

【高质量发展】

沈阳市肛肠医院：

“软实力”铸就高质量发展“硬支撑”

辽宁省沈阳市肛肠医院始建于1957年，一直以来，该院不断传承文化基因，赓续精神血脉，逐渐形成以“扶伤济世 厚德远志”为院训、以“打造全国一流肛肠专科医院”为愿景的医院文化体系。该院党委持续推动党建引领新时代医院文化建设，教育引导全体医务人员弘扬医德医风和遵守崇高职业道德规范，重品行、修医德、铸医魂、精医术。该院挖掘医院历史，凝练医院精神，打造有温度的医院，提供有关怀的服务，培育有情怀的员工，形成医院核心价值，凝聚医院奋进力量。同时，积极利用新媒体等宣传媒介，讲好医院故事，展现医院风貌，提升医院的社会责任感和公众形象，通过全面提升文化软实力，持续增强患者对医院的认同感，提升全体职工的归属感、幸福感，医院核心竞争力逐年提高。

□本报记者 邹欣芮
通讯员 张森

优质服务
赢得患者满意度

近年来，沈阳市肛肠医院秉承“一切以患者为中心”的服务理念，积极创建人文医院，抓特色，树典范，深耕医院文化沃土，展现全新风貌。

在沈阳市肛肠医院，微笑的面孔、轻柔的话语，已经成为医护人员的“标配”。暖心服务、贴心关怀融入每一名医护人员的血脉中。一面面锦旗，一封封感谢信，是广大患者的认可，更是该院坚持“以人民健康为中心”发展理

医患情深
提升百姓获得感

沈阳市肛肠医院辛勤耕耘，将维护公立医院公益性视为医院发展的基石，以实际行动践行“人民至上、生命至上”的理念，不仅在医疗技术和服务质量上追求卓越，更在公益事业道路上坚定前行，为百姓健康福祉默默奉献。

“俺和老伴免费接受了电子乙状结肠镜检查，从头到尾享受‘绿色通道’。查出直肠息肉后，我们得到了专家治疗。”72岁的沈阳市市民刘军在

念的生动写照。

该院立足患者所需，从细节入手，持续优化就诊流程，提升患者就医体验。

该院落实“一次挂号管三天”便民惠民举措，推行住院患者全程陪检服务，实现精准预约，减少患者等待时间。

该院建立门诊一站式服务中心，实现服务窗口集约化，实行一站受理、首问负责，为患者提供政策咨询、病案打印、诊断书盖章、来访接待等服务，增强百姓就医获得感。为满足上班族胃肠镜检查需求，实行胃肠镜预约、诊疗周末不休，外埠患者优先预约。

该院开展“全程呵护 温暖相伴”陪检服务，胃肠镜预约门诊患者、住院患者在医生开具检查项目医嘱后，15分钟实现精准对接，由专人陪检、全程陪同。门诊设有专职人员指导或协助患者使用自助设备，方便患者自行打印病历、报告单，缩短患者排队等待时间。通过互联网+护理，打造“线上申请，线下服务”的护理到家模式，将温情护理延伸到院外每一位患者身边。

这些贴心举措，切实让患者在就医过程中感受到了关怀和温暖。数据显示，门诊一站式服务中心成立以来，开展护理陪诊8652人次，其中服务住院患者6563人次，服务门诊患者2089人次，患者满意度连续多年保持在99%以上。

聊起沈阳市肛肠医院的“敬老月”公益活动时说。

近年来，沈阳市肛肠医院在持续提高医疗服务水平、深化医院管理改革的同时，积极践行公立医院社会责任，开展社会公益活动，以精湛的医术和贴心服务，赢得社会广泛赞誉。

自2020年起，该院将每年的10月定为“敬老月”，为60岁及以上老年人提供免费结肠直肠癌筛查、健康体检公益义诊服务，开展治疗费用减免活动，在全社会范围内树立尊老敬老的良好风尚。据统计，迄今已有2000余名老年人因此受益。

除此之外，该院依托“沈阳市结直肠肛门盆底疾病临床医学研究中心”“沈阳市肛门盆底疾病防治中心”“沈阳市结直肠早癌筛查及规范化治疗中心”三大平台，深入开展胃肠肛门疾病及消化道肿瘤的早期筛查、预防、治疗与科研工作，致力于将结直肠盆底专科打造成业内领先、患者信赖的精品学科。

该院实施“一支部一主题一品牌”党支部书记抓党建项目创建工程，推进“党建赋能 先锋领航”一院一品党建品牌建设，推动党建工作与业务工作深度融合。该院组织健康宣讲专家团队深入养老机构、基层社区、企事业单位及学校等，开展胃肠道及肛门常见疾病，尤其是结肠直肠癌的健康科普知识宣讲和现场义诊活动。这些活动提升了公众的健康意识，促进了早发现、早诊断、早治疗理念的普及。

