

坚持“以人民健康为中心”，并将该理念贯穿医疗服务所有环节。章丘区人民医院始终坚持“患者中心”服务导向，多措并举，不断改善群众就医体验，提升群众就医获得感。党史学习教育开展以来，医院深入推进“我为群众办实事”实践活动，广泛听取服务对象、临床一线意见建议，聚焦群众就医便利化，用心用情用力解决群众所需、所急、所难、所盼，全面提升了患者就医获得感、满意度，实现实践活动落地见效。

▶首批百脉英才顺利通过终期评估考核，开展多项新技术新项目造福群众。



全心全意，多举措提升群众就医获得感

——章丘区人民医院“我为群众办实事”实践活动落地见效

齐鲁晚报·齐鲁壹点
通讯员 秦慧聪

服务流程“大改造” 群众就医更加便捷

针对就医流程复杂繁琐、患者等待时间长的问题，医院制定多项措施提升就医满意度，从门诊、入院到出院乃至出院后，全链条进行流程再造，压减合并、努力做到“简便快好”。

在强大信息化支撑下，门诊和住院两个“一站式”服务中心相承接，提供病历打印、咨询、投诉处理、慢病门诊办理等近20项服务项目可集中办理，让看病就医群众最常用的事项在这里快速“一次办好”。在全区率先推行“诊间结算”“床旁结算”模式，借助信息化手段，把住院处窗口服务功能“搬进”每一处病房，患者出入院所需办理的缴费、押金、社保结算、电子发票、住院费用等在护士站就能快速办结。多项“床旁检查”服务。住院患者在病床上即可完成检查，省去排队等候、来回往返等诸多不便。

医院在全省县级医院中率先开展“院前、院中、院后”全流程一体化健康管理服务，“出院不失联，健康有人管”，截至目前随访约110万人次，全方位改善群众就医体验。微信小程序全面上线，“码”上就医，看病“不走回头路”，实现门诊就医“线上线下”一体化全流程。

医院围绕群众就医时各种“堵点、痛点、难点”，在诊前、诊中、诊后等方面向患者提供全方位移动医疗服务，连接医院与患者的快速通道，让患者零等待、少跑腿、零跑腿，在推进“智慧服务”的发展进程中，提升群众就医获得感方面，一次次向群众交出满意答卷。

服务能力“大提升” 群众看病更安心

急性心肌梗死是死亡风险极高的急危重疾病，迅速有效地开通闭塞冠脉，使梗死动脉恢复再灌注是治疗心肌梗死的关键，在国际上已经成为治疗急性心梗的首选。“胸痛中心”打通的“绿色通道”，可以为患者赢得抢救治疗的“黄金时间”，实现第一时间、第一地点、第一速度、第一效果的首要灌注。章丘区人民医院成功创建国家级胸痛中心，对各种重症胸痛病人的急救流程进行全面优化和提升，为病人搭建起

“生命的高速路”。

国家级胸痛规范化治疗示范病房、山东省高级卒中中心、济南市危重孕产妇救治中心、创伤中心……随着“六大中心”建设的相继完成，区域医疗救治服务体系逐步建立，多学科综合诊疗服务模式成为常态，医疗资源整合和服务流程优化再造，医院的医疗救治服务能力也在稳步提升。“不必东奔西走，希望老百姓‘大病不出县’，在家门口就能看好病。”党委书记、院长李新说出医院一直以来致力于服务能力提升的初衷。而区域影像、心电、检验中心的建立，则有效带动了区域服务水平的提高，医疗服务能力“同质化”，切切实实为百姓就医带来便利。

技术攻关“大创新” 患者早日康复更有保证

医院连续四年开展“百脉英才”中青年医师培养计划，“一个人带动一个专科”，2021年10月，首批顺利通过终期考核评估，为医院技术攻关注入新活力。各临床科室从患者健康需求出发，今年以来就开展新技术新项目20余项，患者不用再劳心费力到大医院就诊，减轻患者就医负担。

手足外科副主任景慎锋，多次赴国外进修学习，学成归来在医院率先开展一系列皮瓣手术，进行各种创面修复；率先应用伊利扎洛夫及诱导膜技术治疗骨感染、大段骨缺损、骨不愈合等骨科疑难杂症；开展以踝关节镜微创技术为代表的足踝外科亚专业相关的手术，率先开展腕关节镜手术，众多新技术的开展，大量填补了医院及本地区技术空白。骨关节科副主任刘承耀率先在济南县区级医院开展膝关节固定平台单髁置换术、DAA入路髋关节置换等手术，为众多患者解除痛苦，精湛医术和优良服务深受群众信任。

