

聚焦群众“急难愁盼” 提升就医体验

破“难点”疏“堵点”

我市多措并举提升患者就医体验

■本报记者 山进

今年以来，我市各医疗机构充分运用新技术、新模式，打通百姓看病就医的堵点、难点，加大优质医疗资源服务供给，努力改善就医感受，提升患者就医体验，切实提高群众看病就医获得感、幸福感、安全感。

“互联网+护理服务” 患者不出家门享优质医疗服务

患者苗女士，78岁，因患右膝骨性关节炎于近日收入济宁市第一人民医院骨关节外科，入院24小时内经过医护康复评估纳入出院计划，72小时内经复评实施计划。苗女士是一位市区患者，平时只有女儿在家照顾，家住六楼无电梯，出行不方便，护士遂将“互联网+护理服务”骨科术后康复宣教纳入出院计划，消除患者及家属后顾之忧。

经过一周的出院计划实施，苗女士在行右膝关节置换术后5天出院回家。在出院第4天，科室“互联网+护理服务”骨科康复护士王翠萍便上门为苗女士进行专业服务，评估刀口愈合情况并予以伤口换药，评估膝关节功能恢复情况并予以康复指导，指导家属

居家照护注意事项，提高患者自我效能、生活质量及满意度，同时提高照顾者的自我效能，在一定程度上减少计划外再入院风险。苗女士及家属对济宁市第一人民医院该项服务称赞不已。

据悉，济宁市第一人民医院在鲁西南率先推行“互联网+护理服务”，为高龄、活动能力受限、身体状况较差、孕产妇、残疾人等行动不便的人群提供上门护理服务。截至目前，共服务1197例，护理不良事件发生例数为0，群众满意度100%，受到了患者和家属的广泛好评。

“精准挂号+充分问诊” 设置专病门诊解决就医挂号难

医院那么大，科室那么多，不知道应该挂什么号？或是因疾病涉及多个科室，而不得不再来回奔波，该怎么办呢？为了解决患者看病不方便，山东省戴庄医院通过设置专病门诊，实行“精准挂号+充分分诊”的新模式，解决患者就医不知道挂什么号的问题。

62岁的李大爷自退休后便感觉记忆力减退，起初以为是老年期正常的机体衰老，根本没把这事儿放在心上。然而，随着记忆力衰退速度愈发加快，他逐渐意识到问题的

严重性，于是前往山东省戴庄医院门诊楼挂号诊疗。“一开始想去老年科门诊看病，没想到咱医院还有专门针对老年记忆疾病的门诊，感觉更对症了，也更贴心了！”李大爷手握号码牌，在老年记忆门诊外激动地等待着就诊。

为满足患者就医个性化、多元化需求，山东省戴庄医院增设了老年记忆门诊、儿童青少年心理科门诊、睡眠医学科门诊、抑郁症门诊、成瘾医学门诊（戒酒门诊）、双相情感障碍门诊、学习困难门诊、老年心理科门诊等8个专病门诊，患者可通过医院官网、微信公众号、健康济宁服务号、支付宝小程序、热线电话、自助机或现场预约专病门诊诊疗。

据介绍，专病门诊即根据特定疾病或症状划分的门诊，是一种以患者疾病需求为中心的新就诊服务模式。该院专病门诊的建立和发展始终秉持“以患者为中心”的服务理念，通过整合优势学科资源、深化专科发展，形成专病门诊品牌效应，纵深推动整合医疗模式，使得各学科专病精细化、精准化、规模化发展，改变了过去“病人围着科室转”的状态，打破了“对症挂号”“按病家医”的传统就医习惯，为患者就医提供了更加方便、更加精准的诊疗服务。

“门诊一次挂号管三天” 惠民医疗措施省时省钱又暖心

家住汶上县郭公镇的刘大爷，因冠心病来到汶上县中医院就诊，在门诊心内科挂号后，按照医生开具的检查单进行逐项检查。由于刘大爷检查项目多，一些检查结果当天没有全部出来，需要第二天再来取检查报告。汶上县中医院全面推行“门诊一次挂号管三天”便民措施，让刘大爷第二天不用再次挂号，直接拿着检查报告让医生查看即可，不仅免去了再次排队挂号的麻烦，也节省了一笔挂号费。

在过去的就医体验中，患者及家属往往需要花费大量的时间和精力在挂号、排队、缴费等环节上。挂号难、看病贵的问题成为许多人的一大困扰。为不断提升医疗卫生服务、提升患者看病就医满意度，汶上县中医院全面推行“门诊一次挂号管三天”便民措施，3日内(含就医当日)不用进行二次挂号。

对于短期内经常在同一科室就医的患者来说，反复挂号可以说是费时费力又费钱。“门诊一次挂号管三天”，有效解决了重复挂号、就诊繁琐等问题，改善了患者就诊体验，让患者切身感受到医院便民惠民服务的诚意，提高了续诊患者的就医满意度。

