



这一年，金乡县人民医院办了这些实在事，满满都是福利

本报记者 李倩 康宇 通讯员 孟丽 韩建

雄关漫道真如铁，而今迈步从头越。近年来，金乡县人民医院在改善患者就医、住院条件和提升治病救人的能力上做出了不懈努力。在过去的一年里，通过对药品和耗材进行带量降价采购，和省立医院合作，扩大院前急救范围、依托互联网提升服务……把“让患者满意”的理念深植到医院每个服务窗口和医务人员的一言一行中。

家门口看名医



他山之石，可以攻玉。2016年，金乡人民医院加入山东省立医院医疗联合体，100余名科主任、护士长相继到省立医院学习，并逐步尝试和医院的实际情况相结合，让先进的技术和管理经验在金乡落地开花，持续提升患者就医舒适度。

“俗话说，百闻不如一见，去省立医院之前也了解过他们的医疗体系和管理方式，如今能亲眼见证，印象更加深刻，每一个科室都有自己独特的文化建设，特别温馨。”在省立医院学习半个月之后，ICU护士长寻庆美发出这样的感

叹。在金乡县人民医院医生逐步走出去的另一面，是医院里也越来越多出现省立医院专家的身影。

“通过外出学习，和省立医院的专家建立了良好的联系，专家带来了先进的技术，平常的一些复杂的手术在金乡就能做，这样患者少跑腿，手术费用大大降低。”神经外科副主任医师王魁介绍，省里专家来到医院坐诊，受益最大的是患者，不仅病症得到了治疗，在家门口做手术，也减少了来回奔波以及陪床人的费用。

“医院加入山东省立医

院医疗联合体，前期各个科室相关负责人已经相继到省立医院学习，学习科室先进的管理理念、经营理念，搭建起专业技术合作、学术合作的渠道。”金乡县人民医院医务科副主任姜向聪介绍，由于制度、设施等方面的条件不同，要将省立医院先进的经验和先进技术落地到金乡还需要时间。2017年，医院将继续派遣专业骨干到省立医院进修，这是一个人才储备的过程，院方的要求是每位进修的人员要与进修医院建立良好关系，并寻求进一步的合作机会，这是一个厚积薄发的过程。

提升就医满意度



为了提升患者就医满意度，医院不断优化再造服务流程，创新诊疗模式，因地制宜，内外结合，以改善医疗服务为抓手，确保医疗质量和安全。通过加强对患者身份识别的准确性，并进一步完善和加强急诊患者首诊负责制，危重患者报告与管理制度，死亡病例、疑难病例、术前病例讨论制度，疑难手术审批制度。在抓好三级查房的同时，每周组织院内专家进行联合查房，对现病历、归档病历进行检查。保证了医疗过程按制度化、规范化、标准化进行。坚持每月、每季度召开医院质量管理分析专题会议及科主任、护士长例会，

对在质量检查中发现的问题进行集中反馈，针对频发及突出问题进行重点总结分析。鼓励开展高质量病例讨论及多学科会诊，努力提升专业技术人员的理论和技术水平。同时修订了病历评价标准，规范各项医疗文书的书写，加大对乙级病历、低级错误的处罚力度。充分发挥院感三级管理组织的作用，坚持夜间查房和下午小查房制度，有效的提高了医疗质量。同时妥善处理医疗投诉、纠纷，保证了医院正常工作秩序。

同时，医院在深入开展优质护理服务的同时，通过不断密集的培训 and 考核，在短时间

内大大提升了医院的护理质量，推广的“SBAR标准化医护沟通”，获“山东省优秀标准化沟通案例二等奖”。医院继续开展“万名医师进农户”、下乡义诊、社区服务等活动，让群众在家门口享受到良好的医疗服务。在对出院病人进行回访的同时，由创满办牵头对住院患者开展满意度调查，对群众反映强烈的问题进行重点跟踪调查，先后整改问题181项，全院满意度从4月份的82%提高到91%。

2016年，金乡县人民医院再次获评全国百姓放心示范百佳医院，并被国家卫生计生委医政医管局授予2016年度改善医疗服务示范医院。



掠影 2016

依托互联网便捷就医



2016年11月1日，金乡县人民医院“掌上医院”上线启动，标志着金乡县人民医院开启移动医疗服务新模式，更好地为患者提供“院前、院中、院后”全方位的医疗指导服务。

“目前，‘掌上医院’功能丰富，涵盖了医院、科室、专家简介、预约挂号、医生排班等内容。”金乡县人民医院信息中心主任徐海涛介绍，“掌上医院”是运用手机移动互联网技术，整合医疗资源，简化就医流程的智慧医疗新模式，将为社会大众提供预约挂号、智能导诊、

报告单自助查询等服务。患者在家即可选择专家、咨询病情状况，预约就诊时间等，减少患者往返医院次数和排队候诊时间，进一步解决群众看病“三长一短”的问题。

2016年，医院还启用了PACS系统，使医院磁共振、CT、放射、B超、胃镜、病理等图像实现了数字化存储及传输，优化了病历就诊流程。徐海涛介绍，PACS系统的运行同时为医、教、研提供了快速、准确、实时、高质量医学影像及诊断报告等综合信息，有

