

城市建设工作情况发布会昨举行，通报2017年及今后五年计划安排

## 未来五年，烟台拟建大外环快速路

C02

### 交通、公安联动执法整治 合力打击各类交通违法违规行为

本报3月14日讯(记者 张琪  
通讯员 张立峰 曲在超 谭青海)

14日晚，烟台市交通运输部门会同公安交通管理部门联合开展专项执法整治行动，截至晚10点，共计查获无证经营黑车13辆，收缴各类非法营运出租车标志150余件，有效净化了道路客运市场经营环境。

记者从市交通运输部门获悉，14日晚的专项整治行动标志着今年全市的“平安行·你我他”道路交通秩序整治活动正式拉开序幕，市交通运输局运管处和监察支队抽调精干执法力量，专门成立了四个执法工作组，分别会同市交警一、二、三、四大队合力打击市区内飙车、渣土车、超限超载车辆、套牌车以及无证营运黑出租等违法违规行为。

此次专项整治行动交通、公安两部门将依托交警部门执法管辖范围，对市区各主要路段进行定点布控和高密度、拉网式流动巡查，对查处的违法违规行为，依法由交通、公安两部门分别进行处理，营运车辆违法查处信息将互相抄告，进一步加大查处力度。

交通部门在此呼吁广大群众从保护自身人身安全和维护自身合法权益的角度出发，自觉抵制无证经营“黑出租”和克隆出租车，并积极向交通、公安部门提供有效线索，以便于实施有针对性的查处行动。同时，市交通运输部门也将进一步加大正规出租车市场监督检查力度，切实维护出租车客运市场良好秩序，保障广大市民人身和财产安全。



今日烟台官方微博



齐鲁壹点



新浪微博@今日烟台

### 密闭货车藏43只液化气瓶

烟台多地开展打击非法燃气经营联合执法

C03

## 烟台国际艺博会暨珠宝玉石展

红木家俱/珠宝玉石/书画/紫砂陶瓷/茗茶根雕

还有2天 官方机构 免费鉴定

3月17日-20日 烟台国际博览中心 13335012258

今日烟台C01-C04版 本版编辑:梁莹莹 美编:李艳梅 校对:周宣刚

## 暖心服务提升医疗服务品质

滨州医学院烟台附属医院多举措改善患者就医体验

本报记者 曲彦霖 通讯员 张维萍 刘玮

滨州医学院烟台附属医院是山东省政府30多年来唯一批准新建、烟威地区首家省属大型三级综合医院，也是省政府着眼提升山东半岛医疗服务功能实施的一项健康惠民工程。自2014年9月19日滨州医学院烟台附属医院正式启用以来不断提高医疗水平，多举措提高医疗品质，造福一方百姓。

### ●医务处：推广76个病种的临床路径 缩短患者住院日

医务处是医院重要的职能部门，对全院医疗业务、医疗质量、医疗技术实施科学的组织管理，检查、督促院方的方针、政策及各项规章制度的落实和实施，并将实施情况及时反馈院方，以保障全院医疗工作的正常运行，进一步确保医疗质量，确保医疗安全。

医务处责任重大，项目繁重，涉及面广。医务处处长初翠英在接受记者采访时拿出一本《医疗管理制度》告诉记者，从患者的利益出发，把标准落实到医疗行动中便是医务处日常的工作之一。尤其是患者住院期间的常规管理，医疗行为越规范，近1500名住院患者越受益。

除了常态化的工作，医务处也有“急活”，若发生重大公共事件，涉及3名及3名以上患者，医务处需要全院多科协调工作，第一时间出面组织、协调重大抢救，“近年来，重大公共事件少有发生，但时不时会有个别危急患者被送往医院，比如前阵子有个人高空坠落，伤势严重身上什么证件也没有，这种情况只能先抢救，我们就需要为他们开通‘急诊绿色通道’。”初翠英说。

“急诊绿色通道”的患者大约有200多人，医护人员接诊到各类危急重症患者时必须将挽救患者的生命放在首位。

为提高医疗质量，2016年医务处推广76个病种的临床路径，制定了最佳医疗和护理方案，患者到医院做检查按照设定好的流程进行即可，一年来近900名患者受益，平均缩短住院日1-2天，合理降低了医疗费用。

