

# 好服务做到群众心坎上

## ——市人民医院东昌府院区持续满足群众就医需求

■ 鞠圣娇 李春艳

“昨天晚上下了班到医院流感门诊看病,确诊是甲流,回家就吃上了药。”1月2日,张玲(化名)在流感症状得到有效控制后,一身轻松地投入工作。这得益于聊城市人民医院东昌府院区在该院急诊科的24小时流感门诊。

开设24小时流感门诊是市人民医院东昌府院区(以下简称“东昌府院区”)应对冬季呼吸道疾病高发的具体措施,也是东昌府院区持续满足群众需求的重要举措。近年来,东昌府院区不断提升服务能力,推行各项便民举措,满足群众多样化的就诊需求。

### 引入专家,丰富优质资源供给

1月4日,泰山学者青年专家脊柱外科相宏飞博士将到东昌府院区坐诊、手术,消息一发就有不少患者通过电话预约,希望能与专家面对面交流病情。

在家门口看名医是群众朴素的心愿。东昌府院区与国内、省内多家医院合作,邀

请上海复旦大学附属华山医院顾玉东院士工作室成员、青岛大学附属医院脊柱外科副主任相宏飞、山东省立医院肝胆外科主任医师杨凤辉等一大批知名专家定期来院坐诊、查房、手术、教学,聘请中国医学科学院整形外科医院杨庆华教授为名誉院长、特聘专家,成立了“北京肿瘤专家工作室”。聊城市人民医院60余名副高级职称以上的专家长期在院坐诊,满足了群众就医需求。

专家的到来提升了医院整体实力,推动医院学科建设取得累累硕果,30余项新技术、新项目陆续开展,医院儿科荣膺省级临床重点专科建设项目(县域)。

### 强化细节,医疗服务更具温度

如何让患者就医更加便捷?东昌府院区通过开展职能科室负责人陪诊服务,收集、记录患者就医过程中遇到的问题,并将患者反馈的问题一一落实改进,让就医这件事更加符合群众心愿。

如今,患者进入门诊大楼,“一站式服务中心”提供便民门诊、陪诊陪检、接受患者投诉等服务,工作人员和志愿者们随时

能够为有需要的患者提供帮助。住院患者出入院时,可直接在病区护士站办理出入院手续,参保群众也可以享受床旁结算。对于再入院率较高或有较高医疗护理需求的出院患者,医院提供全流程个案管理护理服务,提高了患者治疗依从性。医院成立配送服务中心,专职配送人员根据病区需求配送药材和耗材,节省临床医护人员的时间。

在东昌府院区,还有很多意想不到的暖心服务。停车场免费停车,门诊楼、病房楼、急诊门口均有无障碍停车位、应急车位,下车即可入院,新能源充电桩和电动自行车充电系统解决充电难题。医院成立了儿童日间输液中心,一患一病间,为患儿提供一个温馨安静的就医环境。

### 拓展范围,健康服务增加新花样

2024年,“搭子”一词火了,东昌府院区推出了“健康搭子”——签约家庭医生服务。签约了医院家庭医生的患者,在门诊就诊和住院就诊时,可享受免门诊挂号费、相关检查费用和住院治疗费用打折的优惠政策。

政策。

从群众治病到关注群众健康,东昌府院区不断提升多元化健康服务水平,满足群众日益增长的健康需求。医院开设了长寿医养中心,为老人安享晚年提供舒适优雅的生活环境,入住者可享受“大病不出院、小病不离床”的及时便捷医疗服务,小问题由查房医生解决,大问题可第一时间转诊到相应科室治疗调养,实现医疗与养老无缝衔接。医院成立了骨科诊疗中心、消化病诊疗中心、睡眠医学中心、心理康复中心、肿瘤中心、医学美容整形中心、艺术疗愈中心等特色专科,群众可以根据病症对症就诊,提高了诊疗服务的专业性和针对性。中医药文化夜市、持续三个月的夏日进社区义诊等活动将健康送到了群众身边,彰显了医院公益性。

什么样的服务是好服务?群众需要什么样的医疗服务?这是东昌府院区一直思考并不断努力解答的问题。在改善医疗服务的进程中,东昌府院区始终坚持以满足群众需求为出发点,把医疗服务做到群众心坎上。

## 莘县提升精神卫生医疗服务能力

本报讯(王士瑞)2024年12月26日,聊城市第四人民医院与莘县卫生健康局举行战略合作签约仪式,标志着莘县精神卫生服务工作迈出了新的步伐,也是全市社会心理服务体系建设中浓墨重彩的一笔。这一举措,将实现优质医疗资源下沉,提升基层医疗机构的学科诊疗服务能力,满足人民群众日益增长的身心健康需求。

