

# 八项服务让您“最多跑一次”

## 章丘区人民医院“一站式服务中心”上线

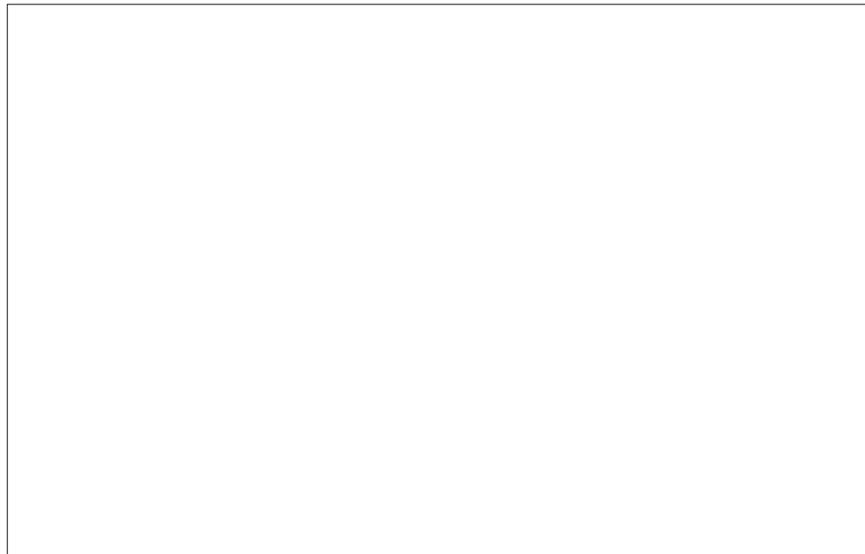
本报5月23日讯(通讯员 秦慧聪) 5月21日,区人民医院“一站式服务中心”正式启用。当天一大早,位于门诊大厅右侧的“一站式服务中心”柜台前随即吸引许多群众前来问询。

八点刚过,章丘一位市民就来到“一站式服务中心”柜台前,向工作人员咨询医保报销相关问题,同时申请病历打印。工作人员热情地为他解答相关问题,并指引他直接在柜台另一边顺利打印出了住院病历。这位市民感叹道,“真是很方便,过去问完了医保政策,还要再跑到外科楼打印病历,现在好了,一站就办好,不用东奔西跑了!”

目前医院“一站式服务中心”可提供病案打印、余额退费、检查开单、诉求服务、医保咨询、残联办证等八项服务,围绕实现“最多跑一次”的服务目标,对服务流程进行优化,减少不必要环节,

让群众走最便捷的服务路径,达到最佳服务效果。为确保各项服务达到预期效果,医院在运行前期做足各项准备,对服务流程、管理制度进行了完善,并对相关人员进行了业务培训,要求严格落实“首问负责制”,按照窗口人员服务规范要求,为群众提供高效优质的便捷服务。

“一站式服务中心”的启用,是医院深入贯彻“以人民为中心”发展理念的重要措施,院领导高度重视,在筹建过程中,多次组织相关科室外出参观,广泛征求各方意见,对方案进行反复审定,同时要求医院各相关部门全力配合,确保“一站式服务中心”各项服务职能顺利上线,力争实现让群众“最多跑一次”。从运行当天来看,中心功能达到预期目标,多项服务实现一站办好,达到了让群众少跑路,多办事的效果,切实受到群众欢迎。



“一站式服务中心”大大方便了就医群众。

# 抢救“脑卒中” 把握“黄金时间”

## 章丘区人民医院卒中中心开启绿色通道与时间赛跑

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 石剑芳  
通讯员 文莎莎

### 开通绿色诊疗通道 卒中小组24小时值守

缺血性脑卒中救治中对时间要求极高,最佳救治时间就在发病6小时之内,战胜卒中,真的是越早越好。1小时内完成溶栓再通治疗,在这些时间的保证下,可大大降低病死率和残疾率,改善患者生活质量。