助于全面提升医院的诊疗水平、服务能力及管理水平。

“2016年，医院全面推进医院信息化建设，通过信息化系统的建设与运用，我们不仅仅实现了医院内部信息化管理的流畅，同时也极大的提高了医院的综合管理水平，医院的运营效率等也得到了极大的提升。”金乡县人民医院院长代桂兰介绍，通过信息化建设，有效的实现了科室之间的信息沟通，提高了效率也节约了病人的时间，而随着医院内部网络的持续升级，医

院的综合效率也在逐步提升。

代桂兰表示，互联网+模式的兴起，使移动医疗已经成为目前医院信息化的最紧迫话题，医院引入‘掌上医院’这也符合当前医疗行业逐步转向以患者为中心的信息化建设模式，实现由院内信息化到院外信息化、打通医院、医生和患者多重关系的高效、便捷通道，这对医院进一步整合各种资源，提升服务效率水平，构建和谐医患关系必将起到十分重要的促进和帮助作用。

降低成本惠及群众

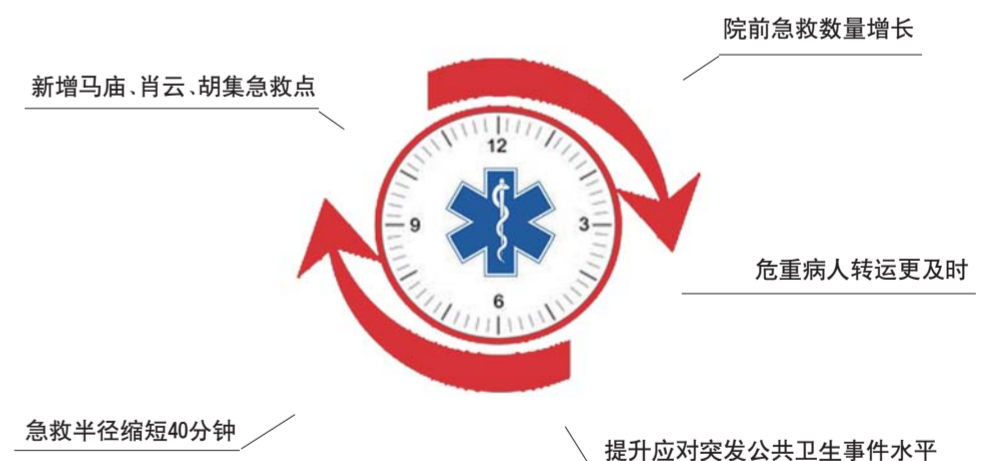


为惠及广大人民群众，医院通过对药品、卫生材料实行“带量采购”（对中标药品、材料价格统一上浮后购进）、严格控制药占比、患者人均用药、严把材料入口关等措施，切实减轻了患者负担，让人民群众真正得到了实惠。2016年4月份实施以来，通过对卫生材料带量采购，针

对上级政策变化和医院发展需要，对药品和耗材均进行了带量降价采购，合理控制药品与材料在收入中的比例。全年住院患者次均费用下降454元，药占比比2015年下降3.55%。同时，医院还改造扩建了妇产科门诊、康复病房，搬迁改造了体检中心，有效增加了就诊、体检人次。全年健康查体

12350人次，同比增长8.5%；妇产科门诊13.1万人次，月突破一万人次，同比增加4.4万人次，增长50.6%；妇产科彩超完成8.98万人次，同比增长61%；胎儿监护室完成3.04万人次，同比增长63%；妇科特色门诊4.97万人次，同比增长120%。

急救半径缩短40分钟



济宁金乡新增的马庙、肖云、胡集3个乡镇急救点自启用以来，院前急救数量有了明显增长，将金乡县边远乡镇的院前急救服务半径缩短了40分钟，更好地实现急、危、重病患者的急救医疗和快速转运。

“我们院前急救目前配有救护车6辆，3个新增急救点各有1辆，增加医疗10人，护理6人，救护车实行统一指挥，统一标识、统一编号。为防止违法违规使用救护车现象，规定救护车只作为日常院前急救、突发灾害和公共卫生事件现场急救专用。”急诊科副护士长杨美香表示，为了第一时间

抢救生命，严禁将救护车从事与急救无关的工作。救护车出诊时必须按要求配置急救装备，不符合配置要求的车辆一律不作为救护车使用。自从金乡马庙、肖云、胡集3个乡镇急救点启用以来，院前急救出车平均每天增加4—5次，急救数量有了明显的增长。

“新增三个急救点启用后，医院急诊科真正形成了院前急救、院内救治、重症监护为一体的完善的急救服务体系，实现了急救一体化、抢救现场化、技术现代化的急救医学模式。”金乡县人民医院院长代桂兰介绍道，新急救点的

启用，实现了突发性公共卫生事件的紧急调度和院前急救，为患者赢得宝贵的抢救时间，将起到十分重要的作用。

据了解，金乡县新增的三个乡镇急救点，是根据市急救网络建设要求，依托金乡县人民医院的综合实力，以派出的方式设置的。将医疗急救服务向农村延伸，缩短院前急救服务半径，极大地提高金乡县急救、抢救和医疗服务的能力，更好地满足金乡县城区及边远乡镇人民群众医疗救治的需求，全面提升济宁市南部与外省市接壤地区应对各类突发公共卫生事件的总体水平。