



承医者担当 护一方健康

济宁市第三人民医院医者肩扛责任，聚力推进医疗服务提质增效

郭纪轩 通讯员 张德君 董体 济宁报道

医疗服务提质增效，是医疗机构发展的必然趋势，也是满足人民群众日益增长的健康需求的关键举措。济宁市第三人民医院始终瞄准群众期盼，以对人民健康高度负责的态度，迎难而上，主动作为，稳步提升综合实力，在高水平建设、高质量发展进程中阔步前行。依托全市深入开展“医疗服务提质增效行动”为契机，医院进一步推动“以患者为中心”理念贯穿于医疗服务各环节，不断提高医疗服务质量、效率和支撑能力，拓展医疗服务的深度与广度，提升医疗服务的规范化、舒适化、智慧化水平，增强群众就医获得感。

做好急诊分级救治 健全救治网络体系

“哪位老师方便看下这个心电图？”8月5日，一则来自兖州区小孟镇卫生院的消息出现在了兖州胸痛救治单元建设联络群，短短几分钟，济宁市第三人民医院相关专家便发现了这张心电图中的异常，通知患者迅速转诊来院，并为其打开胸痛救治绿色通道。

“当时这名患者的症状只有异常腹痛，但心电图上显示了其心脏存在问题。来院完善检查后，患者被确诊为主动脉夹层，这种疾病来势汹汹，死亡率极高，每拖延一分钟，患者的生命就多一分危险。”济宁市第三人民医院急诊医学科主任孙鹏飞介绍。在稳定患者病情后，医院迅速为其安排了包括心内科、胸外科等科室在内的多学科会诊，第二天，在山东大学第二医院庞昕焱教授团队的指导下顺利为其完成了难度极高的“体外循环下经胸降主动脉术中支架植入术”，给患者带去了生的希望。

从在乡镇卫生院发现异常，到济宁市第三人民医院为患者快速转运并实施救治，再到知名专家团队指导高难度手术……这一切，都离不开医院发挥急危重症体系化建设基础和多学科综合优势，持续健全急诊患者分级救治模式的不断努力。通过与兄弟医院不断沟通交流，济宁市第三人民医院与辖区众多基层医疗机构共同建立起了分级诊疗、急慢分治的协同救治体系，实现了上下贯通、优势互补、资源共享，确保全区患者院外救治与院内救治的无缝衔接。

“通过全市院前院内

一体化互通平台建设，我们将院前急救与胸痛中心、卒中中心、新生儿救治中心、创伤中心、危重孕产妇救治中心和疼痛中心六大中心紧密衔接，形成紧密的链式连接。”孙鹏飞说，从患者在基层医疗机构进行相关检查开始，医院专家团队便可通过检查结果判定、远程问诊等方式参与患者救治，对有需要的患者还可凭借基层医疗机构转诊单，在医院免挂号直接进行急救流程，这一举措，不仅大幅缩短了抢救停留时间，有效提高了交接效率和准确性，更为急危患者救治打通了“高速路”。

深化多学科协作诊疗 破解就医繁与烦

要看上病、看好病、舒心看病，对于疑难复杂疾病的患者来说，更为急需和迫切。按照传统的单科就诊模式，此类患者需往返多个专科门诊，问题还不容易得到解决。为提升门诊复杂疑难疾病诊疗能力，济宁市第三人民医院通过完善多学科诊疗制度，用“以患者为中心”的理念逐步打破学科壁垒，构建起了集成医疗服务模式，为患者获得更精准、更优质的治疗创造了条件。

“肿瘤和其他疾病不一样，随着技术水平的提升，我们的治疗手段不再是手术、放疗、化疗‘三驾马车’，生物治疗、靶向治疗、免疫治疗等技术的使用也为患者带来了更多生存的可能。面对患者复杂的病情，我们如何使用好这些‘武器’，需要医院内科、外科、影像科、病理科等多个科室共同参加，通过会诊讨论的模式，制定最终的治疗方案。”济宁市第三人民医院肿瘤血液科主任吕杰表示。在医院的支持下，肿瘤血液科较早就建立起了完善的多学科诊疗模式（MDT），通过多个学科

联合，能及时给予患者最优化的治疗方案，为其提供综合、全面、全程、个性化诊疗服务。

医学是科学与人文的有机结合，精湛的医疗技术和温暖的人文关怀都是优质医疗服务的重要组成部分。医院进一步扩展了多学科诊疗覆盖的专科和病种，“患者不动医生动”的多学科、一站式诊疗服务也让越来越多患者从中受益。

“通过整合资源，优化诊区布局，我们积极推进门诊服务创新升级，打造了以疾病为链条的一站式妇产儿服务中心、消化系统疾病诊疗中心、心脑血管疾病诊疗中心等，既减少了患者来回奔

波，也实现了多学科优势集中、业务整合、便利服务的功能。”济宁市第三人民医院门诊部副主任袁士霞表示。以门诊一楼的一站式妇产儿服务中心为例，其涵盖了产科门诊、妇科门诊、儿科门诊、儿童保健门诊、综合母婴护理中心等，囊括了从挂号缴费、检查就诊、健康宣教的全流程服务，方便患者不出诊区就能完成所有就医环节。

