

# 附院举办山东省第二届“圣地·医院管理高峰论坛” 600多医疗精英向梅奥学管理



► 心内科专家  
Robert Safford  
到附院心内科  
病房查房并进  
行业务交流。

本报济宁1月21日讯(记者李倩 康宇 通讯员 张勇) 21日,由山东省医院协会主办、济医附院承办的2016圣地·医院管理高峰论坛举行,与会的基层社区及各地医疗机构的600余管理者和业务骨干们齐聚济医附院,向美国梅奥医院学管理。

美国梅奥医院是世界第一个最大的综合、非盈利、集团式医疗机构,其医疗水平和声望,每年都吸引着世界各地的大量患者前往就诊。医院拥有怎样的管理模式,我们应该向医院学什么……困扰在与会代表者们心

头的问题,随着美国梅奥医院专家的讲解逐渐明朗起来。

现场,梅奥前任首席行政官Carl T Rider,梅奥医学院现任终身教授、梅奥内科及心内科荣誉主任Robert E. Safford分别就《梅奥诊所发展史,文化价值观及管理模式》、《梅奥专业管理者的角色以及梅奥内部系统和程序》、《医院科室管理最佳实践经验》、《从质量改进到高度可信赖型:两个组织的历程》进行了精彩的演讲。通过讲述梅奥医院服务性品牌的形成历史及其成因、

发生在梅奥医院真实的案例典故,向大家生动的阐述了梅奥医院“患者至上”、“团队协作”、“质量改进”等核心理念、价值观及其有效实践。

“医院心内科的诊疗技术是领先的,对病人的处理方式及医院管理理念,和梅奥有着相通之处。看得出,他们对医院管理有着深入的思考,其患者利益至上的理念是一致的。”心内科专家Robert Safford到附院心内科病房查房并进行业务交流,他对心内科先进的技术水平、融洽的团队协作、优质高

效的服务、患者确切的治疗效果等给予高度评价。

“患者至上、团队合作,共同分享……梅奥的管理实践适合国内医院发展形势,值得我们借鉴的地方有很多。”济医附院院长陈东风说,梅奥拥有强大的科研实力,先进的医疗系统,每时每刻给予每个病人以最好的关怀和治疗。“他们拥有一个充满爱心的医生、训练有素的科学家和其他医疗人员组成的强大团队,时刻将精力放在病人需求上,而这些都是我们在努力追求的。”

## 女子突然晕厥 二院护士救她一命

本报济宁1月21日讯(记者李倩 康宇 通讯员 朱国涛 赵永祥) “谢谢,幸亏你及时相救,我才能脱险。”1月20日,市民朱女士和家人把一面印有“助人为乐 医德高尚”的锦旗交到济宁市第二人民医院护士宋恒莲的手中,特意感谢她的救命之恩。

事情还要从11月26日一大早说起,和往常一样,济宁市第二人民医院的宋恒莲护士早早的乘坐5路公交车去上班,由于下了一夜的雪,公交车在冰面上缓缓的前进着。

“车上的一位女士脸色一直不好,我感觉她的状况很不对,所以留心观察了。”宋恒莲出于职业的敏感性,她考虑可能患有某些疾病,遂立即让座给她。只见女子面色愈发苍白,来不及问明情况,女子便突然倒在她的身上,此时公交车距离市二院有不到一站的距离,如果继续等到站牌可能需要20分钟时间。

宋恒莲立即做出决定,告知司机情况后,背起这名女子,连走带跑,急忙将女子送到了市二院急诊科。急诊科的医护人员立即进入了抢救流程,此时宋恒莲已经累得动弹不得,看到患者苏醒并联系家人后她便离开了。

