

# 靶向解决“急难愁盼”问题 做好群众看病就医满意答卷

今年以来，枣庄市妇幼保健院根据市卫生健康委关于持续提升群众看病就医满意度工作的总体部署，坚持以患者为中心，以问题为导向，认真研究制定群众看病就医满意度提升工作方案，聚焦群众看病就医“急难愁盼”问题，靶向聚焦，精准施策，深入开展集中攻坚行动，推进各项便民惠民措施制度化、规范化，持续提升群众看病就医满意度，不断刷新枣妇幼优质服务品牌。



## 改善就医环境，提高患者就诊舒适度



对老院区感染科病房楼、产科楼、门诊楼、输液室、检验科、药房等相关科室及公共区域完成全面装修改造，实施门诊及病房6S管理，推进院区景观环境美化、人文内涵提升。升级重建老院区WIFI设备，优化连网流程，有效解决患者使用小程序交费及报告查询时出现信号卡顿的问题。设置学雷锋志愿者服务岗，广泛开展“帮办陪送访”服务，协助老弱病残孕等特殊人群预约、挂号、缴费、取药、打印报告等，对急危重症患者启动绿色通道立即护送就医，今年以来共帮办陪送患者8614人次。多措并举解决进车难、停车难问题，消除患者群众及家属就医烦恼。更换智能闸机系统，提升疫情查验“三码”入院车辆及

人员通行效率。在发热门诊安装非接触式医疗自助机，有效解决发热患者在自助挂号和结算的过程中产生触摸式的交叉感染，切断病毒在自助机上的传播。在新院二楼医疗街开设妇幼温馨驿站，为患者群众提供有温度的便民服务。开展“妇幼之光点亮就医之路”行动，修复庭院路灯，更换灯带，重新设计急诊、发热门诊处亮化工程，方便患者夜间就诊。

## 优化就医流程，提高患者就医体验



实行“一次挂号、全院通用”惠民举措，患者当日在门诊挂一个号，看诊结束后，如需进一步治疗免挂号直接进入和疾病相关的其他专科进行就诊，实现了医生围着病人转的“一站式服务”诊疗流程，此项举措每年为患者免去挂号费近20万元。定期开展患者“体验馆”活动，对收集问题进行

限时整改，跟踪督导。组织开展“金点子”献言献策活动，共计采纳有效建议186条，有序推进落实。探索创新多学科管理(MDT)诊疗模式，以患者为核心，以疾病为链条，充分整合医、护、技多学科资源，共同为患者制定全面、专业、适宜的诊疗方案，目前院内已组建核心专家50余人，针对十余个病种开展多学科诊疗(MDT)合作。

## 规范诊疗行为，提高服务患者能力和水平



加大病案质控力度，病案首页诊断填写完整、规范，主要诊断正确率达到100%。加强处方审核点评，每月抽查30份住院病历及200份门诊急诊处方进行点评，并纳入科室及医生个人绩效考核。加大药占比考核力度，减少不必要的用药和辅助用药，降低患者门诊及住院的费用。引进美康合理用药软件，实现对全院处方、

医嘱审核后收费，不合理用药大幅减少。药房配备大尺寸电子屏，定期更新公示中西药价格。落实检查检验结果互认制度，市、县、镇三级医疗卫生机构所有“省内质评合格”检验、检查结果一律纳入“一单通”范围，在有效诊疗期内不再重复开立相关检查，减少群众检查次数，减轻群众经济负担。加强临床路径使用情况考核，规范诊疗行为，实现同质化治疗。开设双胎妊娠规范化门诊，对双胎妊娠从门诊规范化管理到住院分娩以及产后，实现妇科、产科、新生儿科“一站式”围产一体化全流程管理，全力保障母婴安全。

## 加强“互联网+医疗健康”服务，提高医疗服务效率

推进智慧门诊建设，全面实行分时段全预约管理，新老院区所有科室号源均可在枣庄市妇幼保健院智慧医院上查询预约挂号，实现分时段精准预约，门诊预约诊疗率达到81.23%，预约等待时间低于20分钟。优化结算服务流程，支持银联、微信、支付宝、医保卡、自助设备等多种支付方式。优化出院结算模式，在信息系统中增加出院患者待审

核表，工作人员在可第一时间对住院患者信息进行审核，无需患者到窗口办理手续。大力推广床旁结算，已在妇一科、儿二科进行试点，结算率达到75%以上，下一步将在全院病房推广。全面开展信息系统互联攻坚行动，完善小程序与HIS对接工作，完成小程序住院模块的上线工作。优化智慧医院小程序住院押金缴纳接口，让患者不出病区即可在手机上缴纳住院费用。引进智慧产科平台，目前已开通部分区(市)的远程会诊，同时与上海、北京的上级医院专家建立联系，通过平台建立实时会诊，提升危急重症救治水平。10月30日全面启动“云”上直播、“云”上视频、“云”上科普等系列“云”活动，自活动开展以来，健康直播9期，推送科普类文章10余篇，受益6000余人。



