

【高质量发展】

“润心”服务 提升患者就医获得感

——辽宁省健康产业集团抚矿总医院高质量发展纪实

□本报记者 邹欣芮
通讯员 姚晶

近年来,辽宁省健康产业集团抚矿总医院(以下简称“辽健集团抚矿总医院”)通过建立“润心”服务体系,让患者就医更加放心、舒心,医院面貌焕然一新。

完善服务细节,优化服务流程,提升患者就医获得感,是医疗机构致力实现的目标,是“以患者为中心”服务宗旨的生动体现,辽健集团抚矿总医院积极开展相关实践。

顶层设计
健全体系

优化服务流程,提高服务品质,提升就医体验,是辽健集团抚矿总医院建设“润心”服务体系的出发点和落脚点。

2021年2月,华润健康集团制定并下发《华润健康患者服务体系三年行动计划(2021—2023年)》。按照集团的总体思路和战略部署,辽健集团抚矿总医院积极行动,开展“润心”患者服务体系建设。同年3月12日,辽健集团抚矿总医院成立“润心”患者服务体系建设委员会,主任委员由党委书记、院长朱瑞武担任,副主任委员由班子成员担任,职

能部室部长、大科主任、基层医院院长任委员,“润心”患者服务体系建设委员会办公室设在门诊部。委员会制定了《“润心”患者服务体系工作实施方案》,涵盖“院前预约—门诊—检查—住院—出院—随访”全流程共85项建设指标。

建立“润心”患者服务体系,从转变服务观念开始,让服务意识真正“入脑入心”。基于此,一场全方位、全流程覆盖、全员参与的“找差距、再提高”大讨论开始了。

去年3月,“润心”患者服务“找差距、再提高”大讨论全面启动,全院各科室及基层医院积极响应,从医护人员岗位履职、改善服务等方面找差距,让“以患者为中心”的服务理念深植每一位医护人员的内心,让“润心”服务变成一种自发自觉的工作习惯。

一站式服务
一科一特色

建立“润心”患者服务体系,关键是要做到知行合一。

在优化服务的过程中,辽健集团抚矿总医院全体员工身体力行。医院各科室“因材施教”,推出各具特色的人性化暖心举措,为患者提供“润心”服务。

医院领导带领相关人员,在每个工作日上午轮流排班到门诊进行导诊、导医工作,门诊各临床科室护士在



医院设立一站式“润心”患者服务中心

门诊各楼层挂号收款处为患者提供分诊服务。

医院成立一站式“润心”患者服务中心,将办理入院、续交住院押金、医学证明审核登记及盖章、门诊患者退费退药等业务整合办理,真正做到了一站式服务。

医院改造门诊大厅,增加了自助服务设施;改建急诊急救中心,满足更

多急危重症患者的救治需求;拓展便民服务内容,增加为孤寡老人、无陪护

患者陪护等多项服务项目;在血液透析室、内镜中心等处增设患者专用缴费窗口,极大方便患者挂号缴费;增加日间核酸检测结果出具频次,简化夜间自愿核酸检测流程……医院全力以赴,提升患者就医体验。

医院“一科一特色”的服务举措接

地气、暖人心。

医院内科学系统各病房开展健康小课堂,对患者及家属进行疾病相关知识宣教;普外、胸外科等科室设立“许愿墙”,患者将自己的意愿写在墙上,科室管理员每日收集信息,聆听患者声音;妇科将门诊盆底康复治疗延伸到病房,主动为宝妈提供专业服务;口腔科为长发患者提供头套固定头发,避

免牙钻产生的气流将患者的头发卷入机器内,通过小举措保障大安全;采血室为空腹采血患者提供糖水和糖果,防止患者发生低血糖;后勤保障部购置可清洗的毯、褥、枕头,为患者提供清洁舒适的住院环境……

2021年11月初,医院成立由门诊部、各职能部室、各临床科室负责人组成的“门诊即拍即改工作群”。医护人员在日常工作中发现影响患者就医的堵点问题时,用手机即时拍照发至工作群中,相关科室负责人看到后立即解决问题,减少了之前电话沟通、协调解决的烦琐程序,受到了患者和医护人员的一致好评。

实践证明,辽健集团抚矿总医院“润心”患者服务体系建设过程是一场全方位覆盖、全员参与的流程再造、服务提升过程,是一项由内而外的“上新”工程。

“润心”服务
让患者满意

“润心”患者服务体系建设的宗旨就是用医护人员的爱心、诚信和匠心,换来患者的放心、信心和舒心,塑造医院高质量发展的崭新形象。

一年来,医院形成了架构合理、全员参与、服务规范、持续推进、患者满意的“润心”服务体系,提高了医务人员的服务意识,规范了医务人员的服务行为,建立了方便快捷的服务流程。医院通过设置导诊咨询台、绿色通道、健康宣教系统等,为患者提供方便、快捷、高效的人性化服务,患者普遍反映:“来辽健集团抚矿总医院看病更舒心、更放心了。”

