

蚌阜医学院附属蚌阜第三人民医院  
蚌阜市中心医院  
蚌阜市第三人民医院  
三级甲等医院

# 蚌阜市第三人民医院祝读者朋友中秋节、国庆节快乐!

## 蚌阜三院在全省三级公立医疗机构满意度调查中位居第二

近日,在安徽省卫生健康委员会公布的《关于2023年第二季度全省三级公立医疗机构满意度调查情况的通报》中显示,蚌阜市第三人民医院(蚌阜市中心医院)在此次满意度调查中取得综合满意度98.14%的好成绩,综合排名在全省118家三级甲等综合医院(西医)位居第二位!

为切实改善人民群众看病就医感受,提升患者就医体验和满意度,蚌阜市第三人民医院始终树牢“全院一盘棋”思想,坚持“守正创新、问题导向、系统思维、创新理念”,将“以病人为中心”贯穿于医疗服务各个环节,不断改善就医环境、优化就医流程、持续开展优质服务,努力为群众提供安全、有效、便捷的医疗服务,在着力打造群众满意医院上取得明显成效。

### 重视满意度提升工作

医院高度重视满意度提升工作,制定《蚌阜三院进一步强化行风建设,提升满意度相关规定(修订)的通知》,对院内督查存在的问题进行全面整改,严格落实科室与个人责任,加大奖惩力度,不断规范医疗服务行为,提升医疗服务质量。开展“访困解难促发展”大调研活动。院领导班子成员深入临床科室开展学科调研和满意度调查,在门诊开展“院领导接待接访”,倾听基层心声,帮助患者解决实际问题。

### 改善医院内部环境

加大物业保洁工作监管力度,合理设置院内标识牌指引,全面有序推进急救医学中心外科大楼项目、急救

医学中心二期建设项目、门诊妇检产检中心、内镜中心升级改造等项目,不断更新医院设施设备,满足群众优美舒适就医环境需求。

### 推行延时医疗服务

在持续改进工作流程、增加工作时间、实施预约诊疗等措施的同时,对妇产科、儿科、消化内科、皮肤科、耳鼻喉科实施“晚延长”的方式,并公布门诊办电话,患者在诊疗中需要门诊办协调的事项可以到指定地点咨询。

### 创新门诊服务模式

充分发挥“一站式服务中心”门诊咨询、导诊服务、预约诊疗等服务功能,避免群众“来回跑、绕弯路”,在此基础上继续拓展服务项目,加强门

诊区域内的巡视,急诊重症患者优先就诊,候诊过程中突发病情变化配合医生及时抢救和转运,开通急诊绿色通道,实行先抢救后付费原则,增加便民设施提供雨伞、轮椅等物品,24小时免费供应开水,免费为门诊行动不便的患者提供轮椅、平车等转运工具;打破惯性思维,将门诊导诊服务岗位前移,主动增强服务意识,及时解决患者遇到的困惑和疑问;开展多学科门诊及住院诊疗服务,组织多学科病例讨论或多学科联合查房,提升肿瘤、疑难杂症、多系统多器官等疾病诊疗能力;眼科手术室、日间手术病房开启,让患者“即来即治即走”。

### 提升信息化水平

完善信息化建设,优化就诊流程。通过分时段预约挂号,有效缓解高峰时段人员聚集的问题。门

诊预约、就诊,充值支付、查询检验结果实现了线上线下同步操作,医院服务号全面升级,实现一部手机完成预约、挂号、缴费、查询就诊全流程,大大缩短了群众看病就医等候时间。

### 规范医疗服务行为

开展“行风集中整治月”活动,进一步确保“工作日禁酒”落到实处,制定《蚌阜市第三人民医院促进医疗机构及其工作人员合理检查合理用药合理治疗专项行动方案》,不断提升临床诊疗水平,提高医院服务质量、医生专业水平和整体治疗效果;规范诊疗行为,建立健全有效奖惩机制,有效促进医务人员规范诊疗。通过定期进行组织自查、互查及走访督查,及时发现、及时制止违反规范诊疗行为,有效保障患者合法权益,进一步改善群众的就医体验和获得感。

