



供稿 / 综合管理部 钟韵、
门诊部 连志猛、骆伟清

94.192分！2024年12月，福建省卫健委公布“2024年度全省二级以上公立医院满意度调查结果”，我院位列泉州市三级以上医院出院患者满意度第一名！

本次满意度调查由福建省卫健委委托第三方调查评价机构，围绕服务环境、服务流程、服务态度、服务质量、行业风气等指标，对2024年度全省203家二级以上公立医院出院患者满意度和职工满意度进行问卷调查。人民至上，生命至上。近年来，泉州市正骨医院紧紧围绕扎实开展“改善就医感受，提升患者体验”主题活动，聚焦解决群众看病就医痛点、堵点、难点，有力有序推进患者满意度提升工作，取得明显成效。



我院位列第一名！2024年全市三级以上医院患者满意度出炉

新院区启用，全方位改善就医体验

泉州市正骨医院北峰院区全面完成建设并投用。北峰院区利用现代化信息新技术赋能医院质量管理，如利用医疗数据AI、物联网、DSA、机器人、3D数字智能骨科实验室、院前抢救与急救监护管理指挥中心等高水平医疗设备，为北峰院区投入使用保驾护航，更

好服务周边患者。

北峰新院区环境优雅、设施完善，功能分区科学合理。医院打造“一站式综合服务中心”，将门诊需要的各种盖章、病历复印、医保建档、医保结算、缴费退款、投诉结算和志愿者管理等集中在一起，实现让“信息多跑

路、患者少跑腿”，真心为患者多办事、办好事。

随着北峰院区的启用，医院形成“一院三区”（即中山路院区、刺桐路院区、北峰院区）发展构架和更加优质高效的医疗服务体系，可以更好地满足泉州乃至周边省市群众的就诊需求。



加强学科技术特色，推进医院高质量发展

医疗技术是保证医疗质量的内在核心。作为专科医院，在管理战略上，泉州市正骨医院早在20年前就开始实行二级分科，至今有27个骨科亚专科，力争从深度、广度上发展，将医疗技术做强做大。

医院以推动公立医院高质量发展为目标，现已拥有各级重点专科22个，分别为1个国家重点中医专科，1个“中华骨伤名科”，2个国家级中医优势专科，1个省级“创双高”临床重点专科，1个省级中医药重点学科建设项目，2个省级临床重点专科，7个省级重点中医专科，7个市级重点中医专科。

医院高位嫁接全国顶尖小儿骨科、创伤骨科、肢体重建学科、手足外科、康复医学科等领域的优质资源，引进新技术、新项目开展，让泉州乃至周边区域的复杂疑难病患者，在家门口就能享受到名医专家的高质量诊疗服务。

同时，医院强化患者需求

导向，新增疑难疾病骨内科、青少年脊柱侧弯、运动医学处方等门诊。泉州市正骨医院以骨伤专科学科群建设为支撑，以中西医结合骨科微创技术为基础，以南少林正骨手法和中药制剂为特色，努力建设福建省骨伤专科区域诊疗中心。

展望未来发展，泉州市正骨医院将持续引进培养人才，深化中西医结合骨科微创技术，弘扬南少林正骨文化，全面提升诊疗能力和信息化智慧管理水平，充分发挥各院区特色，致力于打造福建省骨伤专科区域诊疗中心，以满足民众日益增长的健康需求，为大泉州及周边地区提供更优质、便捷、高效的医疗服务，谱写医院高质量发展的新篇章。



患者出院后医生上门随访

便捷挂号，开启舒心就医之旅

前移导诊服务，线上咨询无忧：为了让门诊病人方便咨询诊疗前的准备和疑虑，医院将导诊咨询台前移，开通了线上咨询服务，为门诊病人进行线上导医、预约指导、门诊就诊流程答疑等服务，真正将“信息先行，患者减负”的理念落到实处。

多种挂号渠道和就诊模式，便捷触手可及：医院持续加大对线上线下预约平台的优化力

度，开通10多种预约方式，患者不仅能够在线上流畅地完成挂号、预约、缴费、结算等一系列繁琐操作，还能通过线下刷脸、身份证等轻松就医，收获良好就医体验。

进行诊间结算开展志愿服务：在医院门诊，一群身着红色马甲的志愿者如春日暖阳，为患者提供贴心引导；人工挂号窗口随时敞开，多台自助挂号设

备整齐排列，并有专人手把手指导患者使用线上小程序，充分满足不同年龄段、不同技术水平患者的多样化需求，让排队等候的时间大幅缩短。门诊大厅定期举办的志愿者钢琴、古筝演奏活动，更是为整个就医环境增添了一抹艺术与人文的亮色。悠扬的旋律在空气中飘荡，患者们沉浸其中，紧绷的神经逐渐舒缓，心情也随之变得轻松愉悦起来。