## 枣庄中医院在全省应用竞赛中喜获佳绩



近日，山东省卫生健康委员会举办的以“数据赋能创新应用”为主题的山东省健康医疗大数据应用竞赛落下帷幕。在历时3个多月激烈的地市初赛、网络投票、专家评审和线上答辩后，枣庄中医院申报的《基于大数据平台的智能化科研平台》项目荣获本次竞赛创意类赛道三等奖，信息科孔飞参与的枣庄市卫健委代表队在本次竞赛知识类赛道中获得团体二等奖，孔飞本人荣获知识类赛道优

秀奖。

本次省健康医疗大数据应用竞赛设置知识类、创意类、AI算法、智慧预测和支撑决策5个赛道。来自全国企事业单位、高等院校及全省各级医疗卫生机构、科研机构的199个团队500余人参加了比赛。本次大赛是山东省健康医疗大数据创新应用领域首次规模大、覆盖广的赛事。

医院领导高度重视本次大赛，多次关心参赛团队和个人备战情况，并组织多名经验丰富且在大数据应用专业领域颇有建树的老师组成指导团队，对每一组参赛团队开展多次模拟训练，详细解析参赛作品特点，反复探讨提升方案，挖掘作品亮点创新点，跟踪完善进度，为大赛获得佳绩奠定了坚实基础。

此次大赛的成果充分展现了医院多年来在全面推进智慧医院建设中取得的突出成绩。特别是去年以来医院决定把信息化升级改造工作做为“十四五”开局之年的重点工作之一加

以强力推进。先后建设上线了“一”个信息集成平台、“三”大数据中心及“九”大应用系统，通过对临床、科研、运营等数据进行标准化、系统化数据管理和分析，实现为管理者提供全景运营数据分析，提高管理效率和决策能力；为医护人员提高医疗质量提供信息支撑；为科研人员提升科研管理水平和效率；为患者提供全方位的诊疗信息，提高服务满意度。下一步该院将以此次竞赛为契机，以建立电子病历为核心的信息系统为基础，以实现智慧医院为长远目标，以数据应用为导向，以云计算、物联网、人工智能、5G等新技术为支撑，深化医院中医药服务与互联网融合发展，促进中医药健康大数据应用和共享，助力智慧医院建设再上新台阶。



扫码下载齐鲁壹点  
找记者 上壹点

组版：靖亚如

## 审判在云端 服务“面对面”

近日，枣庄中院审监庭在滕州法院的协助下，通过“线上+线下”模式审结了一起经济赔偿金纠纷的再审案件，便捷高效解决了群众烦心事，赢得了当事人称赞。

当事人渠某已逾六旬，家住在滕州市官桥镇某村，因疫情防控政策要求，渠某无法到枣庄中院参加庭审。为方便当事人诉讼，承办法官向其告知了互联网法庭审理优势，引导渠某通过互联网方式参加庭审。但是渠某表示其年纪大了且子女也不在身边，无法使用智能手机进行互联网开庭。法官随

即联系官桥法庭，让渠某就近到官桥法庭参加庭审。在滕州法院官桥法庭，法官助理帮助渠某下载了互联网庭审App，手把手教会使用方法，并在庭审现场随时提供协助，保证了庭审工作的顺利完成，渠某对两级法院法官优质高效的司法服务表示感谢。

全市两级法院将始终坚持以人民为中心的司法理念，充分借助智慧法院建设成果，打通司法便民“最后一公里”，让信息多跑路，群众少跑腿，为群众提供高效、便捷、有温度的司法服务。(贾礼丽)

## 沿河小学开展冬季防火消防演练

近日，峰城区沿河小学防患于未然，开展了冬季防火消防演练活动。

首先，学校通过广播对全体师生进行了消防安全知识培训，提高师生的防范意识。随后进行了消防疏散演练。随着警报的响

起，各班学生在老师们的指挥下，按照预定路线，俯下身、用手、袖捂住口鼻迅速有序地疏散到达安全区域。该校负责人表示，校园安全无小事，今后将继续加大力度，做好安全防范工作，为全校师生筑起安全“防火墙”。(郑艳)

## 交通安全 伴我成长

时值2022年12月2日第十一个122“全国交通安全日”，滕州市柴胡店镇中心小学开展了交通安全学习活动。

此次交通安全系列活动，充实了学校安全教育内容，帮助师

生更全面深入理解交通法规和遵章守纪，懂得尊重生命、珍惜生命，提高了全体学生遵守交通安全法规的自觉性，对维护校内外交通安全秩序、争创平安校园将起到积极的推动作用。(钟汝泰)