内工作的同时，王雪艳积极拓展服务领域，让更多的残障人士享受到技能培训带来的实惠。在王雪艳的努力下，泰安圣康医院在九女山社区建立了技能培训室，为社区特殊人群授课，让社区残障人士掌握一技之长，有效解决了社区特殊人群就业问题。

“心怀热爱，奔赴山海。我会一直努力奔跑，为残障人士拥有美好的明天不懈奋斗。”王雪艳说。

# 八旬老人胃穿孔 市立医院多学科联合成功救治



■医生进行手术。

通讯员供图

本报4月23日讯（记者 刘英迪 通讯员 孙鲁腾）近日，泰安市立医院普外科接诊了一位84岁高龄的胃穿孔患者，病情十分危急。普外科联合手术麻醉科、重症监护室多学科协作，最终使患者转危为安。

据了解，患者起初上腹部隐痛，后因全腹剧痛难忍在当地医院行腹部检查后提示消化道穿孔可能，为寻求进一步治疗，家人带患者来到泰安市立医院治疗。

普外科接诊后，发现患者精神差、神情痛苦、心率过快等，紧急完善各项检查后，考虑为上消化道穿孔并弥漫性腹膜炎，感染性休克，需紧急手术抢救治疗。

“消化道穿孔属于急腹症，特别是合并多种基础疾病的老年人有时非常凶险，须尽快妥善处理，修补穿孔，清除腹腔污染物，否则会使病情急剧恶化，危及生命。”普外科副主任王强表示。

一场救治行动迅速展开，医院第一时间为患者开辟绿色通道，并予以快速补液、抗感染、抗休克等对症治疗，同时迅速组织麻醉科、心血管科、呼吸科、重症医学科等多学科专家会诊，做好各项救治准备。

“由于患者是高龄老人，身体各脏器机能逐步衰退，加之自身存在的多种基础疾病，手术风险、麻醉风险都非常高，围手术期发生心脑血管意外、并发肺肾功能障碍等风险也很高。”普外科主任聂磊介绍，高龄老人做手术如走雷区，但手术治疗是目前

患者的最佳选择，而且必须要快，不能等。

在紧急完善相关检查评估并与患者家属充分沟通后，聂磊带领科室团队迎“险”而上，在麻醉科方成龙主任团队协助下，为患者实施全麻下腹腔镜下探查，见腹腔内广泛脓苔及大量污染物，胃壁见3\*2CM穿孔，水肿、粘连严重，行腹腔镜胃穿孔修补加腹腔冲洗术。

术后患者转往重症监护室继续治疗，主任谭鑫带领重症监护室医护团队继续进行着生命接力赛。他们丝毫不敢懈怠，时刻观察患者生命体征及病情变化，并及时根据病情调整治疗方案。经过他们的精心救治，患者生命体征逐渐平稳，转到普通病房继续予以抗感染，加强营养支持、伤口管理等治疗，医护紧密合作，加强患者的呼吸道管理及体能康复训练。在普外科医护团队的精心护理下，患者的病情一天天好转。

“感谢泰安市立医院敬业的专家团队，老人才会死里逃生。”患者家属对治疗效果连连夸赞。

近来，泰安市立医院普外科团队成功救治多例急腹症患者，此次对高龄患者的成功救治，体现了普外科急诊组对急诊病情的准确评估、手术时机的准确把握、术中情况的准确掌控和术后并发症的准确处理，体现了医护团队扎实的护理理论和娴熟的护理技能的完美结合，体现了各科室各学科的无间配合，更体现了泰安市立医院对每一个生命的尊重。

市第一人民医院召开2024年医疗质量与安全管理委员会会议

# 夯实质量安全基石 提升群众就医获得感

本报4月23日讯（通讯员 马清苑）近日，市第一人民医院召开2024年医疗质量与安全管理委员会会议，医院班子成员、委员会委员及相关科室负责人共60余人参加会议。

医院主要负责人表示，医疗质量直接关系到患者的生命安全和健康福祉，关系着医院的生存和发展。审议手术目录和新技术新项目、危急值等考核标准，是加强医

院医疗质量管理的重要举措，管理规范性是提升医疗质量的重要保障。在审议过程中，要认真负责，确保标准和目录的科学性和合理性。要充分发挥专业优势，集思广益，为提升医疗质量和安全管理水平贡献智慧和力量。下一步，医院要抓落实、促发展、创佳绩，把审议的内容落到实处，确保各项措施得到有效执行，要进一步加强督导检查，及时发现和解决问题，确保

医疗质量和安全管理工作取得实效。

随后，医疗质量与安全管理委员会全体委员、医务部负责人带领委员会全体委员，审议各临床科室手术未定级目录、市第一人民医院“危急值”项目及报告范围、临床科室工作质量考核标准、医院管理手册—医疗组现场检查路径手册、科室医疗质量与安全管理手册进行审议，并对2024年申报新技术新项目进行

投票。

医疗质量安全是人民健康的基石，持续改进医疗质量、保障医疗安全，是推进健康中国建设的基础和核心。市第一人民医院将持续加大医疗质量管理力度，按照继承与发展的原则，坚持系统观念和守正创新，持续提升医院的医疗质量和服务能力，实现医院的高质量发展。

泰安联通

# 以客户需求为中心 用心服务赢得口碑

□记者 寇雁凌/文 通讯员供图

一直以来，泰安联通不断丰富服务场景，落实高品质服务标准，为客户提供更加个性化、便捷的服务体验，持续提升客户服务感知体验。

## 便捷上门服务 解决用户“急难愁盼”问题

前段时间，岱岳区分公司祝阳营业厅营业员宋娜接到了一位特殊客户的求助电话，蒲台村的王先生反映手机号码不能用，怀疑手机卡坏了，因其腿脚残疾行动不便，便打电话寻求帮助。宋娜了解情况后，与王先生约定下班后上门为其办理补卡业务。下班后，宋娜找到王先生，为其成功办理了补卡业务，并现场进行测试，确保新卡能正常使用。为方便王先生查询业务，她还贴心地为其介绍了“中国联通”App上的自助查询账单、话费、余量、详单等功能。