同时，该院持续发挥党建引领作用，努力构建“组织联建、队伍联建、业务联建、品牌联建”党建医联体建设新格局，定期组织医疗专家团队到医联体成员单位开展专题讲座、教学查房、义诊服务等，不断推动区域优质医疗资源下沉。5年来，该院通过对口支援向沈阳市康平县人民医院、法库县中心医院、浑南区中心医院派驻33人，共计完成手术百余例，完成各项会诊及诊疗近500人次，实现区域医联体党的建设与业务工作同频共振，融合发展。此外，该院派出7名医学专家赴新疆维吾尔自治区塔城市人民医院，完成各项手术600余例、门诊诊疗5000余人次。



医院外景

沈阳市肛肠医院供图

目前，该院领衔的专科联盟成员单位有28家。专科联盟成立后，截至目前，沈阳市肛肠医院医务人员到成员单位开展门诊诊疗4140人次、手术1724人次。

文化兴院
增强职工幸福感

免费健康体检是沈阳市肛肠医院长期坚持的一项职工福利。

通过每年的定期体检，该院让员工及时了解自身的健康状况，进一步增强职工的健康意识和自我保健能

力，激发职工的工作热情和积极性。

该院护士张晓娟说：“医院党委的关心厚爱让我们倍感温暖，工作起来也更有劲头……”

该院打造“阳光医护之家”党建品牌，营造出阳光、和谐、向上的工作氛围。树立“激情工作，快乐生活”的职业理念，结合不同时间节点开展形式多样的文化活动，举办迎春联欢会、“青春之我‘肛’好有你”微视频创作大赛、“别出‘新’裁，集思广‘衣’”患者服创作大赛、“奋进新征程，一起向未来”首届职工趣味运动会，持续开展年节“送温暖”、生日送祝福等相关职工活动。

该院凝聚“以院为家，爱院如家”意识，就涉及职工切身利益和医院发

展重大事项召开职工代表大会，让职工知院情、参院事、监院行。通过修缮职工食堂、改善就餐环境、丰富菜品种类，提升职工幸福感。该院还定期组织专业培训和学术交流，不断提升医护人员的业务水平，强化医护人员的责任意识和服务意识。

这些活动使每位职工都能感受到家一般的温暖，为医院发展注入源源不断的动力，职工满意度达85%以上。

沈阳市肛肠医院党委书记刘婷同志表示，该院将一如既往地坚持以文化汇聚医院高质量快速发展的磅礴力量，以文化传承内涵，以文化塑造品牌，在公立医院高质量发展的进程中，高歌猛进，砥砺前行。

【改善就医感受】

葫芦岛市中心医院：

全力打造“有温度的医院”

辽宁省葫芦岛市中心医院始建于1950年，是葫芦岛地区一所大型三级甲等医院。

2023年8月，葫芦岛市中心医院率先在省内成立以三甲医院为核心，集医疗、教学、科研、预防保健、急诊急救、突发事件应急处置和社会服务等于一体的区域大型综合性城市医疗集团。目前，集团医疗服务范围覆盖葫芦岛市城乡52家医疗单位，辐射效应全面显现。

持续推动优质医疗资源下沉，提升基层医疗质量，解决看病就医急难愁盼问题，城乡百姓在家门口就能享受三甲医院的优质医疗服务……葫芦岛市中心医院党委书记刘馨说，该院将持续创建有温度、暖人心、接地气的大型现代化城市医疗集团，为辽西地区百姓提供优质医疗服务。

□本报记者 邹欣芮
通讯员 陈大刚

党建+医疗
催生新质诊疗服务力

葫芦岛市中心医院现设连山院区、龙湾院区、中医院区(市中医医院)、传染病院区(市传染病医院)4个

院区，下有龙湾、化工两个街道社区卫生服务中心，已形成六位一体的医疗服务发展新格局。

近年来，该院党委带领全院职工，坚持“一切以患者为中心”的服务理念，整体推进医疗服务的守正创新，培育和传承医学人文精神，培养有情怀的医生，全面构建和谐医患关系和医疗资源分布新格局。

追求有温度的医疗，成为该院的新坐标和前行方向。该院以“四每”为中心，多措并举为患者打造人文、安全、便捷、舒适、暖心的医疗环境。“四每”即每一处都有管理的痕迹，每个人

都表现出积极进取的精神面貌，每一个细节都能体现服务于患者，每件事都贯穿质量和安全。

刘馨介绍，创建“有温度的医院”内涵丰富，重点是党建与业务深度融合，这既是医院党建工作开展的基础，又是现代医院管理的要求，更是医院“新质诊疗服务力”创新的坚实基础。

