

潍坊市人民医院医疗服务提档升级

从入院到出院，精准精细服务全程相伴

□张化德 徐慧 季晓琳 谭佃贵

作为国家公立医院改革试点城市综合改革试点医院，近年来，潍坊市人民医院深耕细作医疗服务，让患者就诊前、就诊中、住院期一直到出院，全程享受精准精细服务，医疗服务水平不断提档升级，全面推进了“创新医院、平安医院、舒心医院、人文医院”的建设。

就诊前：“掌上医院”主动掌控，预约挂号随到随诊

自2014年以来，潍坊市人民医院日门诊量已突破6000人次，挂号、检查、现场排队、停车难、候诊时间太长，是当前患者到医院看病遇到的普遍问题。

为切实提升患者就医感受，潍坊市人民医院对门诊流程进行了升级改造，一站式服务中心位置前移，预检分诊、咨询服务、便民开药、医学证明盖章等流程便捷高效；增设自助服务区，悬挂醒目的灯箱标识和使用流程，患者可自助办卡、挂号、缴费，更加方便快捷。

依托信息化手段，推行微信、支付宝等网络预约、电话预约、自助机预约、诊间预约等多渠道预约挂号服务，涵盖医院门诊所有科室、所有专家；门诊免费WiFi全覆盖，微信、支付宝功能完善，网上可轻松进行预约挂号、挂号、缴费、查询、满意度评价；自助设备增加，患者可自助完成办卡、现金充值、预约挂号、挂号、缴费、查询；门诊各诊室及检查室全部安装POS机，实现诊间付费、诊间预约功能，病人不用出诊室就能轻松完成缴费、预约、挂号；CT、放射、超声、消化内镜等预约检查服务，努力让患者告别“无意义”排队。

掌上医院，让患者足不出户轻松掌控就诊时间。近年来医院开始推广预约挂号服务。在原有963360电话预约、自助服务机终端预约的基础上，2014年11月，又开通了微信“掌上医院”预约；去年1月，增加支付宝预约。除了预约挂号外，通过“掌上医院”，患者还可享受检验检查报告查询、费用查询、在线支付、导诊服务、地图导航、信息提醒等10余项服务。医院各科室推出了医生诊间现场预约、取号、缴费方式，避免了患者重复排队。

精准高效诚实守信，预约挂号精确到分。为使预约更加精准高效，潍坊市人民医院按照每个科室(或专业)每人次就诊用时(分钟)，将原先的按小时预约转换为按分钟预约。比如，原来在预约挂号界面上，预约笼统为8:00—9:00时段，现在已精确到这个时段的具体哪几分钟。患者可以根据自己的安排自主选择时间，



△中央运送和陪检服务



△优质护理服务

按预约的时间提前15分钟来院候诊即可。

针对检查排队的问题，医院开展了CT、MR、化验、放射、超声、消化内镜等检查项目的预约服务，优化检查流程，缩短发放报告时间，公示报告单发放时间。

“预约服务台给了患者更多的选择权和自主权，推动患者就诊由‘被动适应型’就诊转变为‘主动计划型’，患者可以根据自己的想法，有计划地选择不同时间点来院就诊，从而实现错峰就医，缓解门诊患者扎堆拥挤现象。”潍坊市人民医院门诊主管刘宗杰说，预约挂号杜绝了插队、人情号等情况的发生，等待时间的缩短，一方面避免了患者及家属因等待时间过长而产生急躁情绪，改善就医感受；另一方面，有利于加快停车场周转速度，缓解停车难问题。

就诊中：微创技术精准医疗，“拳头技术”创新突破

医疗质量与安全是医院工作的生命线，医疗质量是医院工作的重中之重。在医疗技术精准实



△医疗自助服务

施、精细化管理方面，潍坊市人民医院通过重点技术项目、新技术新项目等，对医疗技术从高端、创新、主流、重点4方面进行立体化精细管理，实现由常规诊疗技术到微创医疗技术、实现精准医疗技术的迅速提升和台阶式发展。

