

# 潍坊市第二人民医院 党建工作简报

2021年第37期

中共潍坊市第二人民医院委员会

2021年11月18日

---

## 潍坊市第二人民医院 便捷就医服务上新更上“心”

11月9日,《潍坊日报》整版专题刊发文章《潍坊市第二人民医院便捷就医服务上新更上“心”》,对创新便民惠民服务先进工作经验进行了宣传报道,受到潍坊市卫生健康委员会和潍坊市深化医药卫生体制改革领导小组办公室的通报表扬。现转发学习。

加快提高卫生健康供给质量和服务水平,是满足人民群众日益增长的健康需求的迫切需要。今年以来,潍坊市第二人民医院认真贯彻市委、市政府关于保障改善民生的重要指示精神,把群众满意作为第一标准,以提高群众满意度为目

标, 聚焦老难题和新挑战, 从群众关注的焦点、患者就诊的难点寻找改革切入点, 在提高卫生健康供给质量和服务水平等方面拿出更多的实招和硬招, 以深入开展“大反思大排查大整改”活动为有力抓手, 创新举措、注重实效, 持续改善群众看病就医感受, 切实解决好群众“急难愁盼”的问题, 取得明显成效, 为建设人民满意的现代化品质城市作出了积极贡献。

### **“一站式”服务 跑出医疗便民“加速度”**

今年以来, 潍坊市第二人民医院坚持把重点任务推进到位、落实到位, 积极开拓新发展理念, 推出系列“一站式”医疗服务举措, 打通就医流程“最后一公里”, 着力解决群众看病难、看病不方便等烦心事, 努力推动“我为群众办实事”实践活动落实落细, 以实际行动护佑百姓健康。

“阿姨您好, 您哪里不舒服可以告诉我, 我来帮您挂号。”

“缴费可以不用去人工窗口排队, 只要您带着医保卡或者使用微信和支付宝就能缴费了。”进入潍坊市第二人民医院门诊楼, 记者看到, “一站式”门诊便民服务中心的工作人员正在帮助前来就诊患者办理挂号、缴费等业务。

据医院工作人员介绍, “一站式”门诊便民服务中心是根据“首问负责、一办到底”的原则, 为群众提供院长代表接访、导诊陪诊、预约诊疗、咨询查询、医疗证明盖章、便民利民服务、群众满意度管理、医保咨询办理、病案打印邮递以及挂号、收费、电子票据打印、便民门诊、药事咨询等近 20 项服务项目的集中办理。中心成立以来累计提供服务

3000 余人次,平均办理时间不超过 10 分钟,一般业务基本实现“只问一个人、只跑一次腿”。

近日,家住安丘市的参保居民张大爷在潍坊市第二人民医院确诊为“慢性阻塞性肺疾病”。当腿脚不便的他正在为申报门诊慢性病备案发愁的时候,工作人员告诉他,通过医院端慢病办理平台即可在院内完成慢病申报。

作为全市首家“慢病服务中心”,该中心正在逐步推行门诊慢性病备案登记、就诊、开方、结算、取药“一站式”门诊慢病管理服务。与传统申报方式不同的是,中心还开设了“互联网+”线上诊疗服务,将线下服务与线上复诊、续方、结算、药品配送服务相结合,让签约参保患者居家即可享受到线下同等医疗服务。中心设有专门服务人员,为患者提供政策咨询服务,同时指导患者通过触摸式问诊终端进行线上问诊、开药等,协助患者完成线上下载、注册、登录、使用等操作;依托医保智能监控系统,实现慢性病管理服务全流程监管,能够有效避免医保基金违规使用。目前共服务门诊慢病患者 17659 人次,通过院端医保平台慢病备案 2529 人,备案通过 2073 人。

