写好就医“暖心文章”

——聊城“一站式服务中心”让服务更有温度

医视野

■ 金增秀 周长才

“以前办手续要跑好几个地方,现在到一站式服务中心就能咨询办理,确实方便多了。”在聊城市人民医院就诊的患者于先生的一席话,道出了就医体验的真实变化,也是对全市医疗服务提质增效的赞誉。目前,我市39家二级以上公立医疗机构已全部建成一站式服务中心,咨询导诊、医疗盖章、病历打印、就医资料免费复印、医保审核、异地住院备案办理等事项均可一窗受理、集成服务。一个个具体而微的便利,汇聚成就医路上的暖意。

便利背后,是精心打磨的服务。走进任何一家医疗机构的一站式服务中心,咨询导诊台前有人耐心解答,办事窗口前有人即时接单,特殊患者有人全程照护,入院流程有人协同帮办。患者不必再打听该找哪个科室、不必在楼宇间来回寻觅,走进这扇门,事情就有人接、有人管、有回音。

窗口背后,是服务资源的深度整合。一站式服务中心把分散的服务事项和服务力量汇聚到一个平台,推动职能部门加强联动,实现患者需求集成受理、内部流转、协同办理。让数据多跑路、部门多协同,把方便送到群众身边,把繁复环节消化在流程之内。这种以患者为中心的布局,使每项服务落在需求最集中处,每段流程朝更顺畅处打磨。

细微之处,最见温度。一台免费复印机、一副老花镜、一句耐心解释,看似小事,却往往提供了患者那一刻最需要的东西,医患距离悄然拉近。更深一层看,一站式服务中心不只是便民窗口,更是连接患者与医院职能部门的服务纽带。诉求有人倾听、流转有章可循、办结有据可查,医院得以第一时间感知患者难处、回应患者关切,把潜在问题化解在萌芽状态。服务从“能办”走向“好办、快办”,理解与信任在一次次顺畅沟通中不断累积。

这是效率工程,更是民心工程。“小切口”里有大民生。民生改善,恰在日常细节中见真章。一套顺畅的流程、一个热情的窗口、一次清晰的指引,于患者是雪中送炭,于医院是口碑所系。聊城以服务流程“微改革”撬动就医体验持续提升,把心思用在了服务最细的末梢。改革的含金量,最终要靠群众的笑脸来称量。

39家医疗机构全覆盖,覆盖的不只是机构数量,更是一份沉甸甸的承诺——无论走进哪家医院,都能享受到同样周到、同样高效的服务。这种标准统一、全域覆盖的布局,让优质服务不再取决于医院规模大小,让便利成为每一位患者可感可及的日常。

这份用心,还体现在久久为功的坚持上。“我们将持续跟踪问效,指导医疗机构不断优化服务内容、提升服务质效。以群众评价为镜,以实际需求为尺,服务跟着患者走、跟着病情走、跟着期盼走,一站式服务中心才能常办常新、越办越好。”聊城市卫生健康委党组书记、主任张月莲表示。

医疗服务关乎千家万户,就医体验连着万家忧乐。当“进一扇门、办所有事”成为常态,当每一个窗口都以真诚与高效回应期待,群众看病就医的获得感、幸福感、安全感便有了最坚实的依托。

10月是全国“敬老月”。近日,聊城市第二人民医院医疗团队开展公益惠民活动,将听力健康检查、脑卒中防治服务送到乡村与养老机构,切实守护老年群体的身心健康。

图为医护人员向村民讲解健康知识。

■ 周长才 苏含



一次溻渍惠乡邻

——阳谷县阎楼镇卫生院服务百姓健康纪实

■ 刘德策 刘聪

“大娘,您的病症属于项痹,是寒湿入络导致的,咱们用中药溻渍来治,再辅助以艾灸、推拿。”11月4日,阳谷县阎楼镇卫生院中医康复科治疗室里,科室主任闫鹏正在与患者沟通病情,一套流程清晰完整,话也说得家常,“治疗见效很快,三到五天就能明显改善。”

闫鹏口中所说的中药溻渍,是他与同事们琢磨了许久的“绝活”,这贴会“保温”的热药膏,也成了十里八乡的乡亲们念叨着专程要来贴的“招牌”。

该卫生院中医康复科由中医科和康复科合为一体,病房早在2015年便已成立。该科室现有医师4人,其中主治医师1人、医师3人,康复治疗师2人、护士2人;200平方米的病区里,治疗室、艾灸室等5间独立治疗室一字排开。中频治疗仪、电针仪、冲击波疼痛治疗仪等设备一应俱全,诊疗涉及内、外、皮肤、骨伤等十余种疾病,颈、肩、腰、腿疼和眩晕头疼这些常见的病痛诊疗,更是科里最拿手的项目。而真正让科室“出名”的,是那贴会“保温”的中药溻渍。