在重点技术项目方面，2015年，潍坊市人民医院选取了胸腔镜下支气管肺动脉双袖式切除成形术、颅内外血管搭桥术、经皮冠状动脉旋磨术、胸腹主动脉瘤及主动脉夹层的主动脉腔内修复术、OTSC系统辅助下的消化内镜微创手术、计算机导航与三维成像下脊柱内固定微创置入与精准治疗技术、腹腔镜胃镜下胃间质瘤切除术等技术作为重点技术项目开展，强大的技术支持让患者就医更放心。

去年，医院启动了精准医疗实施计划，依托基因多态性及药物基因多态性的检测、分子病理学检测、FISH检测技术、PET-CT检查技术，实现疾病的早期诊断和准确诊断，以及个体化、安全、精准用药；借助自动化精密仪器及3D腹腔镜、3D立体打印等多种手段实现手术入路、手术范围、风险和疗效评估等多方面的精准化操作。“今年，我们还将建立精准检验中心，提

高基因和分子病理学检测和诊断水平；引进购置手术导航系统，实施精准导航和精准手术；开展CAR-T技术，通过精准靶向药物治疗淋巴瘤、骨髓瘤、白血病和其他恶性肿瘤，推动全院医疗技术台阶式发展。”潍坊市人民医院医疗部部长助理王炳武说，医疗技术精细化管理，增强了医院的“拳头技术”，促进了各学科高、精、尖技术发展和创新。

住院期：专业护士专科护理，运送陪检无缝连接

为保证护理服务措施落到实处，潍坊市人民医院护理部不断加强临床护理的精细化管理，通过信息化管理完善护理制度，优化护理流程。推行三基培训与考试，同时开展护理管理培训、临床带教老师培训、新护士岗前培训、带薪见习护士与实习护士岗前培训、专科护士培养等。通过护理部—科护士长—护士长三级质控管理以及不良事件自愿上报系统，及时发现护理工作中存在的问题并加以改进，保障患者安全。“这里的护士开口就笑，让人感觉格外

亲……爱心是妇科东区医生和护士人人必备的职业素养……它折射的是整个医院的管理、服务水平……所有患者都感觉，这里的服务不一样……”在潍坊市人民医院护理部，来自日照五莲县的患者曹正莲在一封手写的感谢信中这样提及她的就医体验。类似的表扬信不胜枚举，仅去年，该院就收到住院病人表扬信471封。

据了解，该院护理部每月深入临床科室随机发放满意度调查问卷，去年共发放满意度问卷6571份，总项数128281项，全院平均满意度97.87%。表扬信表扬提名护士560人次，锦旗68面，住院病人满意度调查提名满意护士1044名。

“患者真正需要的是专业的护理服务，以及关于自身疾病方面的相关知识，而这正是护理的价值所在。”潍坊市人民医院护理部主任陈丽英认为，护理工作并不是简单的生活照料，而是通过护理工作，为患者提供自身疾病方面的知识，将护理与传统的生活照料区分开来，让专业的人做专业的事。

与护理工作紧密相连的是医院推出的中央运送和陪检服务。自2014年11月起，潍坊市人民医院住院部率先试点中央运送和陪检服务。去年4月20日起在全院铺开，实现了24小时中央调度和陪检服务，做到了全天候无缝隙为临床、为患者提供优质服务。值得一提的是，中央运送和陪检服务由医院买单，患者无需任何费用便可享受到贴心服务。

在潍坊市人民医院神经外科病房，患者家属马炳强有着深刻的体会：“与其他大医院不同的是，在这里，陪护家属不需要拿着标本到处跑，也不用排长队等待做各项检查，楼上有专门的陪检人员，会帮着送标本、预约检查、陪同检查，让我们少跑了不少腿。”

潍坊市人民医院物业办主任郭坤芳介绍说，中央运送是通过中央调度体现以病人为中心，提供优质服务，促进整体医疗护理的深入开展，主要的服务范围是病人运送、标本运送、医疗文件和药物的运送；陪检服务是为患者在住院期间，由经过专业化、规范化培训的运送人员为患者提供全程预约陪检、取取检查结果等服务，免除了家属来回奔波到处跑的问题，患者无需等待检查结果。

