

## “医疗服务+政务公开” 我市探索智慧医疗模式

本报讯(金增秀 魏丽艳 周长才)近年来,聊城市卫生健康委聚焦群众健康需求,以政务公开为纽带,以信息化技术为支撑,探索“医疗服务+政务公开”智慧共享模式,有效解决群众就医信息不对称、流程繁琐等问题,实现就医信息全透明、诊疗流程少跑腿、医疗服务更贴心。在聊城市人民医院先行试点,搭建“智慧共享”服务平台,公开71项诊疗全流程信息,40余项智慧服务“一键通达”,让患者从预约挂号到康复随访各环节享受高效便捷服务,切实增强群众就医获得感。

打造智慧政务公开体系,破解信息不对称难题。搭建“网站+两微一端+智能终端”一体化公示平台,覆盖患者就诊全场景。通过该平台,群众可全面了

解医院基础信息、诊疗科目和专家资质,以及50余项诊疗技术服务相关内容。网站设置71项全流程就诊须知查询入口,可随时获取就医指南、专家排班等信息,同时开辟“智慧共享”政务公开专栏,整合医疗价格、便民服务等58项信息,便于群众精准查询。建设“智慧共享”平台,打造一站式诊疗服务体系,开展“互联网+”护理服务,提供留置胃管、造口袋更换、气管切开等护理服务20余项;推行线上线下、院内外融合的全病程管理服务,为慢性病患者提供院前建档,院中护士联合管理,院后线上咨询、健康指导、复诊管理、门诊预约等一站式诊疗服务。

构建智慧医疗服务场景,提升就医便捷性体验。通过医院微信公众号向群

众推送“手机分诊签到”“候补挂号”功能等就诊信息,提高就诊流程知晓率,减少就医等待时间。依托医院“智慧共享”服务平台,患者在距离医院200米范围内,即可利用微信公众号完成线上就诊预约,节约到院后排队分诊时间,如遇预约医生号源已满或前方患者取消预约的情况,可顺序加入候补队列。微信公众号集成40余项术前、术中、术后各环节一站式“智慧共享”服务,如患者建档、查看报告、药房取药、医保结算、在线购药、床旁结算等,着力优化疾病诊疗流程,推动就医流程公开透明化。

创新智慧中药房管理模式,满足群众个性化需求。为破解传统中医药服务“候药难”“煎药难”等问题,聊城市人民医院利用大数据、云计算、物联网、区块链、

人工智能等现代技术手段,构建集药采、养护、审方、调配、煎煮、配送、药嘱等全环节为一体的区域中医药服务体系“智慧共享”中药房。中医师开具中药处方后,由智慧共享中药房进行中药饮片处方审核、调配、复核、煎药和包装,同时采用配送上门的模式,将煎好的中药直接送到患者手中,省去患者在医院等药、在家煎药的麻烦。另外,医院还可以根据患者的个体治疗需要开具“一人一方”,智慧共享中药房能够将中药饮片加工成膏丹丸散、粉剂、胶囊剂、片剂等多种剂型,便于携带和服用,满足不同患者的个性化需求。自2024年5月实施以来,共为群众调配煎煮饮片36万付,患者就医时间也由原来的30—120分钟,缩短到15分钟。

## “国考”放榜 我市多家医院取得好成绩

本报讯(姬翔 金增秀)4月16日,笔者从市卫生健康委获悉,近日,国家卫生健康委公布2023年度全国三级公立医院绩效监测结果,公布1588所综合医院、580所专科医院成绩,我市7家参评医疗机构表现优异,4家综合医院和3家专科医院全部达到B级及以上档次。聊城市人民医院、聊城市传染病医院荣获“A”档,迈入全国第一方阵,聊城市传染病医院由B档跨越B+、B+++,直接进入A档,实现令人瞩目的“三级跳”,创造历史最好成绩。

全国三级公立医院绩效监测被誉为全国公立医院的“高考”,是国家深化医改、推动公立医院高质量发展的重要抓手。监测涵盖医疗质量、运营效率、持续发展、满意度评价等四大维度56项指标,其中,26个国家监测指标。自2019年起,国家卫生健康委联合有关部门共同推进公立医院绩效考核工作,指导各地合理应用考核结果,保障绩效考核工作落地见效,推动公立医院高质量发展。通过“一把尺子”衡量比较全国公立医院的发展质量与成效,引导公立医院持续提升管理水平和医疗服务能力。在总结以往工作的基础上,紧紧围绕深化医药卫生体制改革等目标,坚持维护公益性、调动积极性、提升获得感。

