

内蒙古自治区乌海市人民医院：

## 打造人民满意的现代化公立医院

乌海市人民医院坐落于内蒙古自治区西部黄河之滨，医院成立于1986年，经过近40年的艰苦奋斗和辛勤努力，发展成为集医疗、科研、教学、预防保健为一体的综合性三级甲等医院。

医院始终践行以人民为中心的发展理念，致力于从规模扩张转向提质增效，从粗放管理转向精细化管理，从注重物质要素转向更加注重人才技术要素，实现更具活力、更高效率、更可持续、更为安全的高质量发展，为人民群众提供全方位、全周期、高质量的卫生健康服务，打造让党放心、人民满意的现代化公立医院样本。

## 探索质量管理模式 持续提升服务水平

完善质量管理组织体系，实现质量管理工作常态化。乌海市人民医院将提升医疗服务质量作为首要任务，不断完善医院质量管理组织体系。医院建立了质量管理委员会、质量考核组、科室质控小组及全体人员自我管控的四级质量管理组织体系，推进质量管理工作常态化。同时，医院还形成质量管理例会机制，由相关人员定期分析全面质量管理中发现的问题，提出改进措施，布置下一阶段质量管理工作要点，总结前次例会问题解决情况，并对落实效果不明显的问题进行跟踪改进。

建立质量安全指标监测体系，实现量化改进。乌海市人民医院结合三级公立医院绩效考核指标体系、医疗质量安全改进目



医院外景

标、医院分级管理标准等内容，进一步完善医院质量指标监测体系，梳理明确医疗、护理、院感、药事、医学工程、财务物价、质控等多部门质量监测指标，把监测指标按照监测时限分为多个层次，并进一步强化对指标的分析、评价，实现量化管控，让监测指标真正服务于管理。

运用质量管理工具，实现重点项目优先改进。乌海市人民医院根据国家卫生健康委印发的《2024年国家医疗质量安全改进目标》及各专业质控工作改进目标，对相关任务进行分解，并结合科室在管理、质量安全等方面存在的突出问题确定了科室年度质量安全改进目标。各科室按照PDCA循环管理方法推进工作。医院质控办定期对各科室改进情况进行督促检查，并在年终组织成果汇报。各医技科室党支部以问题为导向，将党建与业务工作深度融合，在支部内开展PDCA管理工具运用成效评比活动，开创了质量管理工具运用新局面。

强化环节质量管理，组织召开科室质量分析会。为提升医院环节质量管理水平，有效推进质量管理工作持续改进，乌海市人民医院质控办每月会组织各质量考核组参加科室质量分析会，明确科室质量管理中存在的突出问题，制定改进措施，通过填写质量反馈表的方式督促解决相关问题，并在每次会

议后形成质量管理会议纪要。

## 疏通服务流程堵点 让医疗服务更高效

优化预约就诊和医保支付服务。乌海市人民医院开通了现场预约、电话预约、自助机预约、微信公众号预约4种方式，方便患者预约就诊。医院将预约就诊时段精确至30分钟，进一步提升精细化管理水平，满足患者不同时段就诊需求。到乌海市人民医院就诊的患者，如没带医保卡，可在手机端调出个人医保电子凭证进行绑定，绑定后即可通过扫码挂号、缴费等操作。患者在自助机完成扫码挂号后，可持挂号单直接到诊室就诊；医生接诊后，通过扫码完成扣费，并可实现医保直接结算。医院开通医保门诊统筹服务，并优化经办流程，实现患者就诊时自付部分由医保账户直接支付，减轻了患者的经济负担。

应用“互联网+”技术，提供覆盖线上线下的医疗服务。患者可在乌海市人民医院微信公众号互联网医院进行预约挂号。医院将医生简介、擅长领域、余量、排班情况等均在互联网医院上，并提供了科室名称、医生姓名两种检索查询方式，方便患者查询。2023年，乌海市人民医院共完