梁山县人民医院 开展电梯安全培训演练



为有效预防控制和消除电梯伤人 and 困人事故的发生，梁山县人民医院近日在西院区举行了电梯安全知识培训及扶梯、直梯事故应急演练。现场对扶梯、直梯模拟梳齿板夹伤人员及安全回路故障困人事故分别进行了应急救援演练，演练场景设置合理、指挥有序、配合密切、处置得当，达到了预期效果。通过此次演练，让电梯物业工作人员了解并熟悉了医院电梯安全应急处置程序及措施，检验了医院电梯应急救援预案的实战性和可行性，增强了电梯使用的应急意识和安全意识。

■通讯员 王前 摄



济宁医学院附属医院胸外科

完成首例纵隔肿瘤日间手术

本报济宁讯(通讯员 张勇 高爽)“张主任，我真的可以出院了吗？我网上说咱胸外科的大手术，做完手术之后最起码也要十天半个月才可能出院，我从住进来到出院还不到24小时啊，现在真的可以出院了？”近日，患者李先生在出院的时候难以置信地说。原来，济宁医学院附属医院胸外科日间手术诊疗模式——纵隔肿瘤手术患者入院24小时内就可以安全出院。

7月初，一向身体健康的李先生在当地医院组织的健康体检过程中，通过做胸部CT发现纵隔有明显占位，怀疑是纵隔肿瘤。在当地医院医生推荐下，来到济医附院胸外科看诊，胸外科肺部病区副主任张子腾

接诊了患者。“一开始听到胸腔里面长瘤子，把我们一家人都吓坏了，幸亏遇到了张子腾医生，他不仅给我们耐心讲解了这个病是怎么回事，还细心综合考虑我们家老爷子的身体条件，推荐了最适合他自身情况，最有利于他病情恢复的个性化治疗方案。我们也是第一次接触日间手术这个新事物，没想到医学已经发展到这么惊人的地步了！”李先生的家人说道。

据了解，李先生的家人所说的这个“惊人的新事”就是现在国际上最流行的外科发展新方向——加速康复外科理念下的日间手术模式。传统的纵隔肿瘤切除手术，除了要深度麻醉、气管插管外，身上的尿管、粗

大的胸腔引流管等管道一样也不能少，这给患者术后带来莫大的痛苦，也给病陪人身心造成了极大的困扰。住院时间、住院费用也长期居高不下，对患者的家庭来说也是不小的负担。该院胸外科专家们为此潜心学习，精心钻研，充分借鉴国内外相关经验，在科室熟练开展微创技术和加速康复外科工作的基础上，充分吸收国内外胸科开展的日间手术成功经验，积极协调影像科、手术室、麻醉科等相关科室通力合作，已为包括胸壁肿瘤、肺大泡、手汗症等胸外科疾病在内的多名患者实施了加速康复外科理念下的日间手术，效果立竿见影，患者术后恢复也十分满意。

在纵隔肿瘤手术治疗方面，传统的正中开胸方式逐渐被胸腔镜微创技术所取代，以前需要劈开胸骨，现在的胸腔镜技术可以实现微创手术，避免了对患者胸部的创伤。而胸外科加速康复理念下的“无管技术”的诞生，进一步将纵隔肿瘤的手术治疗推进到“微创创”时代和24小时内出入院的“日间手术”时代。胸外科在纵隔肿瘤及之前所做的肺大泡、手汗症、胸壁肿瘤日间手术模式的成功，充分体现了科室在“无管化”和“日间化”方面的探索道路是完全正确的，而且真正有利于患者及社会。下一步，科室将再接再厉，积极探索日间手术在肺部疾病及食管疾病日间手术的新模式。

济宁市市直机关医院 双拥义诊献爱心

本报济宁讯(通讯员 李享 杜晓鹤)近日，为弘扬拥军优属的优良传统，以实际行动做好双拥工作，济宁市市直机关医院志愿服务医疗队的队员们走进济宁市第一军休所家属院，开展双拥义诊活动。

活动现场，医护人员为军休老干部及家属进行血压测量、血糖测量、血氧饱和度测量、心电图、B超、口腔检查等一系列常规体检，同时向大家宣传军人及家属、退役军人等优抚对象在该院就诊的医疗优惠政策及服务保障。各专业医疗专家结合体检结果，认真评估大家的健康状况，耐心讲解有关高血压、心脏病、风湿病、糖尿病等老年常见病的防治知识，并给出针对性的治疗方案及调理建议。

对于行动不便的高龄老干部，医务人员与社区工作人员一起来到老人家中，为老人及家属测血糖、量血压、做心电图，结合老人以往病史进行耐心健康宣教，向家属、陪护人员普及疾病预防和康复知识。

下一步，济宁市市直机关医院将继续发挥医疗技术资源优势，立足退役军人等优抚对象就医和健康需求，以全心全意为军服务的爱国拥军情怀，为“最可爱的人”提供优先、优待、优惠、优质的医疗服务，共谱双拥新篇章。

曲阜市人民医院 创新实施“三访”服务模式

本报曲阜讯(通讯员 宋春风)为提升患者看病就医满意度，曲阜市人民医院用心为患者服务，成立了回访中心，积极创新“三访”行动服务模式，以“能力提升、精准回访”为抓手，增加群众诉求渠道，通过开展院前专访、院中随访、出院回访等系列举措，主动拉近距离，进一步提升患者就医体验。