优化流程，营造有序就医秩序

医院加强门诊信息化建设，鼓励病人预约就诊，通过门诊预约，实现精准就医，缩短病人门诊等候时间，基本实现预约病人随到随就诊的目标。同时优化叫号系统，增加回诊再排队，通过叫号系统引导病人有序就诊，缓解病人门诊就医的压力。

门诊积极开展多学科协作诊疗模式（MDT），针对疑难病症患者，迅速召集多个学科的

专家组成强大的诊疗团队，专家们汇聚一堂，各抒己见，从不同的专业角度深入分析病情，为患者量身定制一站式诊疗方案，让患者无需在各个科室之间来回奔波，在最短的时间内获得最有效的治疗。

诊疗中始终坚守“以患者为中心”的理念，特别关爱老年患者等特殊群体。志愿者们如同贴心的家人，全程陪伴在无陪诊老

年患者身边，协助他们完成挂号、就诊、检查、缴费等每一个环节，确保他们在就医过程中得到无微不至的照顾。

开展患者诊后满意度问卷调查，通过公众号平台推送满意度问卷，及时收集医院门诊存在的问题，医院定期分析总结，组织相关部门制定整改措施，不断优化和畅通就诊流程，改善就医，提升患者就医体验。

救命之恩永不忘！出院前，他一下送来四面锦旗……

供稿 / 十五病区 胡根容

“救命之恩永不忘，医德高尚医术精！”今年1月，泉州市正骨医院的医护人员一下收到了4面锦旗，这是患者老陈（化名）和家属送来的，分别是送给我院副院长李炳钻、下肢一科、应急系统和检验科。

1次骨折多种病症 多学科协作渡险关

去年12月，老陈因左股骨粗隆下粉碎性骨折入院就诊。我院下肢一科检查后发现他还患有肝硬化伴严重腹水、老年性骨质疏松、低蛋白血症、血小板减少症等疾病，病情十分复杂。

肝硬化伴腹水，意味着患者的肝脏功能严重受损，不仅腹部膨隆、腹胀难忍，身体的代谢、解毒等功能都受到极大影响。长期的肝硬化还会导致脾肿大、脾



功能亢进，使患者的血小板数量显著降低。

血小板在人体的凝血过程中起着关键作用，血小板数量过低，就意味着一旦出现出血，很难自行止血。任何小创伤都可能引发难以控制的出血，甚至危及生命。

而且，老陈的左股骨粗隆下粉碎性骨折，骨折部位严重粉碎，移位明显，是一种较为严重的骨折类型。骨折部位的粉碎程度，增加了手术难度和复杂性，需要充分考虑患者身体能否承受手术带来的创伤和风险。这些都让老陈的诊疗过程充满了风险和不确定性。

总之，老陈的病情又急又凶。一场医护人员与疾病的艰苦

较量就此拉开帷幕。

多学科紧急集结

患者的复杂病情引起了医院的高度重视，李炳钻副院长多次召集多学科会诊，下肢一科、麻醉科、检验科等多个科室的专家参与会诊。

老年骨科一级医疗学科带头人、下肢一科吴天然主任详细评估了骨折的情况，制定了周密的手术方案；急救系统一级医疗学科带头人张国磐主任则带领团队，给出了优化患者身体状况的治疗建议，以降低手术风险。

李炳钻副院长在会诊中强

调，一定要把患者的生命安全放在首位，各科室必须紧密协作，全力以赴做好术前准备工作。每一个细节都关乎患者的生死存亡，容不得半点马虎。

会诊中，多学科团队迅速明确了各自的职任务，为后续的救治工作奠定了坚实的基础。

全力筹备血源

患者极低的血小板以及手术中可能出现大出血的情况，让血液供应成为术前准备的其中一项关键点。时间紧迫，检验科医疗学科带头人饶华春主任带领团队积极与市中心血站沟通协调，另一方面紧急联系周边血站，寻求支援。同时，科室工作人员抓紧时间完成血型鉴定、交叉配血等相关工作，为手术用血做好充分准备。

在多方共同努力下，终于调用到所需的血浆、血小板和悬

浮红细胞。这为手术的顺利进行提供了有力保障。

多学科协同“作战”

终于，手术的日子到了。手术室里，每一位医护人员都严阵以待。

下肢一科吴天然主任带领团队小心翼翼地骨折部位进行复位和固定，并密切留意患者的生命体征。

麻醉科团队实时监测着患者的生命体征，精细调整麻醉药物的剂量和种类，确保麻醉效果的稳定和安全。

检验科团队也在幕后默默坚守，密切关注着手术中的用血情况，随时准备为手术提供紧急血液支持和检验服务。

终于，手术顺利完成，在ICU观察数日后，老陈便被转至普通病房，有惊无险地闯过了“手术关”。