

聚焦公立医院高质量发展



就医流程做“减法” 暖心服务做“加法”

——微山县人民医院提升患者就医体验纪实

■本报通讯员 焦裕如 相建宇

为进一步改善群众就医感受,提高医疗服务质量,微山县人民医院多措并举提升基本公共服务成效,在全院干部职工中牢固树立“以患者为中心”的服务理念,不断改善就医环境和优化就医流程,让百姓享受到便利、高效的医疗服务。

创新志愿服务机制 优化患者就医流程

为方便患者对志愿服务类型的辨识,增强志愿服务专业对口性,微山县人民医院创新设立党员红、医务蓝、爱心橙三色马甲,并培训志愿者主动为行动不便患者提供“三代四送”服务,即代办出入院手续、代缴费、代取药,送患者就诊、检查、治疗、住院服务。今年1至10月,门诊志愿者累计服务患者共1800余人次,让患者就医更便捷。

从患者就医难点、堵点、痛点入手,该院持续推动信息化医疗建设,全面推进床旁结算、床旁入院、电子医保、名医专家网上预约、云胶片、网约护士等快捷就医方式落地实施。做到了让“患者少跑腿、数据多跑

路”,免除了患者的奔波之苦,切实为患者提供了更加便利、安全的就医体验。

惠民政策落地落实 群众看病更有“医”靠

“没想到看牙科也能刷医保,只需要出示职工医保卡或身份证,即可享受咱县人民医院牙片、化验、补牙、根管治疗、拔牙、门诊小手术等项目报销,真是太好了。”到该院看病的患者王女士高兴地说。

近年来,该院相继推出“宝宝巴士”接送孕产妇、“红帆船”湖上120、看牙医保报销、中医日间病房、网格化家庭医生、下乡义诊等惠民服务政策,让群众看病就医更有“医”靠。

宝宝巴士可为来院产检、住院分娩的孕妈妈们提供免费接送服务,截至今年10月份,宝宝巴士累计接送289人次。湖上120的设立为湖区群众的生命健康提供了有力的保障,截至目前共执行湖区接诊及保障任务52次。

为进一步推进中医药治疗优势,减轻群众就医负担,该院特推出中医日间病房,以中医适宜技术治疗方式为主,患者符合住院

条件,且治疗结束后经医生允许后可离院回家,并可报销。

网格化家庭医生作为微山群众的坚实后盾,今年上半年该院开展社区网格家庭医生生活共89次,通过现场、微信等形式进行健康咨询、慢病管理,为群众答疑解惑4136人次,共有293名医护志愿者参加活动,进行健康讲座15场,发放健康宣传资料5270余份。

“医心向党,筑梦健康”志愿者服务队今年累计在社区、学校、单位、厂矿企业、村庄、公共场所等组织大型巡诊义诊活动99场次,为群众义务体检11032人次,测量血压13800余人次,测量血糖9300余人次,心电图检查6700余人次,进行健康体检宣传11700余人次。全院41个科室的740名医务人员、各科专家参加了义诊志愿服务。

营造温馨就医环境 提升基层医疗水平

该院在门诊大厅一楼设置红帆驿站,一站式服务中心。为患者提供咨询、导诊服务同时,并配备有一次性纸杯、老花镜、口罩等物品的便民服务箱,雨伞、饮水机、充电宝、

轮椅等便民物资,满足了人民群众服务新需求。各科室全面提升医护人员服务意识,并重温《暖语手册》,提升自身素养,提倡使用普通话,做到对待病人态度和蔼、语调亲切、用语文明,有效杜绝了“生、冷、硬、顶、推”等现象。

自2019年该院胸痛中心通过中国胸痛中心总部认证以来,培养了一支技术成熟、不怕吃苦、敢于担当、服务优良、值得托付的介入医师团队,平均每年救治急性心梗100余例,年龄最小的24岁,最大的86岁,血管开通率100%,救治成功率为98%左右。已成功筛查急性胸痛患者4170余例,其中急性心梗563例,显著降低了病死率,有力地保障了该县人民的身心健康。

在打好胸痛中心的基础上,该院不断推进胸痛救治单元建设,持续打造湖区胸痛救治“心电一张网”。投资150万元购置60台远程心电图机,依托医共体远程心电会诊系统,覆盖了17个乡镇卫生院及43家村卫生室,医院专家即时出具心电图检测报告。截至目前,共进行远程心电5万例,筛查高危胸痛患者600余例,大幅降低了重大疾病病死率,保障了湖区群众生命安全。

