

泰安卫生健康系统

着力解决群众急难愁盼 提升群众看病就医体验

□最泰安全媒体记者 李皓若 赵鑫

围绕改善设施环境、优化服务模式、提升服务能力,全面推进实施基层医疗卫生机构标准化建设,全市政府办基层医疗卫生机构国家基本标准达标率达100%、推荐标准达标率达53.5%,居全省第一位;4家基层医疗卫生机构获国家卫生健康委“优质服务基层行”通报表扬,我市在全国深化医改经验推广上作典型发言。

围绕诊前、诊中、诊后全过程,推进实施50项便民措施,有力提升卫生健康服务便利化优质化水平;

累计开展各类送健康服务活动4500余次,全市居民健康素养水平连续两年同比增长4%以上;

全市87个乡镇卫生院(社区卫生服务中心)全部建成中医药综合服务区,均可提供6类、10项以上中医适宜技术,对我市创新推进中医药工作省领导作出书面批示,要求在全省推广;

……

看病就医,事关人民健康、事关民生福祉。每一组数字背后,都是我市卫生健康系统近年来千方百计提升群众看病就医体验,一步一个脚印推进健康泰安建设的真实写照。

牢固树立“以人民为中心”的发展思想,我市卫生健康系统把解决人民群众最关心、最直接、反映最突出的基本医疗问题作为出发点和落脚点,从看病就医的“关键小事”入手,持续优化就医流程,改善就医体验,减轻看病负担,不断满足人民群众医疗服务新需求,确保群众看病就医便利度、获得感持续提升。

提升医疗服务质效 让看病越来越“简单”

看病就医不方便、舒不舒服一直是群众关注的焦点。聚焦解决群众看病就医急难愁盼问题,我市集中力量推出一批改进提升措施,让群众看到新变化、得到真实惠,以小切口实现大突破。

不久前,市民王先生由于身体不适到泰安市中心医院高新院区就诊。“以前出院时,得提着大包小包跑不同的窗口办手续,一趟下来身体真的吃不消。现在在病房就可以办理出院手续,真是太方便了。”谈起“床旁结算”带来的便利,王先生如是说。

“过去患者出院时,需要先到医保窗口排队办理医保审核,再到收费处窗口办理出院结算,手续多、结算难,如今我们推行的‘床旁结算’,将结算窗口服务功能‘搬进’各病区,在护士站即可办理入院手续、出院审核、医保结算、缴费退费业务,免去了患者来回奔波之苦。”泰安市中心医院规划财务科工作人员说。

“互联网+”时代,医疗卫生机构如何借力用力,科学疏通群众看病的“堵点”“难点”?我市大力推行“互联网+医疗健康”,从预约、挂号、缴费、检查、住院、出院等群众最急的“关键小事”做起,推动“智慧医疗”不断升级。强化“健康数据高铁”建设,全市28家二级以上公立医疗机构全部接入市全民健康信息平台,实现数据实时汇聚。加强基层医疗卫生机构信息互通共享,依托市、县两级全民健康信息平台,开展全市居民电子健康档案线上查询,可通过“泰安健康”微信公众号查询本人在全市各级医疗机构的检验检查结果、门诊报告和住院报告等信息,进一步方便群众。

缩短群众排队时间,优化患者就诊流程、医疗服务送到家……聚焦群众看病难问题,我市开展专项行动,着力提升群众就医获得感。“我们始终优化医疗服务流程,提升患者看病就医体验作为一项重要的民生工程来抓。今年先后部署开展了解决群众急难愁盼问题百日攻坚行动、医疗机构提升医疗服务质效承诺亮诺践诺行动、医德医风教育整治行动、‘百名医师下基层’、派驻‘第一村医’等一系列专项行动,制定实施50项便民措施,推动全市各级医疗卫生机构不断提升服务能力、服务质量、服务水平、服务效率,努力为群众提供更加优质、便捷、高效的卫生健康服务。”市卫生健康委相关负责同志说。

目前,全市二级以上公立综合医院全部实现门诊预约就诊、门诊诊间结算,患者在就诊结束后可通过App、微信公众号或医保卡、自助机等移动支付、非现金方式现场结算费用,无需再到窗口排队缴费。在住院方面,全市三级公立综合医院全部设置“一站式”住院服务中心,为患者提供入院、在院、出院的全流程、集约化服务,全市二级以上公立综合医院全部实现床旁结算。此外,全市所有三级公立综合医院均实行日间手术、多学科诊疗和疼痛综合管理模式,二级以上公立医医院均实行延续性护理服务,“互联网+护理”预约上门服务、居家医疗服务、老年人全程医疗服务等创新服务模式,有力提升了卫生健康服务便利化优质化水平。