“传统溻渍是把饮片煎成药液、纱布浸透拧干敷在患处。可在咱乡镇卫生院,冬天药液冷得快,一凉,效果就打折扣,疗效也参差不齐。”闫鹏介绍,为此,他带着科室集思广益、反复试验,把中药饮片粉碎成细末,用温水调成黏稠药膏涂抹在患处,再覆上一层保鲜膜,配合TDP灯烘烤。“这样一来,药物吸收的效果比老办法快。一直保持住温度,效果明显更好了。”从“冷得快”到“保得住温”,一个不起眼的改进,让这门老手艺在乡镇卫生院稳稳扎下了根。

技术要灵,还得靠辨证。“确定治疗方案,讲究的是辨证施治、一人一方。同一种病,在不同的人身上,方子也未必相同。”闫鹏说,科里的病人多以腰、颈、肩关节问题为主,像刚才问诊的王大娘,是寒湿入络导致的项痹,便以中药溻渍为主、艾灸推拿辅助,当天见轻、三五天见效。一个疗程8到10天,每天只需治疗二三十分钟,不耽误事。

看病,老百姓最先考虑的就是费用。中医康复科依托“中医日间病房”医保结算政策,病人接受完治疗就能回家,不住院、少花钱,费用实实在在降了下来。“乡亲们挣钱不容易,能把病看好、又不多花钱,才是咱基层医院该干的事。”闫鹏说。从2015年一间病房起步,到如今设备齐全、特色鲜明,阎楼镇卫生院把中医适宜技术深深扎进了乡镇的土壤里。

“接骨,就是把日子续上”

——记市肿瘤医院骨科主任高金楼

■ 夏旭光

“病人把自己交给你,就是把往后的日子交给你。”市肿瘤医院骨科医生高金楼的这句话,科里的医护人员都听过。

说这话时,他通常是手里翻着片子,语气平稳而有力。但跟他久了的医生知道,这句话是提醒——骨头长不好,日子就过不下去。

36年,从江西医学院的一名学生,到市肿瘤医院骨科主任,高金楼做的始终是同一件事:把病人治好,让他们的日子能继续下去。

“刀要准,心要细,胆要大,手要稳”

93岁的张桂兰(化名)因左股骨颈骨折紧急入院,家属一度焦虑:“老人年纪这么大,能承受手术吗?”过去,这类高龄骨折手术风险高,许多家庭被迫选择保守治疗,患者长期卧床易引发褥疮、肺炎、泌尿系感染,生活质量急剧下降。

高金楼没有急着答复家属,而是在详细分析病情后,启动多学科专家联合会诊,全面评估心肺功能,逐一排查风险点,最后确定微创关节置换方案。

实施手术时,微创入路将切口控制在8厘米以内,术中出血量不足100毫升。术后康复师第一时间介入,结合中医适宜技术指导功能锻炼。3天后,张桂兰借助助行器迈出了脚步。

高金楼常说一句话:“刀要准,心要细,胆要大,手要稳。”准和稳是技术,细和胆是判断。

在脊柱微创领域,高金楼带领科室自2023年9月起推广单侧双通道脊柱内镜(UBE)技术。65岁的王传法(化名)患有腰椎管狭窄症,合并多种基础病,手术风险较高,团队采用UBE技术,通过背部两个小切口在直视下完成椎管减压,术后仅两天便康复出院。近年来,科室已为数十名80岁以上高龄骨折患者成功实施关节置换术,最高龄患者102岁。目前,科室已累计完成颈椎UBE治疗4例、腰椎UBE治疗18例,还完成了医院首例颈椎后路单开门椎管减压+钛板固定、腰椎3节段椎间盘突出UBE微创减压手术,标志着医院脊柱微创技术迈入全市前列。

“科室强才能更好地救治病人”

“技术不往前走,病人就得往后退。”这句话他常挂在嘴边,对自己、也对全科室说。

高金楼当科室科主任,和当医生是两种样子。当医生,他话不多;当了主任,他话越来越多,而且盯得更紧。

高金楼曾先后在山东省中医院、山东省立医院进修,又赴中国医学科学院肿瘤医院学习骨肿瘤及骨转移瘤规范治疗技术。他清楚,一把刀要锋利,打磨的时候别人看不见,但磨没磨,台上见分晓。所以他盯的不只是自己的刀,还有整个科室的刀。