冠状动脉慢性完全闭塞性病变(CTO)介入治疗成功率较低，且手术并发症高，成为冠脉PCI领域难以攻克的堡垒，医院心内科专家、心内一主任孙魁介入团队成功开展全区首例冠脉CTO病变逆向介入治疗，打通了患者“本不可能打通的血管”，使患者转危为安。肝胆外科主任于牧川在全区率先开展ERCP相关技术、解剖性肝切除、腹腔镜下肝脏肿瘤微波消融、腹腔镜脾切除、腹腔镜胰十二指肠切除……从传统三孔腹腔镜到单孔腹腔镜手术，完成了多个从“0到1”的突破，使



建成国家级胸痛中心，为病人搭建起“生命的高速路”。



派出人员赴国外进修学习，学成归来开展多项高精尖技术。



“急救进万家”大型公益科普行动，走进全区120多家单位，受益人群达一万余人。

全区的肝胆外科技术水平达到了新的高度。

预约陪检服务“一对一” 群众看病获得感更足

生病住院后患者需要面临一系列的问题，面对各种不同的检查项目，去哪儿做检查，怎么预约检查，对于很多普通老百姓而言，难免找不着方向。早在2012年，区人民医院就在全区率先推出住院及急诊患者“一对一”陪检服务。2017年，医院更是专门成立“陪检中心”，配备充足的人员，“一对一”为急诊、住院患者提供核磁共振、CT、彩超等检查项目的预约

陪检服务。

根据病情需要，急诊科护士会联系陪检中心为患者安排入院陪送服务，将急诊住院病人送到病房，交接给护士。对于住院病人，根据病情需要，护士会联系陪检中心为患者安排预约陪检服务，为住院病人预约检查项目，并使用轮椅或平床陪送病人做检查……

在医院的各个角落，都能看到为病人提供服务和帮助的陪检人员，实现了陪检服务全覆盖。医院住院患者预约陪检服务，缩短了检查等候时间，保证患者陪检途中的舒适和安全，解决病人家属的后顾之忧，把时间和精力还给护士和患者家属，提高工作效率。

率，提升临床和患者服务满意度，许多市民常常为医院这一便民举措竖起大拇指。而所有服务均由医院“埋单”，大大提升了群众的就医获得感。仅2021年1—11月份，区人民医院“一对一”预约陪检就服务就诊群众55000余人次。

义诊科普走进“千家万户” 志愿服务温暖人心

“扑下身子，认真倾听群众意见，为群众办事，办好事。彰显公益本色，整合优势资源，把最好的医疗服务奉献给百姓，这也正是我们践行群众路线、全心全意为人民健康服务的最佳方式。”谈到区人民医院的服务理念，党委书记、院长李新这样说。

为了让优质医疗资源服务基层百姓，医院开展“进千村 连万家”义诊活动，在糖尿病日、卒中日、高血压日等卫生健康日开展健康科普教育活动。为将基本的急救知识与急救技能传播到“千家万户”，发起“急救进万家”大型急救知识普及公益活动。先后走进全区120多家单位，开展健康义诊和急救技能培训，受益人群达一万余人，提高了群众自救与互救能力。

院党委组织的健康扶贫义诊团队，连续六年来到帮扶的垛庄镇下琴子村，为群众提供义诊、查体等服务，切实温暖了群众的心。“南丁格尔志愿服务队”走进学校，为祖国的花朵普及健康及急救知识，走进养老机构，与孤独老人谈心，为其测量血压、血糖，走进社区，为社区居民提供免费健康咨询；走向大众，为百姓普及科普健康知识。在2021年度时间段内共组织开展志愿服务行动43次，用自己的专业知识服务社会，传递医者大爱，展现医者情怀，获得2021年度中国南丁格尔志愿护理服务“活力团队”奖。

“学党史，践初心”，章丘区人民医院将继续把党史学习教育与医疗服务工作充分融合，紧扣时代脉搏，把握活动主题，以济南东部区域医疗中心的责任与担当，继续稳步提升医疗技术、管理及服务水平，持续改善群众就医体验，不断提高群众就医获得感和满意度，构建“我为群众办实事”实践活动长效机制，推进党史学习教育落地有声、落地生根。



扫码下载齐鲁壹点
找记者 上壹点

编辑：蓝峰 组版：刘燕