

青岛市卫生健康委员会、青岛早报联办

改革“小切口” 推动就医体验“大改善”

为改善患者就医感受,提高群众看病就医满意度,青岛市胶州中心医院从细微之处入手,充分发挥志愿服务在医疗服务中的积极作用,靠前服务,多措并举,为患者提供更细致更有温度的服务。同时聚焦群众看病中的痛点、难点、堵点,走近患者、把脉问诊,及时整改问题,以解决实际问题为评价标尺,检验主题教育成果。

优化流程 让群众就诊更“舒心”

胶州中心医院始终坚持“以患者为中心”,从患者的需求出发,不断完善服务流程。医院门诊一站式服务中心实行“一站通办”,通过开放式服务台集中办公的形式,整合咨询、导医、预约、分诊、随访、投诉受理等服务,现场解决患者急需解决的常见问题;设置“服务总监”,现场解决患者在就医过程中遇到的问题;门诊导诊人员、检验科、影像中心将上午上班时间提前至7点,各门诊、辅助检查科室将下午上班时间提前半小时,医保科、病案科节假日无休为患者服务;提供中药代煎业务,还可快递送药到家;开设药学联合门诊,为门诊患者提供用药咨询指导,最大限度避免群众“来回跑、绕弯路”,持续提升服务精细化水平。

医院还开设了24小时院长热线和“吐槽二维码”,无论是患者就诊过程中的意见,还是对医院发展的建议,只要想表达,都可以扫码直言,一“吐”为快。设有专人实时关注、即时回复、立即整改,确保群众反映的问题得到高质量解决。目前,“吐槽二维码”共收到有效吐槽问题99个,均建立整改

台账逐一解决;多部门协调解决投诉问题,定期召开联席会,对投诉问题逐条分析,集中整治“梗阻型”问题并在全院进行典型案例剖析、警示教育。

拓展服务 让群众看病更“安心”

“我来帮您”“我送您过去”“这里有轮椅,我来推您”……走进医院门诊大厅,一个个身穿红色马甲的志愿者面带微笑,耐心细致地为群众解答疑惑、指引方向,陪同单独就诊的老年人、残疾人就诊。7月1日起,院领导、职能后勤部门全体人员也加入了“红马甲”队伍,到门急诊、医技等关键点开展导医导诊等志愿服务。“进门有人迎,问询有人答,问题有人帮”是青岛市胶州中心医院志愿服务的初衷,志愿者们用体贴和细心为患者提供无微不至的关怀和帮助。

为改善群众的就医体验,医院在高峰时段安排交通疏导人员帮助患者停车并实行停车优惠;在挂号及辅助检查项目提示单上增加科室位置提示;为住院患者赠送印有医院便民服务项目资料袋;将常用的告知事项清单放置于各个窗口,方便患者随时拿取,让群众切实感受到医疗的温度。

“这次健康行活动对我们老百姓有很大的益处,专家的服务态度非常好,耐心地给我们讲解生活中的注意事项,帮助我们养成良好的生活习惯,很感谢你们!”这是在义诊现场听到最多的话。“四送四进四提升”健康促进活动开展以来,医院常态化开展健康义诊、健康知识科普宣教等志愿服务活动,志愿者们走进社区、乡村、学校、

企业、机关开展测量血压血糖、检测心电图、问诊咨询、健康科普、急救培训、医疗保障等服务,2023年上半年共开展健康宣教和义诊志愿服务20余场次,服务群众1500余人次,使基层群众在家门口即可享受到优质诊疗服务,切实提高了群众的健康水平。

学科建设 助力医院高效发展

学科建设是医院高质量发展的核心,更是群众便捷就医的期盼。胶州中心医院始终坚持科技强院、人才兴院,不断提升硬实力,优势特色学科焕发勃勃生机。以七个青岛市级临床重点专科、五个青岛市级特色专科为重点,带动多学科发展;与山东大学第二医院结成医联体医院、国家临床重点专科联盟;先后聘任多名国内、省内名院专家为医院学科带头人,其中两名专家在医院建立“齐鲁名医工作站”,使周边地区群众在家门口即可享受国内领先的医疗服务。

以改革的“小切口”,推动患者就医体验“大改善”,如今,在青岛市胶州中心医院,群众就医的“烦心事”正在逐步变成“舒心事”,患者就医满意度日益提升。下一步,医院将持续解决群众就医过程中的实际困难,扎实推动各项工作部署落地生效,切实提升群众就医的获得感、幸福感、安全感。

观海新闻/
青岛早报记者 杨健
通讯员 宋茜茜



热线:82888000

先“开方”再科学运动

问:天那么热,心血管病人想要运动应该怎么做?

刘虹(青岛市市立医院心脏中心东院心内一科心脏康复科主任):对心血管病人来说,保证运动的安全性和有效性,是一切运动的前提。所以心血管疾病患者运动前一定要到正规医院做一个全面、深入的评估,让医生根据评估结果开具运动处方,最后根据运动处方进行运动。针对心血管病人运动的评估方式,主要有心肺运动试验(CPET),这是评估心肺功能的金标准。另外还有6分钟步行运动试验等。可以遵循医生的运动处方来进行,运动处方中一般包含对患者运动方式、强度、时长、频率等的建议。

常见的适合心血管病人的运动方式以有氧运动为主,例如慢跑、游泳、骑自行车、登山等。在进行有氧运动的过程中,心肺功能会逐渐得到增强,并且可以减少肌肉的损失,延缓肌少症的发生。快走、慢跑和游泳可以说是最适合夏季的有氧运动,长期坚持这几项运动能够使心脏体积运动性增大,增强心肌收缩力。心肺功能逐渐下降的、年龄偏大的中老年人,可以做一些较为柔缓的有氧运动。如广播体操、太极拳、八段锦、散步或是简单的四肢运动,比如抬腿、伸展肩臂、提脚跟等,简单地活动四肢和关节,达到运动的效果即可。

减肥减重前先综合评估

问:体重大就一定肥胖吗?肥胖如何诊断?除了少吃点,还需要治疗吗?