近年来,市卫生健康委始终把保障人民健康放在优先发展的战略位置,聚焦公立医院重点专科建设、精细化运营管理、人才培养和提升患者满意度,切实提升医院医疗服务能力,推动医院高质量发展。本次“国考”交出一份优异答卷,充分体现全市三级医院在医疗、运营、科研和管理等工作中取得的全面进步,展示了医院高质量发展成果。

## 市人民医院义诊活动走进聊城大学

本报讯(姜振 金萌萌)4月14日,聊城市人民医院将义诊活动走进聊城大学,通过科普宣教、免费诊疗和互动问答等形式,呼吁师生关注鼻部健康。针对近年来过敏性鼻炎发病率攀升、大学生健康管理意识薄弱等问题,专家团队以“鼻腔疾病,重在预防”为主题,为青年学子送上“健康锦囊”。

活动现场,专家团队为师生提供鼻镜检查、鼻腔疾病咨询及个性化诊疗建议,并发放科普手册。一名患鼻炎三年的学生坦言:“以前总以为鼻炎就是频繁打喷嚏,通过此次义诊才知道预防比治疗更重要,比如定期冲洗鼻腔、避免接触过敏原等。”

如何预防鼻过敏?专家提出“避、清、防”三原则:避免接触花粉、尘螨等过敏原;定期清洗鼻腔;加强锻炼提升免疫力。

本次义诊共为500余名师生提供诊疗服务,发放科普资料千余份。活动不仅搭建起医校健康协作桥梁,更以“早发现、早预防、早治疗”的理念,为青年群体注入健康管理意识。市人民医院将持续推进“健康科普进校园”行动,守护学子们的身心健康。

## 阳谷县 “红色医站”义诊暖人心

本报讯(吕婷婷 魏帅)4月11日,阳谷县“红色医站”首场义诊活动在金麟府、后吕、金樾府、祥生群贤府小区同步启动,将优质医疗服务送到了群众家门口。

“红色医站”是阳谷县委、县直机关工委联合县卫生健康委创新推出的“党建+医疗”新模式,旨在促进党建与卫健业务深度融合。“红色医站”整合县直医院优质资源,打造集健康监测、疾病预防、初步诊疗、急救指导等功能于一体的健康服务平台。4月10日,“红色医站”启动部署会议举行,对“红色医站”运行和首次义诊进行了安排,确定了“部门协作+社区联动+医院驻点”的工作机制,实现服务精准覆盖。

义诊中,阳谷县人民医院、县中医医院、县妇计中心及卫校医院等医疗团队深入4个小区,为居民提供家门口的优质医疗服务,打通群众看病就医“最后一米”。各站点医疗专家团队为居民提供耳、鼻、喉检查、血压血糖检测、中医问诊、慢性病管理咨询等多样化服务,向居民讲解糖尿病、高血压健康管理等知识,普及健康理念,倡导健康生活方式,受到居民的一致赞扬。活动现场服务群众860余人次,发放健康宣传手册1500余份,有效普及疾病防治知识,增强居民健康意识。

阳谷县坚持以党建为引领,创新合作模式,深化业务合作,推动党建工作与医疗服务融合发展,真正以“社区小站点”托起“民生大健康”。

## 冠县万善乡卫生院 “四个结合”架起医患连心桥

本报讯(鞠圣娇 张美玲)“咱卫生院服务越来越周到了,我上回看完病,药还没吃完,护士就提醒我来复查了。”4月14日,冠县万善乡卫生院内科诊室门口,前来复查的李顺(化名)对卫生院的服务竖起大拇指。

今年以来,万善乡卫生院创新采用“四个结合”方式,深入开展“我与群众心连心,健康关怀暖人心”系列活动,将“我与群众心连心,有事您找我,人人争当调解员”的号召落到实处,切实解决群众急难愁盼问题。

党员带头与全员行动相结合。万善乡卫生院设立了党员示范岗,党员充分发挥先锋模范作用,全方位开展走访、问诊及矛盾调解工作,带动全院职工服务群众,以实际行动践行活动宗旨。