成网络预约挂号超14万人次，为2487位患者提供互联网在线诊疗服务。乌海市人民医院的互联网医院可利用人工智能技术进行分诊和导诊，患者在智能分诊画面输入文字或通过语音交流描述症状，智能导诊系统就能根据患者症状匹配相关科室，并推荐专业方向最相符的医生。患者可通过互联网医院进行线上问诊，由医生开具辅助检查（B超、CT、心电图等）预约单，并能根据医嘱在互联网医院选择在药房取药或药品配送到家服务。患者还能在互联网医院申请绑定预设的第三方血压计、血糖仪等健康设备，绑定完成后，相关设备会自动将患者检测体征数据上传到平台。互联网医院还可提供自助轮椅租赁服务，患者用微信扫码就能使用，免去了到诊后通过扫码完成扣费、登记的复杂步骤。依托信息化建设，医院实现了无障碍检查报告服务，将原来只有工作时间才能取病理、超声门诊检查报告，变成全天24小时可取。院内增设了25台自助检验检查设备和7台影像多功能自助取片机，患者在院内多个区域都可便捷地扫码取片和报告。

推进信息化建设，开通多种支付方式。如今，患者在乌海市人民医院内可通过银联、支付宝、微信支付等多种方式完成支付，并可实时查询充值记录。医院在门诊各个区域设置了多

个多功能付费终端，同样支持多种第三方支付支付方式，方便患者及时完成各种费用结算。目前，院内已有12个病区为住院患者开通了床旁结算服务，将收费结算环节前移到病区，患者出院时可直接在病区完成费用结算，不必再往返住院处。在医技检查环节中，患者可直接在工作站进行超声等检查预约，用手机扫码进行医保支付。医院在门诊各收费窗口还设置医保多功能终端，医保患者可以通过刷脸或刷电子医保卡的方式快速完成结算。需要进行在线退费的患者在手机端即可完成退费，也可查询退费单据，可退费单据明细、可退费金额等信息。

如今，患者到医院就医仅凭一部手机和一个医保码就能享受到众多医疗服务项目，挂号、预约检查、取药等业务的结算过程更可实现全程“零接触”，真正做到了“让信息多跑路，让群众少跑腿”。

## 打破服务时空局限 切实方便患者就医

推动实施多学科联合诊疗制度，开设多学科联合诊疗门诊。近年来，乌海市人民医院增设肺结节、肿瘤标志物异常、糖尿病足、消化道肿瘤4个多学科联合诊疗门诊，由多学科专家团队为相关疾病患者提供全方位、专业化、个性化的“一站式”诊疗服务，并将多学科联合诊疗确定为医院制度，使患者不必频繁奔波于不同专科就诊，最大程度方便患者就医。

增设夜间门诊，降低日间门诊手术患者自付费用。乌海市人民医院为满足上班族及学生患者的夜间就诊需求，在部分科室开设夜间门诊，儿科门诊还实现了24小时开诊。同时，为方便需进行日间手术的患者，医院取消了日间手术住院门槛费，大幅降低了患者的自付费用。

开展远程医疗服务，提升优质医疗服务可及性。乌海市人民医院积极与北京协和医院远程医疗中心、内蒙古自治区远程医疗服务中心建立合作关系，打破医疗技术的空间壁垒。依托远程医疗服务的开展，患者既省去了外出诊疗的繁琐过程，又能及时得到知名医疗机构专家的诊断。

## 从细微之处下功夫 彰显医院人文关怀

设置“一站式”综合服务中心，现场满足患者紧急需求。乌海市人民医院在一楼大厅打造了“一站式”综合服务中心，可提供咨询接待、导诊分诊、医联体转诊、检验检查预约、票据打印、医保咨询、失物招领、资料复印、医务社工志愿服务、便民服务等，投诉建议受理等多项服务。

关心关爱需要帮助的患者群体。乌海市人民医院为老年人、儿童、残疾人、孕产妇等特殊群体建设了无障碍通道，提供导诊、陪诊、优先就诊及陪检等专项服务，配备了轮椅、平车、母婴室、尿布台等便民设施，方便患者就医。医院还积极开展助老服务，在收费窗口及导诊台设立70岁及以上老年人优先窗口，为老年人保留人工预约挂号窗口，并专门提供了老花镜、放大镜等用具，满足

