

【改善就医体验】

辽宁省沈阳市第一人民医院：

# 患者至上 高质量发展渐入佳境

□本报记者 邹欣芮  
通讯员 温艳秋

尽管室外天寒地冻，辽宁省沈阳市第一人民医院（沈阳脑科医院）门诊大厅却温暖如春。绿植掩映中，患者在舒适的座椅上候诊休息，导诊员热情地为来往人群答疑解惑。

医院服务有温度，技术有水平，专科有特色……这份“温度”也换来了患者“满意度”，进而转换成就医的“热度”。

2023年，医院门诊量为398104人次，同比增加7.8%；住院36361人次，同比增加77.2%；手术10078例，同比增加86.8%；年收入同比增长56.8%，取得了前所未有的好成绩。

“办人民需要的医院，做百姓满意的医生”，这是沈阳市第一人民医院的宗旨。作为沈阳东部地区最大的三级综合性医院，这里设有沈阳市脑病研究所，也是国家脑卒中筛查与防治基地、国家示范高级卒中中心、辽宁省胸痛中心、沈阳东部区域医疗中心。伴随着医院高质量发展的扎实脚步，百姓来院就医的满意度也越来越高。



医院外景

## 党建引领 点燃高质量发展新“引擎”

医院党委始终坚持“以高质量党建引领医院高质量发展”的工作思路，秉承“以人民健康为中心”的初心，不断加强内涵建设，持续提升服务品质，积极履行社会责任，医院各项工作迸发出蓬勃生机与活力。

党建赋能发展，催生文化内涵建设。医院逐渐形成“党建+”工作格局。“党建+学习培训”大幅激发了院内党员干部的创新和实干热情；“党建+技术创新”使院内人员更加注重深耕高精尖医疗技术，最大限度保障了群众的身心健康；“党建+志愿服务”让院内医护人员亮出了“红色名片”，叫响了“我是雷锋”的口号……

此外，医院聚焦“振兴新突破、我要当先锋”专项行动的“12+1”赛道，以党建为引领，大力开展振兴突破“五新工程”，即党建引领凝聚新合力工程、技术强院激发新动能工程、学科领航创建新优势工程、精细管理提高新效能工程、优质服务助力新发展工程。

记者在采访中感受到，医院的“五新工程”抓住了发展的关键和本质，将党建与医院中心工作深度融合，强化了院内的政治引领力、队伍凝聚力、品牌号召力、业务融合力，有效推动了医院高质量发展。

## 强势专科 适宜技术造福沈城

伴随着鸣笛声，一辆“120”急救车开进沈阳市第一人民医院急诊医

科急救通道。“北方地区是心脑血管疾病的高发区，为突发此类疾病的患者进行抢救是医院的常态。”沈阳市第一人民医院急诊医学科专家说。据介绍，现年69岁的沈阳市民张先生当天突发意识不清，家人为其呼叫了“120”。急诊医生赶到后马上对患者情况进行了评估，初步诊断其发生了急性脑梗死。医院立即为张先生开通“绿色通道”，由护士全程陪同并完成了相关检查。同时，医院的多学科救治小组也迅速切换到临战状态。患者入院30分钟后，救治小组成功为其完成了“静脉溶栓+桥接取栓”术……这样惊心动魄的抢救对于医院急诊科来说已是司空见惯。

作为沈阳市首家与“120”院前急救实现“无缝对接”的医院，这里设有卒中中心、胸痛中心、创伤中心……急诊科汇聚了全院急救抢救的精英，他们365天24小时严阵以待，随时准备着与时间赛跑、为生命护航。医院急诊科年接诊患者5.2万余例，其中急性脑血管病患者1万余例，年急诊进行静脉溶栓、动脉取栓的病例数量居全市首位；治疗急性心血管疾病5000余例，急诊“绿色通道”完成冠脉造影及植入心脏支架等治疗数量为辽宁省市属医院第一。

沈阳市第一人民医院院长于峻告诉记者，医院连续两届被授予为国家示范高级卒中中心，连续3年蝉联五星高级卒中中心单位，并通过区域协作进一步释放大型公立医院的辐射效能，带动了沈阳市卒中适宜技术的全面发展。

