

山东第一医科大学附属济南妇幼保健院

精准服务力解就医“急难愁盼”

悠悠民生，健康最大。近年来，山东第一医科大学附属济南妇幼保健院（济南市妇幼保健院）持续优化服务流程，提升服务质量，创新服务模式，拓展服务内容，改善服务环境，聚焦群众“急难愁盼”，解难题、办实事、做好事，以实际行动为患者提供更加高效便民的妇幼健康服务。

通讯员 董自青 于娜

数智赋能 优化健康服务流程

看病也要花大把时间，是患者看病就医最期盼解决的问题之一。繁琐的挂号看诊流程不仅令患者焦急万分，还影响其康复进度。

而在济南妇幼保健院，即使是首次就诊患者，也不需要办理院内卡，通过手机绑定电子健康卡，即可预约挂号。不仅如此，随着医院预约平台的提档升级，患者预约挂号时间更精准；新增按亚专业门诊、特色专科预约挂号选项，以及院前AI智能预问诊、线上自费医保互转、院前线上签到和爽约自动随访选项，进一步提升诊疗效率。

如果说预约挂号与医生问诊是就诊的第一步，那么医生开具检查检验单后，包括验血单、B超单、心电图单等，患者排队做检查就是第二步，也是最耗时的一步。为破解这一难题，医院及时上线门诊医技检查检验预约服务。医生开具检查单后，在诊间完成检查项目的结算与预约排队，患者按照预约时间到相关科室检查即可。

为最大限度地提升就医便捷性，医院与山东省出生医学证明平台对接，增加住院分娩自动直报功能；省市医保结算系统顺利上线国家医保平台，国家医保编码在医院HIS端全面落地，实现自费医保自助30秒互转。医院再没有排队等电梯到一楼出院处办理出院手续的情况。

如今，在济南妇幼保健院就诊，从门诊预约挂号到医技检查预约，从入院到出院，从用药到手术，实现了“一部手机走全程”。医院也进入“无假日”模式，实现门诊诊间结算、床旁结算，为患者提供入院、在院、出院全流程、集约化一站式服务。

值得一提的是，医院推出的360全息管家产检服务，是基于微信公众号事件驱动的全流程导诊，实现诊前、诊中53个环节的自动导诊提醒；推行的周末位预约服务，2023年服务预约住院分娩孕妇18136名；升级24小时妇产科急诊快速通道，为急症患者提供方便快捷的就医服务；开通彩超、化验等辅助检查“绿色通道”，为急症患者节



省了宝贵的时间；积极推广中医“五个全科化”妇幼临床实践，实现中医护理的全科化，在全院产科、妇科、儿科15个护理单元中，开展中药穴位敷贴、热奄包、耳间放血等项目，涉及39种疾病，累计服务116851人次。

此外，医院还打造了全市远程胎心监护平台，提供远程探视服务，实现“患者—家属—医护”的零距离交流；提供远程免费咨询，实现医患的隔空交流，真正便民惠民；录入相关信息，即可根据孕婴童各项检查，实现私人定制远程健康宣教；推进“互联网+护理服务”，建立由100名护理人员组成的服务队，开展早产儿居家护理指导、产后护理、新生儿黄疸测量等“互联网+护理服务”项目13项，让患者足不出户享受上门护理。

当前，济南妇幼保健院大力发展互联网医院。目前，互联网医院线上粉丝量突破120万人，咨询量30余万人次，在线诊疗6575例，在线开方5595单，配送药品过万份。

专业精进 提升健康服务质量

以患者为中心，着眼于全生命周期，济南妇幼保健院构建保健和临床相结合的孕产保健部、妇女保健部和儿童保健部三大部门，围绕女性服务体系及儿童（0-3岁）照护体系，建立孕产保健专科群、育龄妇女及更年期专科群、产前产后一体化出生缺陷防控专科群、儿童早期发展及康复专科群，打造了96个亚专科门诊。

医院更年期保健、新生儿保健、婚前保健获评国家级重点专科；围产医学获评省级重点学科；产科获评省级重点专科，妇科获评省级重点专科建设单位；新生儿保健获评山东省保健特色专科，婚前、孕前保健专业获评山东省保健特色专业；儿童罕见病早期诊断与精准治疗专科获评山东省临床精品特色专科……2023年新增国字号学科