“传承和发扬好医学人文精神，聚焦群众日益增长的高质量医疗服务需求，把对患者的关怀作为改进医疗服务的的首选。”刘馨说。

如今，“有温度的医院”建设行动，

在葫芦岛市中心医院蔚然成风，上升到新高度。

该院党委锚定管理制度创新和提供高水平贴心服务目标，将人文精神培育与医疗业务工作同步推进，制订、落实切合实际的人文关怀举措，并将党的领导融入“有温度的医院”建设的全过程。

该院实施“铸魂固院、党建立院、筑基强院、人才兴院、整风治院”五大工程，建立“支部建在科室上”的党建模式，形成“双带头人”“双培养”工作机制，以党建为指挥棒，严格对医疗质量、运营效率、持续发展、满意度四个方面进行考核，党政同频共振，奠定党建+医疗双融合、两促进格局。

打磨细节
暖心服务“升温”

该院党委副书记、院长申奥说：“疾病无大小，患者无小事，把患者的事情办好了，医患关系和谐了，医院高质量发展道路会更加宽阔。”

该院党委在全面征求社会各界群众、医院职工、患者及其家属意见的基础上，在预防、保健、诊断、治疗、康复五个维度和多个环节，实施近百项惠民便民就新举措，促进医患关系和谐，医院的服务品质、环境氛围与患者就医感受显著改善。

葫芦岛市中心医院启用远程会诊中心，与北京协和医院、中国人民解放军

总医院(301医院)对接，通过远程会诊，实现融合发展、资源共享。葫芦岛市中心医院城市医疗集团成员单位间实现远程传输、实时诊断；该院建立区域检验中心，为27家集团成员单位提供同质化服务，实现检验信息互联互通、检验结果互认，减轻患者经济负担。

该院先后引进512层超高端CT、96环超清高速光导PET/CT、SPECT/CT、3.0T核磁共振、IGRT(图像引导放疗)直线加速器、数字化血管造影影影系统等大型设备。该院成功引进首都医科大学附属北京朝阳医院郭瑞君教授团队，开展肌骨超声精准微创诊疗，实现葫芦岛市超声医学领域重大突破；与北京中医药大学东直门医院合作，邀请名老中医来院坐诊，满足患者高质量中医诊疗服务需求；与首都医科大学附属北京同仁医院、北京大学第三医院开展眼科帮扶，邀请眼科专家来院会诊；携手辽宁省金秋医院专家徐升，推广无创冠状动脉超声检查技术，为冠心病筛查和术后评估提供安全、精准的诊疗手段。

该院还开通“365天无假日”门诊，患者在节假日来院和平时一样可以看专家门诊、做各项检查，不耽误取药、不影响住院，且收费标准不变。

针对肿瘤、疑难复杂疾病、多系统多器官疾病，该院建立淋巴瘤、痛风性关节炎等多学科病例讨论和联合查房制度，节省患者就医时间和成本；相继开设女性尿失禁门诊、心理门诊、眩晕门诊、癫痫门诊等30多个特色门诊，开设博士门诊，让经验丰富的专家聚

焦疑难杂症，充分发挥优势。2019年9月，该院“互联网+护理服务”平台上线，通过手机“家庭医护”App打造“线上申请、线下服务”模式，为出院患者或行动不便的特殊患者提供上门服务，将优质护理从医院、病房延伸到社区、家庭，实现零距离暖心服务。截至目前，共完成网约护理服务订单3500余单，患者满意度达100%。

该院通过微信公众号、12320健康平台等多种渠道，为患者提供网上预约挂号、移动支付、医保刷脸支付、报告查询、病案预约、诊间办理入院、床旁结算、药品配送等便民服务。目前，互联网医院平台用户逾20万人，累计完成互联网有效诊疗10万余人次。

高端人才
是核心竞争力

高端人才是“有温度的医院”建设的核心。

该院党委打出人才“引、育、留、用”连环组合拳，出台人才引进管理办法，坚持名医名科名院发展战略，实施引智工程，先后引进锦州市妇婴医院原首席专家霍红等7名高层次人才，填补医院乃至全市相关专业领域技术空白。

为全面发挥人才雁阵效应，该院开展首届名医评选活动，推选出首席专家2名、名医25名、青年名医15名。积极参与中国医科大学附属北京京医院外科联盟的建设和发展，与北京、沈阳等地的上级医院著名专家团队开展合作，该院门诊量和四级手术、微创手术占比明显上升。

刘馨表示，葫芦岛市中心医院将以提升“新质诊疗服务力”为引领，培养更多优秀医学人才，努力成为医疗卫生健康事业发展的责任承担者、深度参与者和有温度医疗服务的提供者，奋力谱写公立医院高质量发展新篇章。