行动力度 民生温度

中山大学孙逸仙纪念医院扎实开展患者体验提升服务

# 将惠民举措做到群众“心坎上”

□刘文琴

“原来总是担心手机操作太麻烦，现在有了无感操作，还有工作人员现场指导，像我这样的老人也能轻松‘一键看病’了！”“现在坐在手术室外就能随时看到家里人手术的进程信息，心里有底了，等待也不会这么煎熬了。”近年来，中山大学孙逸仙纪念医院着力解决广大患者急难愁盼问题，全力改善患者体验，将一项项惠民举措做到群众的“心坎上”。

组织开展老年患者移动就医推广活动

## A 拓广度 智慧医院服务更广大人群

“老人家，您在手机上就可以缴费，非常方便，我来演示给您看！”为方便老年患者就医，帮助他们解决使用智能技术挂号就医时遇到的困难，身披红色“门诊服务推广”绶带的工作人员在中山大学孙逸仙纪念医院南、北院区门诊区域开展了老年患者移动就医推广活动。活动由医务教职工党支部联合运营管理教职工党支部、财务教职工党支部开展，工作人员向老年患者进行“一对一”操作指导，有效地缩短老年患者的缴费等候时间，提升老年患者就医体验。

除此之外，医院医务教职工党支部连同智慧医院建设部，利用信息化手段为患者提供便捷支付、无感支付、手机端自助办理出入院等智慧医疗服务。通过便捷支付、无感支付服务等，门诊患者就医可享受安全、免排队的手机线上支付，免除窗口排队缴费环节，就医时间大大缩短。

此外，医院还启用“逸仙智慧医院”微信小程序自助（预）入院、自助出院（自费补缴）功能。患者收到医生发出的入院通知短信后，即可在任意地点使用手机操作办理入院并交纳预交金。按入院时间到病区护士站报到后，住院处审核患者信息，护士即可分配床位。患者无需等待便可随时随地办理入院业务，避免在门诊、病区、住院处之间来回奔波。

## B 延深度 不断拓展优质医疗服务内涵

18时30分，日间化疗中心仍然亮着灯，医护人员忙碌的身影穿梭其中。为服务更多的日间化疗患者，中山大学孙逸仙纪念医院日间化疗中心服务时间由17时30分延长至19时。为简化日间化疗预约流程，让患者“少奔波”，医院将南院患者的预约工作转移到日间诊疗服务中心。

经过延长服务时间、简化预约流程，日间化疗中心服务量由40人次/日提升至60人次/日。上午就诊患者可当日完成化疗，当日就能回家。目前，医院月日间化疗患者达804人。

从“加时守护”到“全时守候”。中山大学孙逸仙纪念医院麻醉科团队为准妈妈提供24小时“无痛分娩”服务，并通过孕妇学校相关课程讲授、产科护理公众号推送文章、张贴宣传海报及强化入科宣教等多途径开展分娩减痛相关措施宣传，让准妈妈们掌握更多分娩减痛技巧，为“准妈妈”们安全、舒适的生产保驾护航。

从“全时守候”到“团队守候”。为进一步改善医疗服务质量，提升患者就医体验，拓展优质医疗服务内涵，医院全面深入落实医护一体化管理患者，由专科主任为主导，值班护士、值班医生、院感护士、呼吸机康复治疗师、药师、医保管理员等共同参与的交班、查房及管理患者，为全院进一步落实医护一体化查房及管理患者提供参考模式。团队守候还体现在积极开展门诊疑难病会诊工作上。为提高医院疾病诊断和治疗的综合实力，减少患者往返多科室就诊的情况，针对多次在不同专科就诊或在同一专科多次就诊仍未获得明确诊断或治疗方案的患者，医院通过创新会诊模式，开展团队门诊、联合门诊和疑难病会诊服务，缓解了知名教授“一号难求”的现状，同时也向患者提供最佳的治疗方案。通过加大宣传力度，提高信息化建设等方式不断扩展门诊多学科会诊（MDT）的规模，门诊MDT年增长率超过60%。

## C 提温度 小举措解决就医难点痛点

手术室外的显示屏上，新增的“几个字”却解决了患者和家属一直以来牵肠挂肚的“老问题”。

为了能让家属及时获知手术进展，中山大学孙逸仙纪念医院从提升就医体验出发，从暖心细节着手，自主开发了手术状态显示系统，并在手术室外家属等候区设置显示屏实时展示患者的手术状态，减轻家属在手术室外等待过程中的担忧以及无法得知手术进度的焦虑，用小变化传递着大温暖。“手术前”“手术中”“复苏中”“准备出手术室”，每一个词都是一份慰藉。目前，医院微信版手术进度播报正在开发测试中，将持续推进这一举措走深走实，为患者提供更加便捷的资讯服务。