在人流高度集中的医院,停车问题无疑是让群众感到看病就医“难”的一个重要因素。为让群众省时又舒心,我市对全市各医院就医停车难情况进行摸排,督促医疗机构合理规划停车位布局,满足群众进院区就诊停车需求。各医院进一步增加停车场的面积和车位数量,开展“礼让车位”行动,单位干部职工将车停放到距离医院较远的停车场,把院区的车位留给就医群众使用,目前,市中心医院等5家市直三级医疗机构共“礼让车位”500余个。我市还组织人员对医院附近公交线路、站点进行细致梳理,通过优化调整线路、站点等措施,进一步完善公交线网布局,同时密切关注线路客流动态,适时采取加密运营班次、缩短班次间隔等举措,为群众就医提供便捷的公交出行服务。



“健康夜市”在身边,服务群众“零距离”。



“一站式”床旁结算让患者少跑腿。



“四送四进四提升”健康促进行动为群众送健康。



博士健康科普团开展“健康科普专家走基层”活动。



“无感支付”为群众带来便利。



“健康科普大讲堂”栏目。

提升基层医疗服务能力 缓解大医院“扎堆”就诊问题

患者侯先生曾因左侧股骨颈骨折做过空心螺钉固定术,一年半后,在泰安市第一人民医院大汶口分院拍片复查时,见骨折已愈合,便当即进行了空心螺钉取出术。“手术不仅可以在卫生院就能做,还有泰安市第一人民医院的医疗专家现场主刀,我很放心。”侯先生说。

据了解,自去年9月份组建专科联盟以来,泰安市第一人民医院专家下沉到大汶口分院,通过坐诊、查房、手术及讲座教学等方式,将医疗资源下沉到基层,让更多患者享受到了专家级治疗。

基层医疗卫生机构是守护群众健康的第一道防线。让优质医疗资源沉下去,提升基层医疗服务能力,才能改善大医院“扎堆”就诊问题,形成“小病在基层、大病到医院、康复回基层”的合理就医格局。我市全力补短板、强弱项、聚优势,不断完善基层卫生健康服务体系,组织11家二级以上医疗机构与29家基层医疗卫生机构建立对口支援关系,派驻医务人员170余人;启动实施“百名医师下基层”活动,在全市选派555名临床、护理及医疗管理人员到基层医疗机构对口进行医疗帮扶。充分发挥我市省级、市级临床重点专科的带动作用,以专科协作为纽带组建专科联盟,今年新成立泰安市心脏康复中心联盟等9个专科联盟,形成补位发展模式。

在提升基层医疗机构服务能力方面,我市加快县域服务次中心建设,全市县域服务次中心增至12个。加快实施提升基层医疗卫生服务能力专项行动,全面开展医防融合标准化流程改造工作,建立“健康驿站”、更新医疗设备、升级服务模式、拓展服务功能,为就诊群众提供“一站式”健康管理服务,就诊体验感明显提升。设置197个“名医基层工作站”,累计创建61个“泰安市基层医疗卫生机构特色科室”,让群众在“家门口”享受优质医疗卫生服务。推进优质医疗卫生资源精准下沉,新选派13名“业务院长”帮扶基层,为423个薄弱村卫生室选派“第一村医”,建立了756个巡诊点,依托家庭医生团队开展入户走访,并加入村(居)微信群,推动基本公共卫生和基本医疗服务全覆盖。持续推动“优质服务基层行”活动,今年国家卫生健康委新公布我市4家乡镇卫生院(社区卫生服务中心)达到推荐标准,占比53.5%,居全省第一。

为提升基层医疗机构首诊比例,我市指导各县(市、区)、功能区落实基层首诊制度,充分利用家庭医生团队的导向作用,通过家庭医生对居民日常随访、签约等,引导居民到基层医疗卫生机构就诊。我市以医共体为抓手提升县域服务能力,全面推进紧密型县域医共体建设,推广肥城市、东平县试点工作,目前泰山区、岱岳区、新泰市、宁阳县紧密型县域医共体建设已全部纳入疾控、妇幼保健、卫生监督等专业公共卫生机构,推动县域服务能力提升。

