



T49

医疗服务

齐鲁晚报·齐鲁壹点
记者 孙淑玉
通讯员 李丹丹
王茜玮

2020年,注定不凡,砥砺前行是医护工作者的坚持;六十八载风雨路,厚德精医,一丝不苟是烟台市口腔医院全体员工的信条。展望未来,精益求精,是烟台市口腔医院的执着追求。

行远自迩,踔厉奋发。以创新谋发展,在数字化口腔方面奋发图强;以人性化促服务,致力给患者提供有特色且舒适的就医体验;以公益成大业,在履行社会责任的途中精益求精。正是这样的坚守和付出,让烟台市口腔医院成了百姓心中最值得信赖的“口腔卫士”。“厚德仁爱,精诚卓越”“员工幸福,患者满意”,未来他们还将在更多领域求变、求新、求精,力争给患者提供更满意的诊疗服务。



“孝口福”关爱无牙老人公益项目,为老人们带来好口福。



数字化种植手术给患者带来微创舒适、精确度高的就医体验。

烟台市口腔医院: 做市民信赖的口腔健康“守门人”

勇争先: 数字化口腔技术 居国内领先位置

作为山东省口腔临床重点专科,“十三五”期间,烟台市口腔医院着眼以完善构架、整合资源、彰显特色、强化优势为导向,形成在学科关键技术、特色技术及适宜技术等方面具有较强应用能力和创新能力的省、市级重点专科。尤其是数字化新技术、新项目方面,已跃居同期国内领先位置。

近年来,随着科技的进步,数字化技术正改变着传统口腔医学。以此为契机,2016年5月烟台市口腔医院成立省内第一家口腔数字化工作室,采用口腔CAD/CAM技术、数字化印模技术(口内扫描仪)、增材制造技术(3D打印技术)及手术规划设计软件等先进技术,开展固定义齿修复、活动义齿修复、种植修复、美学修复、隐形矫治、种植手术规划导板制作等项目。不仅给患者带来微创舒适、精确度高、诊疗时间短的舒适就医体验,也让患者能最大程度地参与到口腔诊疗的每个环节中,将决定权放手给患者,大大提升了患者的满意度。

不仅如此,近年来烟台市口腔医院在即刻种植修复技术、计算机导航种植技术、ALL-ON-4在牙列缺失种植修复中的应用、动态导航牙种植术、光动力治疗仪治疗种植体周围炎、半导体激光在种植维护中应用、3-shape口内扫描及数字化设计软件在种植导板及修复中的常规应用等新技术新项目,也跃居同期国内领先位置,临床效果良好,在国内享有较高声誉。

墙内开花墙外香,凭借精湛的技术与优良的服务,烟台市口腔医院在业界享受声誉的同时,也逐渐成为烟台口腔领域的一张“名片”,让更多人通过口腔了解烟台,认可烟台。

注重精进自身诊疗技术的同时,烟台市口腔医院勇担责任,在口腔数字化领域也努力贡献自己的力量。作为唯一一家地市级口腔专科医院,2015年-2017年连续三年在中华口腔医学会的CDS全国年会上主办“一步一步做好数字化种植修复”培训班,提升了医院在全国口腔界的知名度。

2016年以来,烟台市口腔医院引进数字化软件及设备5套,开展数字化种植新技术4项,开展临床基础研究项目10项,举办培训班学习班10期,培训学员约2000人。2017年,烟台市口腔医院数字化口腔种植获评山东省临床特色精品专科。这些成绩的背后是无数烟台市口腔人的付出,也是他们勇于争先、拼搏奋斗精神的外化。

保舒适: 特色服务给患者 家一般的体验

不但要看好病,还致力于给患者家一般的体验,近年来烟台市口腔医院在提升服务质量方面下苦功,改善诊疗服务过程中的点滴细节,以期给患者更好的就医体验,让患者满意不是句简单的口号,而是深深印刻在烟台市口腔医院人心里的“金标准”。

烟台市口腔医院特设口腔健康服务部,每天安排专职人员在诊区巡回,往返医患之间查看就诊秩序、候诊环境等,主动发现问题当场为患者解决,减少患者的盲目往返。同时将发现的问题及时反馈给相关科室,有效优化服务流程。下设咨询、分诊台,为患者提供咨询、导诊、签到、预检分诊、转诊、预约登记、健康宣教和特殊病人陪诊等工作,为35岁以上患者测量血压,为患者就医提供一站式服务模式。每年完成个性化贴心服务近四百余次,患者服务实现从主动服务到感动服务的转变,全方位提高患者就诊的获得感。

为方便老年患者就医,医院一楼设立老年口腔科和口腔综合科,为60岁及以上老年患者开通“就医绿色通道”,老年患者只需挂一次号,牙体牙髓、口腔修复、牙周、口腔黏膜、口腔种植等多学科专家齐上阵,为老人提供全面、综合的诊疗方案,让老年患者不用多跑腿就能轻松看好病。

