

办人民满意的口腔医院

——看泰安市口腔医院如何提高群众满意度

□最泰安全媒体记者 颜凯 通讯员 吴伟

“你们的服务很到位,让我们非常感动。”近日,一名抱着孩子来看牙的患者在留言簿上写道。今年以来,市口腔医院收到类似的留言及短信500余条,20余名医护人员得到患者和家属的点名表扬。

市口腔医院心系患者,不断加强医院自律,依法办院,以德治院,提高服务质量,融洽医患关系,赢得了患者的认可和社会各界的好评。医院作为服务群众的窗口,口碑彰显和谐的医患关系。为紧密结合省卫生健康系统“四送四进四提升”健康促进行动,医院从建章立制入手,不断优化服务流程,在服务上做文章,从细节上下功夫,一系列人性化的服务举措,增强了群众的满意度,持续增进人民群众健康福祉,推广健康文明生活方式,提升健康素养,为建设健康泰安作贡献。



为患者引导就诊。



为儿童开展免费窝沟封闭诊疗。



进校园开展公益健康讲堂。

“一切为患者服务、让一切患者满意”是市口腔医院医护人员用心血和汗水履行的诺言。

入院就诊环节细致暖心。医院通过“泰安健康”微信公众号为群众提供门诊预约服务,“泰安健康”门诊预约服务已全部接入“健康山东”服务号,根据各个科室特点,分时段精准预约,预约时段最多可精准到20分钟以内,已开通CBCT检查预约服务,缩短患者在院等候时间。医院开通电子健康卡全流程就诊服务,支持患者通过电子健康卡获得办卡、预约挂号、就诊、缴费等全流程就诊服务,各楼层设置自助缴费机,方便患者在就诊结束后选择适合的方式进行结算,无需再到窗口排队缴费。针对不会使用电子支付的老年患者,医院在挂号室开通老年人通道,实行“老年人优先”政策,方便老年患者进行线下挂号、缴费。优化门诊导诊分诊服务台,积极协调院内各科室转诊管理,引导分流患者,维护诊区和诊疗秩序。在门诊各楼层设置导诊咨询台,提供免费饮水、轮椅、针线、雨伞等服务。严格保护患者隐私,门诊就诊全部实行“一人一诊室”。

医疗服务处处彰显爱心。在医院的积极提倡下,细心、耐心、放心、贴心、舒心的“五心”服务理念深入人心。医院始终把“以病人为中心”“一切为了患者”“为了患者的一切”作为各项工作的出发点。全体医护人员用爱心架起沟通的桥梁,对每位前来就诊的患者,付出了尽可能多的爱心,把温暖的微笑化作浓浓的爱渗透到每个孩子的心灵;重视每位患者牙齿的健康状况,对每一位就诊的患者,一仔细地告诉他们怎样去保护牙齿、治疗之后怎么去保持以及平时怎样刷牙等等。针对临床上遇到的许多不配合治疗的儿童,护士们会用贴心的服务来消除患儿就医的恐惧,和孩子交朋友、聊天、做游戏、讲故事,让孩子得到最大程度的放松。儿童牙病科诊室牙椅上方都设有电视,播放

儿童喜欢的动画,在看牙的过程中帮助孩子缓解紧张情绪。针对不同类型患者,儿童牙病科采用舒适化治疗,专业的儿童口腔医生通过鼓励、表扬等行为管理的方法,引导孩子配合治疗。

凝心聚力为病患,优质服务的护理团队暖人心。

医院多措并举,充分发挥口腔专科护理优势,做精、做细、做强专科护理,不断加强口腔高素质护理队伍的梯队建设,致力于打造优质的口腔护理团队。团队成员默契配合,一传一递间,精准操作,服务病患,敬业奉献,护佑口腔健康,严把消毒灭菌质量关。

山东省科学技术协会授予“山东省科普示范工程优秀科普团队”荣誉称号。群众口腔健康水平明显提高,儿童龋患率也连年下降,这些成绩的背后折射出该院广大医护人员坚持人民至上的奉献精神,以及常年为此作出的积极贡献,为科学普及口腔健康知识、提升全市儿童口腔健康水平、助力健康泰安作出了积极贡献。