医·前沿

济宁医学院附属医院

奋战6小时,学科联动接力抢救消化道大出血患者

■本报济宁讯(通讯员 张勇 高爽)

近日,济宁医学院附属医院胃肠外科、肝胆外科、消化内科、重症医学科三病区等多学科医护人员接力救治,紧密协作,以迅速有效的应急措施和高超精湛的医疗技术,持续奋战6小时,成功救治了一名消化道大出血患者。

今年66岁的患者时大爷,因呕血6天,伴黑便、头晕、胸闷、憋喘,在当地医院就诊。因病情加重,为求进一步诊治,由120急诊送至济宁医学院附属医院,收入重症医学科三病区。在进行积极输血、补液、抑酸、止血及抗感染等综合治疗后,患者的病情稍有好转。正当医护人员和家人都松了一口气的时候,患者突然发生病情变化,呕鲜血约50ml,并排大量暗红色血便伴血凝块约1000ml。此时患者表情痛苦、大汗淋漓,呼吸、心跳加快,血压下降,生命岌岌可危……“必须马上进行急诊内镜检查,明确出血部位!”在这紧急时刻,消化内科二病区副主任景德怀和一病区副主任范里迅速作出反应,为患者紧急行内镜检查,发现出血部位在十二指肠球部,球部巨大溃疡可见,粗大的动脉血管持续有鲜血喷涌而出,此情况下的大出血十分凶险,没有内镜下止血指征。面对紧急情况,在征得家属同意后,遂立即联系胃肠外科、肝胆外科、麻醉科等紧急手术治疗,一场与时间赛跑的急诊手术迅速展开。

手术于凌晨1点开始进行,由胃肠外科主任医师郭东主导,副主任医师张志新主刀,医师张宗涛协助。术中探查发现患者肠腔内有大量血液,右上腹黏连明显,十二指肠后壁与胰腺致密黏连,肝总动脉及胃十二指肠动脉因溃疡致周围致密黏连,无法全部显露,遂请肝胆外科副主任刘涛协助分离胰头及肝门部。在多方配合下,终于探查见十二指肠球部后壁小弯侧有一直径1.5cm深溃疡,胃十二指肠动脉溃疡腐蚀破裂活动性出血。找到引发患者大出血的罪魁祸首后,张志新立即沿十二指肠球部后壁贯穿缝合胃十二指肠动脉及十二指肠球部溃疡周围,缝合后再出现活动性出血,冲洗腹腔后,再查无出血后,继续为患者行“十二指肠造瘘术及远端胃大部切除术+胃空肠吻合(Roux-en-Y)术”。整个抢救历经6个小时,术中患者多次出现生命体征不稳定,出血1200ml,多学科专家们沉着冷静,配合默契,一次次将患者从鬼门关拉回人间,最终转危为安。

术后,重症医学科三病区及胃肠外科医护人员继续对患者进行精细化的治疗和护理。在他们的精心照料下,患者术后恢复良好,顺利出院。出院当天,患者家属特地送来了写着“神医圣手除病魔、菩萨心肠暖人间”的锦旗,感谢医护人员的精心救治,感谢医疗团队给予了患者第二次生命。



汶上县次邱卫生院

开展艾滋病防治主题宣传活动

2024年12月1日是第37个“世界艾滋病日”,我国今年宣传活动主题为“社会共治,终结艾滋,共享健康”。为进一步宣传普及艾滋病防治知识,营造全社会参与艾滋病防治工作的良好氛围,我市各医疗机构开展了形式多样的艾滋病防治活动。其中,汶上县次邱卫生院在文苑广场通过悬挂横幅、摆放展板、发放宣传资料等形式向居民宣传普及艾滋病防治知识。携手应对传染病挑战,为建设健康汶上贡献力量。



曲阜市人民医院

中西合璧惠民生 联合查房促健康

■本报曲阜讯(通讯员 崔文昕)为深入贯彻落实国家中西医协同推进工程,加快推动中西医结合医疗模式创新发展,近日,曲阜市人民医院召开中西医联合查房推进会议,明确将中医药诊疗服务拓展至病房,为住院患者提供双重健康保障,提升患者就医体验,助推医院高质量发展。

