

【改善就医体验】

锦州医科大学附属第一医院：

“让患者感受最亲切的医院”

□本报记者 邹欣芮
特约记者 周晶

在辽西重镇锦州市，锦州医科大学附属第一医院名声在外，蜚声辽西地区。

“拿出响当当的品牌，靠先进、过硬、扎实的医疗水平和医疗服务质量赢得患者……”锦州医科大学附属第一医院党委书记姜华茂向记者介绍，作为大学附属医院，医院紧跟锦州医科大学“全面振兴新突破三年行动”的脚步，发挥人才和医疗技术优势，一步一个脚印，积极打造心脑血管病、癌症、内分泌代谢病、呼吸、创伤五大医学中心，整体提升辽西地区医疗救治能力。

2023年，医院党委针对病患就医最关心、医院发展最迫切的问题，围绕党建、学科建设、人才培养、科技创新、信息化建设等发展中出现的难点，进行大规模专项调研。

由表及里，由浅入深，医院细致梳理，积极应对。

大调研带来大变化，大变化带来大突破、大发展。

五大中心，
撑起一片天

一直以来，锦州医科大学附属第一医院将高质量可持续发展，打造核心竞争力作为重中之重，从提升核心竞争力选择突破口，创新发展，夯实医院技术实力底蕴，推进“中心城市助力工程”。

专科强，则医院强。作为锦州医科大学三所附属医院的排头兵，锦州医科大学附属第一医院抢占制高点，获批锦州医科大学七大医学中心中的心脑血管病、癌症、内分泌代谢病、呼吸、创伤五大医学中心，此举意义深远。

目前，医院心脑血管病医学中心在旋磨等多项技术上取得零的突破。卒中中心全国综合排名上升，静脉溶栓等各项关键技术排名取得历史最佳成绩。

呼吸医学中心获全国首批“间质性肺疾病规范诊疗中心建设达标单位”，诊治能力达到国家级水平。

癌症医学中心依托国家级重点专科建设项目，形成以胸部肿瘤、乳腺肿瘤、消化肿瘤等为主的8大分中心建设方向。医院获批国家癌症中心第一批甲状腺癌规范诊疗试点单位、国家癌症中心第一批胰腺癌规范诊疗试点单位。依托癌症医学中心，肿瘤科成功获批国家级临床重点专科建设项目。

内分泌代谢病医学中心成立门诊



锦州医科大学附属第一医院大楼

锦州医科大学附属第一医院供图

多学科诊疗管理委员会，形成多学科诊疗一体化，患者分类管理，并开展新技术微创手术。

创伤医学中心达到国家创伤联盟建设标准，完成两次公共卫生事件应急处置；高质量通过省级区域紧急医学救援基地评审；获中国心肺复苏培训中心资质，是东北三省首家中国心肺复苏培训师。依托心脑血管病医学中心、呼吸医学中心、创伤医学中心，急诊科成功获批国家级临床重点专科建设项目。

调研发现，依托五大医学中心建设，锦州医科大学附属第一医院医疗救治体系日臻完善、成熟，越来越多的患者成为医疗服务质量提升的受益者。

锦州市民刘先生住院治疗后感慨地说：“在这里就医感受很深，不仅服务好，还能治好病，真正解决棘手问题。”

凸显细节，
患者“触手可及”

作为辽宁省综合类区域医疗中心，锦州医科大学附属第一医院肩负重任，千方百计让患者就医获得感

色更足。

2023年，医院党委经过充分调研，从细处着手，整合医疗资源，把人性化的服务理念融入医院日常管理的各项工作当中，惠民生、暖民心，把增进百姓福祉的好事办到底，坚持创新服务模式，大量行之有效的创新举措俯拾皆是。

在锦州医科大学附属第一医院，“人民至上，生命至上”理念，绝非空话。

经过流程再造，删繁就简，医院将患者就医过程的各项服务环节，细化成老百姓触手可及的切身体验。

优化诊区布局，深化多学科协助、简化就诊流程，强化服务细节；

满足患者多样化的就医需求，持续提供更加优质、高效、便捷的诊疗服务，让患者“看好病”；

在拓宽服务内容上入手，构建规范有序的就医和诊疗全新格局；

门诊重新调整诊室布局，以患者为主体，打破传统的内科、外科、专科检查分离的布局模式，建成消化系统、心血管系统、呼吸系统、泌尿系统等“以疾病为中心”的诊疗专区；

成立糖尿病、甲状腺疾病、骨质疏松与骨病一体化诊疗中心，增强相关学科间交流与联系，缩短患者因同一疾病辗转不同楼层、专科、检查科室的

路程与时间，在清晰的标识指引下，患者就诊过程简单、快捷；

依托各学科的特色优势，集中诊疗经验丰富的专科专家力量，推出了16个特色专病门诊，为患者提供一步到位的精准化诊疗服务，至今服务就诊患者逾万人次；

开展“无痛内镜一站式服务”，合理重置现有诊疗资源，挂号、就诊、检验、麻醉评估、内镜检查一站式解决。

在锦州医科大学附属第一医院，随着门诊多学科诊疗模式的全面铺开，由权威专家领衔组成固定团队，聚焦疑难杂症和高发疾病，为患者提供“量身定制”的医疗服务，疑难复杂疾病、多系统多器官疾病患者获得了“多学科一站式”专家诊疗服务。