### ●护理部：“强化质量管理 提升服务内涵”病房护士回访满意度98%

护理工作虽然细小而繁琐，却是一门专业技术性很强的工作，不仅需要扎实的理论知识，更需要有丰富的临床经验，以便在处理危重、抢救病人时，能依据患者的病情作出准确判断，为患者的及时救治赢得宝贵的时间。

护理质控，护理培训，护理教学，护理科研是护理部日常的工作内容。护理部主任徐宁告诉记者全院注册护士共652人，自开展优质护理服务以来，从患者入院到出院，从服务到沟通，从给药到宣教，从态度到行为，从生理到心理……只要涉及到患者的各个环节，所有

护士都会力争做到最好。

肝胆、甲状腺、乳腺外科护士长都艳敏，每到节假日总是尽量安排其他护士回家过节，主动代班，近十年没有在家过一个完整的春节。

于汶平在护理岗位上工作了8年，去年夏天，她巡视病房时发现一名上消化道大出血处于稳定期的患者，突然出现意识淡漠、恶心、心慌、出冷汗，家属不在身边，她不顾自己7个月的身孕，立即通知医生，同时为患者建立静脉通路、吸氧、心电监护、测血压、血糖。等家属回到病房时，患者已经脱离了危险。患者康复出院时，还特意送了一面锦旗，表达对科室护理人员的感激。

护理部的服务质量直接影响着医院的形象，回访中，病房护士满意度98%，肿瘤病人去世后还让嘱托孩子把锦旗送到护士手中。

除了日常护理，护理部还推行特殊护理单元的优质护理举措，2017年1月全院开始推广一项人性化的大胆尝试，手术前家属按照要求穿隔离衣可以进手术室陪伴患者。

### ●门诊部：升级管理 缩短患者预约和等候时间

2017年3月7日上午一位老

人在儿子的搀扶下缓缓进入滨州烟台附院门诊大厅，门诊分诊导医顾华见老人双腿无力，便上去搀扶，此时老人忽然跪倒在地，顾华迅速喊来急诊科的医护人员，大家将老人抬上担架车送往急诊抢救室。

眼疾手快是门诊分诊护士和导医人员必备的素质。每天早上7点半到晚上5点半12人轮流站在门诊大厅服务台，第一时间为患者服务。吕青护士长告诉记者，门诊部为患者实行“一站式服务”，开通了许多便民项目，除了提供热水、纸笔等还专为行动不便的患者免费提供23把轮椅。春天最重要的工作就是一级预防传染性疾病，预检分诊护士为发热患者免费量体温，为超过37.5℃的患者免费发放口罩，并通过观察、询问将患者引导到相应科室就诊。

门诊部是医疗服务患者的“窗口”，门诊部副主任殷伟红告诉记者，为了解决患者“看病难、看病累”的问题，实行了多项方便患者就诊的举措。首先，规范门诊预约流程，来院就诊首先需要实名制办理“一卡通”，用于就诊、查询、缴费、预约。“一卡通”可以通过自助服

务机预约，另外还开通微信、电话、现场预约，对于需要复诊的病人，可现场预约下次就诊的具体时间，无需排队等待。

医院提供多项“人性化服务”。医院各楼层设多个残疾人专用卫生间及残疾人专用电梯，满足患者多元化需求；2016年8月，在儿童保健科诊区内开设母婴室，内配备尿布床、热水、哺乳区、沙发、空调等设施，舒适的环境为前来就诊的产妇和婴幼儿提供私密空间，可免除很多尴尬。

为提升服务质量，提高患者满意度，门诊部推行看多项优化服务措施，尽量缩短患者等候时间，如：需检验常规项目的患者上午9点前抽血，11点前就能拿到报告；上午9点之后抽血化验，保证下午2点前出结果；下午抽血化验，保证当天出结果，大大缩短了患者等待时间；核磁共振只要是下午3点30分前检查都可以当天取得结果，患者可到打印处机器自助出片，不用等到第二天；到药房取药的患者只需刷卡排队，一刷卡，药品信息直接反馈到摆药机，快速出药，广播呼叫患者去指定窗口取药即可，最终使患者满意。