平台10个。

医院在山东省率先开展孕产妇代谢组学检测评估、新生儿基因筛查与诊断评估工作，使辖区精准出生缺陷防控达到分子水平；承担国家重点研发计划——单基因遗传病携带者筛查项目；打造精准医学全生命周期基因组学诊治平台，全国率先启动新生儿基因筛查……近年来，医院突破层层技术壁垒，摘得专科建设累累硕果。

作为济南市危重孕产妇和新生儿救治中心，医院发挥区域孕产妇急救中心优势，开通入院至产房5分钟“绿色通道”。医院孕产妇120急救中心全年及时转运365次，全年救治危重孕产妇249名，救治危重新生儿1585名。

在济南，“生孩子选济南妇幼”观念已深入人心。

医院牵头成立山东省产后出血规范防治专科联盟、山东省宫颈癌综合防治专科联盟、山东省新生儿保健专科联盟、山东省优生联盟、山东省高危儿及早期干预联盟等5个省级专科联盟。作为全市新生儿疾病筛查中心，医院开发济南市新生儿疾病筛查系统，率先开展新生儿试听同步监测。近5年，医院独立开展特色技术检测30余万例，成功避免新生儿致残或致死4548例。医院牵头成立济南妇幼联盟成员单位已拓展至117家。

医院还启动多学科协作诊疗，参与MDT团队的临床科室达80%以上。建立眼科与产科联

合门诊、口腔与产科联合门诊、母胎医学与产前诊断联合门诊；建立甲基丙二酸血症、新生儿基因筛查MDT门诊，全年接诊患儿407名；建立胎儿医学、子宫内膜异位症合并不孕症等24个多学科协作诊疗团队，全面提升多学科综合诊疗水平与能力。截至目前，医院开展胎儿医学多学科协作诊疗21次。

突出特色 拓展健康服务内容

在两癌防治方面，济南妇幼保健院宫颈癌防治试点工作取得积极进展，2023年两癌筛查21.04万人次，新一轮两癌筛查工作顺利启动；健康城市宫颈癌试点工作取得积极进展，济南市在国家综合评比中蝉联第一名。

医院在省内最早成立了宫颈病变诊疗中心，长期随访宫颈病变患者3万余人次。同时，作为“济南市健康中国行动创新模式试点城市宫颈癌防治项目管理单位”，医院负责七年级女孩HPV疫苗免费接种项目的统筹、落实及医疗保障工作；成立济南市宫颈癌综合防治中心，开设HPV疫苗门诊，全力做好筛查、诊治、随访。

针对不同群体，医院不断拓展健康服务内容。为加强高危孕产妇管理，医院上线高危妊娠信息化管理系统，对孕产妇进行妊娠风险评估分级，根据风险等级加强分类管理。目前，全市已有52家助产机构、207家社区医疗机构、15家妇幼保健计划生育服务中心全部纳入高危妊娠管理网络，实现全市高危孕产妇的实时动态、全方位管理。2023年孕产妇死亡率降到有准确统计数字以来的最低水平。

近年来，医院建立儿童生长发育、营养、心理行为等多个亚学科，大力开展健康儿童行动提升计划，率先开展儿童早期发展亲子课程，形成“保教结合，课程新颖，托育多样”妇幼托育特色；建立筛查、转诊、建档、诊治、智慧“五位一体”儿童保健服务模式；高标准建设婴幼儿养育照护中心，创新性开展了保健和教导相结合的亲子课程，累计会员达3万余人。

医院是国家儿童早期发展示范基地，中国出生缺陷干预救助示范基地，国家、省、市三级指定儿童智力及听力残疾康复基地，中国计生协优生优育指导中心，全国婴幼儿养育照护指导中心规范化建设单位。

作为省内妇幼保健领域龙头单位，山东第一医科大学附属济南妇幼保健院将始终着力解决群众健康服务急难愁盼问题，着眼全生命周期健康需求，对婚前孕前准备、孕期保健、产时处理、产后康复、新生儿救治和新生儿疾病筛查、儿童早期发展等进行精心布局，全力打造“婚孕育教一体化，筛诊治康一条龙”的高效能母婴健康守护闭环，让更多家庭享受到“怀得上，孕得优，生得安，育得好”的全生育优质服务。