

# 群众有“医”靠 健康有保障

## 章丘中医院：奋力开创医院高质量发展工作新局面

记者 支倩倩 通讯员 李蓓蓓

### 坚持“有解思维”引领 让群众就医更顺心

发现矛盾是解决问题的前提，改进管理是提升服务的关键。章丘中医院树立“有解”意识，提高“善解”能力、增强“敢解”魄力、强化“必解”韧劲，直面新矛盾、新问题、新状况。在全院范围内开展“改进服务，提升群众满意度”专项行动，通过设立公示栏、发放意见征集表等方式发现问题、解决问题、增进服务。

为进一步加强医疗质量管理，规范医疗行为，提升运营效率和精细化管理水平，努力让群众享受到更好的医疗服务，章丘中医院开展“大调研”活动，党委书记带队，院长、分管院长、职能科室主任参加，现场调研座谈临床医技科室52个，病区33个。收集反馈意见110条，涉及人才队伍、信息化、学科建设、技术开展、服务流程、宣传、基建、药品、设备等9个方面。针对这些问题或建议，进行分类梳理，实施挂牌作战和清单化管理，有针对性地提出破解难题的实招硬招，持续解决群众看病过程中的“烦心事”，让群众就医更顺心。

### 坚定“人民至上”情怀 建成“心电一张网”

“心电诊断科叫号机声音小，患者反映听不到叫号”“病房楼没有轮椅，患者有需要时要到门诊去推”这些事看似不大，但都是聚焦群众看病就医过程中期盼最迫切、愿望最强烈、意见最集中的“关键小事”，只有用心做好优质诊疗服务的暖心细节，才能扎实提升医疗卫生服务水平。“群众反映的这些小事解决不好，我们的工作成效会大打折扣，100-1可能等于0。要破解中梗阻，解决好群众关心的这些事，就要跟着问题走、盯着问题改，而且是马上改。”章丘区中医医院党委书记李义明如是说。

医院从群众关心的“关键小事”出发，沿着工作流程追本溯源查找并努力打通各个环节存在的“中梗阻”。优化导视系统。站在患者视角，通过现场查看、访谈医务人员和就诊患者等方式，全面摸排群众就医不便利的关键点，在门诊大厅、电梯间等枢纽位置增添改进导引标识500余个。改进便民设施。新建可容纳200余辆非机动的遮阳棚，优化“共享”轮椅设置，各候诊区统一配备自助服务设备，增设报告打印功能。协调开放医院西门救护车和应急救援车辆出入。优化服务机制。针对群众反映的“停车贵”问题，医院协调第三方全面取消两小时内收费，每年为患者节省停车费近30万元，实现了绝大多数人免费停车。医院在全区率先建成“心电一张网”，连接镇街、村114个站点，覆盖人群超过40万。开展“四送四进四提升”大型义诊活动17次，服务群众3455人次。与北京名院专家团再次缔结合作协议，解决章丘老百姓看看名专家难、看名专家贵的问题。

### 突出“实干创新”为要 骨伤科病区5个增至7个

医院诊疗水平，能否实现当下最新的诊疗理念和治疗效果，是群众最关心的问题。针对这些痛点，章丘中医院多措并举，外联大院名医，内培青年才俊，让群众在家门口就能看名医、治难症。

章丘中医院积极响应国家及省卫生



章丘中医院全貌。

2023年，章丘中医院喜迁新址，延续高质量发展的事业总基调，坚持以改革的“小切口”推动民生“大改善”，集中时间、集中力量推出一批提升群众满意度的整改举措，着力推动群众就医“更方便”“更实惠”“更放心”，在“二次创业”的新征程上奋勇向前。代表山东省参加了国家卫健委组织的中医医院综合救治能力提升专题研讨并在全国县级中医医院建设推进会上作交流发言，“一站式”服务中心建设获省卫健委点赞推广。



每年有超过7万人次选择医院的骨科。



医院在全区率先建成“心电一张网”。



多彩中医药文化进学校。

健康委号召，在全区率先启动全面提升医疗质量行动计划。强化专(学)科，推进技术创新。骨伤科由5个病区扩增至7个，脑

病科、脑外科、儿科均由2个病区扩增至3个。骨伤科申报国家级中医优势专科项目，已通过省级审核上报国家终审。获评

国家级“两专科一中心”建设项目，老年医学科获批济南市临床重点专科；推拿科、肾病科、妇科入选第三批齐鲁中医药优势专科集群；获评济南市儿童青少年脊柱侧弯中医药干预基地。与山东中医药大学第二附属医院协作，打造区域内实力领先的康复优势专科；与山东大学第二医院协作，加快ECT诊断技术开展；与北京专家协作，在全区率先开展超声引导下微波射频消融术。

前三季度共有50项新技术获得审批准入，如UBE镜下腰椎间盘突出并椎管狭窄症后路髓核摘除椎管减压植骨融合内固定术、内镜下胃全层切除术、3D-ASL评估脑血管病变及脑肿瘤血流动力学及灌注水平、经颅颅内动脉狭窄球囊扩张成形术等。

### 强化“人才为先”理念 投资30余万建成实训中心

人才作为支撑医疗卫生事业发展的第一资源，是医院加快学科建设、提高医疗技术的战略之举。章丘中医院以教促学加快人才成长。开展“百脉中医大讲堂”系列学术活动和疑难危重病例全院大讨论，强化多学科交流协作。组织承办山东省中西医结合学会骨质疏松及骨矿盐学会、济南市中医药学会“中医骨伤”“中医老年病”“五运六气”专业委员会学术年会及多个省继教项目。以赛赋能强化人才培养。投资30余万元建成实训中心，各侧面开展青年医师基本技能竞赛、青年护士中医护理技术技能竞赛、中药专业及药学专业技能竞赛、临床教学技能竞赛等活动。

重视人才，用好人才，章丘中医院始终是本地区人才高地，人才效应凸显。景奉能获批“山东省名中医药专家”，并通过全省中医药高层次人才培训提升项目评选。医院获批济南中医药学会中医脑病护理和中医骨科护理两个专业委员会主委单位。

### 促进“文化基因”传承 建立58项中医药适宜技术库

章丘中医院以发挥资源优势，最大程度服务最基层的群众为己任，自2023年9月初开始，医院启动了“弘扬传统文化 培养基层中医技术人才”系列活动，通过兼顾理论实践，突出上线互动，融入亲身体悟，注重持续提升等，携手多个镇街开展了医共体建设的创新性探索。开展“弘扬传统文化 培养基层中医技术人才”系列活动，探索接管曹范社区卫生服务中心中医科，帮助镇街补齐中医药人才短板。挂牌“省级中医药适宜技术推广中心”，遴选25名中医技术骨干成立师资队伍，建立10类58项中医药适宜技术库，开展了萎缩性胃炎调理技术、靶点针推疗法等专项培训班，培训基层医师500余人次。

担责促传承，推进文化建设。医院开展“中医药文化开放日”活动16场次，累计接待预约体验900余人次。开展中医药文化进校园活动，挂牌章丘区实验小学校外实践基地，协助全区7所中小学和幼儿园申报济南市中医药文化进校园试点学校(园)，并走进校园组织开展系列文化教育活动，师生2000余人参加活动。

人民所需，奋斗所向。2024年，在章丘区委、区政府的坚强领导下，在上级部门的正确指导下，章丘中医院将继续坚持“以病人为中心”的服务理念，下大力气破难点、治痛点、疏堵点，把惠民生、暖民心、顺民意的实事办好，奋力开创医院高质量发展工作新局面。