

# 打造一站式服务中心,推动智慧医院建设



今年5月,国家卫健委、国家中医药局联合发布《改善就医感受 提升患者体验主题活动方案(2023-2025年)》,为进一步解决群众看病就医的急难愁盼问题指明方向。为此,宿迁医院坚持以改善患者就医体验为目标,全面梳理就诊服务流程,坚持打通群众门诊就医的堵点、难点,形成日趋科学、高效、温馨的就医模式。

## 便民惠民 服务更暖心

1、延时服务,科学便民:服务窗口根据门诊量弹性排班。挂号收费提前30分钟到岗;儿科、感染科开设夜间门诊,满足患者全天候就诊需求;门诊导医分别设立早班岗(7:15起)、中班岗(11:30-15:00)、下午延时岗(17:30-18:00),门诊药房根据患者取药情况适时延班,确保患者诉求有回应。

2、提供便民设施:大厅设置共享轮椅、平车;各楼层设开水间、母婴室、无障碍卫生间;各诊区设置自助测血压机;提供纸杯、老花镜、雨伞、针线……一站式便民服务让患者就诊更便捷。

3、8个多学科联合门诊(MDT)陆续开设:先后开展肺小结节、胃肠肿瘤、糖尿病等8个多学科联合门诊,挂一个号,享受多学科会诊,减少患者多科往返就诊时间。

## 信息化赋能 就诊更高效

1、在各楼层配置自助机设备:可提供挂号、缴费、

报告打印、发票打印等功能,支持微信、支付宝、医保卡、电子医保等多种支付方式。

2、公开就诊相关信息:利用门诊电子屏以及微信公众号,适时公布门诊出诊信息及健康宣教;利用导航系统,公布医院门诊布局以及院内导航。门诊室外设置电子显示屏,适时公布坐诊医师信息、就诊人情况。

3、相关检查及时反馈:检验回执显示取报告时间及地点,根据患者流向,在门诊各楼层均设置检验取报告处,在门诊一楼取报告处设置人工报告打印处。门诊智慧药房采用叫号取药模式,缩短患者取药时间。

## 布局优化 功能更完善

1、完善门诊室设置:针对门诊量较多的科别,同时开设多个诊室,缩短患者就诊等候时间;增加专病及护理门诊等科室,扩大门诊诊疗覆盖范围;设立便民门诊,实现开药、缴费、取药一站式服务。

2、优化门诊布局:针对三楼、四楼诊疗较为集中的特点,在两个楼层大厅分别设立采血中心,方便患者就近检查;一站服务中心提供财务退费、诊断证明开具、投诉受理、预检分诊、健康宣教、志愿助老等服务,多种就医需求一站式满足。

## 个性化服务 看病更放心

1、关爱儿童:在口腔科、儿科诊疗区域增加卡通动漫元素并设置儿童游乐设施,温馨舒适、充满童趣的就诊环境,缓解了患儿就诊焦虑不安的情绪。

2、志愿助老:为了解决老年患者看病难的问题,提高老年患者的就诊体验,门诊每天安排2名导医在志愿者服务岗承担志愿助老服务,为75岁以上无陪患者提供陪诊服务,收到老年患者的一致好评。

## 倾听意见 医患关系更和谐

在一楼服务中心设置投诉接待处,在医院各候诊区设立监督电话,一站服务中心今年以来处理电话及现场投诉100余例,我们及时倾听各方需求,让门诊服务更舒心。

门诊服务任重而道远,我们将借助院区宽敞整洁的诊疗环境、功能齐备的软硬件设施、优质的便民服务,努力为广大市民提供更加高效、便捷、温馨的医疗卫生健康服务。

门诊张莉、赵建江

# 我院成立口腔医学中心



为进一步满足患者多元化需求,为患者提供更好的服务,保障大家的口腔健康,经过前期紧密筹备,我院口腔科于2023年10月12日正式搬迁至新门诊(门诊急症楼5楼D区),升级成立口腔医学中心!新病区医疗服务规模相比原来扩大了3倍多,温馨整洁的环境、高端先进的诊疗设备、科学的布局分区,将会带给患者带来全新的就医体验。

