

阔步走在服务群众的道路上

——许昌市中心医院优化提升医疗服务十大举措纪实

本报记者 马晓非

在服务群众的道路上,许昌市中心医院始终不曾停歇。

不久前,河南省卫生健康委公布2021年度全省提升医疗服务标杆单位和优秀个人名单,许昌市中心医院获得9项荣誉:在“提升医疗服务单项举措标杆单位”的10个单项中有8个单项(预约服务精准化、支付方式多样化、综合服务集中化、多学科诊疗高效化、远程医疗常态化、用血报销简化、膳食服务科学化、公共厕所洁净化)受到省卫健委通报表扬,入院服务中心获得“暖心服务岗(科室、病区)”,是我市唯一一家获此殊荣的单位。

“9项荣誉的获得,是对许昌市中心医院提升医疗服务工作的肯定,也是我们进一步改善群众就医体验、提高群众健康获得感动力。”许昌市中心医院党委书记王三宝对记者说,“无论何时,我们都以群众需求为出发点,以人民满意为工作的第一标准,不断让群众享受到更加优质、高效、便捷的诊疗服务。”

一脉相承 全面落实“十大举措”

为推动各项便民、惠民医疗服务措施落地见效,2021年,河南省卫健委印发了《河南省提升医疗服务十大举措(2021年版)》,从预约服务精准化、支付方式多样化、门诊取药便捷化、综合服务集中化、多学科诊疗(MDT)高效化、远程医疗常态化、用血报销简化、病案复印便民化、膳食服务科学化、公共厕所洁净化等方面着手,全面提升医疗服务能力和水平,进一步增强人民群众看病就医的获得感和幸福感。

河南省提升医疗服务十大举措的涉及面广而细致,对二级以上医疗卫生

机构提升医疗服务提出了明确要求:落实预约诊疗制度,大力推行分时段和中长期预约诊疗以及医技检查集中预约,2021年年底实现分时段预约精准到1小时;建立多样化的便捷付费结算方式,缩短患者取药等候时间;设置患者综合服务中心,为门诊和入、出院患者提供“一站式”综合服务;推广多学科诊疗模式,提高救治效率;建立远程医疗中心,提供常态化远程医疗服务;巩固无偿献血者及其家庭成员临床用血费用减免成果,让信息多跑路、患者少跑腿,临床用血在医院直免率超90%;提供病案复印预约和

邮寄服务;设立“营养食堂”,提供科学的膳食服务;厕所全部达到国家“二类以上公厕”标准,做到干净、卫生和整洁。

“这些内容基本涵盖了群众到医院就诊的各个环节,关乎着每一位群众的就医体验和医院的口碑。为了提升医疗服务,我们必须下狠功夫。”许昌市中心医院院长牛锋对记者说,“当然,我们提升医疗服务绝不是仅仅停留于表面,而是以科学的管理为抓手、以先进的技术为依托,全面提升服务内涵,解决老百姓就医的‘急、难、愁、盼’问题,真正让群众获得更好的就医体验。”

提升医疗服务,与许昌市中心医院始终坚持的“人民至上”理念一脉相承。

许昌市中心医院成立贯彻落实河南省提升医疗服务十大举措领导小组,印发实施方案,召开动员会议,分解目标任务,细化工作台账,以改善人民群众看病就医感受为出发点,围绕人民群众看病就医反映比较突出的医疗服务问题,全面优化提升医疗服务十大举措,聚焦群众就医的每一个细节,通过改善环境、优化流程、提升质量、保障安全等措施,为人民群众提供安全、有效、方便的医疗服务,实实在在让群众受益。



开展多学科会诊



利用信息化技术服务患者

优化流程 就医更高效便捷

“入院前的事在这一个地方就办完了,少跑好多路,真是可方便,必须得给许昌市中心医院点个赞。”7月15日,在许昌市中心医院入院服务中心,陪母亲来住院的张女士一边说一边伸出了大拇指。

张女士的母亲患有多种慢性病,每年都会到许昌市中心医院住几次院。自从该院设立入院服务中心以后,张女士明显感觉到“住院比以前方便多了”。

许昌市中心医院入院服务中心成立于2021年8月,服务项目包括住院预约、床位协调、入院办理、院前检查预约、腕带打印、血标本采集、生命体征测量、轮椅和平车借用、包裹寄存等20

余项。

“用一句话简单概括就是,患者入院前的所有问题,都可以在我们这里‘一站式’解决,从而让患者少跑路,最大限度方便患者。”许昌市中心医院入院服务中心负责人秦孟娇对记者说。