投诉处理与服务优化相结合。万善乡卫生院设立投诉电话和投诉箱,安排专人处理投诉事宜,秉持“事事有回应,件件有落实”的原则,认真对待每一条投诉建议,及时改进工作。

健康服务与心理关怀相结合。卫生院按开展免费老年人体检,免费提供早餐,及时反馈体检结果。同时,定期开展义诊和健康知识讲座,普及健康知识,在交流互动中倾听群众心声,化解潜在矛盾。

住院回访与健康管理服务相结合。万善乡卫生院为出院患者建立回访档案,通过电话及上门回访,密切关注患者康复情况,提供用药指导和康复建议,解答患者的疑问,确保其健康得到持续关注与有效管理。

## 阳谷县中心医院标准化实验室揭牌

本报讯(刘庆功)4月15日,笔者从阳谷县中心医院了解到,近日,该院举行了迈瑞标准化实验室揭牌仪式,开展了县域医共体发展方案培训交流会。标准化实验室的正式运行,成为医院提升医疗服务质量的重要标志,为县域医疗卫生事业的发展注入了全新活力。

据悉,阳谷县中心医院标准化实验室总投资达400万元,配备了迈瑞公司的新一代血常规炎症项目检测一体机BC-760CS、全自动生化发光一体机SAL 9000等先进检验设备,能够高效开展血常规、生化、免疫等多类检测项目,极大地提升了检验效率与精准度。同时,实验室构建了完备的质量管理体系,实现从样本采集到检验全流程的标准化操作。

揭牌仪式后,山东大学齐鲁医院检验科主任王鑫针对实验室日常操作中的干扰问题进行专业讲解,为基层检验工作提供了技术指导。该实验室投入使用后,将有力提高县域疾病诊断水平,让当地群众在家门口即可享受优质的医疗服务。

“医院将以实验室建设为契机,持续提升医疗服务能力,为健康阳谷建设贡献力量。”阳谷县中心医院党支部书记、院长王保华表示。



4月10日,聊城市人民医院脑科医院成功开展了全市第二例机器人辅助深部电极刺激(DBS)。该技术突破传统框架限制,电极位置误差可控制在亚毫米级(最低可≤0.2mm),手术机器人的机械臂能360度灵活转动,依靠自动传感避开手术盲区,精度达0.1毫米,规划路径时还能精准避开血管,显著提升了手术的安全性和精准度,为帕金森病患者带来新希望。

■ 刘庆功

## 莘县人民医院

# 清廉建设提升群众就医满意度

本报讯(鞠圣娇 王士瑞)近日,到莘县人民医院南区就医的群众发现,想了解医院各项信息、表达意见建议更加方便了,因为该院打造了集信息公开、便民服务、投诉受理于一体的社会监督站点。作为清廉医院建设的一部分,该站点拉近了群众与医院的距离。

提供良好就医体验事关群众幸福感,也是医院始终追求的目标。2024年以来,莘县人民医院将清廉建设融入医院管理全过程,创新工作模式,优化管理机制,强化社会监督,形成了“制度防腐、管理促廉、监督护廉”的清廉建设新格局,推动党风院风持续向好、医德医风不

断改善,服务效能显著提升,群众就医获得感不断增强。

创新“1+1+N”工作模式,构建系统化防腐机制。莘县人民医院成立专项领导小组,建立了沟通顺畅、各司其职的工作机制,根据医院实际情况明确清廉医院思想建设原则,制定《清廉医院建设实施方案》,明确八大重点任务。这八大重点任务涵盖医院药品耗材采购、用人选人流程、风险防控等多个方面,通过系统化制度设计,医院逐步形成决策科学、执行高效、监督有力的运行机制,年度采购成本和患者投诉量均同比下降。

推行行政集中办公,打造高效透明

管理模式。2024年12月,莘县人民医院启动行政集中办公改革,将分散的行政职能整合至集中办公区域,领导班子成员与职工同区办公。集中办公模式有效推动业务流程标准化,实现事务审批交叉审核和实时监督,形成“初审—复核—监察”闭环管理。此外,集中办公区还设置电子监察系统,对招标投标、物资采购等关键环节全程留痕。改革实施以来,降低了医院行政成本,提升了职工满意度。

建设社会监督站点,拓宽群众参与渠道。该院坚持开门搞建设,在南院区门诊大厅打造10平方米的社会监督站点,设置院务公开栏、价格公示电子屏,

实时更新医疗服务信息和收费标准。同时,提供代茶饮、轮椅租赁等便民服务,集中公示投诉电话、微信小程序、意见箱和电子邮箱等监督渠道,实行“首诉负责制”,建立“收集—交办—整改—反馈”闭环机制,压缩办事流程,真正实现“监督在身边,服务零距离”。

经过实践探索,莘县人民医院清廉建设成效显著。清廉文化扎根于每位职工心中,清廉之风成为推动医院发展的强大力量,体现在一件件跟群众相关的小事上。正如一位患者在医院公众号的留言:“最近去医院复印病历,感觉流程更快了,为你们点赞!”

