



医疗服务

标准化建设提升精细化服务水平
——烟台毓璜顶医院改善医疗服务纪实

齐鲁晚报·齐鲁壹点
记者 孙淑玉
通讯员 李成修
李添祎

烟台毓璜顶医院始建于1890年,是美国长老会创办的一所教会医院,现已发展成为烟威地区最大的三级甲等综合医院、山东省区域医疗中心和青岛大学附属医院,并拥有14家医联体分院。目前,医院本部编制床位3000张,在岗职工4800余人,其中博士380余人,硕士1200余人,博士、硕士研究生导师140余人。2019年门诊量269.5万余人次,住院病人18.3万余人次,各类手术10.1万余例。医院连续7年位居艾力彼医院管理研究中心全国地级城市医院竞争力排名前十位,2017、2018连续两年排名第四,并荣登中国顶级医院百强榜。



技术水平:患者信赖

近年来,烟台毓璜顶医院在党委书记、院长杨军为首的领导班子带领下,以“创建综合实力国内前列,技术、服务和管理与国际接轨的一流精品医院”为发展定位,坚持创新驱动发展,大大提升了医院的技术水平。

全面推行现代新型诊疗模式。2016年,烟台毓璜顶医院在全省率先开展加速康复外科手术模式,在泌尿外科、耳鼻喉科等20余个科室全面推行,并且成功举办了四届加速康复外科研讨会,成为国内加速康复外科的标杆医院。2019年完成ERAS手术2万余例,占住院手术量的25%。

全面提升急诊重症救治能力。医院打通了涵盖急诊急救到后期康复的全链条生命绿色通道,将救护车打造成功能完善的移动抢救室,与999空中救护联合开通了空中救援通道,构建了快速、高效、全覆盖的陆地、空中立体救援体系。

作为省级综合类应急救援基地,医院还承担着重大突发公

共卫生事件的医疗救治和技术支持任务,特别是在新冠肺炎的防控工作中,医院主动担当、积极作为,为保障群众身心健康做出了突出贡献。

全面提高疾病综合救治水平。目前医院拥有国家级重点学科1个,2个省级临床精品特色专科,9个山东省医药卫生重点专科,24个山东省临床重点专科,数量并列全省医院首位。获批了国家消化病临床医学研究中心分中心、等10余个国家级专病医学中心。

医疗安全:百姓放心

医疗质量的好坏直接影响患者的就医感受。近年来,医院充分利用信息化手段,实施以“常态化、制度化、指标化、数据化”为要素的标准化建设,大大提升了医院的医疗质量。

全面推行标准化诊疗模式。医院在全国创新提出了以诊断路径、评估路径、治疗路径和随访路径为核心的“四位一体”标准化诊疗流程,实现了对医师诊疗行为的规范化管理和标准化控制。目前,医院开展临床路径病种数

320个,入径率94.8%,完成率78.4%,均超过了国家标准要求。2019年,完成了9.6万余人次的随访工作,占出院患者的53.93%。

全面落实优质护理示范工程。医院护理工作实施以整体护理模式为核心的“优质护理示范工程”,护理示范病房覆盖率达到100%,被授予“省级优质护理服务示范病房”“山东省专科护士临床教学基地”。

全面推行合理用药和检查。作为国家级临床药师培训基地,医院通过信息化系统全面上线处方前置审核系统,处方合理率达到99.66%。每月常态化开展全医嘱点评和各类专项点评,住院患者抗菌药物使用率降至36%以下,使用强度低于35,门诊患者抗菌药物处方占比在10%以下,均远低于国家标准要求。检验科顺利通过CNAS专家ISO15189评审,125项检验项目通过国际认可,患者可以拿着有CNAS标志的检验单可以进行世界范围的远程会诊。

优质服务:群众满意

“多年来,医院坚持以人民

健康为中心,以百姓需求为导向,以信息技术为抓手,勇担社会责任,从最基本的便民措施和就医流程入手,解了难题,暖了人心。”烟台毓璜顶医院党委书记、院长杨军如是说。

“互联网+”提升了医院服务效能。医院在山东省内率先实现了全流程预约、全流程支付、全流程自助服务。实施了网络、诊间等八种预约挂号方式,两周内号源随时预约,预约诊疗精确到分钟,预约就诊率达到65%以上。

同时,成立了检查预约中心,借助智能化预约平台,实现了超声、CT、MRI等辅助检查的集中分时预约,辅助检查自助预约时段精确到30分钟以内。

上联下通提升了患者获得感。为充分发挥省级区域医疗中心的辐射带动作用,医院建成了横跨烟威两地、拥有14家分院的医联体集团,实现了优质医疗资源流动下沉,提升了基层医疗机构的服务能力。同时,建设了远程医疗中心,遴选了180名专家组建远程医疗专家库。上联北京301医院等国内顶级医院,下通各医联体分院及西藏日喀则市聂拉木县医院,患者在家门口即可以享受国内顶级医院的同质化服务。

公益活动提升了社会满意度。医院坚持公益性办院宗旨,成立了全国首家医院慈善义工管理中心,下设“彩虹之家”等20余个慈善义工服务站,500名医护人员成为星级义工,每年开展义诊和健康宣教600余次,服务10000余小时,受益人群10万余人。

作为全国首批“进一步改善医疗服务行动计划先进单位”,烟台毓璜顶医院将始终把实现好、维护好患者的利益放在首位,以改善人民群众看病就医感受为出发点,致力打造技术更精湛、服务更贴心、管理更规范、群众更认可、品牌更响亮的一流精品医院,为健康中国保驾护航!