“现在躺在床上就能把住院费用结清,护士把发票直接送到我手上,不用再去人工窗口排队了。”刚刚办理完出院手续的孙阿姨对医院推出的“一站式”床旁结算服务伸出了大拇指。

在病房楼护士站内,记者看到电脑、发票清单打印机、移动 POS 机、微信、支付宝扫码平台、腕带打印机等设备一

应俱全。据了解,医院以患者需求为中心,依托信息化手段,推进结算服务流程再造,把住院处窗口服务功能“搬进”病房,将患者出入院所需办理的缴费、押金单、电子发票、社保结算清单、住院费用清单等,不用出病房,一站式办理完成。患者通过支付宝、微信、医保卡、银行卡等多种方式即可完成缴费。目前医院 21 个病区全部实现“床旁结算”。

除此之外,医院门诊还实现了就诊全流程智能服务,住院实现押金线上缴费,从预约挂号到缴费、智能导诊、诊间支付、查看报告、在线问诊、住院缴费,一部手机即可完成。上线银保通系统,配备全功能一体机、报告单打印机,切实优化门诊流程、减少排队时间。为做好疫情防控工作,医院及时推出电子住院陪护证,保障住院患者安全,方便患者就医。

### **推进医联体建设 让潍坊“幸福呼吸”**

潍坊市第二人民医院是一家以呼吸疾病诊治为优势,集医疗、科研、教学、预防、保健、康复、急救为一体的三级综合医院。2015 年 4 月经山东省科协批准设立山东省呼吸病院士专家工作站,呼吸病院士专家工作站由中国工程院院士王辰领衔,23 位国内呼吸学科顶尖人才全程参与。2017 年 5 月医院成立全国首家地市级呼吸专科医联体,目前共签约 136 家成员单位,覆盖潍坊全部县市区。

“我院把潍坊呼吸专科医联体建设作为‘我为群众办实事’实践活动的重要载体,多措并举深化内涵建设,助力优质医疗资源下沉,为基层群众提供更加便捷、优质、可及的医疗服务。”潍坊市第二人民医院党委副书记、院长郝长城说。

通过潍坊呼吸专科医联体 138 家成员单位间的统筹合作,形成了呼吸疾病患者基层首诊、急慢分治、层级转诊的分级诊疗模式。对上转二院的患者,由专人全程陪同,协助提供取号、缴费、就诊、检查及住院等一站式服务。为需收院诊治的复杂、疑难与危重患者开通绿色通道,优先联系安排住院,并可免费享受多学科立体交融的呼吸系统疑难病会诊中心和呼吸肿瘤多学科会诊中心专家会诊,为患者提供高效、便捷、综合的一体化的诊疗服务。在诊断明确、病情稳定、确定长期治疗方案后转回基层医院继续治疗管理,首诊医师定期回访,为患者提供连续性、全周期服务。据了解,今年医院共完成转诊(首诊)病例 2417 人,随访管理 2042 人。

为促进优质资源、优秀专家“双下沉”,促进基层医院服务能力和技术水平“双提升”,医院坚持“沉下去”和“走上来”相结合的“对流式”融合互动。医院建立基层(呼吸病)首席医师和公卫医师派驻乡镇医院帮扶机制,每年选派 10 名首席医师和 3 名公卫医师到基层医疗机构开展呼吸疾病规范化诊疗和公共卫生服务管理指导。建立呼吸与危重症医学专科医师免费进修制度,为医联体单位呼吸医师专培 86 人。

举办基层慢病(呼吸病)首席医师培训班,全市基层医疗机构 60 名基层医务人员参加培训并顺利结业,大大提升了基层医务人员呼吸病诊疗能力。另外,医院专家依托远程平台,开展远程授课、病例讨论和学术交流,今年组织网络直播授课 9 次,1300 余人参加线上学习;到基层医疗机构会诊、查

房、专业知识培训 36 次,惠及基层医务人员 4500 余人,真正做到技术送到基层医疗机构家门口,优质医疗资源送到百姓身边去。

借助优质医疗资源,医院与王辰院士专家团队和中日友好医院等国内知名医院专家开展疑难病例和病理远程会诊,让患者不出潍坊就享受到国内知名专家的医疗服务。同时,成立潍坊市呼吸病远程医学中心,针对基层医技检查设备不足及专业技术人员缺乏的问题,为 96 家对口基层医疗机构免费安装远程影像平台,基层医师将影像上传系统,医院专家免费会诊阅片。目前,医院远程影像会诊 13.25 万人次,每天会诊量达 200 余人次。

