

## 健康

第六六四期

普及健康知识  
树立健康理念

青岛市卫生健康委员会、青岛日报联办

责编 王世锋 王 瑜 美编 郑 燕 审读 李 斌 排版 韩淑华

医路同行 守护健康

## 全流程全周期服务患者

青岛大学附属医院“1234”工程解决就医堵点难点痛点

□青岛日报/观海新闻记者 黄 飞

近日,“医路同行 守护健康”社会各界代表走进医院沉浸式体验活动第七站来到青岛大学附属医院。该院始建于1898年,是一所集医疗、教学、科研、预防、保健、康复等功能为一体的省属综合性三级甲等医院、省直保健定点医院,位列复旦“中国医院排行榜”第53位。

目前,青岛大学附属医院市南院区、崂山院区、西海岸院区、市北院区、平度院区共开放床位5956张,五院区年门急诊量680.7万人次,出院27.7万人次,手术15万例。医院拥有国家级临床重点学科(专科)4个,省级临床重点专科34个、精品特色亚专科3个,临床医学一级学科入选山东省一流学科。医院获批临床医学一级学科博士点及博士后科研流动站,口腔医学一级学科专业学位博士点。

近年来,青岛大学附属医院坚持群众导向、问题导向,聚焦群众健康服务中的急难愁盼问题,全面梳理健康服务流程,各环节堵点难点痛点,开展改善医疗服务“1234”工程,即聚焦解决群众就医急难愁盼问题“一个目标”;做到坚持群众导向、坚持问题导向“两个坚持”;围绕群众“看病难”“看病烦”“排队长”等问题,积极打破传统壁垒,开展“三项重点”服务措施;实现服务理念、服务模式、服务效能、服务内容“四个升级”。

青岛大学附属医院聚焦“一站式、智能式”服务,推出自助入院、多模式缴费服务,推广“一

站式床旁结算”服务,让患者不出家门即可在10分钟内办完住院手续,不出病房即可完成出院结算。医院积极推行检查精准预约,实施院内导航服务,丰富诊间结算服务内容,真正做到“让数据多跑路、患者少跑腿”。

青岛大学附属医院秉承“便捷化、精准化、人性化”的服务模式,不断提升服务效能。为破解挂号难题,自今年5月起,医院各院区统一放号时间,同时开通9条预约挂号途径。目前,医院预约挂号时间精确到20分钟以内,大多数科室可精确到10分钟以内。为破解知名专家“一号难求”问题,医院已推出知名专家团队预约服务,由低年资医师完成初步诊断及辅助检查后,协助患者预约知名专家,进一步提升了服务效率。目前,已有32位知名专家开通团队预约服务。医院已开设41个多学科门诊,为肿瘤、疑难复杂疾病等患者开展多学科诊疗。此外,医院积极开展多学科会诊,今年上半年共服务患者3000余人次。

青岛大学附属医院推行“一键到检”、提前预约等精准化服务,让检查更高效,让群众省时省心。门诊患者完成CT检查缴费后,系统自动登记到检查室,患者可按照检查预约时间,在手机客户端通过微信公众号查看检查条码,直接到检查室扫码检查。医院各院区CT检查预约时间已精确到10分钟以内,市南院区住院患者磁共振检查预约时间精准到15到30分钟,如患者想

调整检查时间,可通过“青岛大学附属医院”微信公众号自助修改。

青岛大学附属医院不断拓展服务内涵,持续提升群众看病就医体验。针对“上班族”白天就医不便的问题,医院多学科扩大患者就医时段,力求达到关口前移、错峰服务的效果。目前,市南院区、西海岸院区、平度院区透析室均开展夜间透析治疗,三个院区每日夜间可为250余名患者开展透析治疗。西海岸院区实施了儿科病房医师夜间帮班急诊,急诊患儿候诊时间大大缩短。平度院区口腔科将门诊时间延长至晚上7时,并根据情况及时增加周末及节假日门诊号源,进一步满足患者就医需求。医院探索延续性护理服务模式,自主研发“互联网+院外服务”管理平台。目前,该模式已在平度院区开展试点,为出院患者提供导尿、PICC维护、新生儿黄疸测定等服务。此外,医院推出“智慧化医疗膳食系统”,患者通过扫码即可了解各类疾病的饮食原则,医院可精准对接患者的营养需求,实现个体化营养配餐服务。

下一步,青岛大学附属医院将扎实推进“68112发展计划”,实施患者全流程全周期服务提升攻坚行动,推进舒适医院建设工程,继续以信息化为支撑,创新服务理念,提升患者诊前、诊中、诊后体验,通过探索建立预就诊模式、实行智慧导航、加强诊后管理与随访、创新康复模式、加强后勤保障等服务,全面提升患者全流程就医体验。

