

着力提升医疗质量,为群众提供优质高效服务

# 来泰医附院,更加舒心、安心

改善就诊环境,新的急诊中心和一号病房楼完成装修改造并投入使用,各项便民措施让服务更加周到;开设胸痛门诊,急性冠心病就诊直接进入绿色通道;开展分时段预约,患者可预约时段看病、检查;全年365天无假日门诊,全部为医疗专家和资深医师坐诊,确保就诊质量……2014年,泰山医学院附属医院始终坚持以患者为本,不断创新,实现跨越式发展,收获患者广泛好评。2015年,医院仍将坚持以患者为中心,进一步强化内涵建设,完成品牌升级和服务升级,为群众提供优质高效的医疗服务。

文/片 本报记者 路伟  
通讯员 和树芸 马晓勇



泰山医学院附属医院急诊科迁入新居,软硬件设施升级。

## 医院环境优美设施先进, 患者看病舒心

走进泰山医学院附属医院,不少前来就诊的患者被这里花园式的环境深深吸引,不论是道路两旁的绿化带还是东西两侧的花园,一年四季草木长青,道路平整,路两侧的指示导引系统齐备,充满了人性化的人文气息。“泰山医学院附属医院给人的第一印象特别好,医院干净整洁,置身其中心里也舒坦。”泰城市民刘先生这样告诉记者。

随着私家车的普及,停车难问题成为各大医院的一个突出问题。泰山医学院附属医院早早就意识到这一点,对全院停车位进行了统一规划,同时为了预留充足的停车位,方便患者停车,医院职工车辆不允许进入医院。“刚开始有些不习惯,觉得医院是我们大家的,为什么不能让职工车辆停放呢?后来渐渐也就理解了,因为医院的服务宗旨是‘质量第一,病人至上’,把车位留给患者,也是我们服务宗旨的体现。”

2013年,泰山医学院附属医院新启用了综合病房楼,该综合病房楼为泰安市医疗界面积最大的综合病房楼,建筑面积65062平方米,配备有先进的中央空调系统、太阳能集热系统、能量监测管理系统等,设施先进,配置一流,极具现代化、智能化和人性化。不仅能最大限度满足住院患者的检查、治疗、手术、出院结算等多种功能,又可以实现停车、就餐、住院、治疗的一体化。它的启用不仅提高了泰医附院的服务承载能力,更为泰城人民创建了一个舒适便捷的就医环境。

2015年2月,泰山医学院附属医院一号病房楼完成装修改造,新的急诊中心投入使用,呼吸内科、肾内科等科室完成搬家工作。刚刚启用的一号病房楼环境焕然一新,同时涵盖急诊、住院、手术、检查等多种功能,全新高速电梯、中央空调系统、化验检查等设施齐全,患者就医治疗十分方便。

## 安全设施完备, 患者就诊安心

泰山医学院附属医院管理不断创新,为了保证患者就医的安全性,医院在信息化建设、数字化建设及安全性建设方面投入颇多。在综合病房楼内部,安全出入口是第一道门禁,近400

个摄像头可以检测到每一个公共区域人员的出入和活动情况,可以最大限度地保障就医安全。

为了防止新生儿被盗,泰山医学院附属医院在全省率先使用婴儿防盗系统,孩子出生后,医护人员会在孩子的脚腕绑上一条脚环,里面有孩子的基本信息和感应芯片,系统设定了婴儿活动区域,如果婴儿超出一定的距离范围,警报系统就会报警。病房门在关闭的情况下,有人抱着脚环的婴儿出门,警报系统报警的同时,病房门也打不开。这一创新受到家长纷纷称赞,表示自己的孩子安全有保障,晚上可以安然入睡。

另外,在病房每个厕所里,医院均安装了紧急呼叫系统,患者如果在厕所出现眩晕等意外情况,可按下紧急呼叫按钮,护士站就会看到相关信息,并及时做出处理。

消防设施先进齐全,安装有自动喷淋灭火系统、高压细水雾灭火系统和室内消火栓、灭火器,设有专门的消防电梯、消防疏散通道,功能更强大,安全有保障。

在电梯、卫生间等部位,均有无障碍设计,如无障碍电梯内有语音提示,并有专为乘坐轮椅人士设置的电梯按钮;每个楼层和病区均有无障碍卫生间,便于行动不灵活的患者和老人如厕。

## 看病先预约, 方便市民就诊

分时段预约门诊是泰山医学院附属医院一大特色,从2010年起,这一先进的就诊方式开始逐步实施,当时通过118114系统进行预约挂号,2012年,在原来118114电话预约挂号及网路预约挂号的基础上,建立了功能完善的院内网络预约信息平台,并将“平台”嵌入所有门诊、病房、医生工作站和门诊办公室、大厅总服务台、各诊区等工作站,实现了电话、现场、网络、诊间等7种形式的预约诊疗方式。患者预约的时间可具体到几点几分,这样患者可以在规定时间之内前来就医,节约的患者等待时间。

有些患者来医院,不仅要看门诊还要做超声、CT等辅助检查,针对这一特点,泰山医学院附属医院还开展了“打包”预约,患者在预约诊疗的同时还可预约检查,实现就诊、检查打包式服务,成为泰山医学院附属医院的特有服务项目。

以产科为例,孕妇产检时有



尖端技术。



精心护理。



先进设备。



优美环境。

时会进行超声检查,原来两项检查孕妇都要等待,“打包”预约后,孕妇检查完前一项可以不用排队检查下一个项目。今后,泰山医学院附属医院会进一步落实“打包”预约,如果患者需要住院,医护人员可以提前为患者安排好病房。

记者也利用网络预约体验了一下预约门诊。在泰山医学院附属医院官方网站首页左上角有医疗预约服务,点击之后可以选择科室,在相应科室里找到医生,确定就诊时间。预约者填写完患者信息后再点击确认信息就完成预约,整个过程不到5分钟就结束,确实非常方便。

## 各科室骨干医师轮流坐诊, 保证每天都有专家

门诊是患者就诊的第一道关口,为确保门诊质量,泰山医学院附属医院规定,住院医师不允许看门诊,所有出诊医师必须具有主治医师以上资格,而且,保证一年365天全年开诊,每天都有专家坐诊。

在泰山医学院附属医院门诊楼大厅,设置了总服务台,随时为患者答疑解惑,指导就医。大厅里有供人们方便取用的轮椅,为行动不便的患者提供了方便;此外还有免费手机充电站、休息区、饮水区、自助查询区等,人性化的服务,高超的医术和高尚的医德,让患者们纷纷点赞。

持续改进服务质量是泰山医学院附属医院管理创新的主要内容。2014年6月,医院在急诊科专门开设胸痛门诊,主要针对急性冠心病患者开通就诊绿色通道,为急诊溶栓、急诊介入工作赢得时间。截止到2014年底,已经成功为50余名急性冠心病患者实施了及时救治,从患者入院到实施球囊扩张,平均只需56分钟,而标准时间是90分钟,有效节省了急救时间,成功挽救了患者的生命,充分体现了该院“时间就是生命”的急救理念。

另外,医院各个科室更加细化,以骨科为例,目前医院骨科进行专业细化,分为关节、脊柱、创伤等多个专业,患者就诊方向更加明确,得到的服务更加专业。目前,精细化诊疗正在覆盖全院各个科室。

2015年,泰山医学院附属医院将继续以患者为中心,实现服务升级、软硬件升级、品牌升级,为患者打造优质、高效、方便、价廉的医疗服务,为本地区群众的健康事业做出新的更大的贡献。