



优化服务流程 提高服务质量 改善服务体验

# 青医附院推出系列便民措施服务社会

患者的需求,永远是促进医院改革发展的动力。为深入开展“三好一满意”活动,为人民群众提供更加优质、高效、便捷、温馨的诊疗服务,树立医院良好的社会形象,青医附院自3月11日起全面启动“无障碍就医”工程,推行了调整门诊工作时间、取消科室限号等9条措施,全方位、多角度、深层次改善服务流程,挖掘服务内涵,全面提升医疗卫生服务水平。

门诊是医院接待患者的服务前沿,也是医院提供医疗服务的主要场所,更是检验医院管理是否到位、群众就医是否满意的重要窗口。从门诊服务抓起,从点滴的服务流程改起,实实在在地解决患者的“看病难”问题,是青医附院为患者提供优质便捷服务的有力举措。

▷ 青医附院党委书记程国明(左二)等院领导深入临床一线研究解决问题。



## 青医附院成功为一枕部巨大鳞癌患者实施显微外科手术

近日,青医附院口腔颌面外科成功为一患者切除枕部巨大鳞状细胞癌,并应用游离前臂皮瓣显微外科技术修复了缺损的左枕部组织。

患者曾于外院切除肿瘤后复发,由于瘤体巨大,当地医院无法再次修复,遂来我院求治。在神经外科医师建议下,患者转至显微外科皮瓣修复技术开展较好的口腔颌面外科治疗。贾暮云主任医师、袁荣涛副主任医师、庞宝兴医师接诊后,为患者进行了细致检查,制订了周密的手术计划。

科室未雨绸缪,为解决患者术后长期卧位压迫枕部皮瓣的难题,护理组在张艳护士长的带领下,与手术室、麻醉科及重症监护室充分沟通,将我院仅有的进口硅胶头枕用于术中及术后的体位摆放,保障了皮瓣成活,预防了皮肤压疮等并发症的发生。

在相关科室的通力协作下,口腔颌面外科排除困难,使患者侧卧位,成功将其左枕部10\*8cm的肿瘤彻底切除。同时切取相应大小的前臂皮瓣修复缺损,并与颌下血管吻合,手术切取的桡动脉血管蒂约14cm,已达极限。患者术后转入重症监护室和口腔颌面外科病房继续治疗,1周后宣告皮瓣成活,手术圆满成功,患者及家属满意出院。

青医附院口腔颌面外科开展显微外科游离皮瓣手术近20年,成功开展了前臂游离皮瓣、腓骨肌皮瓣、股前外侧皮瓣、背阔肌皮瓣、胸大肌皮瓣、斜方肌皮瓣等各类手术,其中腓骨游离皮瓣修复下颌骨缺损曾获卫生部科技进步三等奖,不但可用于口腔癌扩大切除术后的复合缺损修复,也可用于头枕部等其他部位的缺损修复,取得了良好效果。(王晓凤)

## 高空坠落 奇迹生还

——青医附院创伤外科成功抢救一高空坠落伤患者

近日,某建筑工地一工人不慎自24层高楼、约60多米高处坠落,身受重伤,被120急救中心送我院东区抢救。经多学科全力协作救治,伤者奇迹生还,现已康复出院。

伤者来院时已休克。青医附院创伤外科迅速牵头成立救治小组,联合急诊门诊、神经外科组、麻醉科、普外科及胸外科等多学科紧急会诊,制定抢救方案,立即开通绿色通道。经抢救,伤者意识逐渐恢复。检查确诊伤者为颅骨骨折合并硬膜外血肿,多发肋骨骨折合并创伤性湿肺,颈腰椎、骨盆及右肩、右腕、手部多发骨折,臂丛神经损伤,全身多处软组织损伤。待伤者病情趋稳后,给予输液、抗炎、心电监护等术前治疗。以创伤外科叶发刚主任为主的手术小组随即为其行多发骨折复位内固定术,手术顺利。术后伤者恢复良好,给予康复锻炼后,现已出院。

自60多米高空坠落得以救治康复实属罕见,此例伤者的成功抢救充分体现了青医附院较高的急救综合救治水平和多学科协作应急能力。

(左振柏 扈延龄)

## 门诊服务零障碍

导医的形象是医院最直接的宣传,其言语、行为直接关系到患者来院就诊的第一印象。青医附院为进一步加强导诊服务,在本部、东区及黄岛院区门诊共增派40名护士,极大的缓解了人员不足问题。同时,制定导医职责和导诊流程,深化导医服务意识,加强导诊礼仪培训,以优质服务让患者满意,真正做到门诊服务零障碍。

门诊导医台作为医院的服务窗口,每天要接受数以百计的病患咨询。青医附院导医人员全部来自临床一线,能够熟练掌握患者就诊流程,针对“医卡通”操作流程尚不熟悉的患者,她们会带领患者建卡、挂号甚至亲自送诊,提供全面的导医和导诊服务,全程引导就诊,答疑解惑。一声声耐心的解答,一个个甜美的微笑,使患者油然而生宾至如归的感觉,在帮助患者合理安排就医的同时,也有效缓解了他们的紧张的就医情绪。医院在要求导医微笑服务的基础上,主动承担接待、指引、咨询类服务,变静态服务为流动服务,变站立式服务为迎前式服务,变被动服务为主动服务,进一步提升服务质量,令患者耳目一新。身着蓝色制服、形似空姐的导医护士已成为医院一道亮丽的风景线。下一步,医院将逐步扩大导医队伍,充实导医力量。

