

# 深化改革促发展，优化服务惠群众

泗水县人民医院持续创新体制机制提高群众就医满意度



泗水县人民医院经过七十余年的传承创新和几代医人的不懈努力,现已发展成为集医疗、教学、科研、康复、预防保健于一体的综合性二级甲等医院。长期以来,医院以“打造一家最有爱最有温度的医院”为宗旨,严格管理、深化改革、保障质量、创新服务,强化以患者为中心的服务理念,不断提高群众看病就医满意度,奋力谱写高质量发展的新篇章。

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 郭纪轩 通讯员 李文平

## 软件硬件齐更新 群众体验再升级

生命所系,当凝心聚力,登高望远,当自强不息。有着深厚历史沉淀的泗水县人民医院始终坚持“以患者为中心”的发展思想,将患者满意作为医院一切工作的出发点和落脚点。为优化患者就诊流程,医院积极拓宽持卡就医渠道,设置自助服务终端,并在门诊大厅增设门诊志愿者,为患者提供挂号、就诊、缴费、购药等指导服务。

医院还在候诊区配备自助血压测量仪、血压计,免费为来院群众进行血压监测;在门诊导医台和住院病区配备便民服务袋,内装针线、笔纸、老花镜等,供来院群众免费使用。医院通过开展“暖语像家”活动,收集服务用语2119

条,禁语1923条,要求全院干部职工规范用语,增强服务意识,不断提升医护人员与来院群众沟通效果。

为进一步满足患者多层次、个性化的健康需求,泗水县人民医院不断细化专业设置,开设了生殖健康与不孕不育门诊、心内二科病区,对外一科、骨科诊疗范围进行了细化,为患者提供更为精准、专业的医疗服务。此外,该院充分利用创伤、胸痛、卒中中心建设成果,对急症入院住院诊治流程进行了优化。

对于健全患者回访制度,医院增设了出院患者回访软件系统,不断提高管床医生对出院患者回访的重视程度。通过软件回访、电话回访、入户回访相结合的方式,对患者诊疗体验、病情恢复、健康指导等开展全方位回访,对患者反馈的问题及时与科室沟

通,确保所有问题均在15日内化解,让患者真正感受到医院的爱与温度。

借助公立医院综合改革的东风,秉承“远交近融、内外兼修、软硬兼施”的发展思路,该院与济宁市第一人民医院建立专家常驻型医联体合作模式,先后两批,共37名涵盖30个专业的博硕团专家扎根医院工作。同时,医院还积极邀请青岛大学医疗集团、山东省肿瘤医院、山东省立医院等知名专家来院坐诊,开展教学查房工作。通过与上级医院的交流合作,该院科室设置逐渐完善,医疗水平快速提升,40多项新技术、新业务先后展开,有效推动了重点专科建设和临床科研工作。

## 坚持高点定位 以党建促发展



打铁还需自身硬,无须扬鞭自奋蹄。近年来,泗水县人民医院不断引进高端设备,改善就医环境,提升技术水平。该院儿科、产科、消化内科、肛肠外科、眼科先后通过市级重点学科评审,疼痛中心、卒中中心、创伤中心、胸痛中心四大中心建设顺利通过济宁市卫生健康委验收,“PCCM规范化病房”建设获得国家优秀建设单位,“基层心衰中心”建设获得中国心衰中心认证,创造出了骄人的成绩。

“医院党委创造性地提出‘以党的建设为核心;以建设专科突出,特色鲜明,具备核心竞争力的三级医院为愿景;利用执行驱动、创新驱动、持续改进驱动,依托程序化管理、精细化管理、个性化管理,狠抓信息高效、质量安全、专科建设、英才计划、绩效管理、优质服务、制

度建设、文化建设’的1168管理体系,有效推动了医院的专业技术水平及综合服务能力,为我们泗水人民带来了更多健康福利。”泗水县人民医院党委书记、理事长孙庆才表示。

泗水县人民医院始终坚持公立医院公益性的基本定位,严格落实办医责任,积极组织、参加各种社会公益活动,为持卡贫困患者实施“两免两减半”和住院费用减免服务。医院“蒲公英”志愿者团队、“救在身边”宣讲团通过开展义诊活动、“街头课堂”六进活动,给更多群众送去健康、送去温暖、送去关爱。

在高质量发展的道路上,医院一路驰骋,先后荣获“全国爱婴医院”“省卫生系统先进集体”“省级卫生先进单位”“省医疗保险定点医院目标规范化管理先进单位”“省县级医院经济管理先进单位”“省惠民医疗先进单位”等荣誉称号。