为使卒中患者得到更加快速精准的联合诊治,2108年7月份,章丘区人民医院成立卒中中心,将急诊科、影像科、检验科、脑病科、介入科等联合起来,形成多学科诊治团队,开启脑卒中救治的多学科诊疗模式。并开通卒中患者急诊绿色通道,抢救各环节同时启动,大大提高抢救成功率。

据了解,能成立卒中中心的医院,要具备精准快速分诊、患者信息院前院内实时对接、专科医生与溶栓护士24小时不间断的值守以及成熟的溶栓技术缺一不可。这不仅要求医院能够进行急性脑血管疾病的常规治疗,还必须具备高难度的动静脉溶栓、桥接取栓等综合救治能力,能够第一时间开通卒中中心转诊患者的绿色通道。

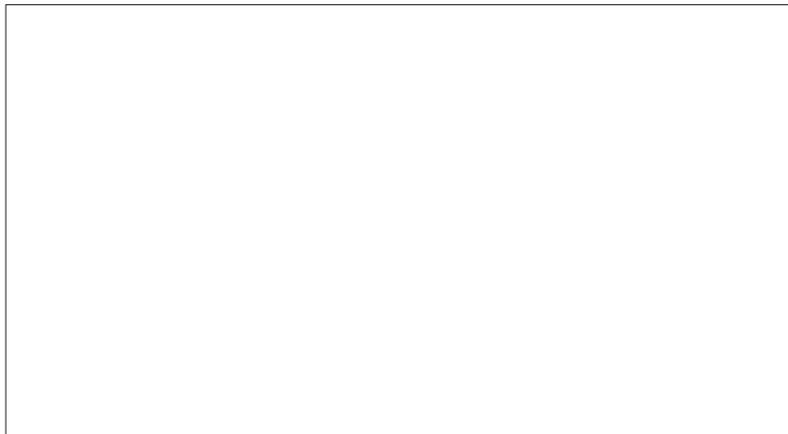
### 简化抢救流程 最短抢救时间9分钟

“在脑卒中治疗过程中,时间就是大脑,我们医院建立卒中中心开通抢救绿色通道,就是为卒中患者的抢救争时间。”该院综合事务办公室、卒中防治组组长、神经内科一科主任靳晓华告诉记者。

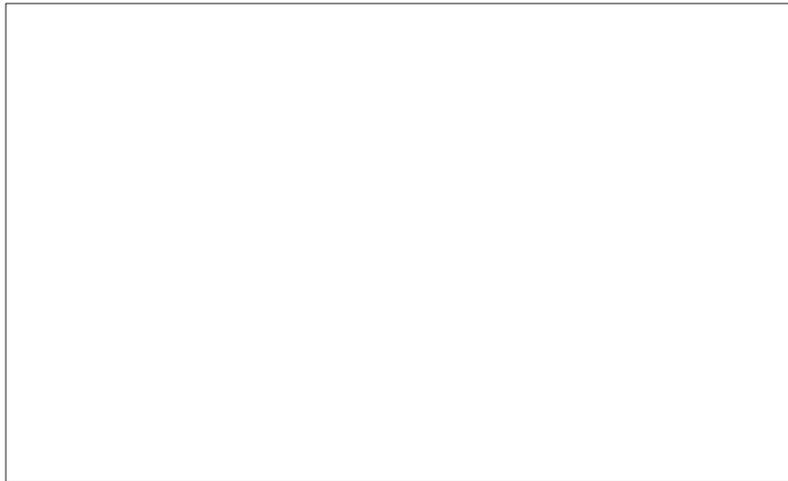
该院不断优化急诊绿色通道流程,简化挂号、初诊、分诊、检验、影像检查、取药、交费、治疗和会诊等许多环节。多学科联动协同治疗,大大缩短了患者到达医院后静脉溶栓的时间。一旦判断患者为脑卒中,立刻进行静脉溶栓,让更多的病人获益。

2018年11月份,家住高官寨街道的宋女士突发脑卒中,急诊科接到电话后,立即派出救护车,并通知卒中小组立即启动卒中中心绿色通道应急预案,并做好准备工作。同时,急诊医生接到患者后,将病人生命体征信息、基础查体情况以及身份证信息及时反馈到卒中中心,各科室人员各司其职有机结合。患者到达医院后,无论是办理住院手续还是做相关检查都畅通无阻,整个