“我当一天医生/护士”  
体验者心声全国人大代表、青岛市政协委员  
李文龙:

急诊科是青岛大学附属医院病人最集中、病种最多、抢救和管理任务最重的科室。体验过程中,我看到急诊科的病床一直是满员状态,走廊里都挤满了患者。急诊医生面对不同病种的患者都会耐心诊断、细致解释,给出专业的诊疗意见。

急诊科的午餐让人印象深刻。医护人员一顿午饭分成“好几顿”吃,经常刚吃几口饭就被喊去为患者服务,还有很多医护人员一直在岗位上忙碌,根本没有时间吃午饭。通过“我当一天医生/护士”活动,我深刻感受到医护人员的不容易,对他们更加敬佩。



## “隐形手术刀”精准治疗妇科肿瘤

市中心(肿瘤)医院开展三维后装插植放疗守护半岛地区女性健康

□青岛日报/观海新闻记者 黄 飞

腹腔热灌注治疗,有效提高患者治愈率。

除了手术切除,放疗也是对付妇科恶性肿瘤的重要“利器”。近年来,市中心(肿瘤)医院常规开展体外外适型调强精确放疗,二维腔内后装放疗、三维后装及肿瘤组织间近距离插植精准放疗,进一步开展体外TOMO(螺旋断层)等国内外最前沿精确放疗,在杀灭肿瘤的同时,最大限度保护周围正常组织,使得患者既能长期生存,又能有较高的生活质量。

所谓后装放疗是指患者在接受体外常规放疗的基础上,医生通过人体自然腔道,将放射源精准放置到肿瘤区域或直接植入到肿瘤组织内部“短兵相接”,以达到最佳的精确治疗效果。而市中心(肿瘤)医院目前采用的三维后装放疗是一种更为精准的放疗手段。传统后装放疗由于二维平面成像存在局限性,无法呈现肿瘤的立体形态,在开展放疗时,难免会造成剂量过高或者剂量不足,不仅影响治疗效果,甚至可能产生一定副作用。

“三维后装放疗的优势是能够通过放疗专

用大孔径CT采集患者的CT影像,由医生更精确地勾画靶区,使治疗更加精准。”妇瘤二科主任王俊杰介绍,这一技术能客观地在三维参考面上评估肿瘤和周边危及器官的体积,在有效提高肿瘤局部照射剂量的同时,更好地保护肿瘤周围正常组织,保障治疗的有效性和安全性。

“插植放疗以成熟的三维后装放疗技术为基础,医生在MRI/CT图像扫描的基础上,据肿瘤的部位、生长形态及范围,分别置入不同规格和不同数目的插植针,更为准确地勾画靶区和危及器官,设定肿瘤靶区和危及器官的照射剂量,从而对肿瘤组织开展快速、精准治疗。”妇瘤一科主任孙丽介绍,该技术打破了解剖结构的限制,以高度个体化治疗模式为难治性宫颈癌、复发性宫颈癌、阴道癌、外阴癌、宫颈残端癌提供了新的治疗手段,进一步提高了临床疗效。

近日,37岁的李女士被检查出晚期宫颈癌,形状不规则的肿瘤宽4到5厘米,已经丧失了手术切除的机会。李女士慕名来到市中心(肿瘤)医院妇瘤科接受“三管齐下”的系统精准

放疗。医生为她开展体外外适型调强精确放疗的同时,实施了三维后装联合组织间插植放疗。放疗有效作用靶区完全覆盖了肿瘤危及的区域,增加了对肿瘤及危及组织的放疗剂量,大大降低了周围正常组织的照射剂量,可以更好地保护膀胱、肠道、股骨头、临近大血管等周围正常组织,减少了插植针误穿膀胱、直肠等临近脏器导致出血,及放射性膀胱炎、肠炎的发生率。医生采取局部浸润麻醉等措施,帮助患者减轻疼痛,明显提高了肿瘤的治疗效果,后期李女士的治疗效果及生活质量也将大为改善。

市中心(肿瘤)医院在妇科肿瘤的临床治疗上保持与国内外同步发展及技术合作,通过不断创新,目前已总结出一整套完整的治疗各类妇科肿瘤的计划体系,通过同步放化疗、术后化疗、靶向、免疫治疗、肿瘤区域射频深部热疗等个体化综合治疗策略,惠及晚期妇科肿瘤患者。妇科肿瘤疑难重症诊治中心立足于半岛地区,辐射周边城市,面向全国,将惠及越来越多的妇科肿瘤患者。