在门诊服务方面，医院积极建设门诊一站式服务台，不断完善门诊服务中心功能。院内设立门诊一站式服务台，提供实名认证、验单打印、检查预约、医保定点等多项服务。其中，检查预约为患者提供胃/肠镜（超声、无痛除外）、B超、心脏彩超、动态心电图、脑电图、脑血流图、肺功能、染色体分析、放射影像CT/MR等多项检查项目预约。

手术室显示屏系统、门诊一站式服务台这些提升温度的“小举措”，在医院各处解决着患者就医“痛点、堵点、难点”问题。未来，中山大学孙逸仙纪念医院将持续把“以患者为中心”贯穿于医疗服务各环节，推进改善医疗服务取得积极成效，不断回应群众新要求、新期盼，把惠民生、暖民心、顺民意的患者体验提升工作做到广大患者的心坎上。（作者单位：中山大学孙逸仙纪念医院）

# 省级专家助结肠癌患者重燃健康希望之火

□陈苑英 李思琴

在蕉岭县，长期受结肠癌病痛折磨的患者郭叔，得益于中山大学附属第一医院胃肠外科副主任医师叶锦宁的下沉基层帮扶，再也不用长途奔波，在“家门口”就享受到了优质诊疗，重燃健康的希望之火。

郭叔的病情近期急剧恶化，腹痛和便血症状愈发明显。当得知叶锦宁将来蕉岭县中医医院坐诊的消息后，家属迅速行动，成功预约了叶锦宁的胃肠镜检查。经过胃肠镜活检和腹部CT扫描，郭叔被确诊为“直肠乙状结肠连接处恶性肿瘤”。

为了免去奔波省级医院的辛劳，同时享受叶锦宁“一对一”的精准诊疗服务，郭叔及家属决定在蕉岭县中医医院进行手术。叶锦宁携手普外科副主任、主治医师陈留养及多学科专家团队，对郭叔的病情进行全面会诊和评估，最后制定了腹腔镜微创手术方案。

手术室内，叶锦宁带领团队精准游离肠系膜根部及直肠周围组织，成功分离并结扎了动静脉血管和神经，利用切割器和吻合器完成了肠管的横断和重建。整台手术历时2个多小时。

术后，郭叔恢复情况良好。在阶段性电话回访中，他中气十足地表示：“现在，我每餐都能进食一碗饭，每天的大便也规律了，非常期待下一次的回院复查。”

据悉，2024年，叶锦宁携手蕉岭县中医医院普外科团队，累计完成超过1000例精细胃肠镜检查，并成功开展数十例胃肠肿瘤根治手术，涵盖胃癌、结肠癌及直肠癌等高难度病例。

如今，蕉岭县的患者无需远行，即可在家门口便捷享受到省级专家的优质医疗资源。这对于提升当地医疗水平、造福广大患者具有重要意义，也为推动基层医疗卫生事业的发展作出了积极贡献。（作者单位：蕉岭县中医医院）

# 英德市中医院再添“国字号”名老中医工作室

**清远讯** 近日，英德市中医院邓本裕全国基层名老中医药专家传承工作室正式揭牌。这是英德市中医院继首个全国基层名老中医药专家传承工作室后，获得的第二个此类荣誉。

英德市中医院一向重视名老中医专家学术经验传承及中医药人才培养。主任中医师邓本裕是一位有着三十五年丰富中医临床工作经验的名中医，是首届南粤最美中医、岭南名医、清远名医，现任英德市中医院心病科、肺病科、急诊科、重症医学科学术带头人，同时也是广州中医药大学兼职教授。经国家中医药管理局审定，邓本裕入选2024年全国基层名老中医药专家传承工作室建设项目。目前，工作室建设工作已正式启动，建设周期为3年。

据了解，英德市中医院邓本裕全国基层名老中医药专家传承工作室选定院内6名中医技术骨干作为继承人，并与1个乡镇卫生院及2个村卫生室建立对口指导关系。工作室将从条件建设、传承建设、人才培养及制度建设等4个方面开展工作室建设，传承名老中医学术思想经验传承工作。

接下来，工作室将通过临床跟师带教、指导典籍研读、理论学习，开展经验学习交流及基层巡诊带教，参加集中理论培训等方式，不断探索建立中医药学术传承和推广应用的有效方法和创新模式，培养高层次中医临床人才，提高基层中医药学术水平及综合诊疗能力，确保高质量完成建设任务，并使工作室长期持续发挥作用，让优质的名医资源及中医药特色优势更好地惠及当地百姓。（刘文慧）