“中央运送将所有物品收下收下，服务到科室到病房，使医护人员有更多的时间和精力服务于患者；增加了中午、夜间服务及临时标本的传送，解决了多年来中午和夜间医护人员外出取药、送检等空岗突出问题；解决了家属自己送检临时化验标本、病理标本满院子跑的现象，提升了服务品质。”郭坤芳说，中央运送和陪检服务实施一年以来，得到了患者及家属的普遍欢迎。

安丘市官庄镇重视幼教工作，提升办园水平

□李凤玲

为进一步提升办园水平，让家长放心、孩子开心，安丘市官庄镇教管办一方面用正确的教育理念统领全镇学前教育工作，促进幼儿教育内涵发展。坚持以促进幼儿体、智、德、美全面发展为目标，以游戏为基本

活动，保教结合，寓教于乐，通过丰富、科学保教活动，贯彻落实好《幼儿园教育指导纲要》、《3-6岁儿童学习与发展指南》和《幼儿园一日活动常规要求》，将“幼儿一日活动”全面化、和谐化，防止和纠正幼儿教育“小学化”倾向。同时，加强宣传培训，帮助引导广大幼儿教师和家长不断更新

教育理念，全面提高保教质量。另一方面，坚持安全第一，多措并举，呵护好每一株幼苗。强化幼儿园的安保措施，在活动室、院墙、大门口等重要位置均安装了监控设施，实施24小时实时监控，做到全方位保安全、全时段抓安全；健全保卫制度，每园都配有3名专门保安人员，配备了对讲机和钢叉、

钢钩等防卫器械，重要时段加派联防队员协助维持治安；加强交通和饮食卫生安全管理，指派专人定期对幼儿园的伙食、卫生等情况进行督查，严把“入口关”，实现了园内园外安全管理无缝隙。截至目前，全镇7所幼儿园已全部通过了潍坊市中小学、幼儿园安全管理长效机制达标验收。

农行潍坊坊子支行 举办绿色行动徒步活动

6月4日，农行潍坊坊子支行组织举办员工2016年“快乐徒步 健康同行”绿色行动徒步活动。活动中，该行50名员工秩序井然，结伴前行。在徒步健身中愉悦身心、享受健康，展现了昂扬向上、团结奋进的精神风貌。

(陈万升)

农行安丘支行 自助银行方便惠民

“以前办业务需要跑十几里路，自从家门口有了自助银行，着实为我们省了不少时间啊。”客户张某的笑容表达了对农行安丘支行便民金融服务的肯定。该行加大离行式自助设备投放力度，积极拓宽金融服务半径，有效解决客户等候时间长、办业务距离远、不方便等问题，受到当地客户的一致好评。

(赵敏)

寿光农商银行 各项存款余额突破300亿元

面对经济下压力度和同业竞争加剧等形势，寿光农商银行牢固树立“资金就是实力、份额就是地位”的经营理念，精心部署、全员上阵、分层营销、深挖储源，取得了显著成效。至2016年5月底，全行各项存款余额突破300亿元，达到301.83亿元，成为全省农信系统和潍坊市首家存款过300亿元的县级联社，支农实力大大增强。

(赵永光)

农行临朐县支行开展 防范和打击非法集资宣传活动

为引导存款人和金融服务消费者自觉远离非法集资，维护市场秩序，农行临朐县支行积极开展防范和打击非法集资宣传。设立咨询台，接受过往群众咨询500余人次，发放宣传单4500多份。通过宣传，引导市民树立正确的投资理财理念，自觉远离非法集资。

(张志峰)

注销公告

寿光厚德蔬菜有限责任公司(注册号:3707832808092)经股东会决定,拟向公司登记机关申请注销登记,现已成立清算组,请债权人于公告发布之日起45日内申报债权,特此公告。