“我腿脚不好，小卖部也离不了人，没办法前往营业厅办业务，真没想到你们会专门来家里服务，更没想到补卡这样简单的业务，你们也这么上心。联通服务真好，对老人既耐心又热情，真是太感谢了。”王先生连用两个“没想到”表达了对工作人员用心服务的感谢。

近日，泰山区分公司彩虹营业厅营业员窦盛卉上班时，看到一位老人提着一个小白袋和大白菜来到台席前。窦盛卉连忙扶老人到台席前坐下。“谢谢你，闺女。你看看这个月话费多少，我要交这个月的话费。”这位老人说。“大爷，您这个月话费一共55元，您看怎么交费？”窦盛卉查询后询问老人。待这位老人用现金交费成功后，营业员将打印出的账单递给老人并让其收好。“我家离这里近，每次交话费都来这里，你们态度很好，我像看到了自己的孙女一样，她在外地上班不常回来。每次来营业厅，我都想起自己的孩子，真好！真好！”老人的夸赞，让营业厅工作人员感到非常开心，同时激励她们更好地做好服务工作。

为帮助老年人跨越“数字鸿沟”，上河桥营业厅聚焦老年人的基本诉求，将传统通信服务与智能创新相结合，线上线下认真落实各项“适老化”便民服务、贴心服务、暖心服务，推动解决老年人在使用智能机



泰安联通开设“拥军卡”办理专席。



工作人员办理业务。

产品方面的困难，帮助老年人在智能数字时代感受更多的幸福感、安全感。

“这是我儿子给我买的新手机，可我不知道怎么用。”日前，一位老人走进上河桥营业厅，向营业员寻求帮助。营业员按照服务规范，为老人开通了“绿色通道”，尽快办理业务。营业员在服务过程中发现，老人不会打电话，也不会上网。营业员为其查询号码后发现系统显示一切正常，后经营业员仔细查看，原来是手机开启了“飞行模式”。对此，营业员为老人重新设置了手机模式，并为其详细讲解了手机常用功



泰安联通营业厅举办“爱在夕阳 智享生活”智慧助老志愿服务。



泰安联通在营业厅设置“学雷锋志愿服务岗”。

能。“儿子工作很忙，经常不在家，我也不会使用智能手机。非常感谢你们对我的帮助。”老人离开时，向营业员表达了谢意。

基层网格营业厅营业员的一举一动都代表联通公司的形象，他们从小事入手、从细节抓起，不断提升公司服务水平，让更多用户体验完善又便捷的通信服务。

一直以来，泰安联通营业厅以“我为群众办实事”为抓手，用心助力推动“适老化”服务、便民服务，一方面在营业厅内配备老花镜、无障碍通道等助老设备、设施；另一方面，设立了“服务专岗”和“爱心专席”，当

老年客户进厅时会有专人引导至“爱心专席”，避免老人长时间排队。在服务过程中，泰安联通营业厅会安排营业员教授老年人使用智能手机，对常用软件的使用方法进行讲解，从点滴细节为客户考虑，让营业厅服务更有温度，赢得了老年客户的点赞和好评。

## 反诈宣传全覆盖 厅内小课堂 厅外用心讲

为全面做好防范电信网络诈骗宣传工作，尤其是提高老年群体防范意识，泰安联通

在各营业厅台席放置防范电信网络诈骗宣传手册，举办“反诈宣传小课堂”，营业员现场发放资料，耐心细致地向老年人讲解常出现的保健品骗局、中奖套路骗局、冒充公检法诈骗等诈骗套路，提醒老年人不要轻信可疑电话、短信，日常生活中要增强风险防范意识和识别能力，远离诈骗陷阱，避免利益受损。

同时，泰安联通通过反诈宣传进公园、进社区等活动，为老年人仔细讲解电信诈骗的常用手段、电信诈骗特点及如何防范电信诈骗，反复叮嘱老年人记住“不听、不信、不转账、不汇款”，帮助老年人提高反诈意识，过好“钱袋子”。

## 军民团结“双向奔赴” 推出“拥军卡”套餐

为积极响应市委、市政府拥军号召，落实“我为群众办实事”系列活动，泰安联通与市退役军人事务局达成拥军优待合作，面向军人、消防指战员、退役军人及其他优待对象推出有专属优惠的通信拥军套餐，军人军属及退役军人等可通过多种方式享受服务通信资费优惠。

通信“拥军卡”可从资费设置、通话时长、上网流量、高速宽带等多方面为用户提供可选择的各类业务优惠。同时，泰安联通持续优化业务流程，开设上门代办服务，践行联通社会责任和使命。目前，泰安联通已在全市范围内履行开展政策的宣贯解读、属地客户的上门沟通等工作，同时在各县（市、区）指定营业厅网点设置拥军窗口VIP办理专席。在今后工作中，泰安联通将持续推出更多服务军人、军属的贴心举措，为他们送去实实在在的便利和优惠。

泰安联通将继续秉持“以人民为中心”的服务初心，践行“客户为本”“服务为上”的核心价值观，全面落实“强基固本、守正创新、融合开放”战略，发挥央企担当，聚焦解决人民“急难愁盼”问题，细化服务标准，不断提升服务效率，持续提升用户服务感知，以新体验、新感受、新作为推动高品质服务实现新跃升，助力满足泰城人民美好数字生活需求，助力实现企业高质量发展。