

# 聚焦就医体验 推动医院高质量发展

## 青大附院成功承办青岛医院管理高峰论坛

### 健康资讯

3月17日-18日,由山东省医学会、山东省研究型医院协会、青岛市医院协会联合主办,青岛大学附属医院承办的青岛医院管理高峰论坛在青岛举行。国家、省、市卫生健康委有关领导,省内外知名医院管理专家出席会议并授课,全省医院管理者共500余人参加会议。本次高峰论坛根据国家关于医院高质量发展的总体要求,针对人民群众所期所盼,以“聚焦患者就医体验,助力医院高质量发展”为主题,从政策、机制、效能、创新不同维度,探讨以患者为中心的公立医院服务管理的新理念、新作为,持续改善群众看病就医体验,提升人民群众获得感,助力健康强省建设。

在论坛主旨演讲环节,国家卫生健康委医政司医疗资源处副处长高勇、国家卫生健康委医政司医疗质量与评价处一级主任科员高嗣法、山东省卫生健康委医政医管处副处长杨晓帆、中国人民大学医院管理研究中心执行主任王丹,分别从顶层设计、宏观政策、管理实践等多个角度,为全省医院管理者讲解了医院高质量发展、提升患者服务水平、患者就医体验以及患者满意度等相关政策和要求。各位专家均认为,只有持续改善患者体验,进一步强化公立医院服务质量效能,才能不断加快推进医院高质量发展。本次主论坛为全省公立医院管理者搭建了一个深入交流与学习的平台,不仅为改善患者体验提供了发展方向,也为公立医院高质量发展起到推动作用。会议设两个分论坛,分别为医院患者服务管理高质量发展论坛、县级医院高质量发展学术研讨会。其中,医院患者服务管理高质量发展论坛围绕山东省公立医院移动互联网满意度调查、优质服务与国际标准化、国内外医院患者安全管理、如何使患者就医“零阻力”以及青大附院全方位全周期场景式患者



擂台赛金奖获得者上台领奖。

服务体系建设和实践等话题展开。县级医院高质量发展学术研讨会则聚焦县级医院高质量发展,省内外专家从医疗质量、人力资源配置、人才管理、学科建设等方面开展了深入交流,共同为县域医疗服务水平提升出谋划策。

大会召开期间,举行了山东省研究型医院协会患者服务管理专业委员会成立大会,青大附院党委书记、青大第一临床医学院党委书记蒋光峰当选为主任委员。患者服务管理专委会是国内首个致力于患者服务标准规范、服务评价和服务提升等相关研究的专业委员会。山东省医学会医院管理分会县级医院学组和青岛市医院协会医疗质量管理专业委员会成立会议也在大会期间召开,为全省县级医院管理者和青岛市各级医院医疗质

量管理者提供了交流平台。

会议期间,由山东省卫生健康委医疗管理中心指导、山东省研究型医院协会主办的山东省首届患者服务优秀案例擂台赛举办,共遴选出100个优秀案例参加决赛。其中,青大附院共有5个服务案例进入此次擂台赛,涵盖了门诊诊疗到住院患者服务、诊后服务与管理、一站式全方位入院服务管理、危重病人和手术病人全程管理等。此次青大附院服务案例入选也是前期医院在改进患者服务方面取得成效的体现。据悉,今年青大附院已启动基于患者视角全方位全周期场景式服务体系建设和,不断优化流程,提升服务能力和服务水平,为给患者提供更加优质的健康服务而不懈努力。 观海新闻/青岛晚报 记者 于波

### 健康指导站

## 科学对待 结核病远没有想象中可怕

### 第二十八个“世界防治结核病日”到来 记者实地走访青岛市胸科医院

今年3月24日是第二十八个“世界防治结核病日”。今年的宣传主题是:你我共同努力终结结核流行。世界卫生组织(WHO)近期发布的《2022年全球结核病报告》显示,全球结核潜伏感染人群接近20亿,2021年全球新发结核病患者1060万,我国2021年估算的结核病新发患者数为78万。

作为青岛市市级结核病、耐药结核病定点收治单位,青岛市胸科医院(青岛市中心医院北部院区)一直奋斗在遏制结核流行一线,23日,记者实地走访青岛市胸科医院,了解结核病预防知识及诊疗进展。