儿童口腔科建立舒适化诊疗门诊,采用无痛麻醉、镇静、全麻技术,为低龄儿童重度龋及牙科恐惧症儿童、特殊儿童开展口腔疾病高效的临床诊治,让小患者在无痛、舒适的状态下完成口腔治疗。近四年,烟台市口腔医院开展舒适治疗约3000例,获得患者和家属的一致好评。

以新病区建设为契机,烟台市

口腔医院推行无家属陪护管理。13岁—65岁患者由经规范化培训的医疗护理员、护工等专业人员承担患者生活护理,提供标准化服务,减轻了家属的陪护负担。此外,还为每位住院患者配备一台PAD,责任护士实现在床边进行健康宣教和入院指导,协助查询医保政策、住院费用和化验结果等,快捷高效又让患者住得安心。这之外延续护理服务也在升级,如正颌患者、唇腭裂患者的术后随访及复查提醒也被排上了日程。

技术与服务不分家,以服务促发展。“医院服务无小事,要狠抓每一个细节。”这是烟台市口腔医院在不断提升服务过程中的自我要求。坚持以患者为中心,不断优化服务流程,提升患者就医体验,烟台市口腔医院打造出了具有口腔专科特色的患者服务体系,并将服务理念融入患者就诊的全过程,推动医疗服务建设向更高水平发展。

守初心: 坚持回馈社会 打造专属口腔公益品牌

永攀技术高峰,争做行业前行者的同时,加强内部管理与服务意识,力争给患者个性化、舒适化的诊疗体验。在这之外,作为市牙防指导中心、市口腔医疗质量控制中心和市口腔医学会会长单位,烟台市口腔医院坚守初心,牢记使命,积极履行社会责任,打造出一批特色口腔品牌项目。同时,他们还在脱贫攻坚及口腔健康宣教方面默默贡献着自己的力量。

医院承担部分公共卫生职责,肩负烟台地区居民的口腔健康促进和口腔疾病防治任务。结合自身专业优势,开展特色宣教,推动了全市口腔健康事业发展。

为提升老年患者的生活质量,烟台市口腔医院开展“孝口福”关爱无牙老人公益项目。2016年4月起,为烟台市集中供养及分散居住的无牙老人免费镶装义齿,在省内首次立项。至今,先后为海阳、开发区、蓬莱、栖霞、莱阳、龙口、牟平、高新区、昆嵛山、招远、莱州、长岛12个地区的88位无牙老人免费镶装全口义齿,恢复老人咀嚼功能,让老人感受到社会关爱。

积极推行“健齿情·海岛行”

长岛居民口腔健康促进项目,改善长岛居民的口腔健康水平。2018年9月,与中国牙病防治基金会合作,将“全球零蛀牙联盟中国行动”引入长岛,在全岛利用3-5年时间对全岛居民进行全生命周期口腔健康教育和健康干预。同时落地儿童龋病综合管理模式和长岛成年居民牙周健康管理两个研究项目,不断改善长岛居民的口腔健康水平。

在中华慈善总会、烟台市慈善总会的大力支持下,2016年“微笑列车”活动项目在烟台市口腔医院正式启动,先后为百余名唇腭裂患者进行了免费筛查,为其中符合条件的18名唇裂患者、74名腭裂患者进行了免费手术,节约治疗费近百万元。烟台市口腔医院以实际行动帮助他们重获健康,重拾美丽笑容。

关爱特殊群体,烟台市口腔医院从未停止。2017年,烟台市口腔医院联合烟台市福彩中心共同开展“来自星星的微笑”项目,每年筛选10名适合全身麻醉下进行口腔治疗并符合项目救助条件的孤独症儿童或智障儿童,施行免费全麻下儿童口腔治疗。该项目已陆续为300余名“星星儿童”免费口检,其中20名符合条件的患儿接受了免费全麻儿童口腔治疗,并有力促进了全麻下儿童口腔治疗成为医保支付项目。

2020年是全面建成小康社会目标实现之年,是全面打赢脱贫攻坚战收官之年,助力脱贫攻坚,烟台市口腔医院也从未停歇。响应中华口腔医学会号召,每年参加“口腔健康促进与口腔医学发展西部行”公益活动,6名资深医师担任志愿者,扶持青海、陕西、广西和内蒙古自治区等地的口腔医学发展。参加市卫健委“东西扶贫协作”工作,先后委派两名医生到重庆市巫山县支医扶贫。

于舰斌医生还资助当地贫困儿童,被巫山县中医院授予“鲁渝协作健康扶贫标兵”荣誉称号。

恪守工匠精神,将每一次的治疗和手术当成精品来做,全方位提升服务水平,给患者更好的就医体验,在此基础上积极履行社会责任,打造专属公益品牌,用心的服务、精良的品质,让烟台市口腔医院成为市民心中最放心的医疗健康“守门人”,未来他们还将引领区域医疗航向,以更精准而舒适的服务让更多人受益其中。



老年口腔科为老人提供全面、综合的诊疗方案,让老年患者不用多跑腿就能轻松看牙。