# 幸福养老有温度

## ——走进市人民医院东昌府院区长寿医养中心

■ 鞠圣娇

“跟老人们在一起,要付出耐心和细心,也会收获老人们对我们的关心。”4月15日一早,市人民医院东昌府院区长寿医养中心护士长王琳媛像往常一样开启了一天的工作。照顾这些失能、半失能老人,在他人看来或许是件麻烦事,但她和同事们乐在其中。

长寿医养中心自去年5月开始试运行,虽然成立不足一年,但依托市人民医院东昌府院区这棵“大树”所提供的专业资源,既能为人住老人安享晚年生活提供舒适优雅的生活环境,又能提供健康保障。作为一家医养结合的“养老院”,医养中心致力于高龄、失能及多种慢病共存的老人提供专业、细致的“医·康·护·养”一体化服务,实行无陪护管理,老年病相关专业的医师、护士和护工组成陪护团队,入住老人可享受“大病

不出院、小病不离床”及时便捷的医疗服务,小问题查房医生当即解决,大问题可第一时间转诊到相应科室进行治疗调养,实现医疗与养老无缝衔接。

如今,到医养结合机构养老已经成为一种新的选择,那么一家优秀的医养结合机构应该具备什么样的素质?发生在市人民医院东昌府院区的真实故事为我们提供了答案。去年7月,两位入住的老人在中心设置的“创作乐园”留下了两首打油诗,吸引过往老人拍手叫好。其中一首为《颂护士》,“护士队伍真可爱,说句话来叫人爱。不怕脏来不怕烦,老人个个都喜欢。护士队伍不平凡,照顾老人女儿般。”这首诗表达了老人对护士队伍发自内心的感谢,从侧面反映了医护人员的认真负责。

80多岁的赵美兰(化名)是去年8月入住长寿医养中心的。入住前,她因脑卒中曾在医院神经内科住院,家人担

心照料不好,将她送到长寿医养中心接受专业治疗。刚来时,赵美兰半身瘫痪,只能卧床,靠鼻饲管维持营养,医院神经内科联合康复医学科、老年医学科、长寿医养中心的医生们一起为她制定了个性化的治疗康复方案。入住后,神经内科医师经常到长寿医养中心查房,老年医学科医师每天根据她的身体状况调整用药,康复治疗师则为其制定了康复训练计划,艺术疗愈中心的音乐治疗师们通过轻松、悠扬的音乐舒缓其心情,护理团队定期为其翻身、拍背,营养师根据她的情况和口味偏好准备合适的食物,护理团队总是一边喂饭一边鼓励她。

在大家的努力下,赵美兰身体逐渐恢复,瘫痪的肢体也有了明显好转,她借助辅助工具自己吃饭、慢慢行走,她的情绪逐渐开朗,也会主动和医护人员、其他老人聊天了。赵美兰的变化让她的家

人喜极而泣,他们每次来探访,都会表达对医护团队的感谢。

赵美兰不是个例。有的老人在康复师的指导下,又重新学会了走路,生活质量大幅提升。

为了丰富老人的生活,提高其身体机能,长寿医养中心还经常举办各类小活动,像通过踢球加球锻炼腿部灵活性,利用叠叠乐提高老人反应能力,学唱爱国歌曲陶冶情操,带老人下楼晒太阳等,这些小活动拉近了老人、医护人员之间的距离,温暖了老人们的心灵。从认可到赞扬,进而向其他朋友推荐医养中心,家属对医养中心服务的看法发生转变。有的老人儿女工作繁忙,即便是不能常常探望,也放心让老人居住在这里,“老人在家,生病了我们也不知道怎么办,这里的医护人员有经验,把老人照顾得很好。”市民张静说。