



关怀相伴，化解群众急难愁盼

济宁市公共卫生医疗中心提质升级，构建高效便民惠民服务体系

记者 郭纪轩 通讯员 孙道如 文旭

一直以来，济宁市公共卫生医疗中心始终坚持以患者为中心，以改善人民群众看病就医体验为出发点，将提升患者就医体验列为重点工作，狠抓各项措施落实，全面促进医疗服务提质升级。医院多措并举，想患者之所想，急患者之所急，忧患者之所忧，用“精细化服务指数”换取群众“满意指数”，以更加优质、高效、便捷的医疗服务，为广大人民群众身体健康保驾护航。



提升诊疗水平

护佑生命健康



济宁市公共卫生医疗中心始终坚持以患者为中心。

从服务细节落实人文关怀举措，让医疗服务更有温度，成为推动医院高质量发展的题中之义，也对新时期医院人文建设提出更高的要求。为进一步方便群众看病就医，医院结合实际情况制定了工作推进方案，多次组织召开专题会议。全方位提升医疗服务的数字化、人性化、舒适化水平，推动形成流程更科学、模式更连续、态度更体贴、服务更高效、环境更舒适的现代化医疗服务模式。

坚持“济宁民生工程新地标”和“全国医院建设新范例”高标准定位，医院聚力建设以公共卫生临床救治为特色、内外妇儿科综合发展的现代化三级医院和国内一流省级公共卫生事件应急救援区域中心，统筹谋划，精耕细作，从未懈怠。

伴随着疾病谱的复杂化、诊疗专科的精细化和医疗手段的多样化，复杂疑难疾病的诊治面临着越来越多挑战与机遇。”济宁市公共卫生医疗中心医教部主任华燕美介绍。为切实满足患者复杂疑难疾病的诊治需求，医院成立了肝占位、脊

柱结核、布鲁氏杆菌脊柱炎、肺小结节、肺部阴影等多学科诊疗中心(MDT)，并与山东省公共卫生临床中心合作，成立山东省公共卫生临床中心多学科诊疗济宁分中心，构建多学科诊疗模式。

以先进的诊疗理念和技术标准为引领，医院与深圳市第三人民医院、深圳国家感染性疾病临床医学研究中心、复旦大学附属华山

医院张文宏团队、上海市公共卫生临床中心等国内知名医疗机构开展深度合作，在学科建设、人才培养、双向转诊、学术科研等方面共同打造具有综合医疗救治能力的公共卫生临床医疗中心。

同时，为进一步推动优质医疗资源扩容下沉，医院成立了李勇教授、王磊教授、张永杰教授、宋言峰教授4个高层次名医工作室，并高水平、全方位开展工作。工作中采取“准入退出”机制，动态评估，促进名医工作室良性运行，真正让辖区内的老百姓在家门口就能享受到更高层次、更高质量的知名专家医疗服务。



推动优质医疗资源扩容下沉。



健康服务零距离

多措并举齐发力

“感恩医院的精湛技术和无微不至的关怀，给了我们全家希望！”日前，曾在医院重症监护室住院治疗的王先生亲自送来一面锦旗以及感谢信，感谢重症监护室全体医护人员的辛苦付出。这面锦旗，传递着患者的感激之情，也是对医院医疗质量和服务的认可。

只有真心付出才能换来群众的信任。多年来，不管是在门诊、还是病房，医院医务工作者始终将真善美化作爱心、耐心、责任心，用心呵护着百姓的健康。



畅通患者反馈渠道。

凭借精湛的技术、优质的服务，医院不断收到患者送来的锦旗和感谢信。

同时，“以患者为中心”的人性化服务理念贯穿医院护理工作始终，注重以患者健康为导向，突出诊疗特色。通过建立PICC门诊及完善结核病慢性病管理工作，推进延续性护理服务模式，在多学科协作大框架下不断提升护理质量与服务内涵。

