

爱在医线

2015济宁首届“改善医疗服务”擂台赛·特刊

# “济宁卫生计生”微信平台上线

权威健康资讯、惠民新政、预约挂号“触手可及”

本报济宁12月17日讯(记者李倩 康宇 通讯员 孟庆楠) 为您而来,健康幸福路上,与您同行!12月12日,“济宁卫生计生”微信公众号正式上线。扫描下方二维码,或搜索添加“济宁卫生计生”“Healthy-Jining”,即可关注。这是济宁市卫生和计划生育委员会发挥互联网+优势而建设的微信平台,将及时为市民推送权威、靠谱的卫生计生资讯。

医改新政、预约挂号、健康资讯……哪个平台最靠谱?济宁市卫生和计划生育委员会官方微信公众账号“济宁卫生计生”上线了,定位济宁市卫生和计划生育委员会微门户,以服务用户为主旨,且捆绑多项卫生计生资源服务功能。

在这里,将发布济宁卫生计生行业的重大医改政策、重要措施、

重大活动及重点工作等;依照法律、法规、政策面向公众公开的信息;突发公共卫生事件及处置情况;健康教育科普知识等内容;在这里,你可以通过“健康济宁”菜单栏,登陆市卫生计生官网及公益活动集锦等信息;在这里,你可以通过底部菜单栏“预约挂号”完成专家在线预约;在这里,将组建“健康济宁”微信矩阵,未来,你可以找到济宁多家医疗卫生机构的公众号,还可以进行在线投诉留言等服务。

“济宁卫生计生”微信公众平台简称“健康君”,期待和各位做朋友,获取卫计委最新动态、了解全方位的健康知识。快点击我们关注添加吧。您可打开微信扫一扫,将二维码放入取景框,点击关注之后就可以畅享各类服务。



▶ 济宁市卫计委官方微信界面

◀ 济宁市卫计委官方微信二维码



## 居民将有自己健康“活档案”

济宁健康云惠及146个基层医疗机构

本报济宁12月17日讯(记者李倩 通讯员 孟庆楠)

在济宁第一人民医院柳行分院(柳行卫生院),社区就诊的老人只需输入身份证号,就可以免费检测血压、血糖,通过卫生院的云服务系统,这些数据可以上传到健康管理平台,生成老人的“动态健康档案”,随时查阅、对比,并得到相应的健康提醒。目前,这一系统在高新区王因、柳行、黄屯卫生院、汶上南站卫生院四处进行了试点,济宁59家乡镇卫生院用上健康云平台。

济宁市卫计委副主任周庆华表示,通过在全市实施基层卫生计生综合信息管理系统这个项目,全市基层医疗机构(各乡镇卫生院、村卫生室及社区卫生服务中心)的基层医疗系统,包括健康档案数据、电子病历等数据,将可以实现数据的互联互通,形成区域基本医疗HIS系统,连点成面,防止产生新的“信息孤岛”。明年起,该平台将实现“就诊一卡通”,切实方便广大群众就医。

## 曲阜市中医院

# 实施“三名”战略,打造品牌医院

本报记者 贾凌煜  
通讯员 郑丽冬

作为一所成立仅20余年的中医医院,曲阜市中医院从1987年建院时的小门诊部,发展成为鲁西南地区唯一一家三级甲等中医医院,这得益于医院具有前瞻性的战略管理理念和不断的发展创新。医院发展的同时,更是用无缝隙全覆盖的优质服务去努力回馈患者,受到了社会和患者的认可和好评。

曲阜中医院外景。



## “三名”战略打造品牌医院

战略管理能够统一医院的发展思路和方向,能够凝聚职工的思想,让大家沿着共同的目标努力奋斗。近几年,曲阜市中医院通过明确战略目标,加强战略管理,一步一个新台阶,一年一个跨越,最终实现了质的飞跃。