精神卫生工作事关人民生命健康,事关民生福祉,事关家庭和谐和社会稳定。双方合作后,聊城市第四人民医院将充分发挥技术辐射和引领作用,与莘县卫生健康局紧密合作,形成工作合力,共同推动精神卫生事业高质量发展。双方将加强心理健康服务的宣传引导,积极开展精神卫生、心理健康科普教育和宣传活动,提高人民群众的健康素养。

莘县高度重视精神卫生工作,扎实做好严重精神障碍患者服务管理,开展少年儿童心理健康护航行动,全县精神卫生工作水平不断提升,严重精神障碍患者规范管理率位居全市第一,被确定为山东省儿童青少年心理健康调查点、聊城市“医校联合协同育人”专项行动试点县,工作成绩登上《健康中国》平台。

### 聊城市第二人民医院

## 重症医学科获批省级临床重点专科

本报讯(苏合)近日,山东省卫生健康委员会下发了《关于对2020年度省级临床重点专科建设项目第二次评估情况的通报》,聊城市第二人民医院重症医学科成功获批省级临床重点专科,标志着该院学科建设实现新突破。

聊城市第二人民医院重症医学科成立于2005年,已成为集医疗、教学、科研、保健及康复于一体的山东省临床重点专科、聊城市重点专科。该科室是山东省首批ICU护理培训基地、省委共建国家区域医疗中心重症医学专科联盟成员单位、山东第一医科大学重症医学联盟成员单位、山东省脓毒症与感染性休克健康医疗大数据科技创新联盟成员单位。科室体外膜肺氧合技术、主动脉内球囊反搏(IABP)技术等在全省处于领先水平。科室将专用重症转运车辆、持续生命监护系统、移动呼吸支持设备等资源整合,打造移动ICU,年转运重症病人400余人次。科室成功打造了以本院为中心的医联体,与周边临清市人民医院、清河县人民医院等县级医院签约,通过专题论坛、病例讨论、线上线下会诊等形式,提高了危重症患者的救治水平。目前,科室已经发展成为三省交界地区大型危重症治疗中心,在突发公共卫生事件中多次挺身而出。

近年来,聊城市第二人民医院坚持高标准推进重点学科建设,制定发展规划,优化建设布局,明确发展目标,学科建设取得显著成效。小儿内科、重症医学科成功获批省级临床重点专科,神经内科顺利成为山东省医药卫生重点学科(建设单位)。

## 阳谷县中心医院新院区启用

本报讯(鞠圣娇)2024年12月29日,阳谷县中心医院新院区启用仪式举行。

阳谷县中心医院新院区是阳谷县委、县政府重点推进的民生项目,办医理念先进,配套设施齐全,与聊城市人民医院建立了紧密型医疗联合体。新院区能为周边群众提供更加优质的医疗服务,提升了阳谷县南部医疗卫生服务水平,为阳谷县构建现代医疗卫生服务网络发挥重要支撑作用。

阳谷县中心医院创建于1951年,多年来,立足社区医疗卫生服务需求,补短板、强弱项,不断把基层医疗服务水平推上新台阶。新院区位于谷山南路,按二级甲等综合医院进行规划建设,实行“一体化管理、差异化发展”,填补了阳谷县南部区域缺乏二级综合医院的空白。

### 东阿县妇幼保健院

## 中医诊疗助力患者康复

本报讯(鞠圣娇 朱洋洋)“康复这几天,我的生活发生了大变化,我生活能够自理了!”近日,东阿县妇幼保健院中医科患者张玉宏(化名)将一面锦旗送到了康复师孙师手中,表达感激之情。

2024年11月初,张玉宏突发脑梗,经过一段时间的住院治疗出院。但他的左侧肢体功能还没有恢复正常,左胳膊能抬举但控制性较差,手指只能完成抓握等基本动作;下肢乏力,无法自主站立。张玉宏来到东阿县妇幼保健院中医科治疗,中医科主任于涛和康复师孙师为其制定了细致的康复计划。张玉宏按照康复计划每天坚持训练,从最基础的肢体活动,到逐渐增加难度的协调性练习,每一个环节都严格把控,耐心纠正。经过一个月的不懈锻炼,张玉宏不仅能够正常抬举上肢、控制动作,还能独立行走、上下台阶。

类似的康复故事,每天都在该院中医科上演。中医科坚持“中医+妇幼健康”理念,为每一位患者制定个性化诊疗方案,帮助患者尽早摆脱痛苦,恢复健康。科室经常收治一些疑难病患者,医护人员使用中医技术解决了他们的困扰。如因膝盖疼痛无法正常行走的周老先生,于涛为其量身定制了中药调理、针灸综合治疗方案,教他走路时如何正确发力 and 舒缓情绪,让其身心状态焕然一新。还有一些因骨科手术或疾病导致关节粘连的患者,康复师通过专业的康复治疗,帮助患者进行关节松动、关节屈伸等练习。