### 提高技术水平

积极融入长三角医疗一体化发展,定期召开与上海十院合作科室负责人工作协调汇报会,确定合作学科目标任务。同济大学癌症中心胃肠肿瘤蚌阜分中心成功落户后,胃肠肿瘤手术同比增加57.14%。肠菌移植技术合作项目顺利签约,心脏大血管专病联盟成功搭建,早期肺癌合并多发结节创新技术工作站成功落户。加强卒中中心、胸痛中心、创伤中心、危重孕产妇救治中心、危重新生儿救治中心建设,在“五大中心”的基础上,进一步畅通急救快速救治通道,提升区域急救能力,并打造区域高水平临床诊疗中心和专科医疗中心,努力实现“疑难重症不出市”,最大限度减轻群众异地就医负担。全院评选出经锁骨下入路腹腔镜甲状腺切除术等26项医疗新技术,进一步促进医疗新技术

临床应用,提高医疗水平。

### 畅通沟通渠道

通过制定提高患者满意度管理办法,院纪委每月召开例会针对市长热线等投诉反映的问题进行研判,公布投诉举报电话,在门诊和住院部设置意见箱,建立《畅心工程》网络邮箱,门户网站网络调查等多种形式进行行风评议和病人满意度调查,畅通沟通渠道,多措并举提升患者满意度。

提高群众满意度工作是一项非常重要的长期工作,全院干部职工思想上高度重视,在提升服务能力、规范诊疗行为、改善医疗服务态度上下功夫,在提高群众就医满意度上想办法,及时改进工作中存在的不足,真正做到有所行动、有所变化、有所提升,努力提升群众满意度,为患者的健康保驾护航。

监察室

## 蚌阜三院省级科研课题再创佳绩 省自然初次申报获批立项

近期,蚌阜三院2023年度科研课题再创佳绩,申报的各类科研项目接连获批立项。其中,根据安徽省教育厅发布的《安徽省教育厅关于审核同意有关高校2023年度科研计划的通知》(皖教秘科[2023]92号),蚌阜三院申报的安徽省高校自然科学研究项目有5项获批立项。

同期,安徽省科学技术厅公布了《关于下达2023年度安徽省自然科学基金项目计划的通知》(皖科基秘[2023]292号),蚌阜三院依托蚌阜医学院首次参与申报的安徽省自然科学基金项目《USP7-HH正反馈环路通过激活肝星状细胞促进肝内胆管

癌淋巴结转移的机制研究》获批立项。

安徽省自然科学基金项目立项,实现零突破,反映出蚌阜三院在科学研究发展中取得了阶段性成效,是对蚌阜三院科研实力的肯定,是长三角一体化发展背景下与同济大学上海十院深入合作的结晶,是医院重点学科建设招才引智项目的阶段性成果,标志着蚌阜三院在科研建设与管理中又迈出了坚实的一步。近年来,蚌阜三院大力鼓励医护人员积极申报各级各类科研项目,专门出台了相关配套制度及奖励措施,有力地促进了医院的科研建设,营造出浓厚的科研

学术氛围。

同时,医院鼓励学科带头人及科室骨干不断发挥示范引领作用,找准定位,凝练优势特色,加强学科内涵建设,稳步推进医院科研工作,为下一步申报国家和省级重点学科以及更高层次的科研项目打下了坚实的基础。这些成绩的取得,是全院广大科研工作者、课题组成员不懈努力,团队合作,积极进取的成果;同时也激励着全体医护人员再接再厉,结合实际积极开展科研工作,为提升医院科研水平作出更大的贡献,共同创造省级区域医学中心科研新高峰。

科研部

## 蚌阜三院呼吸与危重症医学科 成功开展呼吸介入新技术

9月19日,蚌阜三院呼吸与危重症医学科与内镜中心通力合作,成功开展了两例无痛超声支气管镜引导下经支气管管腔活体活检术(EBUS-TBNA),超声支气管镜(EBUS)的正式启用是蚌阜三院呼吸与危重症医学科在呼吸介入领域的又一次新突破。

这两名患者胸部CT检查分别为肺内肿块和纵隔淋巴结肿大,在局部麻醉联合静脉镇静镇痛下成功为患者实施超声支气管镜下穿刺检查,均获取到满意组织条病理检查并实现快速确诊及分期;患者术中、术后感觉良好,未诉特殊不适,也无不良反应发生。



