

山东省淄博市卫生健康委党组书记、主任 淄博市中心医院党委书记 肖洪涛 打通“堵点”跑出淄博卫生事业“加速度”

推动卫健工作重心下移 筑牢健康防线

“没有全民健康，就没有全面小康。”习近平总书记多次强调，要推动医疗卫生工作重心下移、医疗卫生资源下沉，推动城乡基本公共服务均等化，为群众提供安全有效方便价廉的公共卫生和基本医疗服务，真正解决好基层群众看病难、看病贵问题。

肖洪涛介绍，近年来，淄博市在“第一村医”工作的基础上，通过“行走的医生 流动的医院”“名医基层工作站”等一系列措施，不断推动卫健工作重心下移、资源下沉，促使基层医疗卫生服务能力大幅提升，健康扶贫成效和质量不断提高。

名医下沉 医路直达

“名医基层工作站”作为新的惠民措施，让“名医”下沉，“医”路直达。首批“名医基层工作站”，由全市37家二级以上公立医院、三级民营医院与86家基层医疗卫生机构进行结对帮扶，共有88个。

“名医基层工作站”的建设，在推动基层医疗卫生服务高质量发展、着力解决城乡医疗资源不均衡、基层卫生人才短缺、基层医疗机构“接不住”等瓶颈问题，推动城乡医

疗卫生服务均等化，使基层群众享有更高水平的医疗卫生服务，进一步提升群众看病就医的获得感，具有重要的现实意义。

同时，在选派专家上实施精准化服务，比如有些偏远农村需要精神卫生方面的专家，就要从精神卫生中心调配。根据需要选派专家，不仅能帮患者解决问题，还能帮助基层把队伍和特色专科建立起来，给当地培养一支“带不走”的医疗队伍。

专家上门 看病方便

2020年11月11日上午，淄博市中心医院派驻淄川杨寨卫生院“名医基层工作站”揭牌，医院内分泌科和肾病科的医护人员现场为周边患有相关疾病的群众义诊和进行健康宣教。

“我今年72了，家里孩子工作又忙，出趟门不容易，现在有了工作站，将来我看病可方便多了。”

来自双杨镇董家村的村民张英告诉记者，她查出患有糖尿病已经2年了，虽然一直在卫生院按时复查，可每当身体有些不舒服时，还是想去大医院看病。如今，有了名医基层工作站，今后在家门口就能够享受到三甲医院的诊疗服务了。

2020
 推动
 行业
 前行的
 力量



肖洪涛 书记

医师报讯（融媒体记者 王建生）出台“名医下沉，医路直达”方案，深化制度创新，加快流程再造，不断推进“第一村医”“行走的医生流动的医院”“名医基层工作站”等一系列措施，不断推动卫健工作重心下移、医疗资源下沉，促使基层医疗卫生服务能力大幅提升，打通链条“堵点”跑出淄博卫生健康事业“加速度”；

在全市卫健系统启动“看病不求人，患者少跑腿”专项活动，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，开展院长带头走流程、邀请市民代表进医院“角色体验”等，全面优化卫生健康环境；

针对老年人面临的就医“数字困境”，率先在国内推出优化老年人就医流程，采用多部门联合“接力式”服务，扶老人迈过就医“数字困境”……

他，就是山东省淄博市卫生健康事业发展的掌舵人，淄博市卫生健康委党组书记、主任，淄博市中心医院党委书记、院长肖洪涛。



让“数据跑”代替“患者跑”

2020年，淄博市卫生健康委以狠抓落实的作风和刀刃向内的勇气，聚焦短板弱项，在优化制度流程、提升服务品质、聚力服务保障等方面综合施策，有效推进了“看病不求人、患者少跑腿”专项活动的深入开展。

看病不求人 患者少跑腿

淄博市中心医院针对老年人面临就医的“数字困境”，在国内首开先河，开设老年人就医便捷通道，发放“爱心”标识，实施多部门联合“接力式”服务，扶老人迈过就医“数字困境”。同时，开展“一把手带头走流程”，以患