2024年,该院中医科通过各类活动推广中医知识,先后举行了中医药体验活动、第二届膏方节等,传承与弘扬了中华文化。

### 韩集镇卫生院

## 开展冬季药房提质提效活动

本报讯(王泽刚)近日,东昌府区韩集镇卫生院开展了冬季药房提质提效活动,为患者提供更加安全、有效、便捷的服务,提升医疗服务质量。

冬季是心脑血管疾病、呼吸道感染等疾病的高发期。药房工作人员加强与临床医师的沟通协作,根据冬季疾病特点,提前做好药品储备工作,确保常用药品药物供应充足。同时,药房严把药品质量关,严格执行药品采购、验收、储存、养护等环节的管理制度,增加对药品储存环境的检查频次,尤其加强了对需冷藏保存药品的监控,确保药品在适宜的条件下储存,保证药品质量稳定。

药房工作人员为前来取药的患者提供详细的用药指导,耐心向患者讲解药品的用法用量、注意事项、不良反应等信息,并叮嘱患者按时服药,提高患者用药的安全性和依从性。药房还将通过合理调配工作人员岗位,增加窗口服务时间等措施,提高药房工作效率,优化取药流程,减少患者排队等候时间。

韩集镇卫生院冬季药房提质提效活动的开展,不仅提升了药房的管理水平和服务质量,也为患者在寒冷的冬季筑起了一道坚固的健康防线。



2024年12月28日,来自解放军总医院、首都医科大学附属北京友谊医院等知名医疗机构的专家在莘平区人民医院义诊。

当日,由中国农村卫生协会主办,山东省基层卫生协会、聊城市卫生健康委员会、聊城市基层卫生协会承办,莘平区卫生健康局、莘平区人民医院协办的“健康中国 赋能县域——基层医疗卫生服务能力提升交流会暨专家下基层义诊活动”在莘平区举行。活动通过政策培训、专家义诊、带教查房、学术讲座及实地调研等形式,提升基层医疗卫生服务能力,推动县域医疗卫生事业高质量发展。

■ 刘庆功

## 三科合力寻病因

### ——聊城市眼科医院院内转科畅通群众就医路

■ 鞠圣娇 张景芳

2024年12月25日,反复头疼、头晕两年的患者辛颖(化名)终于在聊城市眼科医院(聊城市第五人民医院)找到了病根。这两年,她跑了多家医院,试了不少治疗方案,却都没有效果。聊城市眼科医院的医师们通过院内转科,终于找到了方向。

辛颖家住河南,2年前开始头晕、头疼,她曾经到当地医院内科、青光眼科治疗

半年,但症状依然未能缓解。辛颖一直认为自己是青光眼导致的头疼、头晕,便慕名来到聊城市眼科医院就诊。在青光眼科,医师详细听了她的病情介绍,又为她做了筛查,发现她并不是青光眼,怀疑是神经内科疾病,便介绍她到神经内科就诊。神经内科医师问诊、筛查后,判断其病情并非神经内科疾病范畴,更像是耳鼻喉科疾病,便推荐其到耳鼻喉科就诊。

耳鼻喉科医师邢义如接诊后,详细问

问病史,了解到患者反复头疼头晕,并因此长期失眠、情绪焦虑,遂用鼻内镜为患者检查了鼻腔,发现鼻腔情况异常,建议患者行鼻窦CT检查。CT检查显示患者双侧下鼻甲肥大、鼻中隔偏曲、鼻窦炎,诊断为鼻窦炎、鼻甲肥大、鼻中隔偏曲,目前尚没有手术指征。根据这个诊断,邢义如为其制定了诊疗方案,2天后,患者头疼、失眠情况有所改善。

“这些年,我没有明显的鼻涕症状,所

以没想过自己可能是鼻窦炎,也没到耳鼻喉科看过。”辛颖说,她特别感谢聊城市眼科医院各科室医师的认真负责,通过各科室之间的不断转科帮助她顺利找到了病因,解决了她的困扰。

在聊城市眼科医院,像辛颖这样需要转科的患者并不少见。有些疾病症状虽然相同,但病因不同,需要对症下药,这需要临床医师有扎实的理论基础和充足的责任感,从疾病的表象中发现病因。就像一些患者因眼压无法抬起到眼科就诊,最终在神经内科确诊为眼肌型重症肌无力。加强转科也是市眼科医院不断优化就医流程的重要举措之一,该院积极整合医疗资源,成立专病门诊,并优化就医流程,让群众就医更加便捷。

## 岐黄传薪火 仁心济苍生

### ——记全国基层名老中医药专家孟凡力

■ 文/图 吕婷婷

“这里就是我的家。”从青春年少到花甲之年,30余载漫漫从医路,全国基层名老中医药专家、阳谷县中医医院主任医师孟凡力见证了医院的每一次成长,熟悉这里的一草一木、一砖一瓦。