## 院有特色 打造科室独特品牌

近年来，沈阳市第一人民医院不断强化重点专科建设，实现了“院有特

色，人有专长，科有品牌”。

医院神经内科、神经外科为沈阳市级临床重点专科和沈阳市特色专科。2023年7月，医院神经内科被评为辽宁省临床重点专科建设项目。2023年，医院获批成立沈阳市癫痫临床医学研究中心、沈阳市脑卒中急救临床医学研究中心、沈阳市急性脑损伤早期生命支持临床医学研究中心、“国家高级认知障碍诊疗中心”建设单位，医院认知障碍相关疾病的诊疗水平和诊治平台建设已进入国内先进行列。

医院不断调整科系布局，优化流程，促进了科系能力建设大提高。风湿免疫病房、皮肤科、中医科、眼科、耳鼻喉科完成搬迁调整，新增烧伤、疼痛、医疗美容等科系，促进了院内科系的良性发展和服务能力的提升。

医院全力开展新技术、新项目，技术服务能力迈上新台阶，急诊急救体系建设也不断增强。医院在建的急诊重症监护室即将开诊，它将强化医院急诊抢救—ICU的一体化水平，有效提高医院急诊对重症患者救治能力。

医院医疗技术不断取得新的突破，普外科成功实施腹腔镜结肠癌根治术2型糖尿病，治疗效果显著，填补了医院此项技术的空白。神经外科成功应用机器人辅助系统开展立体定向辅助颅内手术，此手术具有创伤小、定位精准及手术时间短、术后恢复快等特点。心内科成功在光学相干断层成像检查指导下为重度冠脉钙化患者完成了血管内冲击波治疗，并成为辽宁省内率先开展此项技术的医院。胸痛中心自2019年建成以来，中心的血管再通时间、手术量均在沈阳市级医院中排名前列。

医院坚持“科教兴院”战略，制定科研奖励政策，提高科研内涵管理，鼓励中青年医生开展科研项目。近3年，医院取得国家重大课题子课题1项、省自然科学基金立项1项、市科技局计

划项目5项、市卫生健康委科研项目11项、与国内外科科研机构开展协作性课题26项。

在人才队伍建设方面，医院建立护理管理储备人才库和责任主治医人才库，选拔政治素质高、业务能力强的优秀人才作为科系带头人或后备科系带头人进行重点培养。

## 服务无止境 没有最好只有更好

为解决患者就医过程中的“堵点”，医院本着“一切从服务患者出发”的理念改善各项服务，提升患者就医获得感。

2023年以来，医院在完善设备设施、改善就诊环境、提升患者就医获得感上下功夫，改造门诊布局、开设专病门诊、打破原有的内外科分区……院内布局更加科学合理，患者就医更加便利。

医院推行预约诊疗，建设门诊“一站式”结算和服务中心，优化门诊取号、缴费、打印报告等流程，有效缩短了患者等候时间。医院也对门诊患者的候诊区环境进行了改造，人性化的休息区域使患者就医紧张感得到舒缓。

“有温度”也体现在点滴细节上。医院对门诊楼前广场进行了改造，将广场改建成停车场，打通了患者就医的“最后100米”。

医院配备了轮椅，建设了母婴室、无障碍通道等设施，满足不同患者的需求。医院还为患者提供免费上网服务。患者也可以通过微信公众号、支付宝进行挂号、缴费、查询报告等。院内设有自助报告打印中心，患者所有的电子病历、检查、检验结果等都可在这里进行打印……

信息化建设方面，医院在用信息系统已有近30个，在建信息化项目还有互联网医院、SPD供应链智能化管理系统、智慧病房系统、体检中心信息系统等。

“为患者服务没有最好，只有更好。沈阳市第一人民医院坚持‘以人民健康为中心’为服务宗旨，以民生问题为导向，以品质建设为引领，持续创新便民、利民、惠民服务模式，做百姓需要的有温度的医院，并将坚定不移地持续走下去。”于峻如是说。

