



淄博市中心医院推出“就诊地图2.0升级版”。



在淄博市中心医院,住院病人享受免费陪检服务。

# 门诊服务“不打烊” 就医没有“时间差” 淄博市11家医院开展“错时门诊”

10月25日下午5点多,“的哥”老赵接到了来自淄博市张店区九级村到淄博市中心医院西院区的网约订单。“咱去医院病房停还是门诊停?”在乘客上车后,老赵熟练地问道。过去,白天看病去门诊,晚上看病去急诊,但自打淄博市各个医院逐步开展“错时门诊”后,老赵在下班时间跑医院的订单也多了起来。

“错时门诊”是医院在正常工作时间内,延长诊疗时间,以便于非急危重症患者在方便时来院就诊。作为医院正常门诊的补充,“错时门诊”在为患者提供错时服务、缓解急诊压力的同时,更解决了不少上班族、上学族没时间看病的烦心事。目前,淄博市共有11家医院先后开展了“错时门诊”,选择部分专科增设午间或夜间门诊。

门诊服务“不打烊”,就医没有“时间差”,“错时门诊”仅是淄博市探索便民就医解法、对症下药的举措之一。近年来,淄博市卫生健康系统应“民生之需”,护“民生之安”,将解决群众看病就医的身边事作为头等大事,一项项健康民生举措频频出台,群众就医的幸福感和获得感不断提升,健康惠民也真正落实到了看病就医的“最后一公里”。

## 下班也能看病 就医不是“头疼事”

近日,家住张店区的高先生在下班后体验了一回“错时门诊”。“现在看病真是大变化,不仅可以网上预约,下班后也能看病。想想以前,无论是自己还是家人生病,脑子里第一反应就是请假、没时间……想想就头疼!”对比从前看病的日子,高先生感慨道。提起“生病”,不少人跟高先生的反应一样,会先与一些不太愉快的经历联系在一起,尤其对上班族或上学族来说,总是“医院未到、烦恼先到”,不管是自己看病,还是陪家人看病,如何安排时间都成了一大“头疼事”。

2021年9月6日,针对患者看病就医过程中的这一痛点,淄博市中心医院首批建起一支“晚间延时门诊”团队,覆盖了患者需求比较高的心血管内科、神经内科、消化内科、皮肤科、呼吸内科、骨科6个专业。记者从淄博市中心医院了解到,即便是“晚间延时门诊”,坐诊医生也均为主治医师及以上职称,同时提供彩超、CT等预约检查,挂号享受“三日内复诊免费”政策。

网上预约挂号,下班后也

能享受便捷顺畅的就医服务,这一惠民措施的落地瞄准了人民群众看病就医中的“急难愁盼”问题之一,满足了患者多样就医需求。目前,淄博市共有11家医院先后开展了“错时门诊”,选择部分专科增设午间或夜间门诊。值得一提的是,除了晚间及午间门诊,淄博市妇幼保健院自10月8日起还开设了“早门诊”,将妇科门诊、产科门诊、儿科门诊提前至7点半开诊,医技科室CT、核磁共振、心电图、B超、手指采血等检查、检验也将提前至7点半,门诊药房窗口同步开始工作。

除了“错时门诊”外,为改善群众等待体验,不断提升就诊效率,淄博市卫生健康系统聚焦群众看病就医最关注的看病信息、看病过程、看病取结果等环节的痛点、难点和堵点,采取了一系列对症举措。目前,淄博市二级以上医疗机构普遍建立了预约诊疗制度;38家医疗机构建立了开放式门诊综合服务中心,推出集中当场办理诊断证明、病历复印等材料“一站式”综合服务模式;31家医疗机构实行全程导诊服务,通过开展上门接诊、建立智能导诊系统、建立导诊队伍等形式提高就诊效率;12家医院试点“无陪护模式”,为患者提供陪同检查、入院照料等优质服务。