院中随访。一位老年患者在门诊就诊结束后，拿着入院通知单却找不到住院科室，正在门诊大厅徘徊时，接到客服部工作人员的电话。在了解老人情况后，工作人员安抚好老人情绪，立即赶到现场，带他到住院科室办理入院手续，并与科室交接老人详情。在老人得到妥善安置后，工作人员将客服部电话留给老人，表示如有任何需要都会第一时间赶到患者身边，老人对此十分感谢。

院中随访。职工医保的李女士在拿完药品后发现开具的药品不能报销，对此十分着急，不知如何处理。正在门诊巡查的客服部工作人员发现了这一情况，立即上前安抚李女士的情绪，并协助完成了退费手续，带她到相关专科门诊开具药品。在取药后，工作人员陪同李女士到门诊一楼2号窗口完成职工报销手续，并核对无误后交给李女士。通过院中随访，与患者面对面沟通，有效解决就医的难点和堵点，提供贴心的服务，让患者真切地体会到服务的便捷。

出院回访。医院不断完善回访服务，通过对患者进行病情追踪随访，为患者提供更加科学、便捷和专业的院外康复和延续性治疗。为此，临床科室增设了出院随访系统，提供就诊绿色通道，为患者提供更好的保障；还为出院患者提供就诊咨询服务，倾听患者及家属的心声，收集他们的意见和建议。利用回访反馈，组织多种方式将康复医疗服务延伸到家庭，为行动不便的老年人和出院患者等人群提供康复治疗、康复训练和指导等。

此外，医院还组织了患者陪人座谈会，开展科普宣讲，并现场收集反馈意见。同时，医院持续优化各项工作流程，为患者提供便利、快捷的服务举措，让更多的人参与患者就诊体验的提升工作。

科普园地

崴脚以后应该怎么做

■金乡县人民医院 周金凯

踝关节扭伤俗称崴脚，定义就是踝关节受到外力(多是旋转力量)作用下，导致踝关节周围韧带和骨骼的损伤。踝关节扭伤是急诊外科和足踝外科最常见的外伤之一，稳占运动损伤的第一位，大约90%以上的人一生中都有过踝关节扭伤的经历。

踝关节扭伤随之而来的就是关节的疼痛、肿胀，大多数人第一反应是活动活动踝关节，感觉疼痛不明显就不再管了。就算是到了医院就诊，医生建议绝对卧床休息，患肢支具外固定，大多数人也认为是大夫吓唬人、小题大做。殊不知，踝关节扭伤后如果不及时正规治疗，不有效制动，损伤的骨折或韧带便会在异常位置修复，最后导致踝关节稳定性力量的减退，久而久之导致习惯性崴脚，甚至创伤性关节炎。

踝关节是由胫腓骨远端及距骨共同形成的门形结构，类似卯榫，关节周围是连接它们的韧带。关节匹配度相差1毫米，创伤性关节炎概率增加30%。运动时，踝关节会在神经的支配下随时调节空间位置，来适应人的运动状态。如果这种调节发生异常，很容易导致关节周围的关节囊、韧带、肌腱等发生损伤。由于骨头相对强壮，多数的踝关节扭伤不会造成骨折，多为骨关节韧带的损伤，其中外侧副韧带损伤最为多见。

踝关节扭伤以后，最常见的错误就是对踝关节扭伤未予以充分重视，甚至在扭伤后自行“将将”复位，这样不仅不利于恢复，反而会导致损伤部位的水肿加重，或者导致新的损伤。受伤后建议停止一切活动，患肢固定制动。再就是损伤以后早期热敷，受伤后患处热敷会导致损伤部位血管扩张，并导致受损软组织渗出迅速增加，加速局部出血和肿胀。再就是踝关节扭伤后不去医院就诊，自认为休息几天就好了，其实不要小瞧这小小的崴脚，损伤的骨折或韧带未能在正常位置修复，将最终会导致创伤性关节炎的发生，后期导致韧带重建或者关节融合或者关节置换，需要花费更大的代价来修复关节。

那么，踝关节扭伤后我们应该怎么做呢？一般受伤后的48小时以内，建议患处冷敷，损伤严重可以用竹棍或者健侧肢体固定住受伤部位，以免导致二次损伤，并且遵循RICE原则:Rest(休息)，绝对或者相对卧床休息，患肢抬高，利于消肿。Ice(冷敷)，冰敷可以减少渗出，减轻肿胀。建议冷敷2小时/次，一次时间约20分钟。Compression(局部加压)，可用弹力绷带加压包扎来减少肿胀，加压力度要适宜，避免引起血液循环障碍。Elevation(垫高)，踝关节扭伤以后建议抬高患肢并且至少高于心脏水平，目的是促进血液回流，从而缓解肿痛。受伤48小时以内，切忌增加活动量以及按摩，这样会加重损伤部位出血、渗出，导致肿痛。受伤48小时后改为局部热敷，可以使用支具保护，辅助理疗、按摩等多种方法促进损伤修复。