□本报记者 邹欣芮  
通讯员 张丹 代璐

辽宁省健康产业集团本钢总医院：

# 党建引领 打造新型患者服务体系

位于辽宁省本溪市的辽宁省健康产业集团本钢总医院（以下简称本钢总医院）始建于1916年。医院历经百余年风雨，从最初的仅有两个诊所、5名医生、45张床位，已发展成为设施先进、专科齐全、技术力量雄厚、具有较高学术水平、集医疗、预防、科研、教学、急救、康复于一体的大型现代化三级甲等综合性医院。自2019年12月加入华润健康集团后，医院传承红色基因，践行“一切为了大众健康”的初心使命，秉承“始于患者需求、终于患者满意”的宗旨，持续深耕患者服务体系内涵，走出一条专属百年医院文化特色的深化患者服务体系之路，赢得社会各界广泛赞誉。



医院一站式服务中心



医院外景

## 品质医疗 深化有温度的服务

医院贯彻落实健康中国战略，秉承“科技兴院、质量强院、严格治院、勤俭办院”的宗旨，以百年文化传承积淀为基础，创新发展，奋力前行，追求“品质医疗”，再造服务流程、强化门急诊服务、推行智慧服务、开展技术创新、开拓各类门诊模式、增设专家专病门诊、注重人文关怀、构建和谐医患关系……

医院不断提升医疗服务品质，切实改善患者就医感受，以患者需求为导向，满足大众多层次、多样化健康需求，倾力打造服务大众健康的“初心工程”“暖心工程”，让患者享受到高标准、高品质的医疗服务。

“这是一条创新患者服务体系的发展之路。”医院相关负责人表示，“我们坚持党建引领医院发展方向，实施了‘初心工程’和‘暖心工程’；坚持制度融入、管理融

入、文化融入、激励融入4个路径；围绕“院前、院中、院后”，打造了全周期、全流程、全场景的“润心”服务模式；在管理、制度、服务、效率方面取得提升。医院积极探索建立起具有百年医院特色的“有温度”的患者服务体系，通过建立“12646”患者服务体系模型，打通惠民、便民、利民服务“最后一公里”，以高标准、高品质的医疗服务助力医院持续高质量发展。”

## 党建引领 提升服务“硬”实力

记者在采访中了解到，党建引领一直是本钢总医院聚焦百姓健康需求、强化患者服务工作的坚实基础。

为提升医疗服务“硬”实力，医院党委统筹部署患者服务体系建设工作，组织召开患者服务体系建设工作启动大会，医院党委相关负责人在会上对《本钢总医院患者服务体系建设工作方案》和《改善患者就医感受50项举措》进行逐一部署。

医院成立患者服务体系建设工作

会，建立纵贯“院长—患者服务总监—患者服务中心—科室”的四级管控体系，由患者服务中心负责统筹、协调、推进、督导相关工作，并在全院范围内开展“以患者为中心，我为患者办实事”提升服务能力大讨论活动。目前，“12646”患者服务体系模型，打通惠民、便民、利民服务“最后一公里”，以高标准、高品质的医疗服务助力医院持续高质量发展。”

## 特色文化 衍生“润心”服务新模式

记者注意到，本钢总医院近年来从患者视角出发，围绕患者就医的“院前、院中、院后”持续优化各项服务流程，形成了独具特色的“润心”服务新模式。

院前注重“闻”字 2013年以来，医院党委以满足患者需求为导向，深入开展多种形式公益义诊活动。院中注重“问”字 2013年以来，医院党委以满足患者需求为导向，深入开展多种形式公益义诊活动。院后注重“问”字 2013年以来，医院党委以满足患者需求为导向，深入开展多种形式公益义诊活动。

造成了独具特色的医疗服务品牌和常态化行动。

截至2023年底，本钢总医院医护人员足迹已经遍布34个乡镇，实现地区全覆盖。10年间，医院累计开展周末系列义诊活动817次，服务群众66384人次；开展乡村义诊系列活动58站，服务村民23170人次；开展各类主题义诊214次、线上课堂217次；开展社区义诊112次，累计服务19万余人次。

