

# 山东大学第二医院： 多措并举实锤推进，医疗服务持续改善

为了给广大患者更好的就诊体验，山东大学第二医院从提升危急重症救治能力等多方面着手，进一步引入新理念，应用新技术，创新医疗服务模式，努力使诊疗更安全、就诊更便利、沟通更有效、体验更舒适。一系列改革措施也契合了原国家卫生计生委、国家中医药管理局开展的进一步改善医疗服务行动计划。

本报记者 陈晓丽



## 提升重症救治能力：

### 脑卒中CT救护车， 加强六大中心建设

疑难危急重症的救治水平往往是一个地区及医院医疗资源水平的代表。今年4月，山东省卫计委出台的《关于开展“六大中心”完善重点疾病防治康复体系的实施意见（2018-2020年）》提出，将在符合条件的医疗机构开展创伤、胸痛、卒中、危重孕产妇、危重儿童和新生儿、癌症等六大中心建设。

今年6月，山东省人民政府印发的《山东省医养健康产业发展规划（2018-2022年）》（以下简称《规划》）中也明确表述，要加快医疗服务创新发展，加强国家心血管、急危重症、呼吸、肿瘤四大疑难危重疾病诊疗中心建设，加快推进重点疾病防治康复一体化中心规划建设，完善心脑血管急症30分钟救治圈。

作为大型三级甲等综合性医院，近年来山东大学第二医院承担了数量巨大的救治工作。为了进一步提升救治能力，医院又投资1500万元购入了一台移动卒中单元，今年下半年即将亮相，山东大学第二医院也将成为全国第三家、山东省第一家配备移动卒中单元的医院。

据介绍，移动卒中单元是由特殊救护车改造而成，该救护车上搭载了CT设备，脑卒中患者在救护车上就能进行CT检查，并根据检查结果立刻实施静脉溶栓治疗，相当于一个“移动急救室”。这一“移动急救室”将把打通血管的战场从医院前移到救护车，大大提高脑卒中的有效救治率，将挽回更多患者生命，并大幅减少后遗症。

与此同时，今年8月1日，山东大学第二医院建立了董家鸿院士工作站暨清华大学长庚医院肝胆胰医学中心山东大学第二医院分中心。未来，董家鸿院士及其专家团队将在山东大学第二医院开设院士团队专家门诊，针对肝胆方面疑难疾病，为山东患者提供权威高效的诊疗服务。同时，将以精准肝胆胰外科手术为特色，提升山东大学第二医院肝胆胰外科诊治水平。

## 降低医疗费用：

### 推行日间手术，扩大 临床路径管理病种范围

众所周知，对于优势医疗资源集中的大医院，病房常年处于“一床难求”的状态。《进一步改善医疗服务行动计划（2018-2020年）》（以下简称《行动计划》）中指出，在符合条件的三级医院稳步开展日间手术，逐步扩大日间手术病种范围，逐年增加日间手术占择期手术的比例。

其实自2015年起，为了缩短患者等待住院和等待手术时间，山东大学第二医院就推出了日间手术，患者在24小时内入院完成手术或操作并出院。目前主要开展一些常见疾病的日间手术，例如直肠息肉、白内障、乳腺肿块微创活检、小儿疝气、鞘膜积液、小儿包茎等。据悉，未来山东大学第二医院将推出更多激励措施，鼓励各科室将已经纳入日间手术目录的50余种手术类型全部推出，最大限度方便患者。

“同一种疾病，不同医院不同医生给出不同治疗方案”，这时缺乏医疗知识及家属往往陷入茫然无措的状态。而临床路径管理则能有效避免这一尴尬，针对一个病种，将制定出医院内医务人员必须遵循的诊疗模式，使病人从入院到出院依照该模式接受医疗服务。

《行动计划》要求，医疗机构实现临床路径管理信息化，逐步将药学服务、检查检验服务等纳入临床路径管理，增加住院患者临床路径管理比例。根据临床路径病种目录，山东大学第二医院制定了《山东大学第二医院临床路径管理工作方案》，建立完善临床路径效果评价及监管体系，逐个修订完善临床路径模板，对每天应当进行的诊疗活动、检查项目、用药情况和剂量等都做了详细规定。