### 应从源头切断传播途径

结核病是一种有着悠久历史的疾病,埃及金字塔的木乃伊和1973年马王堆一号墓出土的女尸身上,都能查到结核病的痕迹。我国早在《黄帝内经·素问》中就有关于结核病的记载,那个时候的结核病称为“传刺”,一直到宋朝才统一名称,称为“痲病”,到了近代又俗称“肺癆”。跨越数千年,人类与结核病的斗争仍在继续。世界卫生组织发布的《2022年全球结核病报告》中显示,2021年全球新发结核病患者1060万,发病率为134/10万。我国2021年估算的结核病新发患者数为78.0万,估算结核病发病率为55/10万。在30个结核病高负担国家中我国估算结核病发病数排第三位,低于印度和印度尼西亚。世界卫生组织2019年公布的全球死因数据表明:结核病是单一传染源的头号死亡原因,也是全球第13大死因。

青岛市胸科医院胸二科主任邹悦介绍,结核病是一种慢性呼吸道传染病,其元凶是结核分枝

杆菌,可侵犯人体全身部位,以肺部感染居多,肺结核在我国法定报告甲乙类传染病中发病和死亡数排在第二位。结核病的传染源是排菌的肺结核患者,要想遏制结核流行,首先就要发现隐藏在人群中的结核病患者,对其规范治疗,从源头切断传播途径。

### 易感人群应定期筛查

咳嗽、咳痰2周以上,应考虑患肺结核的可能,要及时就诊进行排查。肺结核还可能伴有午后低热、乏力、体重减轻、夜间出汗、咯血等症状,有以上症状的患者要引起重视。艾滋病毒感染者、免疫力低下者、糖尿病患者、尘肺患者、老年人等都是结核病易感人群,应每年定期进行结核病筛查。

顾先生今年27岁,曾经为了减肥过度节食,不到2个月暴瘦50斤,身材变好的同时免疫力随之下降,“感冒”后止咳药吃了不少,症状却不见缓解。后来又逐渐出现发热、手抖、双足麻木等症状,到综合医院紧急就诊。胸部CT显示双肺多发粟粒状阴影,部分胸椎骨质密度不均,周围软组织肿胀;头部CT显示双侧脑室周围脑白质可见片状阴影,脑室扩张,转入青岛市胸科医院时,已经意识不清2天,病情危重。经诊断,顾先生患血行播散性肺结核、结核性脑膜炎、胸椎结核。规律抗结核治疗后,患者脑脊液各项指标好转,意识恢复,后成功进行胸椎结核微创手术清除病灶,目前已完全康复。“顾先生减肥前可能已经感染了结核分枝杆菌,只是症状较轻未被发现,减肥后免疫力降低,结核分枝杆菌趁机作乱,导致病情加重。”青岛市胸科医院胸一科兼胸三科主任苏海涛提醒市民朋友,一定要规律饮食、作息,适量运动,不科学减

肥易对身体造成危害。

### 耐药结核病管理很重要

与普通结核病相比,耐药结核病尤其是耐药结核病的诊治要复杂和困难很多,患者不仅要承受更长的疗程、更多的花费,甚至精神上还得承受更深的痛苦和煎熬。

为了帮助耐药结核病患者,青岛市胸科医院胸五科完善耐药患者各项诊疗流程,从接诊到治疗方案的制定,从不良反应的处理到患者的随访,任何细节都不放过,尽最大努力给予患者关怀,全力提高患者用药依从性及治愈率。自开展耐药结核病患者关怀服务以来,胸五科对每位耐药患者的整个诊疗、康复过程都做到用心服务。每次新接诊耐药患者,胸五科都会全面梳理并分析其治疗史、化验检查结果等,组织科室病例讨论,邀请专家会诊,共同确定最合理的治疗方案,并充分与患者及家属沟通。治疗期间,全程开展服药依从性咨询、不良反应监测以及小组患教活动。患者出院后,在门诊为耐药患者开设绿色通道,提供复诊咨询,专人跟进特殊患者治疗。这一系列措施的实施,极大地提高患者的依从性,提高了耐药结核病治愈率。

青岛市胸科医院胸五科主任林梅介绍:“如果规范全程治疗,绝大多数结核病患者可以治愈,还可避免传染他人。如果治疗不彻底,容易产生耐药,会对健康造成严重危害。在此提醒结核病患者,一定要遵医嘱规范用药,定期复查,切不可因病情好转随意停药。”

观海新闻/青岛晚报 记者 于波 实习生 许伊婷 通讯员 马华