“每拖延1分钟,就有190万脑细胞死亡”,脑卒中也称脑中风,包括缺血性和出血性卒中,是目前我国致死率和致残率第一的疾病。章丘区人民医院成立卒中中心开通绿色就诊通道,简化就诊流程,把控DNT(患者入院到溶栓开始的时间),并加入济南脑卒中急救溶栓地图,用优质的诊疗技术守护辖区及周边患者的脑血管健康。



章丘区人民医院卒中中心成立大会。



患者紧握医生的手表示感谢。

抢救过程用时不足半小时。

“建立卒中中心后,我们医院对卒中中心急诊绿色通道进行优化,急性脑梗死静脉溶栓平均时间由原来70余分钟缩短至30分钟以内。其中,溶栓患者中DNT最短9分钟,平均30分钟左右。在此期间,符合溶栓条件者溶栓率达80%左右,在全国卒中防治中心排名靠前。”靳晓华介绍道。

### 急性大血管闭塞 介入取栓是疏通保证

急性缺血性脑卒中,很大一部分是急性颅内大血管闭塞引起,病情危重,不及时治疗开通,患者非死即重残,单纯静脉溶栓开通率低,此时静脉溶栓的同时,需立马采取脑血管造影术,评估溶栓开通效果,若未开通则立即介入机械取栓,再通率能达到80%以上。该院神经介入科自2018年7月开始开展介入机械取栓术,目前完成近80例,总有效率达70%以上,无论是数量还是开通率、有效率都处于全国前列,介入机械取栓术的成功开展,标志着该院已具备高级卒中中心的能

力。

“在急性脑卒中急救流程中,急诊医生病情评估至关重要,一经判断患者考虑颅内大血管闭塞,不管是否适合静脉溶栓,都要立即开启介入机械取栓流程,记得当时第一位取栓的患者是一位女士,有房颤病史,突然间意识不清,不言语,双眼向右侧凝视,左侧上下肢瘫痪,小便失禁,发病1小时到院,当时考虑患者由于心脏栓子脱落造成的颅内大血管闭塞,有静脉溶栓禁忌,立即启动绿色通道,直接取栓。该病例从入院到取栓完成共耗时90分钟,术后病情立马恢复,没留任何后遗症。”神经介入科主任陈方树回忆道。同时指出,介入机械取栓是静脉溶栓治疗的有效评估和坚强后盾,虽然机械取栓时间窗可以延长到6—24小时,溶栓禁忌时也可以实施,但时间就是大脑,越早开通效果越好,溶栓与取栓要并联,而不是等待溶栓效果不好时才启动取栓。

### 突发卒中迅速就医 谨记两个“120”

2018年10月28日,济南市卫生和计划生育委员会召开济南市脑卒中防治联盟成立发布会。会上,济南市脑卒中急救溶栓地图发布,首批确定33家脑卒中急救医院,其中26家医院可以溶栓、取栓。章丘区人民医院是15家市区级医院具有缺血性脑卒中急救静脉溶栓能力的医院之一,同时该院兼具动脉取栓救治能力。

“通过积极的防控可以有效控制引发脑卒中的危险因素,降低发病率。”靳晓华提醒,预防脑卒中要注意以下几点,首先要控制好高血压、高血脂症、糖尿病、心血管疾病等引发脑卒中的危险因素;其次是养成良好的生活方式,戒烟,避免饮酒过量,少吃重盐的食物,少吃高热量,高脂,高糖的食物,不熬夜,并且进行有规律的锻炼都可以有效降低引发脑卒中的风险。

另外,陈方树提醒广大市民,记住“中风120”口诀,关键时刻能救命:“1”是指看1张脸,如是否突然出现口角歪斜、不对称症状;“2”是指查2只胳膊,如是否存在平行举起、单侧无力情况;“0”是指聆听语言,是否言语不清、表达困难。如有上述突发症状,市民要警觉中风可能,及时拨打120急救电话,尽快到医院就诊。