为给患者提供更加精准、专业、高效的医疗服务,在查房过程中,该院中医科专家团队分别到心内科一病区、泌尿外科病区及呼吸与危重症医学科开展中西医结合查房。专家通过望闻问切,综合考虑患者的体质及病情,为患者辨证施治,提供个性化中医治疗方案及医

嘱。这种中西医结合联合查房模式,不仅显著提升了患者的临床治疗效果,有效地缩短了治疗周期,还进一步增强了患者对中医治疗的信任与认可。中西医联合查房诊疗模式也成为曲阜市人民医院促进中西医协同发展、提升医疗服务质量的重要举措。

济宁市第十二届膏方养生文化节开幕

■本报济宁讯(通讯员 王碧辉)匠心制膏方,名医护健康。近日,济宁市第十二届膏方养生文化节在中国中医科学院西苑医院济宁医院开幕。权威专家义诊、膏方及养生茶品鉴、中医特色技术体验等一系列丰富多彩的活动让广大市民沉浸式体验“中医养生盛宴”,切身感受中医药文化的博大精深与独特魅力。

中医膏方承载着千年智慧,膏方养生文化节是济宁市传承弘扬中医药文化的靓丽名片。西苑医院济宁医院党委书记薛梅表示,本次活动让老百姓在家门口就能享受到优质医疗服务和膏方服务,同时也为医院人才培养、学科建设注入新的活力。

会上,举行了李跃华教授、邓磊教授名

医工作室揭牌及拜师仪式,该院老年病科张凤莉、马良、房钰擎及骨伤科郑宏鼎、刘龙、李阳成有幸成为李跃华教授、邓磊教授传承弟子。至此,西苑医院济宁医院已拥有院士、国医大师、全国名中医专家等传承工作室30个。

与此同时,在西苑医院济宁医院国医堂及门诊综合楼一楼大厅,西苑医院及西苑医院济宁医院的知名中医专家团队为参与义诊的市民把脉问诊、辨证施治、量身定制“个性化膏方”,吸引了近千名市民共赴“养生之约”。

义诊现场,医院还设置了中医特色疗法体验区、膏方及代茶饮品鉴区、药食同源食品品鉴区、院内制剂展示区,市民可免费

品尝中医膏方、中医药膳、代茶饮等,免费领取中药香包,免费制作阿胶糕,免费体验中医适宜技术等,诸多惠民活动获得市民广泛称赞。

西苑医院济宁医院将以本次活动为契机,持续通过专家义诊、科普宣讲、中医适宜技术体验等多种形式,让中医药文化走进群众日常生活。医院作为国家区域医疗中心建设项目,与西苑医院通力合作,密切配合,同质化发展,聚力打造“立足鲁西南、辐射鲁苏豫皖”的中医医疗新高地,让区域内居民“家门口”即可享受优质的中医药服务。

来自济宁有关医疗卫生机构从事中医专业的医护人员300余人参加此次膏方培训 and 学术会议。

济宁市第一人民医院

中西医携手 攻克神经内科难题

■本报济宁讯(通讯员 魏震 李倩 乔萌)神经系统疾病是一类严重影响人类健康和生活质量的疾病,包括脑卒中、癫痫、帕金森病、阿尔茨海默病等。济宁市第一人民医院神经内科中西医结合亚专科作为市级中医药重点专科,率先在全市成立神经内科中西医结合病房。截至目前,该院中西医协同诊治已让近百位患者受益。

该院神经内科中西医结合病区负责人张海林博士介绍,中西医结合以提高临床疗效作为出发点,专注神经系统疾病,充分发挥现代医学与传统医学的特长,优势互补,重点解决当前西医诊治神经系统疾病存在的短板,提升急危重症的综合救治能力。中西医结合应用,对治疗眩晕病、难治性头痛、脑梗死等疾病有较好的疗效。

“近年来眩晕病的发病率明显上升,大多数眩晕患者通过常规治疗可短期康复,但仍有部分患者迁延难愈,表现为一起床便头晕恶心,行走时足底有踩棉感,严重影响其生活质量。”张海林表示,通过舌脉辨证,予以益气化痰、温阳逐饮等不同中药汤剂进行治疗,每每获效,得到了患者的广泛肯定。

随着生活、工作节奏加快,难治性头痛患者也日益增多,由于常常合并情志因素,单纯西药止痛只能缓解一时,甚至无效。通过多年摸索,该院神经内科中西医结合亚专科形成了以经络辨证为核心的头痛辨治体系,配合耳穴压豆或中药贴敷,可快速缓解症状,后期经过调理脏腑气血功能,取得较好疗效。