新诊室设有候诊健康宣教区、示教室、儿童活动区、儿童诊室、手术室、种植室、洁牙室等多个功能区域,增设了更多的专家门诊及专科门诊诊室。新增设的儿童活动区及儿童诊室为儿童舒适化诊疗提供了更加便利的条件,手术室及种植室也为复杂手术患者提供了更好的手术条件。

科室现有医护人员27名,其中主任医师2名,副主

任医师4名,主治医师3名,住院医师8名,专科门诊护士7名;拥有硕士3名,在读硕士1名。

口腔医学中心目前开展的诊疗范围包括:

(1)成人口腔内、外科:各种龋病、牙髓病、根尖周病、牙周病等治疗,各种拔牙(如简单牙、复杂牙、阻生牙、埋伏牙等的拔除术)、各类口腔小手术及外伤处理。

(2)儿童口腔科:儿童各类口腔疾病的诊治,如牙髓病、根尖周病、黏膜病的诊治,多生牙、埋伏牙的拔除,乳牙早失后间隙保持器的开展,舌系带唇系带附着异常的矫治、窝沟封闭等。

(3)口腔修复:牙体缺损的各类冠修复、全瓷冠、各类活动、固定修复、牙列缺损的各类修复、全口义齿、铸造总义齿。

(4)口腔正畸:各种牙颌畸形的矫治,包括牙列不齐、牙列拥挤、地包天、上颌前突、开颌等。

(5)口腔种植:即刻、延期种植,复杂种植等。

顺利完成整体搬迁与再升级改造后,口腔医学中心将以全新的面貌迎接临床工作,为患者提供更为便利、高效、多元化的疾病诊治方式,实现科室价值,拓展医院的就诊覆盖面,为创造更为良好的社会价值而奋斗!

口腔科鲍欣奇、设备处王琪

# 宿迁医院参加2023年江苏省中西医结合学术大会

11月16日,我院骨科创伤病区主任杨光辉受邀参加在江苏省南京市举办的“2023年度江苏省中西医结合学术大会骨科专场暨省中西医结合骨伤专业委员会学术年会”,并做题为“改良髂腹股沟入路联合3D打印治疗复杂髌臼双柱骨折”的大会发言。

杨光辉表示,复杂髌臼骨折在创伤骨科中是难度极大的一类病种,其手术风险高、难度大,且发病率低,导致每年手术量不多,技术提升曲线漫长。以往遇到复杂髌臼双柱骨折,常规使用前后联合入路解决,现在通

过使用单纯改良髂腹股沟入路完成。一个切口就可以解决大问题!另外使用最新的3D打印技术,可以将复杂的骨折具象化,让我们对骨折的每一个细节了如指掌。同时,因为是1:1大小模型,所以可以提前将钢板满意塑形,将术中操作先一步完成,从而减少手术时间,降低手术风险。

今年,我院骨科创伤科复杂髌臼骨折已成功开展十余例。

骨科 杨光辉

# 幽门螺杆菌自述

我叫幽门螺杆菌,英文缩写HP,我的模样很特殊,是螺旋状的,身高只有3.0μm左右。虽然我个头小,但是我的年龄可不小,我和我的同胞们在十九世纪后期第一次被人类发现踪迹,但直到上世纪八十年代才真正看到我的真身并命名,算起来也有一百多岁了。

许多人对我不以为意,那是因为你不够了解我。

我不喜欢氧气,热爱酸性环境,对生长条件要求十分苛刻,还好人类的胃能够满足我的需求。进入胃后,我会生长繁殖,引起组织损伤,诱导炎症反应和免疫反应。

被我感染后,多数人没有明显症状,部分人会患上胃炎、消化性溃疡,出现腹痛、腹胀、反酸、嗝气等症状。

如果你选择硬抗,不去治疗,可能会慢慢演变成胃癌。

我听说中国是一个胃癌发病率和死亡率高的国家,根据2020年世界卫生组织的统计,全球新发的胃癌病例数超过100万,其中中国的病例数超过50万成为全球最高胃癌发病率的国家。由于感染因素导致的胃癌患者中,我感染所致的癌症患者占45%,使感染者发生胃癌的风险增加4-6倍。

可笑的是,人类为了研究我费尽心思,世界卫生组织将我列为一级致癌物质。

那么,我是如何悄悄潜伏,感染一家人的?