穿越岁月长河,在历经70余载的浮沉与积淀之后,泗水县人民医院已经蝶变成一家技术精湛、设备先进、政府满意、百姓信赖的综合医院。一代又一代的医院人将继续牢记肩负的责任,薪火传承、乘风破浪、砥砺前行,全面提升医疗服务质量,努力打造群众“满意医院”。



mindray迈瑞



## 伸出温暖的手,打开爱心的门



新年伊始,万象更新。2022年1月6日,山东省血液中心采采科解放桥班组自主招募济南易通城市建设集团股份有限公司组织无偿献血活动,

此次,以“伸出温暖的手,打开爱心的门”为主题。经查体、检验合格后,共有7位热心员工参加无偿献血,各献血400毫升,献血量达到2800毫升。

齐鲁晚报·齐鲁壹点  
记者 陈晓丽

1月9日上午,山东大学齐鲁医院急诊综合楼封顶仪式举行。主体结构封顶标志着工程建设进入新阶段,工程预计2022年年底前全面竣工并交付使用。急诊综合楼项目如期封顶,将全面提升医院的基础设施和硬件条件水平,为国家区域医疗中心建设提供高水平的条件支撑。

山东大学齐鲁医院急诊综合楼是委省共建国家区域医疗中心建设的核心工程,是

山东省重大项目和济南市民生保障工程,也是破解山东大学齐鲁医院业务发展空间严重不足“瓶颈”的重大项目。

急诊综合楼以高速度、高质量完成封顶,是山东大学齐鲁医院加快提升教研核心竞争力、更好地服务健康山东和健康中国的有力举措,彰显出山东大学齐鲁医院人博施济众、广智求真的初心和决心。

据悉,急诊综合楼项目位于山东大学齐鲁医院院区东南角,东临趵突泉南路,南临文化西路,总建筑面积18.7万

平方米,建筑用地面积2.4万平方米。

主要功能包含急诊急救中心、内科中心、影像中心、检验中心、内镜中心、健康管理中心、多媒体教学中心、智能化会议中心、临床医学研究中心、智能医学中心、学科交叉创新中心、生物样本库、后勤综合服务中心、地下车库(近700个停车位)等。项目建成后,将极大提升区域公共卫生应急能力和医疗服务水平,为人民群众提供更优质的医疗健康服务。

## 挂一次号看多位医生 一站式诊疗护健康

山一大三附院多学科综合门诊带来就医新体验

齐鲁晚报·齐鲁壹点  
记者 秦聪聪 通讯员 王靖雯

日前,山东第一医科大学第三附属医院(以下简称“山一大三附院”)在多学科诊疗团队基础上,推出了优化便捷的多学科综合门诊,让患者挂一次号看多位医生,为患者“量身定制”诊疗方案,“一站式”满足患者高质量医疗需求。

据了解,对于疑难杂症患者、肿瘤患者而言,因为病情复杂,往往需要辗转多个学科门诊,甚至就诊多次都无法明确诊断。而通过多学科综合门诊,挂一次号看

多位专家,“一站式”就医减少了就诊环节,节省了时间和就诊成本。

实际上,多学科诊疗(MDT)给患者带来的益处,远远超出传统的单一学科治疗模式。

通过MDT,各学科专家能够互相合作、互相补充,促进诊疗的规范化、科学化,从“以疾病为中心”转变为“以患者为中心”,从而为疑难、肿瘤患者提供个性化、一体化的综合诊疗方案。

目前,山一大三附院多学科综合门诊涉及常见恶性肿瘤、癌痛及冠心病、高血压病、心律失常合并脑血管病、糖尿病、代谢紊

乱、肾功能不全、老年患者复杂性疾病等在内的20多个学科。自运行以来,实现了各科资源和优势的最大化整合,得到患者及其家属的一致好评。

山一大三附院相关负责人介绍,山一大三附院是山东省最早运行多学科协作模式的医院之一,从2013年开展肿瘤多学科诊疗。其中,消化道肿瘤多学科诊疗中心是医院首批成立的多学科治疗中心,2016年加入国家卫健委牵头成立的消化道肿瘤MDT示范工程,随即建立了相关制度,成立了医院消化道肿瘤MDT会诊专家组,并在运行当中进一步完

善。2021年,被确立为“消化系统肿瘤多学科诊疗(MDT)创建单位”。

在多学科诊疗常规运行的基础上,成立了胸部肿瘤MDT团队,借鉴消化道肿瘤多学科会诊成功开展的模式,且在MDT团队成立并按时、定址进行运行的基础上,细化肿瘤专业,分别成立胃癌、结直肠癌、肺癌、食管癌、胰腺癌等分疾病成立的MDT团队,并推广至其他良性疾病,比如胸痛MDT、阻塞性肺病等MDT团队。

与此同时,医院以MDT团队间技术协作、资源共享、共同发展为目标,推广肿瘤MDT诊

疗模式。参与各省级各个医院间的MDT会诊及讨论,并组织青年MDT队伍参加全国及全省的MDT比赛。开展与对口支援基层医院的远程MDT会诊,提升基层肿瘤MDT规范化,牵头省内十几家三级医疗机构不定期开展院际MDT交流。不断提升肿瘤规范化诊疗水平、服务能力和区域内肿瘤MDT诊疗质量,提高患者的生存率及生活质量,同时提高医务人员的综合诊疗水平,解决地区发展不平衡等问题,继续下沉医疗资源到县级医院争取提高各地区肿瘤诊疗水平。