记者采访发现，这里依托现代化信息技术手段，从患者体验角度出发，切实改善其就医感受。

借助“智慧医院”微信、支付宝小程序App等移动端，医院实现自助服务多覆盖、智慧结算多维度、预约服务全方位、检查检验更高效、报告查询更方便的目标。

医院实施的“预约出院管理”模式，通过完善诊疗制度、优化住院患者出院管理流程，已实现全院预约出院率平均保持在90%以上。

2023年上半年，医保审核窗口和医保办公室实行午休值班制度。午休期间，他们会正常为患者办理各项医保业务和提供政策咨询。

午休岗自设立以来，该院已办理医保出院审核、特慢病、高值药品审批等医保业务1.2万人次，政策解答逾两千人次，大大缩短了患者办理业务的等待时间，为患者带来实实在在的便利。

瞄准医保群众看病就医、业务办理过程中的难点、堵点问题，作为辽宁省内首家开通“全省统一医保移动支付”的医院，该院真正实现了医保“线上办”，解决了长期以来医保患者在门诊看病就医耗时、排队难、挂号缴费折返跑的苦恼。

医院还上线了数字云影像平台，可在线查询、下载影像检查资料，取片不用等，手机随时看，实现了即存即取、即用即看，大大减少了非诊疗停留时间。

细微之处，体现为民情怀。

管理精细化，
“可持续发展”未来可期

提升医院核心竞争力，强化医院

的精细化管理至关重要。

自2023年以来，锦州医科大学附属第一医院从内涵建设入手，向管理要效益，提质增效实现新突破。

医院以优化调整为杠杆，提高手术开台效率，实行第一手术室全体护士到岗制度，提高择期手术准点开台率，工作效率的提高增加了手术室承载量。与前一年同期相比，手术量增幅明显。

运营管理部每月开展院、科两级成本运营分析会。记者注意到，运营规范化、精细化管理保障了医院医疗质量和医疗安全，提升了医院运营效率；通过质控助手对全院100多个临床科室的运营进行分析讲解，让临床科室全员转变观念，从“收入观”转变为“成本观”，把提质增效、运营管理、成本管控的理念普及全院。

让专业的人干专业的事，医院将主任、护士长的大部分时间回归到科室业务水平的提升上，提高科室管理质量及效率。

推进信息化建设，医院实现单位内部运营管理平台系统与医疗教学科研等业务系统互联互通，数据共享共用，实现部门间的信息流动，从医院目前状况分析入手，以业务量数据、收入数据、成本数据为主线，找出业财融合交汇融合矛盾焦点，发现统计数据、国考数据、医保数据、财务数据、绩效数据差异。

释放能量，
优质医疗惠及偏僻乡村

辽西基层乡村地区，优质医疗资源匮乏。

作为大型公立医院，锦州医科大学附属第一医院彰显责任担当，源源不断地将优质医疗资源输送到偏远地区。

强化医联体建设，持续加大投入力度，医院党委班子经常深入医联体成员单位持续探索医疗资源整合新模式，确保提供强有力的技术支撑和人才保障。

通过专业指导，医院打造医联体“范本”，切实将医联体建设工作落到实处。

近期，医院新增医联体单位3家，签约远程心电图站1家，新增专科联盟2个。

时下，锦州医科大学附属第一医院以专科联盟建设为抓手，大力推动义县县人民医院卒中中心及胸痛中心建设。目前，当地医院已开展冠脉介入手术25例，实现了县域医疗机构在该领域手术零的突破。

医院还扎实开展对口支援工作，先后派出医疗队扎根援助地区，深度“输血”青海省格尔木市，设立“高原前列腺疾病一体化诊疗”中心项目。该项目是格尔木地区唯一的前列腺疾病救治中心，为受援地区持续不断提供强有力的人才支撑与技术支持，得到当地百姓和医疗系统的认可。

“时刻以百姓需求为第一工作信号，提升患者体验没有终点。”姜华茂表示，下一步，锦州医科大学附属第一医院将继续瞄准人民群众关心的就医难题，坚持细处着眼、以小见大，让人民群众看到新变化，在发展建设中切实增进民生福祉。

□本报记者 邹欣芮
特约记者 赵聪
通讯员 潘祖诚

【改善就医体验】

辽宁省本溪市中心医院：

为山城百姓筑起“健康城墙”