▲开上“挖掘机”的沫沫短暂地忘记眼部的伤痛

珠海市人民医院“哄娃新招”减轻患儿对手术的恐惧心理

# 让患儿“自驾”进入手术室

**珠海讯** 手术室对于孩子们来说，似乎是一个神秘又可怕的地方。每次要进手术室，孩子们总是哭哭啼啼，家长们心疼不已，一边抹眼泪一边哄着孩子。医护人员则采取传统的“哄”“抱”等方式，快速让患儿进入手术室，以减少患儿哭闹时间。近日，珠海市人民医院手术室团队积极开展儿童医疗辅导服务，开启让患儿“自驾”进入手术室的新方式，不仅大大减少患儿的哭闹，还减轻了医务人员的压力，缓解家属们担心紧张的情绪。

“嘀嘀嘀”一位即将手术的小萌娃“驾驶”着他的“挖掘机”出发前往手术室。坐在车里的小朋友眼神中满是好奇与兴奋，仿佛即将开启一场奇妙探险。

据了解，在保证患儿安全以及与家属充分沟通的前提下，小朋友可以选择“自驾”，也可以选择由护士姐姐开启“手动挡”进入手术室。在“自驾”过程中，医护人员也会紧随其后，全程关注患儿状态。

1月15日，患儿沫沫（化名）要进行眼部手术，在进入手术室的瞬间便嚎啕大哭。珠海市人民医院护士小姐姐迅速拿出“杀手锏”——“挖掘机”玩具车。开上了“挖掘机”的沫沫短暂地忘记眼部的伤痛，展露出开心笑颜，沫沫妈妈也得以短暂放松，认真了解该手术的一些相关知识及注意事项。以往寒暑假，珠海市人民医院手术室充满此起彼伏的孩童哭闹声，现在有了“自驾车”，不仅没了小朋友们的“声浪攻击”，家长们也可以认真仔细听完各种手术风险及手术相关知识的解说。

“自驾”进手术室，是珠海市人民医院近期开展的儿童医疗辅导服务项目之一，可以缓解患儿术前压力，改善患者的就医体验。

手术室护士长赵巧红表示，近年来，珠海市人民医院手术室持续探索更多人性化的服务方式，努力给患者提供更好更贴心的服务。这些玩具车和医护人员的暖心陪伴，就像一束温暖的阳光，照进了手术室，驱散孩子们心中的恐惧和不安。

（刘理想 赵巧红）

## 微新闻

■ 日前，佛山市妇幼保健院举办医院高质量发展大会。会上，国家干细胞临床研究备案机构和细胞产品国家工程研究中心佛山分中心现场揭牌，该院的干细胞临床研究备案项目同步启动。据悉，佛山市妇幼保健院自2016年起开展干细胞临床转化研究，是佛山市最早进行干细胞临床应用研究的机构之一。该院现有596平方米的干细胞与组织工程转化实验室，配有B级区+C级区标准化GMP实验室，为干细胞研究提供了充足的硬件保障。2024年9月，该院成功获得国家干细胞临床研究备案机构和临床研究项目“双备案”资质，成为妇幼专科医院中全国第三家、广东省第一家获此资质的单位。未来，佛山市妇幼保健院将与细胞产品国家工程研究中心紧密合作，共同搭建高水平的研究平台，促进学术交流和技术共享，加速科技成果转化为实际应用，建立健全的质量控制体系，确保每一个环节都符合国际标准，保障患者安全和治疗效果，造福广大患者。同时，积极探索建立跨学科、跨领域的协同创新机制，形成推进干细胞技术发展的强大合力。

（张秋芳 操小山）

黄老伯被确诊患上膀胱癌，在亲友介绍下，他来到四会市人民医院泌尿外科就医。在广东省第二人民医院（以下简称“省二医”）泌尿外科副主任医师汪帮琦带领下，四会市人民医院泌尿外科团队为黄老伯实施3D腹腔镜下全膀胱切除术，术后黄老伯恢复良好，目前已康复出院。类似这样的案例，自四会市深入探索医联体托管经营模式后，变得不胜枚举。优质医疗资源下沉，让患者就近就能享受到高水平的医疗服务。

四会市探索医联体托管经营模式

# 为居民带来更优质医疗服务

□江文君

## 强化顶层设计

2021年9月起，四会市政府将四会市人民医院全面委托省二医管理，建立肇庆市中心人民医院，并以该院为龙头与基层医疗机构组建县域医共体，推动县、镇、村三级医疗机构管理体制和运行机制联动改革。

四会市将深化公立医院综合改革，探索医院托管运营等工作写入《四会市卫生健康“十四五”规划》，“十四五”期间，四会市人民医院新院投入使用，已投入5.9亿元，建设床位500张；启动新院新一期项目，预算投入16.5亿元，建设后开放总床位1200张，致力于打造肇庆市区域医疗中心。