2017 年 11 月 15 日,“幸福呼吸”全国慢阻肺分级诊疗规范化推广项目正式在京启动。我市作为第一批试点城市,于 2018 年 1 月在全国率先启动项目,潍坊市第二人民医院作为牵头实施单位,通过政府推动、机构联动、项目带动、上下互动的方式,全面推进项目开展,“四动、四结合”的“潍坊模式”被誉为全国典范。

截至目前,医院为 151 家基层医疗机构配置肺功能仪 436 台,呼吸病诊前筛查一体机 30 台;为基层组织开展慢阻肺专业技术培训 27 次、35404 人次,开展慢阻肺健康教育 17 次、3000 余人次;完成肺功能检查 8.2 万人次,全国排名第一,完成问卷筛查 18.67 万人次,全国排名第二,入组管理数量 1119 人次;根据潍坊地区“幸福呼吸”项目慢阻肺筛查数据撰写的《潍坊市慢阻肺白皮书》得到了国家呼吸中心的肯定,

为全国慢阻肺分级诊疗和其他慢病分级诊疗的落地实施提供了宝贵的可靠数据。

### **聚焦难点堵点 提升群众满意度**

为深入开展党史学习教育，推进“我为群众办实事”实践活动走深走细走实，不断提高群众就医满意度，自今年9月起，市卫健委在全市卫生健康系统开展“大反思大排查大整改”活动。

“党史学习教育开展以来，结合医疗卫生服务满意度工作‘双六条’工作要求，我们对群众看病不方便、不放心、不满意等问题进行横向到边、纵向到底的全面排查，持续用力抓好问题整改，把会议精神和成效落实到‘我为群众办实事’实践活动中，不断提高群众看病就医满意度。”潍坊市第二人民医院党委书记杨国儒说。

针对就医流程复杂繁琐、患者等待时间长的问题，潍坊市第二人民医院根据市卫健委的有关部署要求，从患者入院到出院乃至出院后，全链条进行流程再造，压减合并、优化整合重复、交叉、冗余的环节和事项，努力做到“简便快好”。

健全满意度运行机制。成立满意度工作办公室，建立快速反应机制和满意度评价机制；加大奖惩力度，将满意度工作与干部职工职位、职务、职称、绩效、评先树优等挂钩；加强医疗纠纷调处，制定医院医疗事故与纠纷防范和投诉处理办法，实行三级督导制；健全完善回访制度，确保门诊患者、住院患者、手术患者回访满意率达到100%。9月份医院12345政务热线工单环比下降65%。

全面实行免费停车。医院对所有来院就诊患者和陪护人员一律免费停车。同时,本院职工上下班绿色出行,车辆禁止院内停放,将车位留给广大就诊患者和陪护人员。为来院就诊和陪护人员,提供免费停车位 526 个。

开设“扫码吐槽”投诉平台。在门诊、病房、电梯间、停车场等公共区域醒目位置,张贴“有问题,欢迎扫码来吐槽”二维码,面向全体就诊及陪护人员、医院干部职工和社会各界人士征求意见建议。针对反映的问题医院责任科室认真梳理汇总后,安排专人第一时间回复,及时回应群众诉求。目前共收集服务质量、医疗安全、就医流程、就医环境方面意见建议 30 余条,落实整改 20 余条。

推出“线上预约,线下服务”模式。将“互联网+护理服务”与家庭医生签约、延续性护理等有机结合,为群众提供个性化、差异化的护理服务,为众多失能、半失能患者家庭带来了便利,有效突破了传统护理的局限性,实现了由医院向社区、家庭的延伸。目前,医院推出压疮伤口护理、胃管护理、导尿护理、膀胱冲洗护理等护理服务 31 项,进行居家护理 130 余次。