2021年,众多荣誉见证了辽健集团抚矿总医院走过的不凡历程。医院被推选为全国“改善医疗服务示范医院”,被抚顺市卫生健康委授予“预约诊疗工作示范单位”……

提升患者就医获得感永无止境。提供“润心”服务,辽健集团抚矿总医院人永远在路上。

【高质量发展】

辽宁省本溪市中心医院：
全力建设便民惠民智慧医院□本报记者 邹欣芮
特约记者 张威
通讯员 潘祖诚

作为一家地市级公立医院,辽宁省本溪市中心医院早在20世纪90年代末就提出用信息化手段完善医疗服务的构想,并在东北地区率先出具电子处方。

2017年,该院更是将“信息化便民惠民”列入自身发展战略,以期早日实现“建设百姓信赖、员工幸福、业界认可、省内一流的区域医疗中心”的发展愿景。

以“电子病历”提档升级为核心,推进“智慧医疗”建设

2013年,该院就正式启动了结构化电子病历系统建设工作,并在病房中开展了“移动医疗”和“移动护理”服务。但在随后的几年时间里,限于软硬件方面均不成熟,始终无法彻底解决诸如病历书写不完整、重复率高、数据质量低等问题。

2017年,该院引入了专业电子病历管理软件,并建立起病历质控管理规范及管理流程。

执行过程中,医院持续优化临床模板和质控元素,迭代软件功能,才逐步解决了一直以来面临的一系列问题,使电子病历在实际应用中展现出了“智慧”的一面,在医务管理改革中迈出了坚实的一步。

以优化患者就医体验为根本,推进“智慧服务”建设

近年来,医院围绕提升患者就医体验,不断推进“智慧服务”建设。

2020年年初,新冠肺炎疫情突如其来。为方便患者就医,该院升级了智慧医疗服务。得益于前期的充分准备,短短3个月内,该院便一次性上线了预约挂号、诊间支付、报告查询、缴纳住院预交金等功能,为患者开辟了线上医疗服务入口,有效减少了院内排队、聚集现象。

随后,该院快速完成核心业务系统网络安全等级保护测评工作,并在当年12月获得了《互联网医院执业许可证》,正式面向辽东地区提供线上互联网诊疗服务。

值得一提的是,该院安排线上坐



医院成立互联网医院

诊的医生都是具有副高级职称以上的医疗专家,为区域百姓健康保驾护航。

在务实的“中心人”看来,智慧服务的根本目的就是提高效率和质量。

而实现这个目的,不仅线上要有创新、有突破,线下同样大有可为。2021年,该院以做大、做强、做精门诊服务为突破口,以流程再造、服务升级、环境改造为主要抓手,投资近400万元,对门诊部分诊区、急诊大厅进行了重新设计装修;投入200余万元购买了30余台大屏幕智能自助机,对挂号、缴费等自助服务设备进行了更新换代。可以说,“中心人”把“以患者为本”的理念体现到了方方面面。

以数字化信息化为载体,推进“智慧管理”建设

早在2019年年初,医院就正式提出了院内“数字管理”概念,进一步明确了信息数据的重要作用,并将其作为推进医院运营管理可持续发展的的重要手段,不断提升自身数据采集、加工、应用和展示的能力。

2020年7月,敏于行的“中心人”就搭建完成了以医院信息集成平台为基础的运营管理数据中心,用以采集、汇聚 HIS、EMR、HRP、OA 等各类平台的数据,并以各级管理部门数据分析

需求为导向,借助先进信息技术,建立起面向院长、副院长、科主任的三级运营决策分析系统,使各级管理人员都可以灵活、便捷地掌握各类运营情况。

此后,该院又以运营管理数据中心为基础,建立起绩效考核管理平台,实时掌握国家各项指标在院内的完成情况,并以此为依据,及时对相关业务进行优化调整。

去年,为了更好地进行医保支付改革,该院再次引入 DRG 管理系统,一举实现了对数据监控、成本管控、病种优化等多项工作的实时监控、操作。

“信息化建设必须由‘一把手’亲自抓、负总责。”在明确了“以患者服务为核心、以测评标准为指导、以便民惠民为目标”的医院“十四五”信息化发展思路后,该院迅速成立了智慧医院建设工作领导小组,并相继成立了若干个推进协助组,在强化信息化管理、组织机构建设、优化相关人才队伍结构、加强对信息中心人员的信息化知识和技能培训等方面“多点开花”,持续发力,有序推进了相关工作。

医生围着患者转,流程设计围着百姓需求转。如今,行走在公立医院高质量发展道路上的本溪市中心医院还在持续优化着线上、线下服务流程,不断强化医疗服务质量监管,致力于用更好的环境和更优质的服务,为患者提供更方便、更快捷的就诊体验。

