

山东省中医院院长邓华亮

“十满意”50项服务擦亮医疗新名片



记者 焦守广 通讯员 张文静

11月13日晚7点,齐鲁晚报·齐鲁壹点与山东中医药大学附属医院(山东省中医院)联合共建的中医深度访谈融媒直播栏目——《品质中医》正式上线。《品质中医》首期邀请山东省中医院院长邓华亮,请他讲述医院“十满意”服务品牌建设行动的目标和推进情况。

邓华亮介绍,2023年,省中医院开展“十满意”服务品牌建设行动,通过活动的开展,目的是不断强化以患者为中心的服务理念,夯实服务基础,创新服务理念,提升服务效能,提升人民群众就医体验感、获得感和满意度,最终实现医疗服务整体效能、患者满意度、医务人员满意度的“三提升”。

“十满意”首先就是诊疗技术服务满意。邓华亮表示,医院持续提升急救服务能力,进一步完善“三大中心”建设。积极推动10个齐鲁中医药优势专科集群牵头专科和13个省级中医药临床重点专科规范化建设,争创国家中医康复中心建设项目。推广

创新医疗服务模式,逐步扩大日间手术病种范围。规范多重耐药菌患者用药管理,为门诊和住院患者提供个性化的合理用药指导,重点为签约服务的慢性病患者提供用药指导。

第二是医患沟通满意。医院持续改善服务态度,建立医务人员和窗口服务人员的服务用语和服务行为规范,加强健康知识宣教,规范投诉处理管理。第三是一站式服务满意。优化业务流程,实现门诊咨询、医学证明审核、盖章、退费、便民服务、住院病历复印邮寄等一站式服务。构建物业一站式服务平台,推进诊疗检查精准预约。此外,针对70岁以上老年人、孕妇、残障人士

等特殊群体,提供全流程陪诊服务,提升患者就医获得感。

此外,“十满意”还包括信息化服务满意、医院环境满意、公共卫生服务满意、医德医风满意、医护人员满意等共十个方面的主要工作内容,实施50项服务举措。

一所医院的高质量发展离不开信息化支撑。省中医先后荣获“全国中医医院信息化示范单位”“山东省数字化医院建设先进集体”“全省卫生信息工作先进集体”等荣誉称号。

邓华亮介绍,在“十满意”工作中,医院逐步推进业务流程标准化建设。完善门诊、住院等医疗业务流程的标准化规范化建

设。进行住院通知单和入院流程改造,实现手机入院“一键通”。加快智慧医疗提速升级。推进病案无纸化、临床决策支持、病历内涵质控、危急值管理等系统建设。在现有院内导航基础上,新增实景导航功能,构建智能化的便民惠民导诊服务系统。优化互联网医院服务项目。实现互联网医院开立检验检查单、线上医保支付等多项举措。配合上级部门要求,推进“鲁医互认”检查检验结果互认,接入省级“鲁云影像”平台。完善医院数据中心和运营决策支持系统(BI系统),统一科室字典和人员字典,为公立医院绩效考核和科主任目标考核提供有力的数据支撑。

夏津县人民医院

党建引领聚合力 强根铸魂促发展



作为德州一所学科齐全、设备先进、技术优良、环境优美的医院,经过几代人77年的耕耘,夏津县人民医院已成长为集医疗急救、科研教学、预防保健于一体的现代化二级甲等综合医院。近年来,夏津县人民医院以党建为引领,不断引进新技术、新项目,紧握公立医疗机构绩效“国考”的指挥棒,实现了从规模扩张化向质量效益化、精细化、智慧化的转变,向着鲁西北一流百年人文医院的方向大步迈进。



记者 徐良 通讯员 艾文天

党建引领 筑牢基石 高质发展有格局

夏津县人民医院持续加强党风廉政建设建设和行风建设,通过定期开展严格细致地自查自纠,促进持续提升管理水平、运营水平、服务水平。在自查中,医院聚焦人民群众看病就医不够便利问题和急难愁盼问题,聚焦行业作风问题多发领域,聚焦行风问题反弹领域,聚焦群众深恶痛绝的“微腐败”,着力推动问题整改。

医院坚持加强干部队伍建设,全面落实“双带头人”制度,医院现设党支部6个,所有支部书记均为中层干部。现有中层干部中,党员比例达到67%。另外,医院严格落实“首问负责制”,不推诿扯皮,解决患者疑问。近年来,医院通过不断加强党的建设,充分激发了广大党员干事创业的激情热情,较好地发挥了党支部战斗堡垒和党员先锋模范作用

带头作用。

今年上半年,山东省卫健委发布了2021-2022年度全省县级医院医疗服务能力评估,夏津县人民医院连续两年的成绩都是“优秀”,在“国考”也就是国家二级公立医院绩效考核中首次进入了“A”等次,在全首204家二级公立医院中位居第50名。

引进技术 壮大学科 治病救人有底气

目前,夏津县人民医院已与山东第一医科大学(山东省医学科学院)、山东大学齐鲁医院、山东省立医院、山大一附院、山东省肿瘤医院、山东省精神卫生中心等省内顶级医学院校开展合作,并在德州市县医院中首家挂牌泰山学者工作站。

此外,医院全力引进北京优质医疗资源,与北京安贞医院正式签约,挂牌国家心血管病临床医学研究中心夏津县人民医院分中心,成为全国首家挂牌该中心的县级医院。目前,医院与北京安贞医院、中国医学科学院肿瘤医院、北京大学第一医院、北京大学肿瘤医院、北京大学第六医院等国内顶级医疗机构开展了密切的业务合作,形成了每天都有省级专家、每周都有北京专家前来开展