积极落实药品集中带量采购,切实降低群众就医负担。按照国家部署要求,医院分别执行了 5 批国家集中带量采购药品落地实施,包含 157 个品种 219 个品规,并提前完成第一批、第二批国家集采药品采购量,共计节约医保资金约 200 万元;执行山东省第一批药品带量集中采购,共计 32 个品种 46 个品规。目前医院共配备集采品种 115 个,主要涉及心血

管、内分泌、消化以及呼吸等多个专业,有效减轻群众医药费用负担,增进了民生福祉。

### **精耕细作“大呼吸”专业学科群 增进群众健康福祉**

呼吸系统疾病的防治常常涉及多个学科,与其他学科形成广泛的、立体的交叉。为保障患者得到全面的治疗,近年来,潍坊市第二人民医院围绕呼吸疾病综合治疗要求,建立起“大呼吸”专业学科群。2012年医院呼吸科正式更名为呼吸与危重症医学科,呼吸与危重症捆绑式发展,逐步搭建起完备的呼吸与危重症医学科。

目前,医院“大呼吸”专业学科群共有医护人员232人,其中高级职称43人,中级以上职称124人,硕士及以上48人。学科群年门诊诊疗5.5万余人次,出院病人1.3万余人次。

医院是国家呼吸临床研究中心核心单位,设有中国肺癌防治联盟潍坊肺结节诊治中心,医院“大呼吸”专业学科群具有强大的呼吸疾病诊疗能力。同时,与超声影像、临床感染与微生物、呼吸介入、呼吸康复等学科强强联合,积极探索诊断、治疗、康复一体化的“大呼吸”疾病诊疗新模式,救治了大量疑难危重症患者,形成了鲜明的诊疗优势。

近年来,医院“大呼吸”专业学科群率先在全市开展了支气管镜检查和治疗,硬质气管/支气管镜诊疗技术、心超声造影和血管超声造影技术、肺动脉球囊扩张成形术等技术填补了市级空白,重点开展脑动脉瘤弹簧圈栓塞术、高位气道支架植入术等新项目60余项,医疗技术水平不断提升。

医院每年开展胸外科手术1000余台次,气管镜手术3100

余例,肺穿刺活检 570 余例,内科胸腔镜手术 60 余例,并开展了 CT 引导下肺穿刺活检术、CT 引导下微波治疗及经皮介入栓塞化疗等技术。每年大咯血介入治疗 150 余例,经皮介入化疗栓塞 135 台,是本市开展呼吸介入治疗技术最多的医院,多项高难度介入技术跻身省内先进行列。

医院按照“大呼吸”专业学科群建设要求,以提高临床疗效和方便患者为目的,从疾病临床诊疗的整体性出发,整合资源,成立由呼吸与危重症医学科、胸外科、介入科、放射科、检验科、呼吸内镜、病理科组成的多学科立体交融的呼吸系疑难病会诊中心和呼吸肿瘤多学科会诊中心,共同查看病人,共同听取病历汇报,共同分析病情,共同辨证施治制定诊疗方案。

通过多学科的参与,实现“医师围着病人转”“科室围着疾病转”,为患者提供高效、便捷、综合的一体化的诊疗服务,使患者在一个科室、一张病床上就能实现诊断、治疗和康复的医疗服务全过程。对于基层疑难呼吸疾病患者,可预约两大会诊平台,免费享受呼吸与危重症医学科专家为主的多学科会诊,让群众不出“家门”就可享受优质医疗服务。近年来,在多家医院辗转未能确诊,每年通过医院多学科一体化诊疗最终确诊病例多达 600 余人,疑难杂症包含高 IgE 综合征、肺粘膜相关淋巴瘤、特发性肺含铁血黄素沉着症、急性嗜酸性粒细胞肺炎、IgG4 相关性肺疾病、射频消融术引起左肺静脉狭窄、气管支气管骨化症等。