院中注重“暖”字 2023年11月，医院“智慧服务+”“互联网医院”项目正式开通运行，这标志着医院覆盖线上、线下的整体服务能力得到迭代升级。现在，医院门诊病房的“一体化”水平已更新至6.0版本，围绕“时间、空间、效率、服务、激励”5大方面打出一套管理提升的系列组合拳。

医院门诊历经7次扩容，增加诊疗面积近830平方米，增加19间诊室、32个诊位，亚专科及特色专科门诊得到细化。目前，医院设专科专病门诊47个，每日患者容量达3300人次。更精细的门诊分类为患者找对医生、看对病提供了便利。

记者采访时发现，本钢总医院所有诊区内温馨服务的细节随处可见。院内候诊椅全部配置了舒适的“航空座椅”，并设有便捷式餐饮服务“休闲驿站”，阳光走廊内有“爱心休闲沙发”，连接4座楼宇205米长的便民文化长廊可为患者遮风挡雨。医院在患者流最大的区域摆放了35台自助服务机。患者及家属通过智能自助服务就能自己完成打印、取片等操作。如今，院内的自助售卖系统、自助药品整理台、共享轮椅等服务设施也已投入使用，极大增加了患者就医的便捷度。

院后注重“润”字 本钢总医院成立随访中心，贴合患者就医实际进行了满意度调查问卷，并通过调查掌握服务薄弱点，促进院内就诊流程和服务再度优化。同时，医院还将医疗服务从患者出院时延伸到其所居住的社区和家中，打造了院前、院中及院后一体化“润心”服务模式，为患者提供个性化、高质量的健康指导，提高患者美誉度，真正做到润物无声，润心润业更润情。

本钢总医院相关负责人表示，医院始终践行“一切为了大众健康”的初心使命，以满足患者需求为前提的务实举措解决百姓就医的“急难愁盼”问题，也将进一步增强老百姓看病就医的获得感、幸福感、安全感。未来，医院将以党的二十大精神为指引，锚定医改新趋势，勇担央企社会责任，聚焦百姓就医难题，全面改善医疗服务，奋力书写守护人民健康高质量发展的新篇章。

值得一提的是，医院还通过全面流程再造、创新工作模式等，实现了患者就诊流程的4次“零等候”。患者等待各类辅助检查的时间也显著缩短，常规检查30分钟便能取报告，CT检查2小时出片，均达到市内最快水平。医院门诊也实现了检查开单、诊间缴费（支付宝、微信）的“一站式”服务，患者交口称赞。

为持续提升患者就医感受，医院开展了本溪市“小小牙博士”体验活动，在院内设立了公共母婴喂养室和第三卫生间，还成为了省内首家邀请准妈妈参加“真人模拟分娩”活动及首家女性生育全周期就诊流程体验活动的医院，这些活动均取得良好的社会效果。医院还建立了“粉丝带”“造口之家”“肾友会”等43个“一专一品”专科护理服务品牌，并获得患者认可。

为优化人文服务软环境，医院在文化走廊枢纽处开设“润心书吧”，受到患者欢迎。医院各科室先后创建了155个“润心医患、护理微信群”，群内成员已达3.3万余名，推送信息已超40万条，解决了患者问题55126个，这些群得到了患者们“关爱无处不在，回答及时响应”的评价。

院后注重“润”字 本钢总医院成立随访中心，贴合患者就医实际进行了满意度调查问卷，并通过调查掌握服务薄弱点，促进院内就诊流程和服务再度优化。同时，医院还将医疗服务从患者出院时延伸到其所居住的社区和家中，打造了院前、院中及院后一体化“润心”服务模式，为患者提供个性化、高质量的健康指导，提高患者美誉度，真正做到润物无声，润心润业更润情。

本钢总医院相关负责人表示，医院始终践行“一切为了大众健康”的初心使命，以满足患者需求为前提的务实举措解决百姓就医的“急难愁盼”问题，也将进一步增强老百姓看病就医的获得感、幸福感、安全感。未来，医院将以党的二十大精神为指引，锚定医改新趋势，勇担央企社会责任，聚焦百姓就医难题，全面改善医疗服务，奋力书写守护人民健康高质量发展的新篇章。

本专版由辽宁省卫生健康委主办 图片由各医院分别提供