多元化服务 贴民心

封闭项目,在全市范围内率先开展了适龄儿童免费窝沟封闭活动,积极推广儿童龋齿防治适宜技术,有效降低儿童龋患率。把普照院区设为窝沟封闭、涂氟的定点医院,将适龄儿童免费进行窝沟封闭、涂氟服务的区域由泰安市市直学校扩大到全市范围。医院依托全市青少年儿童口腔健康教育基地,坚持开展“口腔健康大讲堂”“小牙医职业体验”等活动,向青少年普及正确的刷牙方法和口腔健康知识。去年,为1564名学生累计封闭牙齿4200颗。多年来,医院坚持组织口腔专家深入基层社区,进行科普讲座和义诊活动,组织专家走进10多所中小学、7所幼儿园,19个社区和单位,开展口腔健康科普知识讲座和线下义诊活动55次。

2022年11月,医院口腔健康科普团队被

公益服务 暖民心

院始终

和谐医患关系 利民心

高技术人才团队 振民心

创新管理,探索多学科协作诊疗模式,推广舒适化治疗,提高精准诊疗水平。积极推进新技术新材料的应用,拓展治疗项目范围,完成国家卫健委关于口腔专业“橡皮障隔离术”的目标任务,深化与省口腔医院医学质控中心的交流合作,积极推广牙髓血运重建、根管手术、瓷睿刻、显微根管治疗、树脂美学修复。

下一步,泰安市口腔医院将把推动卫生健康事业高质量发展作为共同富裕的一个重要单元,加快整合资源,着重补齐基础设施短板,推动医院高质量发展建设。

规范科研项目管理 提升科研项目质量

泰安市立医院

本报10月17日讯(通讯员 李婧)近日,泰安市立医院召开2023年度医院科研项目立项评审会议,旨在进一步规范医院科研项目管理,提升医院科研项目质量,助力医院科研工作高质量发展。院领导戴冬梅、张宇飞、徐金江,院学术管理委员会委员,相关职能部门负责人参加。

会上,科教处负责人对2023年度医院科研项目的申报情况进行了简要

介绍,各项目负责人对课题规划进行了汇报。

评审专家对每个科研项目逐一点评,并给予诸多中肯且建设性强的专业意见。

经过多个环节遴选、完善,最终,14个科研项目脱颖而出,获得立项资格。

院长戴冬梅在总结发言时对立项的14个项目负责人表示祝贺,并对立项质量、前瞻性和实用性

给予了肯定。她指出,各项目负责人要根据专家意见,进一步深化项目内涵、优化科研方法、拓宽研究视角,让真实、严谨、创新贯彻项目研究始终;各科室主任要发挥好骨干力量在推动本专科临床科研能力中的重要作用,营造浓厚的专业科研氛围,推进临床理论和实践研究的开展;相关职能部门更要配合做好各类科研项目的申报、立项、研究、结题等工作,确

保每一个立项的项目都能以扎实的临床实践、严谨的治学精神和应有的成果形式圆满结题。

下一步,泰安市立医院将继续加大对全院人员科研创新能力的政策支持,通过开展多种形式的培训讲座和实践指导,努力培养科研能力和临床实践能力,持续营造浓厚的临床科研氛围,进而让全院整体科研创新能力有一个新的显著提升。

保每一个立项的项目都能以扎实的临床实践、严谨的治学精神和应有的成果形式圆满结题。

下一步,泰安市立医院将继续加大对全院人员科研创新能力的政策支持,通过开展多种形式的培训讲座和实践指导,努力培养科研能力和临床实践能力,持续营造浓厚的临床科研氛围,进而让全院整体科研创新能力有一个新的显著提升。