服务山城百姓，就要拿出令人信服的品牌。

在打造区域健康科普传播品牌方面，辽宁省本溪市中心医院充分发挥医疗技术水平优势和医疗专家学术优势，依托主流媒体强化正面宣传，利用网络平台打造“微宣传”新模式，春风化雨般持续提升本溪市民的健康素养水平。

夯实根基
厚植优越制度

建设完善区域健康科普阵地，本溪市中心医院全力以赴。记者了解到，医院各临床科室先后成立了孕产妇学校、肾友俱乐部、糖友俱乐部等10余个“患者之家”，统一规划、个性管理、定期宣讲、随时解惑，在做实做细随访复诊工作的同时，普及健康科普知识，切实提升广大群众的健康水平。

为确保高质量完成健康促进与教育优秀实践基地的创建工作，本溪市中心医院还成立健康促进医院建设工作领导小组和健康教育管理委员会，制定规章制度，建立部门协调联动机制，细化责任分工，并定期召开工作会议，协调解决实际问题，做到健康促进工作“层层有人抓、事事有人管”。

值得称道的是，医院积极探索“互联网+宣传”模式，用几年时间精心打造出了“全媒体宣传”格局，被健康报社、《中国卫生》杂志社授予“先进集体”称号，被健康报社辽宁融媒体中心

授予“卫生健康宣传先进集体”称号。

“只有医院爱员工，员工才能爱患者”，这是本溪市中心医院倡导的“关爱文化”。

医院坚持落实员工关爱机制，院工会持续推出新举措丰富员工业余生活，提升员工文化素养水平，保障员工身心健康，让员工在事业、生活、健康等方面拥有获得感、幸福感，增加自豪感。

能力越大责任越大，优秀团队有能力，更有实力肩负更大的社会责任。

最近，本溪市卫生健康委组织成立慢性病防治工作领导小组，同时将心脑血管疾病防治办公室、市肿瘤防治办公室、市口腔疾病防治办公室、市糖尿病防治办公室均落户在本溪市中心医院，推动防、治、康、管的整体融合。

科普惠民
打造区域品牌

打造区域健康科普传播品牌，为山城百姓筑起“健康长城”，需要坚韧的毅力，潜移默化，持之以恒，久久为功。



医护人员在体检车内做检查

本溪市中心医院供图

2023年的全国肿瘤防治宣传周期间，本溪市中心医院40余位专家走进溪湖区石桥子街道义诊，为500余人提供健康咨询、疾病筛查等医疗服务，并免费进行超声等大型医疗检查，发放《早期结肠直肠癌筛查流程》《肿瘤防治科普宣传册》《健康素养66条》等

科普材料2000余份，对检查出有健康问题的群众，专家给出指导性意见。

在全国科普日暨本溪市第十二届科普日活动中，科技志愿服务队30位主任和专家现场为百姓诊治疾病、答疑解惑，免费测血压、血糖，并通过健康科普展板向百姓宣传《三种致命胸

痛的自救》《腰腿的精准治疗》等疾病预防、健康科普知识。在现场设立“急救技能演示区”，辽宁省医学会急诊医学分会青年委员郝庭峰还传授心肺复苏急救知识及技能，进行实操互动演示。

这些科普公益义诊、讲座活动，赢得了社会各界的好评，树立了优秀的区域健康科普活动品牌形象。

多维度发力
高质量推进

今年，本溪市中心医院重新调整健康促进医院建设工作领导小组及健康教育管理委员会，增补33名自然科学学科带头人担任医疗专家组成员，22名正高级职称护士长担任护理专家组成员。

目前，医院拥有较为完整的健康科普宣传员队伍，每个科室拥有医护各1名宣传员。

为进一步提高宣传队伍的理论素养和业务水平，促进医院科普宣传工作再上新台阶，医院广泛吸纳具有专业策划、专业摄影技能的宣传人才，

在本溪市率先成立集新闻编辑、栏目访谈、健康科普、抖音、视频号及App直播于一体的自媒体工作室，积极做好科普宣传阵地建设，创作出一系列健康科普作品，科普文章及科普视频点击量持续提升。

医院统一策划部署、统一宣传口径、统一协调推进，贴近群众需求做权威、精练、新颖的“中心特色”科普作品。

近期，儿科患儿就诊量大幅增加，医院微信公众号刊发了题为《到了儿童肺炎支原体肺炎易感季，家长需要了解这些知识点》的科普文章，在全市中小学及幼儿园中广泛转发，社会反响较好。

人民的健康就是我们奋斗的方向！本溪市中心医院将继续普及疾病防治常识、织密筑牢健康防线为己任，推动健康知识融入千家万户，倡导健康生活方式，提升公民健康素养水平，努力为人民筑起坚实的健康城墙，用实际行动助力健康中国建设。

本专版由辽宁省卫生健康委
图片由各医院分别提供