医“癌”有道

青岛市中心医疗集团

放疗作为妇科恶性肿瘤的主要治疗手段,适用于中晚期患者和早期但无法耐受手术治疗的宫颈、阴道癌及外阴癌等妇科恶性肿瘤患者。部分难治性妇科肿瘤体积大、位置深、形状不对称,传统放疗射线难以达到肿瘤中心,治疗效果往往欠佳。近日,记者从市中心(肿瘤)医院获悉,该院妇瘤一科和妇瘤二科积极开展三维后装及肿瘤组织间插植放疗技术,通过精准放疗这把“隐形手术刀”,守护半岛地区女性健康。

市中心(肿瘤)医院妇瘤科成立于1982年,是山东半岛地区唯一一家集手术、放疗、化疗、靶向、免疫为一体综合治疗妇科肿瘤的专业科室、妇科肿瘤疑难重症诊治中心。近期,妇瘤科进一步拓展为妇瘤一科和妇瘤二科,坚持以个体化治疗为特色,常规开展子宫颈癌根治术、子宫体癌分期手术、早期卵巢癌分期术、晚期复发卵巢癌肿瘤细胞减灭术、盆腔脏器廓清术、外阴和阴道癌根治术等妇科肿瘤专业疑难复杂大手术,同时开展腹腔镜下子宫内腺癌分期术及腹腔镜下良性妇科肿瘤微创手术,配合术中放疗、

## “红马甲”助力提升群众就医满意度

青岛市胶州中心医院上半年组织各类志愿服务活动25次,服务患者2635人次

□青岛日报/观海新闻记者 黄 飞

“我来帮您拿”“我送您过去”“这里有轮椅,我来推您”……在青岛市胶州中心医院门诊大厅,身穿红色马甲的志愿者面带微笑,耐心细致地为患者解答疑惑,陪同单独就诊的老年人、残疾人就诊。记者获悉,在提供常态化志愿服务的基础上,青岛市胶州中心医院在2023年上半年组织各类志愿服务活动25次,服务患者2635人次。

每当步履蹒跚的老者无人搀扶,迷茫困顿的患者不会自助操作,大雨倾盆时患者没带雨伞……穿着“红马甲”的志愿者总会及时出现。一个个忙碌的红色身影行走在医院每一处需要帮助的地方,确保每一位患者都能得到规范、高质量的服务。志愿者们还通过日常服务,发现、收集和反馈门诊服务中遇到的问题,统一反馈至相关科室协同解决。在志愿者的参与下,门诊等相关服务窗口陆续出台系列暖心举措,完善服务设施。

“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。近日,该院行政人员和职能后勤部门人员也加入“红马甲”行列,在门急诊、医技等关键点位,用体贴和细心为患者提供关心和帮助。

“四送四进四提升”健康促进行动开展以来,青岛市胶州中心医院以群众需求为出发点,常态化开展健康义诊、健康知识科普宣教等志愿服务活动。



■青岛市胶州中心医院志愿者为患者服务。

志愿者们走进社区、乡村、学校、企业、机关,为群众提供测血压、血糖、心电图和问诊咨询、健康科普、急救培训等服务。据介绍,该院在2023年上半年共开展健康宣教和义诊志愿服务17次,服务群众2000余人。

青岛市胶州中心医院“春暖桑榆”志愿服务队长期致力于关心关爱老年群体,将爱老、敬老、孝老融入日常。得知医院所在社区生活着一位孤寡老人,志愿者们每逢节假日便走进老人家中,帮老人买药、买菜,为老人量身定制体检套餐,关注老人健康。志愿者们还多次走进养老院,开展免费体检、陪伴聊天等爱心活动。

医院“守护童心”志愿服务队持续开展关怀帮扶、走访慰问少年儿童活动,给困难学生和家庭送去生活用品、学习文具、慰问助学金等。另外,志愿者们还不定期走进特教中心、星星爱乐园等机构,陪伴关爱特殊儿童,通过交流活动,传递爱与温暖。志愿者们灿烂的笑容、贴心的话语和热情的照顾总能温暖孩子们幼小的心,为他们提供实实在在的生活帮扶和情感支持。