为让患者得到更好的就医体验，医院还积极推进“互联网+”护理服务工作，延伸护理服务至社区和家庭，为出院患者或行动不便、高龄体弱、失能失智、生命终末期患者提供便捷、专业的医疗护理上门服务。“7月19日，我们组织了150余名护理人员进行‘互联网+’护理服务业务培训并进行理论及技术操作考核，为顺利开展‘互联网+’护理服务工作奠定了基础。”济宁市公共卫生医疗中心护理部主任李红军介绍。



用心服务患者

用爱守护健康

作为一家肩负公共卫生职能的市级公立医院，如何拓展综合医疗服务领域，实现功能与流程再造，打造安心舒适的就医环境？济宁市公共卫生医疗中心积极应变，从群众就医实际体验入手，迈出探索步伐，走改革发展之路，一站式解决患者的健康需求。

为真正避免患者“来回跑、绕弯路”，让就诊就医方便快捷，医院在门诊大厅设置了住院“一站式”服务中心，印制了服务明白纸，为患者就诊、住院、出院等提供全流程、集约化服务。“我们不会让患者围着医院跑，而是医护人员第一时间为患者服务。”一站式服务中心由青年医务人员全天候值班，除了为就医患者提供精准化、个性化的陪诊服务，还可以提供挂号、取药、打印单据、复印证件、轮椅推送等几十项贴心服务。”济宁市公共卫生医疗中心门诊部护士长王洪梅介绍，医院还根据患者实际挂号预约情况，增设午间、夜间“错时门诊”，满足患者不同时间段的就诊需求。

医疗服务以人为本，体现在具体行动上。聚焦让群众“好看病”“看好病”，医院全面落实“门诊一次挂号管3天”便民惠



持续加强“智慧医院”建设。



医院“一站式”服务中心。

民服务。即在同一科室、同一专业的复诊患者，3日内二次挂号不再收取费用。此外落实检验检查结果互认，扩大临床检验结果“一单通”认可项目和范围，减少群众检查次数。通过创新优化就医流程，更好满足广大群众医疗服务需求，减轻看病负担。

持续强化医疗隐私保护，给患者提供舒适的就诊环境。门诊严格落实一医一患一诊室，个人隐私得到更大的保护。“针对艾滋病感染者，我们还单独设置了爱心门诊，最大限度保护患者隐私。同时针对不方便来院的感染者，我们还提供药物快递服务，真正设身处地地为他们着想。”济宁市公共卫生医疗中心爱心门诊主任邵国辉介绍。

聚焦群众“急难愁盼”，医院持续加强“智慧医院”建设，支持患者持电子健康卡全流程就诊。“我们将预约诊疗全部接入‘健康济宁’服务号，积极推进诊疗精准预约，预约时段精准到20分钟以内，并已实现门诊诊间结算及住院床旁结算。”济宁市公共卫生医疗中心门诊部主任李召忠介绍。



“以患者为中心”的理念贯穿始终。

患者就诊看病，医患沟通亦是一大难题。为此，医院开展“假如我是一名患者”体验活动，医院主要领导对群众就诊各流程进行全面体验，找出痛点、难点、堵点问题，制定整改措施，明确专人限时整改。畅通患者反馈渠道，在门诊大厅、住院大厅、电梯间等公开区域张贴“扫码吐槽”二维码、开设院长热线，对群众反映的问题24小时内反馈回访，进一步构建和谐医患关系，提高患者满意度。

结合省卫生健康委“四送四进四提升”健康促进行动，医院不断强化为民服务、护佑健康的常态化工作，加大优质资源下沉，与洸河社区、南苑社区、疃里镇进行基层医疗机构帮扶，与喻屯镇卫生院、二十里铺街道社区服务中心开展对口支援，定期到社区开展义诊活动，进一步提升基层医疗机构救治能力和临床经验。

下一步，随着济宁市公共卫生医疗中心新院区的启用，我们将进一步加大‘智慧医院’建设力度，为临床诊疗服务效率的‘提速’加足马力。”济宁市公共卫生医疗中心党委书记侯春生表示，医院将持续以优质、高效、便捷、暖心的服务，紧跟群众需求，丰富工作内涵，扩大健康红利惠及面，让来院就诊的老百姓能在方方面面体会到便捷、舒适，为“健康济宁”建设作出新的更大的贡献。