被问及科室主任最该干的是什么。他答:“把平台搭好,让年轻人敢上台。”他兼任中国防痨协会骨结核专业委员会委员、省防痨协会骨结核专业委员会副主任委员、市医师协会创面修复专业委员会副主任委员、市医师协会脊柱外科专业委员会委员,把学术资源带回科室,也把科室的经验推广出去。

他常对年轻医生说:“我做过的手术,你们要敢做;我没做过的手术,你们要能做。”他推动科室组建骨感染专业专家团队,建立起科学有效的诊断、鉴别、治疗体系,成为鲁西地区骨感染治疗方面的权威单位。

科室22人的医护团队中,8人拥有高级职称,均在省部级以上医院进修学习。他带领科室相继成为山东省UBE技术推广联盟会员单位、冀鲁豫创面修复联盟理事单位,加入山东省公共卫生临床中心骨科专科联盟,诊疗服务辐射德州、菏泽及河北、河南部分地区。目前科室已常规开展膝髋关节置换、脊柱疑难病例翻修、断指(肢)再植、骨转移瘤手术及射频治疗等多项技术。

“病人好了,才算数”

平台搭起来,最终要为病人服务。在骨肿瘤治疗方面,科室不仅能开展良恶性骨肿瘤切除与肢体重建术,还创新性应用3D打印技术——通过3D打印截骨导板精准切除骨肿瘤,再植入3D打印人工股骨内髁,为患者量身定制治疗方案,该方案达到省内领先水平。

科里人都知道高金楼有“三个到位”:理念到位、技术到位、康复到位。张桂兰术后三天能迈步、王传法术后两天出院,背后是术前多学科评估、术中微创控制创伤、术后康复第一时间介入的一整套流程,不是单纯手术的成功。

高金楼发表论文8篇、论著3部,曾获“聊城好医生”荣誉称号。面对成绩,他看得更远:“我们将细化专业设置,争创市级重点专科,拓展运动医学疾病微创治疗领域,持续以技术创新和优质服务,为更多患者及家庭保驾护航。”

一线传真

聊城市人民医院团队入选省卫生健康领军科创团队建设项目

本报讯(周长才 兰菲 杨秋宜) 11月2日,笔者从聊城市人民医院获悉,近日,山东省卫生健康委、山东省科学技术厅、山东省人力资源和社会保障厅联合公布2026年度山东省卫生健康领军科创团队建设项目名单。该院党委委员、副院长肖以磊教授领衔的“脑重大疾病发病机制及精准诊疗”团队成功入选。这是继2024年付波博士团队获批山东省卫生健康“衰老干预与主动健康”青年科创团队建设项目后,该院在省级卫生健康科创团队建设方面取得的又一重要突破,标志着医院在高层次科研人才团队培育、多学科交叉融合及重大医学科技创新领域迈上新台阶。

此次入选的“脑重大疾病发病机制及精准诊疗”团队,聚焦脑重大疾病发病机制、精准诊疗及临床转化等方向,持续深耕脑疾病临床诊疗规范化建设与医学科技创新。团队现有成员15人,其中60%以上具有博士学位;带头人肖以磊教授系国务院政府特殊津贴专家、省政府特殊津贴专家、泰山学者青年专家。团队科研基础扎实、创新成果丰硕:近5年来主持国家级、省部级科研项目10余项,发表SCI论文60余篇,获授权发明专利7项,牵头或参与制定中国专家共识5项。在科技成果转化方面,团队攻克10kg级中草药细胞外囊泡提取工艺,相关成果荣获全国卫生健康行业青年创新大赛金奖,展现出团队面向临床需求开展科技创新、推动成果转化的综合实力。

北京积水潭医院聊城医院自主研发移动式医废分类防护收纳推车

本报讯(任娜娜) 11月3日,笔者从北京积水潭医院聊城医院了解到,该院脊柱外科护理创新团队立足临床一线痛点,自主研发移动式医废分类防护收纳推车,用实用创新为医护职业安全筑起一道坚实防线。

在医院日常护理工作中,医疗废物处置是高频且关键的环节。医护人员处置过程中,不仅要频繁往返奔波,还存在针刺伤、职业暴露等安全风险。该院研发的这款推车,突破传统固定存放模式,采用移动式一体化收纳结构,实现医疗废物就近分类处置,大幅减少护士往返次数,有效降低工作负荷。推车配备多重防刺伤防护设计,搭配分层分区分类收纳体系,严格符合院感管控规范,从源头降低针刺伤等职业暴露风险。

设计团队遵循人体工学优化推车尺寸,减少护士弯腰操作频次,缓解长期劳作带来的职业劳损。该推车集收纳、防护、保洁、消杀功能于一体,结构精简耐用,可灵活适配病房、治疗室、门诊等多种医疗场景。