截至目前，山东大学第二医院已经将300多个病种纳入了临床路径管理范围，今年将进一步扩大种类。根据前期综合评估，符合条件的患者纳入临床路径管理后，检查、用药都将统一化，可节省患者大量治疗费用，让患者切身受益。

## 推进分级诊疗：

### 建设医联体，与30余家合作 医院搭建远程医疗平台

7月26日，山东大学第二医院与东平县人民医院、巨野县人民医院正式签署了医联体合作协议。截至目前，该院已经先后与30余家市、县级医院建立了合作关系，百姓不出家门口就能享受到三甲医院的技术和服务。

“基层首诊、双向转诊、急慢分治、上下联动”，近年来，国家大力推进分级诊疗体系建设，而建立“医疗联合体”正是推进分级诊疗的重要举措之一。作为大型三甲综合医院，山东大学第二医院在做好院内医疗服务的同时，同时重视发挥优质医疗资源优势，加强医院与基层医疗机构的交流与合作，提高基层医疗机构的医疗质量。

据介绍，山东大学第二医院正在积极开展与基层医疗机构的合作。一方面将通过派驻专家、手术指导、教学查房、免费培训进修医生、学术交流等措施，切实提升合作医院的服务能力，打造当地重点学科，缩小与上级医院技术差距；另一方面，加快推进双向转诊，疑难危重患者由基层转向该院，高血压、糖尿病等诊断明确，病情稳定的慢性病患者转至基层医疗机构康复，为实现分级诊疗、构建医联体及区域医疗中心奠定基础。

《行动计划》中表示，全国所有医联体要实现远程医疗全覆盖。医联体牵头医院建立远程医疗中心，向医联体内医疗机构提供远程会诊、远程影像等服务。山东大学第二医院计划利用三年时间，为对口合作县级医院提供远程医疗设备，从而搭建远程医疗协作网络。一旦有患者需要上级医生会诊，双方可通过远程医疗协作网络随时沟通治疗方案。

与此同时，积极响应国家和山东省家庭医生服务方案，山东大学第二医院安排专职医师，在所管理的多个社区卫生服务中心作为家庭医生为居民提供贴心服务，6岁以下儿童及65岁以上老人全部建立健康档案，实时掌握居民健康动态，在居民需要时指导其就诊。

## 改善就医环境：

### “医者仁心”， 打造“有温度的医院”

《规划》中提到，要创建全国医养结合示范省，加快建立以居家为基础、社区为依托、机构为补充、医养相结合、覆盖全体老年人的健康养老服务体系。位于济南南绕城高速以北的山东济南养老服务中心（济南善德养老院），就是山东省和济南市重点投入建设的“医养结合”民生工程，由山东大学第二医院托管经营，为失智失能等老人提供养老服务。

如今，已经有数百位老人在这里享受到了这种新型养老模式带来的实惠和便利。为了让老人以及周边居民可以享受及时专业的医疗服务，山东大学第二医院新建南部院区，开设了老年病医学科、眼科、耳鼻喉、口腔、中医、康复医疗、急诊、检验、影像等专业科室，并且已经和中心院区建立了患者转诊绿色通道。

健康教育与管理也是《规划》中重点提到的内容。山东大学第二医院手术室准备了耳麦，患者可以听取详细的健康宣教，或选择音乐等频道，缓解紧张情绪。为了帮助患者更好地从病痛中恢复，医院还组织提供多种类型的健康教育讲座，包括安装心脏支架之后的康复事宜指导、疏解患病压力的心理辅导等。

近年来，一次次从该院医护人员群体中传出的“暖闻”，更是感动了患者和家属，他们“大医精诚”、“医者仁心”精神让“有温度的医院”逐渐成为山东大学第二医院响亮的名牌。

小儿外科教授陈雨历已经79岁高龄，依旧24小时为患者开机。即便是刚做完手术仅四天，面对焦急的患儿家属，他坚持病榻问诊，说躺在病床上也是大夫。第二手术部儿外专科护士张慧总是用一次性医用手套吹成小兔子气球、画米老鼠，逗患儿开心。为安抚患儿，手术全程她半蹲一个多小时举手机播放动画片。担心翻纸张的声音打扰孕妇休息，产前的护士高玉洁在夜间查房巡视时，将监测数据写在胳膊上，一夜下来，变成了最温暖的“特殊纹身”。