

# 医患和谐，温暖你我

岛城医疗机构纷纷推出便民措施，让患者就医更便利



□文/图 半岛全媒体记者 徐军

在“病有良医”的基础上，如何为庞大的患者群提供优质的服务和温馨的就医环境，促进医患关系的和谐，是市卫计委和各个医疗机构工作的重点，在促进医患和谐过程中，各医院不遗余力，涌现出很多温暖的瞬间。

2017年，青大附院专门召开无障碍就医座谈会，听取市民声音，以市民需要来作为工作努力的方向；开展济南铁路局青岛客运段“海之情医路行”共建项目，96166客服专线提供远程医疗服务，无障碍就医品牌走上高铁，走向全国；以患者需求为主导，开设多学科联合门诊20个、专病门诊200余个。在医院各个院区，每个门诊楼层，患者就医过程中遇到问题都有志愿者可做咨询。为将医患纠纷纳入法治轨道，市南区人民法院和青大附院成立了“医



青大附院普外科住院处墙上，贴满患者感谢信。

疗纠纷法官工作室”，成为全市首个驻大型医院法官工作室。值班法官将提前介入医患纠纷，从源头上探索创新医患矛盾纠纷的调处化解机制，努力保障医患双方合法权益。

作为岛城一家百年老院，市立医院的“生命绿洲”服务品牌得到了市民的广泛认可。“手机大度哥”的故事在岛城市

民朋友圈广为传播，成为医患和谐的一段佳话。

前不久，原青岛市第九人民医院加入市立医院，成为市立医院西院区。“生命绿洲”的服务品牌也延伸到了新的院区。上周，市立医院西院区举行了为期一周的义诊活动，20个科室几十位专家，为市民提供健康检查和咨询。前来参加

义诊的市民，纷纷为医院的便民、惠民措施点赞。

春节假期期间，海慈医疗集团急诊科接诊1000余人，留观病人350余人，收入院治疗近90人，进行急危重症病人抢救近40人次。急诊科宋永欣主任从事急诊工作连续18年间几乎从未休假过，手机24小时开机，只要病人需要，他会第一时间出现在抢救床边。

同样，在青岛市中心医院，忙过春节小高峰的医护人员们借助“学习雷锋月”，将对患者的照顾从诊治疾病延伸到生活上，公益活动从医院延伸到院外。在市中心医院，有不少肿瘤患者需要长期住院，对于患者来说，简单的理发成了件难事。为此，市中心医院医护人员联合理发学校的理发师们走进医院，为恶性肿瘤、长期卧床患者理发。

在岛城各医疗机构，医护人员不仅通过自身技术为患者尽力提供有效的诊治，他们还每年参与无偿献血，用热血来挽救病床上的患者。每年冬季献血淡季，青岛卫生计生系统“万人流动血库”启动，成千上万名医护志愿者分批次走上献血车献出热血。20年来，全市医护人员已累计献血20多吨。

今年，市卫计委提出，要继续“实施医疗服务改善工程，开展群众满意度提升行动”，通过精细化管理、精心化服务等一系列便民、利民服务举措，来改善市民就医环境。

顺应形势谋发展 立足特色求突破——

## 青岛市中心医院开启发展新征程

□半岛全媒体记者 徐军

回顾2017年，青岛市中心（肿瘤）医院顺应形势谋发展，立足特色求突破，取得了新的辉煌成绩。

在强化精益管理上，医院引入合理用药信息化系统，成为岛城第一家实现门诊科室处方点评和住院医嘱点评全覆盖的医院；医院总量控制、门诊均次费用、住院均次费用、药占比等指标在青岛市公立医院改革效果评价中名列第一；医院顺利通过山东省三甲医院等级复审，在光明网组织的全国公益影响力医院评选中被评为“中国公益影响力医院”。

强化服务辐射能力，医院与131家基层卫生机构签订医联体协议，组织专家坐诊493次，教学查房374次，专家培训讲座82次，接收来院进修37人，双向转诊295人；2017年，“青岛市中心医疗集团蓝谷医院”正式挂牌签约；医院先后派出14名专家到贵州安顺中航三〇二医院开展帮扶；出色完成国家癌症早诊早治项目；义诊、健康教育讲座等受众达2万余人；与省内10家医院倡议发起山东半岛肿瘤医院联盟；医院被评为山东省早诊早治先进单位、山东省健康教育和健康促进先进单位。

强化医疗管理，医院检验科“慧眼QC小组”荣获2017年全国优秀质量管理小组称号，消毒供应中心荣获全国质量信得过班组荣誉称号，医院被评为全市卫生计生系统首个质量信得



青岛市中心（肿瘤）医院二期效果图。

过班组建设优秀企业，山东省不良事件监测先进集体；引入了沃森智能会诊系统；建立中心静脉置管中心，优质护理服务病房覆盖率100%。

强化专科建设，医院先后成立包括前列腺疾病、脊柱疾病、肺部肿瘤、胃部肿瘤、神经介入、危急重症医学、血液病、老年肿瘤中西医结合、职业病、妇科肿瘤等10个名家专病工作室；胸痛中心成为青岛市首家获得国家认证的胸痛中心；引进瓦里安速锋刀放射外科系统、蔡司术中放疗系统、3.0T

GE磁共振、GE VE95 高端心脏彩超等一系列高端设备。

强化内涵建设，获批建立青岛市肿瘤防治研究院，组建青岛市人类微生物组学研究中心，成立国家基因检测应用示范中心青岛分中心；通过了国家药物临床试验机构认证；亚专业建设不断强化，先后成立了骨肿瘤科、手足(创伤)外科；肿瘤学科获得2017度市A类重点学科。

青岛市中心（肿瘤）医院的2018年，全面深入贯彻党的十九大精神，以

习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，落实新时代卫生与健康工作方针，全面实施健康青岛战略，深化公立医院改革，实施“一条主线、四个工程、十大任务”战略，着力解决医院发展不平衡不充分的环节和问题，切实提升医疗卫生服务质量，调动医务人员积极性创造性，进一步增强市民获得感。

“一条主线”就是以学习、宣传、贯彻十九大精神为主线，推动医院各项事业全面发展。“四个导向”工程包括开展以问题为导向的精细化管理工程；开展以需求为导向的精心服务工程；开展以疗效为导向的精准医疗工程；开展以病人为导向的学科建设工程。“十大发展任务”包括：1、持续推进绩效分配体系改革；2、加强临床路径管理和控费工作；3、强化危急值和不良事件报告，提升病种质量与数量，降低中低风险死亡率；4、加强信息队伍建设、平台建设、模块建设，实现基础信息全院共享；5、强化门诊预约、检查预约、住院预约，总体预约率达到50%，预约时段精确到1小时；6、强化财务管理、预算管理、成本核算，实现出入院病区一站式服务；7、积极引进高层次领军团队或人才，开展医院优秀青年人才选拔工作，申报博士后流动工作站；8、推动医院二期工程立项，加快南大门建设，完成放疗机房、磁共振机房建设；9、加强与贵州安顺、甘肃陇南、山东菏泽地区的对口支援工作；10、全面推进党建引领工程建设。