我市以医共体为抓手提升县域服务能力,全面推进紧密型县域医共体建设,推广肥城市、东平县试点工作,目前泰山区、岱岳区、新泰市、宁阳县紧密型县域医共体建设已全部纳入疾控、妇幼保健、卫生监督等专业公共卫生机构,推动县域服务能力提升。

我市以医共体为抓手提升县域服务能力,全面推进紧密型县域医共体建设,推广肥城市、东平县试点工作,目前泰山区、岱岳区、新泰市、宁阳县紧密型县域医共体建设已全部纳入疾控、妇幼保健、卫生监督等专业公共卫生机构,推动县域服务能力提升。

我市以医共体为抓手提升县域服务能力,全面推进紧密型县域医共体建设,推广肥城市、东平县试点工作,目前泰山区、岱岳区、新泰市、宁阳县紧密型县域医共体建设已全部纳入疾控、妇幼保健、卫生监督等专业公共卫生机构,推动县域服务能力提升。

我市以医共体为抓手提升县域服务能力,全面推进紧密型县域医共体建设,推广肥城市、东平县试点工作,目前泰山区、岱岳区、新泰市、宁阳县紧密型县域医共体建设已全部纳入疾控、妇幼保健、卫生监督等专业公共卫生机构,推动县域服务能力提升。



“四送四进四提升” 优质健康服务送到“家门口”

把脉、按摩、推拿、急救知识科普、健康咨询……今年以来,我市各医疗机构医护人员组成健康服务团队,选择流量较大的夜市、社区、商业广场、高校校区、乡村广场等地持续开展健康义诊活动,以接地气的方式吸引群众参与,让更多群众享受到免费专业的健康指导。

“这个活动真不错,看病不用往医院跑了,出门遛个弯就能把病看了。”“医院来夜市摆摊,让人耳目一新,增长了不少中医药文化知识。”在“健康夜市”现场,来往群众络绎不绝。另一边,在医护人员手把手的教学下,不少市民很快便学会了海姆利克急救法。

健康是广大群众的共同追求。今年以来,市卫生健康委组织开展“四送四进四提升”健康促进行动,即“送家庭医生服务、送卫生应急急救知识、送疾病防控知识、送中医药特色疗法”进机关、进校园、进社区、进乡村,将易于掌握、便于接受的卫生健康知识普及到群众身边,将群众急需、适宜推广的卫生健康服务送到社区乡村,全面提升全人群、全周期、全方位健康服务能力水平,不断增强人民群众健康获得感、幸福感、安全感。

全市各医疗卫生机构积极开展送疾病防控知识“四进”活动,专家们用通俗易懂的语言讲解疾病防控知识,增强群众自我防护意识和能力;家庭医生团队与机关、学校、社区、乡村等建立对口协作服务关系,提供医防协同、综合连续的家庭医生服务,为群众健康提供有力保障;急救专家到社区、乡村、学校和企业现场讲解心肺复苏、海姆利克急救法等急救知识,提高大众自我防范意识和紧急避险、自救互救能力;各医疗卫生机构业务骨干走进基层,让群众现场体验推拿、拔罐、针刺、艾灸等中医适宜技术,切实感受中医药疗法的特色优势和独特魅力……

截至目前,全市已累计开展“四送四进四提升”健康促进行动各类活动4500余场次,服务群众超过85万人次,受到群众的广泛好评。此外,我市充分发挥医务人员的专业优势,成立健康科普专家库,持续完善市、县、乡三级健康宣讲机制。全面开展健康促进学校、健康促进企业、健康社区、健康家庭等“健康细胞”工程建设,推动实现从环境卫生治理向促进社会健康管理转变。6个县(市、区)全部创建为省级健康促进县,全市居民健康素养水平连续两年同比增长4%以上,高于全国平均水平。

利用“云端”科普传递健康生活理念,市卫生健康委还依托互联网,推动精准健康科普深入开展,精心打造健康科普大讲堂,每期遴选专家就合理膳食、科学健身等重要健康影响因素干预,妇幼、儿童青少年、老年人等重点人群健康促进,以及心脑血管疾病、癌症、慢性呼吸系统疾病等疾病防治开展健康科普。讲堂上,来自我市各大医疗卫生机构的知名专家结合工作经验,为群众带来了独到的疾病分析、防治办法、养生理念等知识,实现了“线上线下相结合、健康科普入人心”。

中医医院开启手术直播。

□通讯员 卞常颖 供图