“脑梗死是神经内科的常见病、多发病,随着静脉溶栓和介入取栓的推广普及,血管再通率得到明显提升,但仍有部分患者存在无效灌注的现象,即血管已经再通,而神经功能未能恢复。”张海林表示,我们结合古人经验以及现代医学对脑血管病深入认识,提出分期辨证治疗的理念,形成了超早期予以调畅气机,恢复血供为先;急性期益气通络,促进血管重塑为重;恢复期当益肾补脾,生髓健脑为主的综合诊疗方案,并配合局部中药熏洗外治,取得了良好的临床疗效,大大降低了脑梗死患者的致死率。

同时,该院神经内科中西医结合亚专科在日常诊疗中注重医护协作,配备了专业护理人员,注重中医特色疗法的运用,开展了经络刮痧、穴位艾灸、火龙罐、腹疗、局部中药熏洗、耳穴治疗等行之有效的中医特色技术,在治疗神经系统疾病中积累了丰富的经验,使患者获得了最佳的恢复机会。

全市2024年度新生儿听力 筛查诊断技术培训班举办

■本报济宁讯(通讯员 田国栋)为进一步规范全市新生儿听力筛查和诊断工作,切实提高筛查质量,提高出生人口素质,近日,济宁市2024年度新生儿听力筛查诊断技术培训班在济宁市妇幼保健计划生育服务中心举办。

据悉,本次培训邀请了济宁妇幼听力筛查与诊断中心主任医师孙磊、主治医师吴海燕、主治医师钱肖肖,分别以新生儿耳聋基因筛查和耳聋基因产前诊断、济宁市听力筛查和耳聋基因筛查质控方案、新生儿耳廓畸形无创矫正等主题进行授课,向大家分享和传授了新生儿听力筛查和耳聋基因筛查的前沿诊疗技术、方法和政策项目进展情况等。

本次培训采取“主会场+视频分会场”的形式召开。各县市区和市直、省驻济医疗单位听筛和耳聋基因管理人员参加培训并考核,考试合格者获得听筛培训合格证书。

任城区妇幼保健院

喜获“更年期保健 省级优势专科”称号

■本报济宁讯(通讯员 何双胜)近日,山东省妇幼保健协会正式公布了第一批“更年期保健省级优势专科”单位名单,任城区妇幼保健院成功入选。

自2024年山东省妇幼保健协会启动“更年期保健省级优势专科”建设工作以来,任城区妇幼保健院积极响应,凭借自身专业的医疗团队、先进的诊疗设备、严谨的管理流程以及细致贴心的服务,经过严格的综合书面评审、现场答辩和日常工作等层层筛选,医院最终成为首批获得此荣誉的9家单位之一。

多年来,任城区妇幼保健院一直将更年期女性的健康放在重要位置,致力于提供全方位、高质量的保健服务。医院拥有一支经验丰富、技术精湛的更年期保健专业团队,他们不仅为女性提供全面的健康咨询、体检、评估和治疗服务,还积极开展健康知识普及活动,帮助女性正确认识更年期,科学应对身心变化,赢得了广大女性的信赖和好评。

济宁市市直机关医院

改善医疗服务 提升就医体验

■本报济宁讯(通讯员 王利冲 杜晓鹤)为做好全市卫生健康系统医疗服务态度提升专项工作,增强医院全体人员服务意识,近日,济宁市市直机关医院连续举办了三期以提升医疗服务态度为主题的专项培训会。

培训会由该院院长贺刚主持,他表示,此次培训以提升服务态度为目标,全院人员要树立正确的服务理念,增强责任感和使命感,提高自身的职业道德水平。全员培训率要达到100%,着力打造“一笑二礼三声四心五不准”的医疗服务模式,提升群众看病就医体验。

培训会围绕“医院服务现状分析、优质服务策略及体系建设、改善就医感受方案分析、门诊服务流程如何优化、病房优质服务标准如何建立”等核心问题,结合生动的案例分析和实用的沟通技巧,深入浅出地讲解了如何在日常工作中展现良好的职业风貌,增强患者的信任感和满意度。培训内容不仅涵盖了理论知识的普及,还注重实践操作,鼓励医务人员通过模拟演练等方式,将理论知识转化为实际操作的能力,进一步改善医疗服务、提升患者体验。