学术指导的良好局面,服务范围包括内、外、妇、儿等各个临床专业。

在上级专家的帮扶指导下,今年上半年以来,夏津县人民医院已开展了先天性心脏病房间隔缺损封堵术、真空辅助乳腺旋切手术、甲状腺结节微波消融术、呼吸道肠道病原体检测、传染病基因检测、心脑血管药物基因检测等17项新技术。有了与上级医院的合作,群众足不出户即可得到北京、济南等知名专家的诊疗,医院每年可以为群众节省开支1000万元以上,让群众实实在在地得到益处。

医心为民 公益同行 服务群众零距离

“作为人民医院,首先要‘人民’二字放在最高位置;作为公立医院,要把公益属性的旗帜高高举在头顶。如果说,医疗质量与安全是医院发展的生命线,那么公益属性就是公立医院不容突破的底线。在这一方面,我们的态度是非常坚定的。”夏津县人民医院党总支书记、院长张廷鹏说。

长期以来,夏津县人民医院坚持开展多种形式的公益服务,包括选派优秀业务骨干赴边远地区支医,选派优秀业务骨干到基层卫生机构担任业务院长开展帮扶。除此之外,医院将开展基层义诊和巡回诊疗活动作为长期工程来抓。开展巡回义诊时,除了免费提供健康咨询、测量血压等服务以外,医院还会提供免费的心电图检查、彩超检查和血糖检查。今年,医院投资购置了一台移动CT车,一台移动检验车,专门用于开展基层巡回诊疗,为基层群众在现场提供CT检查和更加全面的血液检查,而这些检查全部免费提供给群众。今年上半年,医院已经开展义诊二十余次,累计服务群众超过7000人次,为群众节省开支超过280万元。

同时,医院坚持刀刃向内,通过严厉打击医疗服务过程中的不正之风,切实维护群众利益。今年上半年,医院主动邀请纪检监察、医保、审计部门对工作进行全面检查,发现的问题全部整改到位,得到了相关部门的高度评价,获得2022年度德州市医保基金奖励400余万元。

喝酒会脸红的人

患主动脉夹层/瘤的风险更低

记者 王小蒙 通讯员 李小诗

主动脉夹层/瘤(AAD)是一种相对少见但极为严重的疾病。主动脉瘤/夹层早期发病隐匿,患者无明显症状,一旦瘤/夹层发生破裂,死亡率高达90%,在心血管危重症中排名首位。

目前,对于主动脉夹层/瘤的治疗手段极其缺乏,因此,研究主动脉夹层/瘤的发病机制,寻找早期防治靶点,对于延缓主动脉夹层/瘤的发展,防止其破裂和减少手术需要具有重要意义。

目前,此类研究有了新的突破。记者了解到,日前,山东大学齐鲁医院急诊科陈玉国/徐峰教授团队发表研究论文,揭示了ALDH2基因缺乏可以改善内皮屏障功能而延缓腹

主动脉瘤早期进展的非酶作用新机制,为主动脉瘤/夹层的防治提供了更广阔的思路。

此前有研究表明,携带ALDH2基因变异的人在喝酒或饮用含酒精饮料时,会出现面部发红的症状。全世界有大约8%的人携带这种基因突变,其中,主要是东亚人群。

ALDH2 rs671基因变异是我国人群中最为常见的功能性基因变异位点,山东大学齐鲁医院急诊科陈玉国/徐峰教授团队,长期致力于该常见基因变异在国人急危重症心血管病中的作用及机制研究。此次的研究成果进一步阐明了有“红脸基因”的人,患腹主动脉瘤/夹层的风险要小于其他人群的具体原因及机制。

该研究工作得到了国家自然科学基金、国家重点研发计划等项目的资助。

发现这两类甲状腺结节要当心

记者 王小蒙

甲状腺结节是一种常见病,我国成人中通过超声检查发现直径0.5cm以上甲状腺结节的患病率达到20.43%,其中只有8%—16%为恶性肿瘤。超声是甲状腺疾病首选的检查及检测手段,该如何读懂检查报告呢?山东大学齐鲁医院超声科副主任医师李海英进行了详细解答。

“甲状腺的超声报告一般分为两部分:第一部分是超声描述,第二部分是超声诊断。”李海英说,患者应该将关注点放在超声诊断上。“如果甲状腺的超声报告上出现了‘甲状腺实质回声欠均匀不均或者弥漫性的改变’,建议去临床科室做甲状腺功能的相关化验检查等。”

李海英说,如果有结节,报告中会对结节进行评估。报

告上面的TI-RADS分类是一种针对甲状腺结节恶性风险的评估。“TI-RADS分类一般将结节分为1到6类:1类无需处理结节相关问题;2类指结节恶性可能性为零;3类是大部分是良性结节,恶性可能性小于2%,定期随访就可以了;4类分为4A(结节恶性可能性在2%—10%)、4B(结节恶性可能性在10%—50%)、4C(结节恶性可能性50%—90%);5类是指高度提示恶性结节,恶性可能性大于90%;6类是指已经经过活检证实的恶性结节。”

李海英提醒,如果结节归在4类5类,尤其是4B/4C/5类,那就要引起重视了。建议在相关专业的临床医生指导下,选择短期随访,亦或行超声引导下甲状腺穿刺,明确甲状腺结节的性质,决定是否手术及选择手术时间。