“这是我应该做的,如果换成其他人,也会伸出援手的,况且我是护士,救人是我的职责,如果我不去救,我一定会不会原谅自己的。”宋恒莲说。

# 动动手指就能预约名医

## 济医附院兖州院区细化就诊流程,患者更方便看病

本报记者 李倩 康宇  
通讯员 董体 韩伟杰

动动手指,就能实现便捷预约就诊,门诊患者的化验结果会自动传到手机端,PICC置管的维护,不用再跑到病房了……济医附院兖州院区对挂号、候诊、检验各项流程进行了全方位的梳理,优化诊疗流程,让患者感受到了实实在在的便利。

### 6处预约平台 挂号就诊更方便了

“通过掌上医院挂号简直太方便了,点点手机,就可以实现预约。”小张是一名销售员,平时工作忙、应酬多还要出差,父母生病也没时间陪伴就医,父母自己去排队挂号又要排很久的队,老人的精力体力都很难吃得消。济医附院兖州院区开通掌上医院预约后,父母生病了,小张轻轻松松在手机端帮父母预约专家,到时候家人只要凭短信到医院取号就诊就可以了,诊后还能够通过手机直接查询检验结果,方便快捷,对父母也是一种呵护。

动动手指,就能实现用手机预约挂号、智能导诊、费用查询、报告查询、体检结果查询、满意度调查等服务功能。除此之外,“掌上兖州医院”还提供医院介绍、医院导航、坐诊表单、专家介绍、健康孕妈、健康百科等信息,方便患者及家属查询,使患者的就医流程更加便捷。



市民通过自助挂号机进行免费挂号。本报记者 张晓科 摄

据了解,医院目前开设的挂号平台有6处,包括现场预约、电话预约、官方网站预约、微信预约、掌上医院预约、自助机实名制预约挂号,同时医生开展错时、延时门诊,给予加班诊疗绩效奖励,根据门诊流量,增加诊室及坐诊专家,优化就诊流程。

### 增设PICC护理门诊 建立绿色静脉输液通道

“导管维护,直接去门诊就可以了,简直是太方便了。”济医附院兖州院区开设的PICC护理专科门诊,让陈女士体会到了实实

在在的便利,陈女士的丈夫身患肿瘤,一直通过PICC静脉导管接受化疗,导管每周要进行一次专业维护,以往每次来医院都要在住院部等候,有时遇出院患者较多的情况要等上很久,现在设立专科护理门诊后,可通过电话或微信直接预约挂号,非常方便。

“需要长期输液和接受化疗的患者,为减少痛苦,提高生活质量,大多选择PICC置管。周边医院带管患者的人数也在不断增加。”济医附院兖州院区门诊部护士长李贞表示,PICC置管和维护需要经过专业培训的护理人员操作,因此

患者在病房PICC置管出院后,导管的维护成了带管患者的难题。

“因为PICC穿刺及维护均具有很强的专业性,如果置管后维护不当,就可能发生静脉炎、感染、导管断裂血管内等不良后果。”李贞表示,此次PICC门诊的成立将旨在为出院携带PICC置管的患者解决管路维护的问题,门诊配备有护理技术精湛的护理人员,临床经验丰富,固定每周一、周四初诊,为肿瘤患者、长期输液者提供中、长期的静脉输液治疗,对提高医院护理质量具有积极的促进作用。

### 相关链接

### 细化专科门诊

(1)设立乳腺病会诊中心,聘请中国医学科学院肿瘤医院乳腺病专家陈国际教授定期来院坐诊,让群众在家门口就能享受高水平的诊疗。

(2)开展糖尿病门诊健康宣教室,主要评估和建立糖尿病患者健康档案,指导患者合理饮食及注意事项等。

(3)外科专业将胃肠肛肠外科和乳甲肝胆外科细化为乳腺甲状腺外科、肛肠血管外科、肝胆胃肠外科;脊柱关节外科分为脊柱外科和关节外科。

(4)将急诊药房调整至门诊药房,实行24小时值班制;将急诊化验室调整至急诊药房位置,方便急诊患者就诊。



济医附院兖州院区  
掌上医院