记者获悉,青岛市胶州中心医院下一步将招募更多职工加入到志愿服务的行列,在志愿服务的平凡“小事”中“接力奔跑”,切实提升群众就医的获得感、幸福感、安全感。

青岛建强血小板  
基因数据库

上半年临床满足率达到99%

**本报讯** 随着各项无偿献血惠民政策的落实,市民参与无偿献血的积极性日渐高涨,青岛市临床血小板的供应状态得到持续改善。2023年上半年,血站向临床供应血小板14559治疗量,临床满足率达到99%。

青岛市中心血站早在2009年就开始建立青岛市血小板供者基因库,目前为止已有2400名志愿者,为青岛市血小板输注无效的患者提供检索和配型。为了提高血小板基因数据库的使用效率,2023年上半年,青岛市中心血站输血研究部制定了HLA配合性输血的临床应用和推广方案,以血液病和肿瘤患者这些需要长期输注血小板的患者为服务对象,并在市区三级医院进行推广。

为有效解决免疫性血小板输注无效,因单一省(市)血小板基因数据库供者不足,配合血小板制备流程周期偏长等问题,青岛市中心血站作为首批合作单位加入全国范围内组建血小板基因数据库协作组。协作单位可以通过数据库快速筛查相匹配的血小板数据,以最快的速度为病患找到与其相匹配的血小板。特殊情况下,还可以异地调用血小板,第一时间保障病患的治疗,实现临床用血安全、及时、有效。

(韩 星 冯智慧)

## 手机一点,护理“到家”

市立医院“互联网+护理服务”  
为患者送医上门

**本报讯** “胡大爷,我是市立医院的护士,根据您的预约,今天给阿姨更换尿管……”近日,家住市南区的胡先生通过手机软件,顺利预约市立医院护士上门服务。

胡先生的妻子今年81岁,此前因急性心力衰竭、室性心动过速等疾病在市立医院东院内科住院。因治疗需要,出院时需要留置尿管及PICC导管,这两种管路都需要每周更换、维护。出院前,市立医院的医护人员向胡先生介绍了医院开展的“互联网+护理服务”,手把手地教他下载了手机软件,还耐心地讲解了预约流程。胡先生在平台下单后,市立医院血液科护士长郭小庆立即接单,并在约定时间上门服务。经过充分评估,取得家属同意并签字后,郭小庆为老人更换了尿管,老人足不出户即享受到医院的医疗服务。

据悉,市立医院自今年2月开展“互联网+护理服务”以来,已为119名行动不便、有照护需求的患者提供了压疮、PICC、腹膜透析管更换、糖尿病足护理等便捷服务。

(黄 飞)

医保服务协议  
开启无纸化网签模式

**本报讯** 8月14日,记者从青岛市医疗保障局获悉,青岛正式开启医保服务协议无纸化网签模式。

医保服务协议是医保部门对定点医药机构实施协议管理的重要内容和举措。本着让服务对象零跑腿的原则,前期,青岛医保经办机构将协议由现场签订模式改为邮寄传送模式。在医保经办机构与医保经办机构间完成签署,这一举措切实提高了协议签订的便捷程度,减轻了医药机构办事负担。

为进一步提高服务效率,青岛医保服务协议无纸化网签模式近日正式开启。医保经办机构将协议文本以电子文档的形式推送到网端,定点医药机构根据各自的医保业务范围签署协议,加盖电子签章后推送给医保经办机构,经办机构确认协议内容、加盖电子签章,完成协议签署,并推送到定点机构存档。据悉,网签模式同样适用于协议补充及变更。

随着医保信息化建设的不断深入完善,青岛医保部门将陆续推出更多便民举措,让医保办理更加便捷高效。

(黄 飞)

全岗位练兵  
提升院前急救水平

**本报讯** 近日,由青岛市卫生健康委员会、青岛市医务工会主办,青岛市急救中心承办的2023年青州市院前急救技能竞赛成功举办。全市32家院前急救代表队,124名急救人员参赛。

此次竞赛赛程两天,内容紧贴院前急救实际,将理论与实操有机结合,首次把调度岗位纳入技能比武范畴,覆盖医生、护士、驾驶员、调度员四类岗位。此次竞赛邀请了来自济南的6位急救医疗专家担任评委和理论出题人,在技能操作项目设计上,既强化心肺复苏、AED使用等基础生命支持技术的考核,又针对驾驶、医疗、调度各岗位特点,分设场地驾驶、轮胎拆装、调度文字听输、气管插管、创伤急救处置等操作项目。

此次竞赛是对青岛院前急救队伍业务能力的一次大练兵,同时也是备战第七届全国急救中心急救技能大赛的重要预热身,激励广大急救工作者立足本职、钻研业务、岗位练兵,对于切实增强全市急救行业服务能力和服务水平,更好地维护人民群众生命健康安全具有重要意义。

(黄 飞 杨 志)