该市经过大量调研和磋商，明确“四个原则、七个目标、十项托管内容”，在保持“七不变”的同时，所有权与经营权分离，实现全面托管合作办医模式，将高水平医院的人才、管理、技术等医疗资源辐射到县域。

该市以构建紧密型县域医共体为抓手，落实行政、人员、财务、质量、药械、信息统一管理，推进实现县镇资源共享，把优质医疗资源下沉到基层。

近几年，四会市人民医院被评为国家推荐标准县医院，通过三级综合医院评定、国家胸痛中心（基层版）、省级防治卒中中心现场评审、省级三级创伤中心建设单位现场评审及国家PCCM规范化认证。县域内住院率从81%提升至85%，基层诊疗量占比从54%提升至63%，取得显著成效。四会市居民健康素养水平从24.7%提升到31.4%；医院门诊患者满意度由81.71%提升至95.52%，住院患者满意度由89.71%提升至93.15%；员工满意度由63.42%提升至96.29%，患者留在“家门口”就医，健康获得感显著提升。

## 聚焦“一体化”管理

在托管模式下，四会市人民医院积极推进精细化管理，对标省二医管理标准健全医院决策机制，规范医院内部治理结构，全面制订及梳理涵盖医疗、行政与后勤管理等各项规章制度共900多项，建立健全管理委员会27个，形成科学规范、行之有效的管理制度体系。

四会市人民医院加强学科能力建设，开设名医诊疗中心，新增风湿免疫科、整形美容科、心理精神科等专科门诊；新增肿瘤血液科、内分泌科、脊柱骨科等5个病区，建设四会区域首个复合手术室；风湿免疫科评为肇庆市高水平临床重点专科，申报广东省临床重点专科；妇科、骨科、呼吸内科、心血管内科、神经内科5个学科评为肇庆市普通临床重点专科。与托管前相比，托管后四会市人民医院门急诊人次增长22%，出院人次增长89%，出院患者三四级手术占比增长71%。通过肇庆市科技立项69项，发表论文125篇，其中SCI收录8篇，2024年获批5项省级科研基金项目，在SCI收录论文及省级科研基金方面，均实现了“零的突破”。

该院促进运营提质增效，推行绩效工资分配改革，调整医保运营管理，规范医疗设备、药品耗材、办公设备等项目的专家论证及招标采购程序，节约成本。从2023年起，四会市人民医院实现医疗盈余为正的良好局面。

同时积极做好医疗卫生人才引、留、用、育工作。托管以来，省二医累计派出33个学科共207名专家到四会开展“传帮带”，开展新技术新业务达100多项。四会市人民医院积极引进6个学科带头人，研究生以上学历人才由2人增加至23人；共完成省市级继续教育项目40多项，培训医务人员约7000人次；接收实习生475人，全科医生岗位培训等有关培训约100人。

## 促进城乡统筹发展

四会市人民医院以打造“互联网医疗”“应急医疗”特色双品牌为目标，建设四会市5G+互联网医院等智慧平台，开展肇庆首个“名医直播间”，完善医院公众号，开通医保“移动支付”，医院公众号关注量从7万上涨到27万。

该院积极筹建肇庆市应急医院，启动市区域检验与病理诊断中心无人机标本运送，成为广东省紧急医学救援联盟应急先锋队。

该院落实“人员、技术、服务、管理”四个下沉到基层，促进资源服务共享，为基层开展远程心电、远程影像、远程培训等便捷服务约4000人次，开展医共体专家特色门诊和联合病房服务，累计协助基层分院开展新技术新项目40项。

## 实现上下联动

四会市紧盯小病不出村、常见病不出镇、大病不出县工作目标，建立完整转诊体系，实现居民健康管理全闭环。印发《四会市肿瘤整合防治网络建设行动方案（2024—2025年）》，建立肿瘤综合防治中心，提升县级医院“治大病”能力；印发《四会市紧密型县域医共体慢性病重点人群健康管理服务工作实施方案》，建立分类、分片、分级、分标、分段的协同化整合型连续服务模式。

四会市建立医共体转诊绿色通道，急危重症患者“优先救治、后补手续”，实现院内急诊救治无缝衔接，3年多来医共体内患者上转3316人次，下转6491人次。

此外，依托四会市人民医院国家级胸痛中心建设成果，成立区域胸痛救治联盟，提高全市急性心脑血管疾病的急救能力，目前已有5家基层分院顺利通过省胸痛救治单元验收。

四会市医联体托管经营模式，正以扎实的举措和显著的成效，为当地居民带来更优质的医疗服务。（作者单位：四会市卫生健康局）