保每一个立项的项目都能以扎实的临床实践、严谨的治学精神和应有的成果形式圆满结题。

省第二康复医院开展健康大讲堂暨义诊进学校活动



专家在山东科技大学义诊。

通讯员供图

与诊断、心肺复苏的基本步骤与技巧等知识,现场进行实操演练,使大家深入了解并掌握急救知识。

随后,心内科、内分泌科、骨外科、普外科、中医康复中心等科室专家开展现场义诊,为大家进行血压、血糖和心电图检测,提供健康咨询服务。专家们还对体检报告进行详细讲解并给予用药指导,让大家及时了解自己的身体状况。下一步,省第二康复医院将持续开展进机关、进校园、进社区、进乡村等形式的义诊活动,以更加便捷高效、优质暖心的医疗服务提升群众看病就医的满意度和幸福感。

市中医院开展“世界安宁缓和医疗日”主题活动



专家团队为群众进行医疗服务。

通讯员供图

本报10月17日讯(通讯员 张男)10月14日是“世界安宁缓和医疗日”,今年的活动主题是“社区友善八方支援”。为引导全社会树立正确生命观,传播安宁疗护理念,普及生死教育,结合“敬老月”主题活动,近日,市中医院走进龙泉社区开展“世界安宁缓和医疗日”主题活动。

活动现场,肿瘤血液科主任宋萌萌,老年病科副主任医师刘红艳,骨伤科住院医师姜文杰,内分二科主治医师周良军、主管护师张迪,外一科主治医师李真真,肝病科主任蒋明芹、主治医师孔衍琳组成专家团队,为现

场的居民提供测血压、测血糖、把脉、听诊等服务,进行中医体质辨识,开展特色针灸、传统导引诊疗等项目。同时,专家向前来参加义诊的人群讲解安宁疗护有关知识,传播安宁疗护理念,让更多的人知晓和接受安宁疗护服务。

安宁疗护是医学服务的“最后一公里”。市中医院作为卫生健康事业的推动者,接下来,将加大安宁疗护科宣传力度,落实服务举措,让更多的人享有高品质的安宁疗护服务,全面促进健康中国事业充分发展完善。

肝衰竭患者转危为安 赠锦旗致谢医护人员

本报10月17日讯(通讯员 许元陆)16日,市中心医院分院感染性疾病科医护人员收到一面印有“医德高尚 医术精湛”的锦旗,短短8个字,凝结着患者秦先生对感染性疾病科医护人员热情服务和精心诊治的高度认可和赞赏。

秦先生入院时,已出现恶心呕吐、浑身乏力等症状两周,并伴有轻度的意识障碍,皮肤巩膜黄染明显。经初步检查,秦先生总胆红素高达320.1umol/L(正常值为3.42-20.5umol/L),谷丙转氨酶974U/L(正常值为9-50U/L),凝血功能差。各项化验指标显示患者已经进入肝衰竭期,随时面临生命危险。

面对此位危重病患,感染性疾病科负责人孙衍福带领医护人员制定了一系列综合救治方案,

经过22天的精心治疗和护理,秦先生病情逐渐好转,肝功能、凝血功能指标恢复正常,顺利康复出院。

孙衍福表示,这面锦旗是患者对科室工作的信任和肯定,也是对科室未来发展的鞭策,科室全体工作人员将以此作为动力,继续坚持以患者为中心,不断提高医疗和护理质量,精心医治好每一位患者。

市中心医院分院感染性疾病科在肝病救治方面经验丰富,对甲肝、乙肝、丙肝、戊肝、酒精性肝病、脂肪性肝病、自身免疫性肝病、肝硬化、药物性肝损害有丰富的诊治经验。此例患者的成功救治,不仅体现了感染性疾病科在疑难肝病和重症肝病诊治技术方面的先进水平,也为科室在重症肝病救治方面积累了更多经验。

邱家店中心卫生院开展“服务百姓健康”主题义诊



义诊现场。

通讯员供图

本报10月17日讯(通讯员 王文博)14日,邱家店中心卫生院到邱家店镇刘家庄村开展“服务百姓健康”主题义诊活动。活动现场,工作人员耐心、仔细地地为村民解答健康问题,发放健康宣传页,并现场为村民测血

压、血糖。此次活动使村民对医疗健康知识有了更深入、清晰的认识,更精准地了解了自身健康状况。下一步,邱家店中心卫生院将继续做好医疗卫生相关工作,更好地服务群众,保障辖区群众身体健康。