此外，为了让医疗服务更惠民利民，医院较早推出了“一次挂号管三天”惠民举措，患者因辅助检查不能完成当天诊治的，三日内（含就诊当日）携检查检验结果再诊同一科室不再二次挂号，直接到相应分诊台报到候诊即可。

聚焦无痛体验 让医疗有温度

“太轻松了，什么感觉都没有就做完了！”近日，52岁的王大爷来到济宁市第三人民医院无痛诊疗中心进行无痛胃镜检查时，对此次的就医体验赞不绝口。在医院接受诊疗的过程中，疼痛常令患者望而生畏，济宁市第三人民医院通过多种举措、多学科联合，采用多种新技术进行疼痛全程管理，让不少患者原来需要忍耐疼痛和不适的诊疗项目得以“在美梦中进行”。

医院无痛诊疗中心位于门诊三楼，将疼痛综合治疗、无痛分娩、无痛胃肠镜、无痛纤维支气管镜、肿瘤患者癌痛管理、术后镇痛管理等全院多学科多项无痛技术整合其中，并开展了覆盖全院的疼痛综合管理。

“当患者来到门诊，经过专科医生的相关诊断及术前检查后，即可前往无痛诊疗中心，通过麻醉评估及预约，按预约时

间（一般为当天或次日）即可完成相关诊疗项目。”济宁市第三人民医院疼痛科主任张守彬介绍，中心治疗的患者来自医院各个科室，为了提高患者诊疗过程中的舒适度，中心还配备了专职麻醉医生。对患者而言，无痛诊疗相当于“睡一觉”就完成了检查和治疗，可显著缓解患者诊疗前焦虑、紧张等情绪，减少诊疗过程中的痛苦和不适。对于施行诊疗操作的医生而言，由于受检者处于麻醉状态，无肢体自主活动，可以更从容、细致、精准地观察或处理病变

部位。

“目前，随着全院无痛管理的日益规范化，无痛诊疗也应用到更多技术中，医院无痛诊疗覆盖率已经达到90%以上。”张守彬说。为了规范疼痛诊疗工作，医院还制定了《疼痛诊疗工作制度》，涵盖了医务、疼痛、肿瘤、药学、护理等相关科室，进一步完善了全院患者的疼痛评估、筛查、干预管理，通过多学科合作，全程规范化管理，有效提升了患者疼痛治疗效果，为建设无痛医院、实现舒适化医疗做出了积极努力。

提升药学服务水平 让安全用药零距离

“您现在吃的药是头孢类消炎药，一定要注意千万不要喝酒，否则会出现双硫仑样反应，严重的会危及生命。”在济宁市第三人民医院耳鼻喉科病房，药学部主任储文龙正和同事为患者进行用药指导。每周，他们都会联合临床科室组织住院患者及陪人开展“药师在身边”活动，为患者提供药物使用方法、用药教育、特殊给药装置使用指导、健康科普教育等药学服务，从中对于了解到患者在用药不当的问题，及时纠正，总结问题，该项目还获得了兖州区优秀志愿者活动案例。

“随着医院的高质量发展，药学部也发生了很多改变。随着相关政策落地，从‘以药品为中心’转变为‘以患者为中心’，从‘以保障药品供应为中心’转变为‘在保障药品供应的基础上，以重点加强药学专业技术服务、参与临床用药为中心’。”储文龙介绍，秉持着“以人为本、患者至上”的宗旨，医院药学团队也在不断提高药学服务品质，推进智能化、信息化药学服务理念，满足患者个性化的药学服务需求。门急诊不仅配

备了自动发药机，药房的中心摆药室还配备了单剂量摆药机，通过推进自动化药房建设，减少了药品调剂差错，缩短了患者排队取药的时间。此外，医院药房还设置了老年人优先服务窗口，当老年人前来窗口排队取药时，工作人员根据工作情况，予以优先取药，通过“适老化”服务，让老年人就医更暖心。

而在医院门诊药房旁的药学门诊，则可以在取药后第一时间为有需要的患者提供用药指导及用药咨询等服务。“很多老年人多病共存、多重用药等问题愈发突出，我们服务了很多特殊人群和慢性病患者，可以为他们进行全面的药物治疗管理，对服用药品有任何疑问都可以在这里得到解答。”在此坐诊的药学部主

任药师徐新民表示。

通过总结就诊人群的常见问题，医院药学部还制作了正确操作呼吸内科吸入式用药等用药装置的药学科普视频，通过辅助器械模型实物演示等方式为患者提供教育指导及训练。“看病找医生，吃药问药师。目前，医院共有药学人员57人，其中临床药师7人。为了我们的服务更有针对性，7名临床药师共有5个亚专业方向，每年我们还会评选出一位优秀药师，前往国内知名医疗机构进修培训，进一步提高药学服务专业水平，协助医生做好患者用药指导。”储文龙说，围绕全方位保障患者用药安全，药学部会继续立足医院工作实际，持续加强药学人才队伍建设，让优质药学服务更贴近患者、贴近临床。