【党建引领】

辽宁省北票市中心医院：
高质量党建引领医院高质量发展

医院外景

□通讯员 崔颖
本报记者 邹欣芮

2021年,辽宁省北票市中心医院工作亮点频出,主要体现在十大方面。

党建引领凝心聚智,推进医院高质量发展 医院扎实开展党史学习教育,进行党史宣讲,通过组织100名医护人员参加全市主题大合唱展演和职工《学党史感党恩·心向党川州红》歌曲朗诵大赛,参观朝阳尚志红色教育基地、北票博物馆,参加“红医精神代代传——新长征再出发”主题活动等,为全面开展党史学习教育奠定基础。

做好常态化疫情防控,弘扬伟大抗疫精神 医院对全院人员进行了一系列新冠肺炎疫情防控培训;在两院区设置48个卡口;在北票市台吉镇建设面积达4400平方米、设置50张床位的感染楼;建成大规模核酸检测实验室,并实行24小时核酸检测,12小时内出具检测报告;临时接种点完成9100支疫苗接种任务。

学科建设稳步发展,助推服务能力大幅提升 医院坚持以“五大中心”建设引领学科发展,胸痛中心通过“国家胸痛中心”复审,并和北票地区乡镇医院建立急性胸痛区域救

治联盟;卒中中心建设成绩骄人,2021年,被国家卫生健康委授予国家“高级卒中中心”;心衰中心通过“中国心衰中心”认证;标准版房颤中心建设走在全国县域医院前列;高血压中心达标授牌;申报成立“临床药物试验基地”,并通过评审认证;心脏康复中心建设方兴未艾;门诊特色治疗项目、专科特色门诊建设持续推进。

强化医院管理,向创建三级甲等医院目标冲刺 为实现既定的“三级甲等医院”创建目标,进一步明确“发展中医特色,走中医发展之路”的思路,医院持续推进医疗质量管理工作。医院在临床科室开展早交接班查房和三级医师查房。医院完成临床、医技科室一级质控,基本建立了医院三级质量管理体系。

新技术、新项目蓬勃开展,学术活动精彩纷呈 医院引进新技术、新项目,开展了超声引导下甲状腺结节射频消融术、胸腔镜下纵膈肿瘤切除术等20多项手术或技术应用。此外,医院还开通了与中国医学科学院北京协和医院等知名医院的远程医疗影像会诊业务,有效缓解了患者“看病难”。

增强护理服务内涵建设,打造特色优质护理服务 医院认真落实三级护理质量管理体系,开展电子护理病历展评、护理培训、护理安全管

理,加强重点环节风险和护理不良事件管理,运用“品管圈”解决护理工作中存在的问题。2021年,医院共有3个科室参加辽宁省品管圈大赛,并获优秀奖。

创新机制,切实加大对不合理检查、不合理用药、不合理收费等现象的审核和处罚力度 医院相关部门凝心聚力,攻坚克难,完成了诊疗项目新增、维护等工作;加强医疗保险的院内管理工作,重点打击医疗保险欺诈骗保等行为,切实加大对不合理检查、不合理用药、不合理收费等现象的审核和处罚力度。

全面进入数字医疗时代,OA办公系统再升级 医院完成 HIS 系统数据的改造,为医保患者做好跨年周转工作;优化 PACS 影像系统传输图片的速度,并为 3.0 核磁共振工作站更换优质硬盘;通过改造 HIS 系统,优化患者核酸采集、缴费流程,减少其排队等候时间,为疫情防控助力;搭建医保控费系统平台;完善 OA 办公管理系统硬件、软件环境搭建,让医院管理更加科学化、精细化;打造智慧医院,成为朝阳地区首家互联网医院。

以文化人,持续加强医院文化建设 医院坚持“文化制胜、引领未来”的医院文化建设指导理念。2021年“七一”前夕,医院领导干部慰问了101岁的医院离休老干部王国泰,为老人颁发了“光荣在党50年”纪念章,还送去医院编辑的《德耀北票川州颂 白衣执甲群英谱》纪念册及医院文化手册等宣传品。医院深耕医学人文,献礼健康中国。2021年11月10日,医院院长张腾云走进辽宁卫视,参加大型访谈节目,进一步展示了医院日益提高的医疗服务水平,引发了强烈的社会反响。

加强医共体建设,中西医结合发展初具规模 2021年,医院和北票市中心医院两院区完成了整合,充分体现了“以人民健康为中心”的指导思想,形成了资源融合、学科一体、共同发展、“一院多区”的发展格局,最大限度地实现了医疗资源共享,节省了人力成本和设备成本,初步探索出一条中西医结合、共同发展的创新之路,推动医院整体工作阔步走进充满希望的新天地。

春天已经到来。北票市中心医院全体职工正昂首走在推进公立医院高质量发展的康庄大道上。

本专版由辽宁省卫生健康委主办
图片由各医院分别提供