李光善(海慈医疗集团内分泌科主任):肥胖诊断主要有三个方面,体重指数BMI,腰围、臀围及腰臀比和体脂含量。对于体重指数正常,腰围及腰臀比或体脂含量超标,也诊断为肥胖;对于常年健身肌肉含量很高的人群,体重指数超标,体脂含量低,并不是肥胖。肥胖根据发病原因可分为单纯性肥胖和继发性肥胖,需要到内分泌科门诊评估排查肥胖的病因。对肥胖的治疗包括减重和并发症的综合治疗,通过减重可以明显改善肥胖相关性疾病,降低其发生风险。

首先,营养干预是最基本的减重手段,肥胖人群可采用特殊膳食治疗。如“轻断食模式”,也称“间歇式断食”,采用5+2模式,即一周中5天相对正常进食,其他2天(非连续)则摄取平常的1/4能量的膳食模式,适用于超重人群,有利于减肥减重,调节血糖血脂,改善肠道微生物群环境,减少患癌风险。提倡地中海饮食,多摄入蔬菜、水果、橄榄油、豆类、全谷类食品、坚果,适量摄入红酒,少量食用精加工食品、乳制品、红肉及植物油,适合各类人群长期使用。某些会危害健康的减肥方法,如光吃苹果减肥法,光吃黄瓜、不吃主食法等都不可取。

其次,制订科学的减重运动处方,首选长时间、中等强度的有氧运动,运动能力较差者可选择低强度有氧运动,每周2至3次的抗阻力训练也能产生积极作用。

最后,集团内分泌科积极开展肥胖中西医结合治疗,通过中医辨证论治,采用清胃泻火、燥湿化痰、健脾益气、温补脾肾等方法,口服中药减轻体重,降低体脂含量。观海新闻/青岛早报记者 杨健

特色科室

“冻一冻”老人房颤止住了



房颤是心律失常的一种,是造成心源性脑卒中的高危因素。尤其是在炎热的夏季,心脏负担增加,易诱发房颤。年近七旬的王女士近一周来出现明显心悸、胸闷、头晕、乏力,心率最高时达到130次/分钟,她不敢耽搁,马上从家赶到了北京大学人民医院青岛医院(青岛妇儿医院城阳院区)北大知名专家门诊。

全面评估确定治疗方案

北京大学人民医院心内科专家李学斌教授常态化在青坐诊、手术、查房、带教。他仔细询问王女士的病史,针对性做了动态心电图、心脏彩超等相关检查,最终诊断王女士患有阵发性心房颤动。

阵发性心房颤动是临床上最常见的

心律失常之一,是指规则有序的心房电活动丧失,代之以快速无序的颤动波,是严重的心房电活动紊乱。除了诱发和加重心力衰竭外,还可能引起血栓栓塞,导致脑中风,严重者可致死、致残,及早发现、及早治疗尤为重要。

王女士住院后,经过充分抗凝治疗、足量控制心率药物,静息心率仍高达105次/分左右。李学斌教授和北京大学人民医院青岛医院心内科主任时学昆对病情全面评估,决定采用安全性高、高效的经导管心脏冷冻球囊消融治疗方案解决王女士的问题。

消融手术让心脏回归正常

“什么是冷冻消融?”面对王女士的疑惑,专家耐心地向她解释,“冷冻球囊消融技术”用于治疗房颤始于2005年,治疗房颤具有很多优势,如消融时导管的稳定性好,组织损伤小,内皮破坏程度低,发生心包积液、心脏压塞概率较低,发生肺静脉狭窄的概率低。

王女士和家属对北京大学人民医院

的专家充分信任,手术很快进行。手术室里,专家团队手术操作精湛娴熟,在冷冻消融系统下,放置冠状窦及心室电极,通过鞘管将冷冻球囊导管送入左心房并开始冷冻消融,仅用了60分钟,手术顺利完成。患者术后恢复窦性心律,心率稳定在70次至80次/分钟。“再也不用忍受心脏乱跳和身心紧张的痛苦了。”看着正常的心电图,王女士开心地说,目前她已顺利出院,来自“国家队”的专业治疗给了她在家门口康复的便捷机会。

专家提醒,由于很多房颤患者症状是不显著的,发病时患者常常会忽略,因此房颤又被称为“隐形杀手”。房颤常常会伴有如下三种典型特征:心悸、乏力、胸闷及运动后易疲劳,头晕甚至晕厥,入睡困难等。一旦出现上述情况,一定要引起重视,尽早前往医院进行筛查,了解原因。有些病人房颤病史长达数年都不自知,直到症状发作越来越频繁后,才会前往医院就诊。实际上病程越长治疗难度越大,早诊早治对改善生活质量具有重要意义。观海新闻/青岛早报记者 杨健 通讯员 刘裕