成立入院服务中心是“综合服务集中化”的具体体现,更是许昌市中心医院不断优化服务流程、为群众提供高效便捷服务的一个缩影。

2021年8月23日,许昌市中心医院鹿鸣湖院区全面投入使用。鹿鸣湖院区占地256亩,建筑面积30余万平方米,开放床位2200张,集数字化、智能化、现代化于一体,群众的就医环境得到明显

改善。

不仅如此,该院区布局科学合理,服务流程不断优化。门诊楼、医技楼、病房楼自南向北依次分布,中间“S”形连廊和圆形通道贯穿连接各区域,并按照患者的就医流程设计,引入了“医疗街”等现代化医院的建设和布局理念,使就医流程更加方便、快捷。

诊室和病房的布局以病种相近为标准,设置了消化系统疾病、骨科疾病、神经系统疾病等多个诊区,将消化系统疾病、心血管疾病、神经系统疾病的相关病房就近设置在一起,避免患者来回奔波。

医技区域在相对独立、集中的同

时,又与各功能区域相融合,做到便捷、高效。在门诊,有超声、CT、内镜检查区域;在急诊,有急诊手术室、CT,可完成急诊支架植入、造影等急诊手术;在手术室,有移动CT,不出手术室就可完成相关检查;在产房,有产房手术室、超声设备,减少产妇产转风险,更好保障母婴安全;在健康管理中心,有CT等大型设备,方便群众体检。

许昌市中心医院鹿鸣湖院区全面启用后,虽然门诊患者和住院患者的数量不断增加,群众对医疗服务提出了更高的要求,“患者数量上升而服务质量下降”的情况并没有发生,群众的满意度也不断提高。



入院服务中心的设立进一步方便患者

智慧赋能 打造就医新模式

“我是通过网上预约挂号的,按照约定的时间过来后很快就轮到了,几乎没怎么排队。”在许昌市中心医院门诊,李先生走出诊室后对记者说,“我感觉现在的许昌市中心医院科技感满满,网上预约挂号,网上取药,检查结果也可以自助打印,很方便,就医体验也好很多。”

和李先生一样,越来越多到许昌市中心医院就诊的人感受到了无处不在的“智慧元素”,并且从这种新的就医模式中受益。

这样的改变,得益于许昌市中心医院以信息化技术为依托,在“预约服务精准化”“支付方式多样化”“门诊取药便捷化”“病案复印便民化”等方面做出的努

力。

该院积极创建“智慧医院”,以信息化赋能医院高质量发展,实现“数据多跑路,患者少跑腿”,既让就医更加便捷、高效,又让医疗更加准确、安全,从而更好地造福广大群众。

预约服务精准化。在原有预约方式的基础上,许昌市中心医院借力“互联网+”,通过微信公众号、手机端支付宝小程序、自助机设备等多种途径,为患者提供预约挂号、咨询服务,并建立院内多途径预约挂号源统筹协调机制,根据患者就诊量变化动态调整门诊开放号源量。

支付方式多样化。该院提供诊间结

算、人工窗口结算、自助设备支付、手机线上支付(支付宝小程序)等多种支付方式,满足不同群体的就医需要。自助机支付设备方便患者自助挂号、自助查询、自助缴费、自助打印清单及发票。患者可以通过微信公众号、支付宝、App等网上缴纳诊疗、检查以及住院预交金等,极大方便患者就医。该院还与省市医保、居民医保、异地医保等实现信息对接,患者出院时可享受“一站式”结算服务。

门诊取药便捷化。许昌市中心医院引进全国先进、省内一流的自动发药系统,推进现代化“智慧药房”建设,将原来传统的人工调配、发药模式改变为

智能化、自动化药品调剂,极大地缩短患者取药时间,实现从“人等药”到“药等人”的转变,并设立咳嗽药物服务门诊、专科药师门诊,开展互联网药学服务,提供中药饮片代煎、为门诊患者同城配送等特色中药服务,极大地提升了患者的取药体验。

病案复印便民化。许昌市中心医院采取数字化手段对使用率较高的50余万份病案进行数字扫描,让信息多跑路、让患者少跑腿;依托互联网医院开展线上病案预约邮寄服务,累计服务1000余人次;采取“早上班、晚下班、机动值班”等措施,及时满足患者复印病案的需求,得到广大患者的一致好评。