孟凡力,这位被无数患者赞誉誉为“信得过的好医生”,用30年的精勤不倦、爱患如亲,书写了一位医者的大爱情怀和精诚风范。

初入医途的孟凡力,深感理论与实践的差距,两次前往山东省立医院进修。归来后,他将所学用于临床并钻研创新,认为治疗脾胃病应从肝论治,依据肝主疏泄,以疏解肝郁、辅以心理治疗等方式来消除气郁病因,做到“既病防变”与“未病先防”,结合患者精神情绪,形成特色治疗方案,在脾胃病治疗上独具特色。

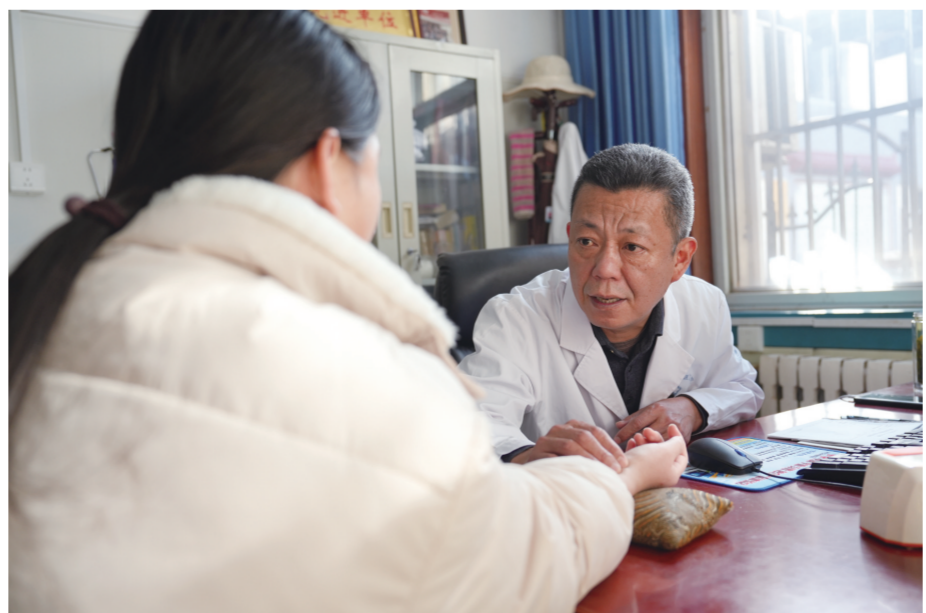
孟凡力擅长中西医结合治疗脾胃病科各类疾病,对消化性溃疡、慢性萎缩性胃炎等病症见解独到,在使用中药膏方调理慢性疾病与亚健康状态方面亦颇有建树。几十年来,他的每一步都走得坚实有力,办公室里的专业书籍和满桌的笔记见证了他在不懈的追求。

2024年12月25日,患者王华(化名)

因为感冒和腰椎问题来医院就诊,经过几天的治疗,病情好转。“最近身体不好,就来找孟大夫看看。他是个老中医,经验丰富,我们对他很信任。”王华说。

在临床工作中,孟凡力始终保持严谨认真的态度。消化系统疾病复杂疑难,他深知责任重大,常告诫自己要对患者负责到底。陈洲(化名)便是众多受益者之一,他长期被胃胀、胃痛等症困扰,四处求医无果。听闻孟凡力医术高超,便前来就诊,孟凡力凭借丰富经验和细致检查,及时筛查出其患有结肠癌,并建议转诊手术。术后,又为陈洲量身定制中药康复方案,三年过去,陈洲已基本康复。

2021年4月,孟凡力全国基层名老中医药专家传承工作室成立。作为带教老师,孟凡力培养了众多传承人,涵盖阳谷县中医医院、侨润街道社区卫生服务中心以及李台中心卫生院等多家医疗机构的医生,还包括乡村卫生室的医生,为中医传承注入了新生力量。在服务患者之余,工作室定期举办中医健康讲座和义诊活动。三年来,累计服务患者超2万人次,发放宣传资料1万余份,提升了中医学家的社会影响力,让中医文化走进千家万户。



孟凡力为患者把脉

孟凡力时常挂在嘴边的一句话便是:“医乃仁术,德术并重,德为根本。”在他看来,精湛的医术与高尚的医德犹如车之两轮、鸟之双翼,缺一不可,而医德更是医者安身立命的基石与前提。

“即便面对超出自己能力范围的疑难病症,也绝不能让患者陷入无助与迷茫。我们要做的,是凭借自身所学,给予力所能及的建议,这是医者的本分。”孟凡力坚定地说。