近年来,蚌阜三院呼吸与危重症医学科始终坚持党建引领学科发展,在支部书记、科主任钱朝霞的带领下,呼吸介入治疗团队不断开展新技术新项目,EBUS-TBNA新技术为省内先进、市内领先的新技术,也填补了蚌阜

市市级医院呼吸介入前沿技术的一项空白。经过全科医护人员的共同努力,2023年蚌阜三院呼吸与危重症医学科争创为“十四五”蚌阜市市级重点专科。

呼吸与危重症医学科

## 蚌阜三院消化内科 成功完成多例肠菌移植

知道吗?看似不雅的“粪便”,在医学上竟然是可以用来治病的“宝贝”。如今,“肠菌移植”已经在治疗肠道疾病、神经系统疾病等多种疾病的治疗方面取得了较好的临床效果,实现了“变粪为宝”。蚌阜市第三人民医院消化内科是目前蚌阜唯一开展肠菌移植治疗的公立三甲医院。截至目前,蚌阜三院消化内科已成功完成多例肠菌移植治疗。

王先生是一位罹患慢性腹泻、便秘交替3年多的患者,大便基本不成成形,轻则每日解水状或糊状大便2-3次,重则多达6-8次,尝试过多种药物治疗,他的症状仍无法得到有效控制,严重影响其生活质量。王先生的肠道微生态粪便检测显示

明显的肠道菌群失调,经推荐后到蚌阜三院消化内科就诊。针对王先生的具体情况,充分沟通后,消化内科制定了菌群移植的方案,由韩宇豪医生顺利完成移植操作。王先生移植3天后症状就明显较前缓解,大便成形且次数明显减少,出院后消化内科继续给患者制定相应的微生态干预方案以达到对菌群移植的效果的加强巩固。

蚌阜三院消化内科主任江泳介绍,“肠道也被称为人体的第二大脑。如果肠道菌群受到破坏,就会破坏了菌群的动态平衡,这就让一些与菌群紊乱导致的疾病变得难以治疗。如便秘、肠易激综合征、炎症性肠病、代谢综合征、过敏性疾病和

自身免疫性疾病等。肠菌移植是指来自健康人的肠道菌群经过处理移植到患者肠道内,通过重建其肠道菌群治疗疾病。与单纯口服单一制剂的益生菌不同,肠菌移植提供的是一个健康人完整稳定的肠道菌群体系。”

蚌阜市第三人民医院消化内科自2023年6月成功完成我市第一例肠道菌群移植,至今已完成了多次的肠道菌群移植。经过治疗的肠道疾病患者均表示,腹泻症状基本消失,排便恢复到令其满意状态。蚌阜三院消化内科近年来一直致力于肠道微生态疗法在各种急性慢性疾病的诊治和管理,取得了长足进步。

江泳

## 蚌阜三院举办“9·20 全国爱牙日” 宣传义诊活动

在第35个“9·20全国爱牙日”来临之际,为了响应暖民心健康口腔行动,推进全民口腔健康事业发展,提高居民爱牙意识,9月20日上午,蚌阜三院在门诊一楼开展了以“口腔健康 全身健康”为主题的公益宣传义诊活动。

活动还未开始,现场已是人头攒动,熙熙攘攘。虽然是阴雨天气,但仍阻挡不住前来咨询的患者及家属们的热情。在现场,口腔科专家提供免费口腔健康检查及咨询服务,传递正确的牙病预防和口腔保健知识。经过医生们细致的口腔检查后,咨询的群众也纷纷提出了自己的问题,并

得到了专家们细致、专业的解答。晓燕工作室的护士们还免费为群众测血压、测血糖。义诊活动受到群众欢迎。

为了在群众中进行口腔健康知识的普及教育,加强口腔疾病防治知识宣教,蚌阜三院口腔科在每年的爱牙日都会举办各种宣传活动,积极开展暖民心健康口腔行动,每月开展义诊宣传活动,旨在通过这些丰富的宣教方式,提升大众对口腔健康的关注,增强群众口腔健康观念,提高自我口腔保健的意识和能力。

徐畅