强化内涵 提升群众获得感

“我非常感谢许昌市中心医院的医护人员,在这里就诊我感到非常放心。”提到许昌市中心医院,全先生总是发自肺腑地表示感激。

已经年过六旬的他6年前被诊断为患有肝癌,期间出现过两次肺转移。然而,在许昌市中心医院医护人员的精心治疗下,全先生的身体状况目前依然很好。

“首先,这得益于许昌市中心医院先进的技术水平和强大的综合实力。其次,这与我们建立的肝癌多学科诊疗团队也有着很大关系。”许昌市中心医院消化病医院院长侯森对记者说。

许昌市中心医院肝癌多学科诊疗团队由多个专业的副主任医师以上职称的专家组成,对于首次发现或初次到许昌

市中心医院就诊的肝癌患者,都要先经过肝癌多学科诊疗团队联合会诊,再决定采取哪种治疗方式。经过一段时间的治疗,在病情得到控制的前提下,多学科诊疗团队会及时进行评估,决定是否需要调整治疗方案,以获得更好的治疗效果。

群众对医院最主要的需求是看好病。因此,提升医疗服务,内涵是关键。

许昌市中心医院不断提升技术水平,积极推行医院围着病人转的多学科诊疗模式,对疑难重症进行多学科、综合性会诊,并不断使多学科诊疗模式更加科学、便捷、高效,为患者制订出最适合的诊疗方案,提高疑难重症救治水平,进一步提升群众的健

康获得感。

根据患者的需求,许昌市中心医院扩大多学科诊疗(MDT)团队覆盖面,组建了肺结节诊疗小组、消化道早癌防治小组、乳腺癌多学科诊疗小组等多个MDT团队,使肿瘤、疑难重症、多系统多器官疾病的救治更加规范。

该院还以卒中中心、胸痛中心整合神经内科、神经外科、心血管内科等多学科优质资源,依托创伤中心、危重孕产妇救治中心、危重儿童和新生儿救治中心等多学科协作中心,为群众提供优质、规范、高效、安全的诊疗服务。

同时,

许昌市中心医院提供常态化远程医疗服务,远程医疗信息系统对上与北京301医院、河南省人民医院、郑大一附院等医院对接,对下与全市22家二级以上医院、108个乡镇卫生院(社区卫生服务中心)、2551个乡村医疗机构对接,组建远程医疗专家团队进行常态化值守,并根据患者病情随时调派相关专业医生进行会诊。

远程医疗常态化的开展,使一些原本需要到外地大医院治疗的患者在家门口就可以享受到科学的治疗,减轻了群众的经济负担,方便了患者,取得了良好的社会效益。

人民至上 服务群众无止境

路纵千里终有尽,服务群众无止境。

始终坚持“人民至上”的理念,许昌市中心医院牢记“群众利益无小事,一枝一叶总关情”,凡是涉及人民群众切身利益和实际困难的事情,再小也不能含糊,再小也要竭尽全力去办好。这在“用血报销简化”“膳食服务科学化”“公共厕所洁净化”等方面体现得淋漓尽致。

就连在厕所这个“难登大雅之堂”的地方,许昌市中心医院都做出了许多“文章”。

该院积极推进“公共厕所洁净化”,安排工作人员每天定时对厕所进行清洁,严格控制厕所内的湿度、温度,并定时监测,保证做到“干净,无任何异味”。

服务群众无止境,一方面体现在“群众的事,再小也要当成大事”;另一方面体现在时刻从群众的角度考虑问题,持续改善服务,不断满足群众需求。

医技区域相对独立、集中又与各功能区域相融合的情况下,超声、心电图、脑电图等检查设备进入病区,进一步方便住院患者检查;

在门诊综合服务台放置有轮椅、平车的情况下,在医院南门口、负一楼、负二楼也放置轮椅、平车等,让行动不便的患者入院便可使用;

不断完善院内标识、指示、引导牌;增加院内摆渡车数量,免费乘坐、招手即停,让患者少跑路;

……

类似的举措不胜枚举。在许昌市中心医院,服务群众没有最好,只有更好。该院急群众之所急、想群众之所想、忧群众之所忧,准确把握群众的需求,主动倾听群众的呼声,能更好地为人民群众服务。

提升医疗服务,改善患者就医体验,医疗机构有做不尽的“文章”。为此,许昌市中心医院将持续完善信息化建设,深入推进“智慧医院”建设,使网上预约精确到几分钟内,使患者几乎不排队,上线电子导引、电子地图,进一步促进医院管理精细化、患者服务精细化、就诊便捷化;进一步加强学科建设,提升整体医疗服务水平,设立名医馆,邀请上海、北京、郑州等地知名专家定期坐诊,并通过远程医疗中心与上级医院专家开展远程教学、远程查房、远程手术护航与示教、远程会诊等,让群众不出许昌就能享受到国家级诊疗服务;进一步强化膳食管理、营养管理、心理管理,为群众提供全方位、全生命周期的健康管理服务。

政之所兴,在顺民心;民心所向,政之所行。秉承着不变的为民初心,许昌市中心医院永远在为群众服务的道路上前进着,前进的道路也必将越来越宽广。

本版图片由许昌市中心医院提供

