



找记者 上壹点

读者热线>>>

0531-85193700

13869196706

开栏语

群众哪里不满意，就在哪里下功夫。聚焦医疗服务中的难点、堵点问题，济宁市第一人民医院开展“群众看病就医满意度提升”专项行动，围绕7个方面提出25项提升群众满意度的具体举措。即日起，本报开设专栏，深入进行专题报道，第一篇推出“济宁市第一人民医院知名专家团队诊疗模式，让更多患者享前沿医疗资源”。

破解“看专家难”，济宁市第一人民医院名医“组团”出诊运行近4个月，累计服务2万余人次



提升群众满意度

市一院在行动①

记者 李从伟
通讯员 胡安国 李倩

如果是疑难病情，即使挂不上专家号，患者也能享受到优质的专家服务。

济宁市第一人民医院探索推出知名专家诊疗团队服务模式，依托百年老院的名医资源，由名医牵头，抽调科室骨干医疗资源成立名医工作室，患者由以往直接挂知名专家号，改为直接挂知名专家领衔的专家团队号，专家“组团”为患者服务，把优质医疗资源匹配给最需要的患者，让疑难病人、危重病人及时得到专家的救治。

没挂上专家号

但全程享受到专家服务

近日，济宁市第一人民医院东院区肝胆外科病房，马女士静静地守护着躺在病床上的父亲，看着父亲的气色日渐好转，心里“宽绰”了很多。

“父亲做的是胰十二指肠切除手术，是个大手术，做了6个多小时。”想起来7天前父亲手术的情景，马女士仍有些担心。

原来，今年6月初，马女士父亲身体感觉不适，来到济宁市第一人民医院肝胆外科就诊。“看病就是想找个好医生，心里才有底。”马女士直言，当时就是奔着医院的名医乔森

来的，可当天他并没有坐诊，心里有些失落。现场坐诊的医生告诉马女士，如果患者病情特殊的话，即使挂不上专家号，在后续的治疗过程中该专家也会为其服务。

就这样，在做完常规检查后，马女士给父亲办理了住院手续。让马女士欣慰的是，在接下来的住院期间，从病情诊断到确定最佳治疗方案，再到长达6个小时的手术，名医乔森都全程参与，这让自己吃了一颗“定心丸”。如今，看到父亲术后恢复良好，马女士悬着的心终于落了地。

发挥团队力量

优质资源配置给最需要的患者

马女士口中的乔森就是济宁市第一人民医院副院长、肝胆外科专家乔森，他是乔森名医工作室的主任医师，也是肝胆外科知名专家诊疗团队的领衔人，擅长肝胆外科疾病的诊治，多次成功完成巨大肝癌、巨大肝血管瘤、肝门部胆管癌、复杂肝内外胆管结石手术、胰十二指肠切除

等手术治疗，在该领域有着很好的口碑和影响力。

“现在老百姓说的看病难，并不是真难，而是找个好医生、好专家难。”乔森告诉记者，专家门诊时间有限，就会出现“一号难求”的情况。而成立知名专家诊疗团队后，即使患者没挂上我的号，如果病情严重，团队



依靠名医工作室，推出“专家团队号”。



专家组团，为患者服务。

量，能让患者最大化享受名医的服务。

“我大部分时间都是在手术台上，有时候，一天要做十几个小时的手术，这样一来，坐诊的时间就很少了。”同样忙碌的，还有妇科王长河名医工作室的牵头人王长河。

“一些简单的病情，团队其他成员就能解决，没必要再找我，团队成员解决不了的疑难病症，我会第一时间靠上去。”王长

院内层级诊疗服务

7大专家团队提升就医体验

根据门诊部问卷调查结果显示，患者对知名专家团队的服务满意度达到97.75%；团队成员普遍认为知名专家对自己的诊疗能力起到了指导带动作用；所有团队的疑难重症患者占比有明显增加，极大提升了老百姓就医体验。

“知名专家诊疗团队服务模式是将优质资源匹配给需要的人，让疑难、危重病人及时得到专家的救治，更好为患者服务。”济宁市第一人民医院门诊部主任王海明介绍，团队成员配备若干由主任医师、副主任医师和主治医师等不同层级医生。初诊时，患者可随机选择一名团队医生来评估病情，进行相关检查、检验，如果病情不复杂，为常见病、多发病，此医生完全可以解决。如需要手术，患者可随机选择一名团队医生预约住院，完成术前准备后由团队主要

成员进行手术。如果就诊过程中医生评估认为病情复杂、难以诊断或治疗效果不佳时，则会优先转诊预约到团队核心专家，来做进一步诊治。通过分层的诊治，打通疑难患者救治的绿色通道，进一步提升门诊的服务能力，提升老百姓的就医体验。

“建立和扩大知名专家诊疗团队服务模式，探索建立医院内部层级就诊模式，是落实国务院医改方案中提出的分级诊疗工作重要举措，同时这也是公立大医院应该承担的责任。”济宁市第一人民医院党委副书记、院长钟海涛介绍，该模式运行4个多月来，形成了良性的层级转诊机制，也充分发挥了知名专家的龙头作用，通过团队间的“一条龙”服务，不仅提高了团队成员的诊疗能力，也使其起到更好的“传帮带”作用。

钟海涛介绍，截至6月16日，济宁市第一人民医院已陆续推出产科“韩英杰工作室”、妇科“王长河工作室”、肝胆外科“乔森工作室”、泌尿外科“鹿占鹏工作室”、心内科“任长杰工作室”、神经内科“闫中瑞工作室”、眼科“冯洁工作室”等7大名医专家团队，累计完成诊疗服务达到23044人次。“下一步，济宁市第一人民医院将进一步通过完善团队内部的层级诊疗的转诊机制，改革创新对知名专家团队的管理、绩效考核和奖惩机制，最大限度地发挥各级医务人员的工作积极性，为人民群众提供更加优质的医疗服务。”



扫码下载齐鲁壹点
找记者 上壹点

编辑:于伟 组版:李腾 校对:刘凯平