目前,该推车已完成科室试用定型,临床适配性强、可复制推广。这一护理创新,既筑牢了院感防控防线,守护了医护人员职业健康,也为护理服务提质增效提供了有力支撑。

莘县生育友好主题广场建成投用

本报讯(吕婷婷 王士瑞) 11月4日,莘县生育友好主题广场上,不少群众休闲游玩。这座近期建成的广场,集新型婚育文化宣传、健康科普、休闲健身于一体,坐落于徒骇河湿地公园北岸,依托滨河生态空间,将婚育文化宣传与城市休闲景观有机融合。广场设置“我们结婚啦”“五口之家”等主题雕塑以及系列宣传展板,以“生育友好,幸福莘县”为宣传主线,系统展示新型婚育文化理念,普及婚恋交友、婚前孕前产前筛查、孕产保健、新生儿健康筛查、婴幼儿科学照护、普惠托育、育儿补贴发放、青春期健康教育等全周期科普知识与惠民办事指南,把婚育健康政策送到群众身边。

该广场兼顾科普宣教与休闲实用功能,配套假山景观、乒乓球台、各类健身器材,毗邻滨河健康步道,环境优美、设施齐全。广大市民在漫步休闲、健身锻炼的同时,可以沉浸式学习婚育健康知识,清晰了解免费婚检孕检、“两癌”筛查、出生一件事联办、育儿补贴申领、社区托育驿站服务等便民事项办理渠道,实现休闲健身与政策学习两不误。

近年来,莘县坚持党委领导、政府主导、部门协同、镇街联动、社会参与,把生育友好理念融入各行各业,着力构建婚、孕、育、养、托、教全链条生育友好服务体系,先后入选全国生育支持典型案例、全国青春健康创新案例、国家级“暖心家园”项目点、山东省完善生育支持政策试点县、山东省新型婚育文化建设项目点、山东省计生协家庭维权项目点,并荣获山东省托育服务成果奖,持续完善生育支持配套服务。生育友好主题广场的建成投用,是莘县推进新型婚育文化建设、营造生育友好型社会的又一项民生举措。

聊城市肿瘤医院

做实做优长护险服务

本报讯(岳耀军 王彦) 10月31日,聊城市肿瘤医院家庭健康科医护人员主动上门接送、全程陪诊,帮助一名长护险老年患者顺利完成到院检查,以一站式服务化解老人就医难题,赢得患者及家属由衷赞誉。

据了解,这名老人已办理长护险,近期因病情变化需到院检查。老人家庭情况特殊,儿子工作繁忙难以抽身,女儿长期在外地,平日家中仅有老两口相互照料。面对往返医院、挂号分诊、检查预约等流程,老人一时束手无策,就医一事成了老两口的心头难事。

家庭健康科签约服务医生梁欣然在日常随访中获悉老人困境后,主动安抚:“大爷您放心,明天一早我开车来接您,全程陪您检查。”次日清晨,她如约将老人接到医院,与同事全程陪同完成各项检查;检查结束后,又将老人平安送回家中。周到细致的暖心服务让老人深受感动、连连致谢。

随着老龄化加剧,高龄、独居、失能老年群体逐年增多,行动受限、就医不便、居家照护力量薄弱等问题日益突出。该院立足长护险政策落地与居家健康服务本职,从常态化上门随访、居家健康评估、慢病管理、康复护理,到主动上门接送、全程暖心陪诊,不断延伸服务触角,着力破解独居老人“看病难、就医远、无人陪”的痛点。

东阿县

专项培训织密老年人跌倒防控网

本报讯(贾子国 王殿申) 近日,东阿县举办老年人跌倒现状项目调查暨双维度干预推进工作专项培训,邀请山东省疾控中心专家授课指导。全县各镇(街)卫生院、社区卫生服务中心相关业务骨干及项目村有关人员参会。

作为全省老年人跌倒调查的重点项目县之一,东阿县启动山东省老年人跌倒现状调查东阿现场的干预推进工作。目的是了解该县老年人跌倒发生率、知信行现状及双维度干预效果评价,为后续全省制定防跌倒措施提供东阿样本。培训会上,省疾控中心立足全省老年跌倒防控工作整体部署,结合东阿辖区老年人群健康现状与前期调查数据,围绕老年人跌倒的科学干预方法、风险筛查流程、健康宣教技巧及项目后续推进重点任务等核心内容,开展系统性、针对性的专题讲解。培训中,主办方还组织专家前往项目点现场,通过专业答疑、实操指导的方式,进一步规范基层工作人员业务操作,全面夯实辖区老年人跌倒防控工作基础。