## 预约诊疗服务缩短就医时间

为方便远道而来的外地病人、疑难危重病人及对看病时间有特殊要求的病人来院就诊,青医附院于两年前就实行了预约挂号制度,患者可拨打“95169”预约挂号或登陆“全国健康咨询及就医指导平台”,实现24小时全天候电话预约和网上预约。为进一步提高预约效率,方便患者,医院专门购置了身份证识别仪。患者在预约成功后于就诊当天携带身份证来院,将证件放置在识别仪上,预约挂号处工作人员通过与之相连的网络,确认患者身份,读取患者信息,打印预约挂号单。患者即可凭借挂号单到科室按号就诊,节约了时间,提高了就诊效率。青医附院日均预约患者已由初始的几十人发展到了现在的200多人。

目前,青医附院正高级出诊

## 破解限号问题缓解就医难

为破解“一号难求”的瓶颈,确保患者就诊质量,缩短就诊时间,青医附院多方面着手,连续推出多项措施,逐步解决限号问题。

首先,增加专家门诊的出诊

时间和次数。医院明确规定主任医师出诊次数平均每周不少于两个半天,内科系统副主任医师出诊次数平均每周不少于四个半天,外科系统副主任医师出诊次数平均每周不少于三个半天。

专家出诊时间不得随意变动,如遇各种突发原因导致出诊医师不能到岗,必须按照医院人员紧急替代制度的规定,由科室相同职称或高职称的医师替代出诊,并及时上报。出诊专家平均每月停诊不得超过一次,严格履行停诊审批手续,落实停诊后补诊制度。

根据患者需求调整门诊工作时间。医院依据患者集中上午时段就诊的规律,将江苏路本部、东部院区、黄岛院区门诊上班时间统一由原8:00调整为7:30,各临床科室坐诊专家提前半小时到岗,建卡和挂号收费窗口上班时间调整为7:00,医技科室跟随临床需求适当延长工作时间。

3月11日为青医附院门诊工作时间调整的首日。早6:50,门诊一楼的建卡窗口和其他五个楼

层的挂号窗口已经全部开放;7:20分诊台护士已全部到岗,患者在候诊区等候开诊;7:30,专家已更换隔离衣,于诊室待诊。门诊作息时间的调整不仅使医院当天门诊量突破了历史新高,更解决了患者就诊的迫切需求,有效提升了门诊工作效率。

此外,多个门诊量大的科室增加了中午班门诊及夜间门诊,实行两班弹性工作制(7:30-13:30,13:30-19:30)。全院所有科室合理安排人员,确保双休日、节假日全面开诊,为“上班族”患者提供了极大便利。

通过增加诊室、出诊专家及普通门诊数量,适当延长服务时间,实行弹性门诊时间,以及执行门急诊高峰时段合理分流患者工作预案等措施,青医附院将逐步取消科室限号。

## 免费停车消除患者后顾之忧

原先青医附院对入院车辆实行计时收费,15分钟内免费,超过15分钟每半小时2元,24小时内封顶20元。仅对出示当日门诊挂号条和病历的患者,一次交费分次治疗的患者,出入院当天出示押金条的住院患者实行免费停车。

为减轻患者负担,方便患者就医,自3月4日起,青医附院江苏路本部和东部两个院区调整了停车收费规定。所有入院车辆的免费停车时间由15分钟延长到30分钟;早、中、晚就餐期间,前往病房送饭的车辆可免费停车1个小时,每个床位限1辆车,一天可免费停3次,有需要的车辆,可到病房护士站开具证明后到保卫处领取临时证明,凭此证

明在送饭时免费入院停车。这一政策的实行每天为近千辆私家车减轻了收费负担,也在一定程度上解决了医院周边交通拥堵、院内停不下院外贴罚单、急救车辆无法及时进院的难题。

在突破中求创新,在创新中求发展。青医附院始终坚持“以病人为中心”的服务理念,不断开拓思维,切实推进医改重点工作,破解群众“看病难”问题,在止于至善的执着追求中,诠释着便民、为民、利民、惠民的优质服务精神。下一步,青医附院将广开思路,采取各种措施合理分流患者,为广大患者创造更多的实惠和便利,用实际行动递交一份政府放心、社会信任、群众满意的合格答卷。(宫敏)

### 青医附院

#### 关于调整门诊工作作息时间的通知

为深入开展“三好一满意”活动,为人民群众提供更加优质、高效、便捷、温馨的诊疗服务,树立医院良好的社会形象,解决患者最迫切的需求,为社会提供更多的临床服务,按照医院工作部署,青医附院三个院区均将实行无障碍就医。

根据门诊实际情况,调整门诊工作作息时间:自2013年3月11日开始,门诊上班时间提前半个小时,各临床科室坐诊专家和工作人员以及门诊化验室、检验科、放射科等医技科室工作人员早上7:30之前到位。

门诊大厅建卡窗口7点上班,挂号室7:00开始挂号。