自2009年新一任领导班子成立以来,医院立即着手制定发展战略,相继确定了1+2(中医+西医+中西医结合)医院业务发展模式、差异化竞争理念、助强扶弱的科室发展思路,定战略建机制,加强医院文化建设,主持制定了医院CIS,实施绩效管理推动医院内部运行机制创新,在强化医护质量管理,推进医院文化和信息化建设、提升中医药服务能力及落实惠民服务措施等方面开展了一系列行之有效的举措,促

进了医院在管理、质量、服务、效益及中医药特色建设等方面的逐步提高,当年医院实现了47%的业务增长,综合服务能力进一步提高。

2012年医院又主持制定了《中长期发展规划》、《“三名”战略实施方案》并提出了“实施‘三名’战略,打造品牌医院”的战略思想,即名医、名科、名室,明确了医院五年发展规划目标,打造成为技术精湛、设备领先、服务优良、环境舒适、管理科学、效益显著的三级中医医院。

在这一战略的指导下,2013年,医院成功创建三级甲等中医医院,提前完成了这一目标任务。随后,医院转入质量持续改进阶段,于2014年制定了具有现代化管理思路的“117”管

理体系,即以“三名”战略为总抓手,在信息化平台的支撑下,全力打造7大体系建设,通过强化与创新内部管理,为群众提供最有特色的中医药服务,最安全放心的医疗技术,以及全方位无缝隙的优质服务。

这一脉相承的战略管理,促使医院成就了发展的新高度,医院在近6年的时间,实现了业务收入从3300万元增长到2亿元,业务工作量增长了3倍以上,建成了10个市级以上重点专科,职工人数和医院规模大幅增加,2015年6月份,医院顺利通过了山东省中医药管理局质量管理持续改进评估验收,综合服务能力进一步提高,群众满意度也在不断提高。

## 优质服务温暖人心

“礼貌问候——自我介绍——寒暄——了解疾病康复情况——健康宣教——满意度调查——相关信息介绍——感谢——登记回访信息”,这是曲阜市中医院客服部回访中心工作人员每天要做的工作,主要回访出院患者对医院就诊各环节服务的满意程度,患者及家属对医院的意见、建议和需求,提供健康常识,进行健康教育,提供义务咨询,帮助客户与各科专家联系等。

正是这一回访制度,让曲阜市中医院领先于全市中医医院。这也是该院优质服务内涵深化的一项重要举措。

俗话说“三分治疗,七分护理”,作为与病人接触最多的护理人员,一个好的礼仪能够给予患者更多的心理慰藉。医院按照《关于打造服务品牌的实施意见》等规章制度,对护理人员的着装、用语、礼仪等做了全方位的要求,邀请“彬彬有礼”学校对全院人员进行了为期六天的礼仪与修养培训,为护理人员提供更规范的礼仪指导。

2013年医院综合病房楼正式投入使用,新病房楼设置三人间、两人间及VIP病房,配备了生活用品,同时医

院对原有住院病区、门诊楼全部进行了改建装修,优化住院环境,在硬件改善的基础上,加强对病房的管理,全面实行护理组长负责制整体护理模式,通过分工到个人的无死角管理与全方位的立体式管理,确保将每一位病人,每一项工作都有专人管理,有规范可依。避免交叉感染,保障医疗、护理工作有条不紊地进行,给住院患者提供整洁、舒适、安全、温馨的病区环境。

沟通无处不在,加强与病人的沟通是优质服务的重中之重,健康教育从病人的需求出发,结合临床需要,各科均详细制定了住院患者的入院、手术、出院等各个阶段的健康教育路径单,使所有入院患者人手一份,由责任护士负责讲解指导,并将与患者实施的项目重点宣教,力争为患者提供从入院到出院,乃至出院后的全过程无缝隙护理。健康教育路径的实施在实践过程中,充分调动了护士的主观能动性,增强了护患沟通,不仅有利于护理人员尽早发现患者的病情变化,提升了护理质量,更是大大提升了病人满意度。