## 多学科协作 专家队为患者“撑腰”

“一想到身体里住着那么大个瘤子,我就整宿睡不着觉,走了多少家医院,现在终于把它切掉了。”55岁的杨女士是一名巨块型宫颈癌患者,已绝经4年的她因出现阴道流血的情况前往医院就诊,被诊断为宫颈癌,而且因为肿瘤体积过大(4.5×4cm),杨女士无法如愿手术,医生建议直接进行放射治疗。抱着一线希望,她经过多方打听来到了淄博市中心医院妇科专家门诊。

详细了解杨女士的情况后,淄博市中心医院妇科主任张清华虽向其进行了解释,但

面对患者的一再坚持,她还是应下了杨女士的愿望。“患者是宫颈鳞癌IIA2期,且是直径大于4cm的巨块型宫颈癌,不仅手术难度大、风险高,术后还有复发的风险,行同步放、化疗也是选择之一,但考虑杨女士对手术的迫切心理,在与多学科诊疗团队商讨后,我们决定选择手术+术后辅助治疗。”张清华回忆。

最终,在一场历时226分钟的多学科协作手术后,杨女士实现了她的愿望,且术后恢复良好,已按期复诊并行进一步辅助治疗。宫颈癌是一种影响女性健康常见的恶性肿瘤,尤其发现比较晚的巨块型宫颈癌,如何制定精准有效的治疗方案,直接影响病人的生活质量和预后,杨女士手术的成功,正是得益于淄博市中心医院妇科、泌尿外科、麻醉科等MDT(多学科诊疗)专家团队的精诚协作。

“多学科团队”即来自两个以上的多个相关学科,组成固定的工作组,针对某一系统疾病,讨论提出适合患者的最佳治疗方案,继而由相关学科单独或多学科联合执行该治疗方案。目前,淄博市已有27家医院建立了MDT(多学科诊疗)专家团队,为患者提供高质量“一站式”诊疗服务。同时,为了不断提升诊疗水平,淄博市加强了“八大中心”建设,建成胸痛中心10个、卒中中心11个、创伤中心7个、危重孕产妇救治中心10个、危重儿童和新生儿救治中心8个、癌症中心6个、急救医学中心3个、呼吸重症中心3个,建立了全市统一的重大疾病综合防治体系,真正把有专家团队“撑腰”的优质医疗送到了百姓身边。

## “大医院”办“小事” 提升群众幸福感见真招

7月14日,淄博市中心医院向全院发出“我为患者让车位”倡议,号召干部职工把离门诊楼最近区域的车位礼让给就诊患者,把方便留给就诊患者。

这是该院第二次为患者腾让车位。事实上从去年开始,淄博市中心医院就与车“较上了劲”。

去年9月,该院租用附近商场停车位用于职工停车,号召全院干部职工腾出575个停车位供患者使用。为方便老年人及行动不便的患者,去年11月,“招手停”便民摆渡车亮相西院区。轻便简洁的车身,灵活穿梭在门诊与住院部之间,免费为患者提供院内交通服务。

“停车”事小,百姓看病就医之路更加畅通却是头等大事。近年来,一场刀刀向内、紧盯百姓诉求的“提升群众满意度行动”在淄博市各医院全面展开。为结合疾病特点给患者提供适合病情治疗需要的基本膳食和治疗膳食服务,淄博市25家医院建立了“营养食堂”。为努力化解就医停车难题,18家医院通过投建地下、立体车库,提升硬件设施,增加车位供给;12家医院通过职工院外停车方式,把更多的院内车位留给患者;10家医院通过优化院内行车路线设计,设置即停即走临时停车位等方式,减少拥堵时间。为畅通医患沟通渠道,40家医院设立“院长接待日”,医院领导班子成员定期轮流接待来访患者,及时为患者排忧解难……

一条条解决百姓看病中“急难愁盼”问题的实招层出不穷,更落地有声,健康惠民落实到“最后一公里”,人民群众就医的幸福感和获得感也随之提升。群众利益无小事,一枝一叶总关情,淄博市卫生健康系统以问题为导向,打出了改善群众就医体验的“组合拳”,全力打造了医疗服务的“淄博品牌”。

大众日报淄博融媒体中心记者 高阳 通讯员 尹博文 董运涛 刘滢



为方便患者就医,淄博市中心医院推出“摆渡车”服务。



扫描“鲁中晨报”APP 二维码查看精彩视频