者身份体验门急诊、住院等就医流程，深挖就医各环节的痛点、难点和堵点，抓准关键、立行立改，力促“看病不求人，患者少跑腿”专项行动全面落实。

肖洪涛说，这是一场以患者为中心的“智慧医疗”革命，也是一场医院医疗服务的全面升级。

让“机器跑”“信息跑”，“数据跑”代替“患者跑”，是医院用便民服务理念对“看病难”的一次正解。淄博市中心医院将与患者密切相关的信息指引、预约咨询、病历复印、化验单打印及轮椅出借等便民服务归并整合，设置门诊综合服务中心，统一调配全院床位资源，打破传统入院流程部门

之间的条块分割，实现了以部门独立窗口到综合服务窗口的转变，以院内医疗资源流动让患者看病不求人、少跑腿。

网上问诊 送药到家

医院上线门诊、住院核心业务系统，完成数据中心、集成平台的初步搭建，以先进的信息化系统、互联网医院技术助推便民服务创新，互联网医院正式上线后，患者用手机就可以实现网上问诊、送药到家，目前已有700余名临床医师上线，问诊量12000余例。

出院患者“床旁结算”打通“最后一公里”；“日

间化疗病房”以“短、平、快”模式直达肿瘤患者需求；智慧药房上岗让“人等药”变“药等人”；互联网医院“掌上就医”，手机点一点，药品送到家；医疗票据进入“无纸化”时代、新院区电子导航、自助寻车上线等服务模式的创新，真正实现了让“数据跑”代替“患者跑”。

另外，面向社会推出的“3570000”服务热线，“一号通”让便民服务“不打烊”。开展“网约护士”线上接单，线下服务，让行动不便的患者在家中即可享受专业护理服务，这些主动作为、靠前服务的细节越来越成为温暖医疗的标识符号。

服务群众零距离 医患沟通零障碍

医疗有温度 医学才温暖

肖洪涛认为，没有温度的医疗就好比无源之水、无本之木，再高的技术，再大的体量，也得不到百姓的满意。

近年来，淄博市中心医院提出“医院以职工为重，职工以患者为重”理念，通过创新设立“职工健康基金”，在春节、医师节、护士节等重大节日，领导班子走访慰问，启动“医院好声音”专栏，开设“医学人文讲堂”系列讲座，举行“温暖生命的光芒”医学人文朗诵分享会等形式多样的文化活动，在医院内逐步形成正义、正气、正能量的强大磁场。医护人员“新年快闪”“温暖医院 爱的乐章”公益音乐会、共享轮椅、“门诊大厅传来钢琴声”、尚学书屋、“尚医”咖啡厅等充满人情味的标识，成为院内一道道靓丽的人文风景线。

服务品质是暖是寒 民心是最公正的镜子

在手术室，患儿小宝驾驶着电动小汽车，听着音乐，高高兴兴跟着

叔叔阿姨们做手术去了。这是2018年来，医院围绕优化患者就医体验开展的系列创新服务项目之一。不仅有电动汽车陪伴，还设有阅读角、各种图书绘本、各类玩具……

这些温暖元素的加入，有效转变了患儿们对医院的固有认知，降低了手术恐惧感，深受家长们好评。

为加强对患者的理解与关爱，组织开展医护人员带颈托吃东西、戴腰围上厕所、颈椎牵引、术前禁饮食等体验项目，通过对300多个诊疗项目体验，从器材选用、操作手法到健康指导、有效沟通等方面，提出270多项改善建议，并已全部落实。人文关怀与温暖服务，就在这样不懈的细节优化中一点一滴深入人心。

所有过往，皆为序章。淄博市卫生健康系统以及淄博市中心医院的实践，只是一个序章。促进卫生健康工作重心下移、优质医疗资源下沉，提升基层医疗卫生服务能力，切实解决基层群众看病难、看病贵问题，永远在路上。

肖洪涛坚信，医院提供的是一种体验，这种体验涉及患者的情感、身体、理性、精神层面。如何改变过去冰冷的医患关系，努力把就医者心中的“问号”变成“感叹号”，是共建和谐健康医院的重中之重。



扶贫之路