老话说病从口入,唾液、便便里都埋伏着我的士兵。

聚餐时,我赖上了男主人。我的传染性很强,最常见的传染方式是通过“口-口”传播,或“粪-口”传播。他和朋友聚餐,给了我壮大事业的机会。我背井离乡,从前一个宿主的身体里出来,借助筷子夹菜的契机,潜入到他的胃里。他经常抽烟、喝酒,熬夜后喜欢吃火锅或是烤串,这些习惯容易刺激胃黏膜,致使胃的抵抗力下降,非常有利于我发展壮大。他是个粗心大意的人,每当胃不舒服了,总觉得忍忍就过去了,却没有发现其实是我在兴风作浪。

一个吻,我感染了他的爱人。情侣间的深度接吻,会让我传播起来畅通无阻。他和妻子恩爱非常,每天上班前和下班后都要来个饱含爱意的吻,就这样,我通过唾液进入了她妻子体内。

在厕所,我盯上了他们不爱洗手的儿子。我可是一个有理想的细菌,为了继续发展下线,再艰难困苦的环境我都能忍受,说出来有点恶心,这次我藏在了他的便便里,为了不被水冲走,我只能放手一搏,粘在了马桶上。他的儿子有个坏习惯,上完厕所从不洗手,于是我粘在了他儿子手上,并借助吃饭的机会,进入他儿子体内。

餐桌上,我再次发起攻势,因为他吃饭时总爱给父母夹菜,一顿晚餐之后,我拿下了他的父母。

不瞒你说,我不仅可以在人的胃内生长和繁殖,排出体外的伙伴还会污染水源和食物。

近年研究发现,很多胃外疾病可能与我相关,如特发性血小板减少性紫癜、缺铁性贫血,微量营养素缺乏(如维生素B12缺乏),某些皮肤病(如慢性荨麻疹、酒渣鼻、慢性湿疹等),结肠肿瘤、胆结石、糖尿病、冠心病,神经系统疾病(如脑血管病、帕金森病)等。

事实上,我没有强大到无坚不摧。想要根除我只需要三四种药物联合使用,其中至少两种是抗生素。但是,抗生素在杀死我的同时,可能会带来其他问题,比如胃部不适、肝功能损害、皮疹及肠道菌群紊乱等。

可惜的是,虽然我感染了很多,但并不是所有人都要治疗。临床上约八九成的感染者一辈子都不会出现任何症状,只有1%-2%的少数感染者会被胃癌选中。但是这几类人群要注意,建议定期进行胃镜检查。1、年龄大于35岁;2、有胃癌家族史;3、有上胃肠道相关症状的幽门螺杆菌感染者。

可恶的是,只要人类养成以下良好的生活习惯,我便失去了入侵条件。

1、家庭实施分餐制:如果家庭成员中有人被我感染,分餐制是我讨厌的生活方式,因为使用公筷、公勺盛饭夹菜,把餐具定期煮沸消毒,阻断了我从口入,让我的伙伴们没有了栖息之地。

2、不吃生食或太烫的食物:有的人不吃太烫的东西,特别是火锅、烧烤、酒和辛辣食物,能够保护胃黏膜,增强抵抗力,那么我的入侵能力会被削弱。更讲究的人吃蔬菜瓜果时洗净或削皮,不吃半生不熟的食物,不喝生冷水,我的传播途径又被大大限制。

3、及时洗手、清洁口腔:我们基本放弃了那些饭前便后会洗手的人。有些情侣也变得特别聪明,每次亲热前会充分清洁口腔。他们这些习惯对我们来说是个沉重打击。

4、高危人群定期检查:为了及时把我揪出来,很多容易感染的高危人群每两三年就进行一次胃镜检查,50岁以下的成年人每三年做一次胃镜,50岁以上每两年做一次。这让我的生存日益艰难了。

好了,今天就说到这里吧,我要去寻找那些不注意个人卫生的家伙去了,可不要让我找上你哟。

超声科 马建