寿光厚德蔬菜有限责任公司

更正

潍坊爱家帮电子商务有限公司2016年3月25日在《大众日报》刊登的注销公告中“股东会决议”更正为“股东决定”。

安丘市前院小学打好校园安全攻坚战

今年以来，安丘市景芝镇前院小学在校园安全方面采取“五落实”措施，保障学生安全。

一是责任机制落实一个“严”字。学校把百日攻坚行动放在学校工作首位，集体学习上级文件精神，严格落实安全工作“一岗双责”机制，完善校园安全工作岗位责任制。二是规章制度落实一个“全”字。根据近期上级各类安全通知要求，结合学校实际，进一步完善学校安全工作各项规章制度和安全应急预案，同时明确工作要求，规范工作程序，将安全工作各项规章制度落到实处。三是安全教育落实一个“活”字。通过板报、广播、知识竞赛等多种渠道，宣传安全知识。每周分年级通过主题

(牛培孟)

农行青州支行各项存款增量突破20亿元

作为深化网点经营转型试点行，农行青州支行不断巩固、扩大网点转型成果，5月末，各项存款余额达148亿元，较年初增加20.8亿元，同比增加16亿元，在当地四行中，实现了

各项存款以及个人和对公存款存量、增量市场份额6项第一。所辖23处营业网点均增量9062万元，其中5个网点增量超过1亿元。

(王海)

农行潍坊分行开展“戴党徽、亮身份”活动

近日，农行潍坊分行在全行党员中开展“戴党徽、亮身份、当表率”活动，举办“佩戴党徽、亮出身份”仪式，明确了党徽佩戴的意义、佩戴的场合、佩戴的位置，并重温入党

誓词。进一步激励广大党员的工作热情，充分发挥党员的先锋模范作用、文明示范作用、学习表率作用，形成比、学、赶、帮、超的创先争优氛围。

(姜文娟)

潍坊高新法院提高行政机关负责人出庭应诉率

新《行政诉讼法》施行以来，潍坊高新法院多措并举促进行政机关负责人增强出庭应诉意识，提升出庭应诉能力，出庭应诉率较之以往明显提高。

严格规范出庭应诉行为。制定完善《行政机关负责人出庭应诉通知书》，提前书面告知行政机关负责人出庭应诉的要求。协助提高出庭应诉能力。注重引导出庭的行政机关负责人

进行规范的庭审发言，加强对行政机关负责人的法律知识培训。加强沟通严格落实责任。定期向管委立法部门反馈行政机关负责人出庭应诉情况。对于考核不合格的建议有相应的惩罚措施。

自去年5月以来，该院共开庭审理行政案件75件，行政机关负责人出庭应诉45件，出庭应诉率达60%，同比上升28%。(刘思科 秦昕)

国学经典成就快乐童年

安丘市新安街道中心幼儿园以开展国学教育为办园特色，结合传统文化教育，吸取现代幼教理论的精神和经验，以《幼儿园教育指导纲要》为指导，与现代五大领域进行有机的结合，力争把每一个孩子培养成体格健壮，好学会玩，文明有礼，自主自信，活泼开朗的新时代儿童。

学习国学经典是培养幼儿高尚道德品质、

良好习惯和自理能力的一条捷径。为使孩子们在快乐的氛围中接受国学教育，中心幼儿园的老教师们精心策划，把传统文化和国学内容编排成孩子们喜闻乐见的游戏融入到孩子们的一日活动中，无论是区域活动还是户外活动，让孩子们在游戏中接受国学教育，从而达到培养幼儿良好的生活习惯和自理能力的目的，使其度过一个快乐健康的童年。(徐秀娟 王志强)

寿光农商行三到位支持“三夏”生产

“三夏”期间，寿光农商行高度重视，积极部署，有力支持了全市“三夏”生产。及早部署，工作安排到位。为确保不误农时，该行把“三夏”生产作为头等大事来抓。围绕市场定位，持续加大信贷投放，全力支持搞好服务。强力营销，资金投放到

位。深入田间地头、农户家中对购买生产资料等情况进行拉网式调查，使广大群众进一步了解金融常识。创新举措，高效服务到位。设立“信贷绿色通道”等方式，急农民之所急，解农民之所需，为“三夏”生产提供了全方位的金融服务。(王晓娟)

农行青州市支行举办“小小银行家”主题活动

近日，青州市支行举办“农行相伴 快乐成长‘小小银行家’”主题活动，100多名小朋友在家长的陪同下，通过开展游戏、观看宣传片、知识问答、实地观摩等多种方式了解银行相关基础知识。通过开展，

(王海)