老年患者需求。

优化院内导视系统、无障碍设施，方便患者快速就医。乌海市人民医院在门诊大厅东侧设置电子宣传大屏幕，展示医院的各项医疗新技术、重点科室、先进典型事迹等内容；实时更新区域展示医生门诊出诊情况、外聘专家的专业、专长等信息。同时，医院在各候诊大厅设置信息宣传服务屏，实时播放各项就诊服务流程、医疗服务信息、患者须知等内容，方便患者快速获取医院各类信息。在完善无障碍设施方面，医院在门诊大厅入口西侧设置老年人上下车临时停车区域；在医院门诊大厅入口东侧和医院北门外科综合楼入口处设置无障碍助力车专用停车位，并安排专门的人员帮助残障患者停车、就近入院。

规范医务人员行为，让服务有规可依。医院重新修订《乌海市人民医院医疗行业人员着装及礼仪行为规范》，进一步引导院内医务人员为患者提供文明服务。医院将对门诊导医、挂号、缴费、医保、药房、检验、影像接诊、健康体检中心、发热门诊、急诊科等岗位工作人员的行为礼仪规范要求及标准化服务流程图一并上墙，方便患者对服务进行监督。相关部门负责人还会不定期在院内开展仪容仪表、服务行为规范督查。医院在官方网站、医院大厅的显著位置公示了医院承诺书、医生服务承诺书和护理人员服务承诺书，接受群众监督。

为确保服务提质增效，医院党委书记还带头以普通患者身份体验就医全流程，通过“自己走”，亲身体会自助挂号、诊室就诊、预约检查、缴费、取药等环节的服务，了解患者具体需求，查找服务环节中存在的不足和问题。

## 组建多个诊疗中心 精准满足患者需求

乌海市人民医院依托此前建设胸痛中心、卒中中心、创伤中心的经验又建设了乌海市心脏介入诊疗中心、心脏外科诊疗中心、运动医学诊疗中心、脊柱外科诊疗中心和恶性肿瘤放疗化疗诊疗中心。在建设心脏介入诊疗中心过程中，医院以心血管内科为主要牵头科室，与周边十余家医院建立了胸痛中心区域协同救治网络，显著提升了乌海市的急性心肌梗死患者综合处置能力，有效降低了心血管疾病的致残致死率。医院以胸心外科为主要牵头科室建设心脏外科诊疗中心，开展经左胸小切口微创搭桥术、经导管主动脉瓣置换术(TAVR)等微创手术，有效提升心血管疾病的诊疗效果和预后水平，降低了心血管病死亡率和致残率。医院以运动医学科为主要牵头科室建设运动医学诊疗中心，发力提高发病率及外转率较高的骨关节疾病诊治水平，建设运动医学康复亚专业，围绕运动医学技术带头人及核心专家打造亚专业专家团队。该运动医学诊疗中心在应用反向全肩关节置换、关节镜辅助下胫骨高位截骨、膝关节单髁置换等手术中已形成自身特色优势。医院以骨科主要牵头科室建设脊柱外科诊疗中心，以提高脊柱医疗技术服务能力为重点，贯彻脊柱微创手术理念，扩大脊柱外科疾病诊治范围，不断提升处理脊柱常见病、疑难及复杂病例的能力，并推动脊柱医疗技术、诊疗模式、管理方法创新。医院以肿瘤科及放疗综合病房为主要牵头科室建设恶性肿瘤放疗化疗诊疗中心，实施肿瘤放疗综合治疗，为患者设计科学的个体化综合序贯治疗方案，有效提高患者生存质量，减轻患者外转就医负担。

乌海市人民医院相关负责人表示，医院始终把提升医疗质量水平和疑难重症患者诊疗水平作为医院发展的第一要务，以“内外科化、外科微创化、发展高新技术”为工作重心，以病例组合指数(CMI)、四级手术占比作为科室绩效考核的重要依据。2018年至2023年间，医院出院患者手术、微创手术、四级手术数量均持续上升；I类切口手术部位感染率、抗菌药物使用强度逐年降低；低风险组病例死亡率持续保持在低位。医院还整合优势学科，打造了多学科诊疗体系，在高质量发展的道路上迈出了坚定步伐。下一步，乌海市人民医院将继续探索流程更科学、模式更连续、服务更高效、环境更舒适、态度更体贴的现代化医疗服务新模式，切实提高医疗服务质量，持续提升患者就医体验，以温馨、热忱、高效的医疗服务为人民群众生命健康保驾护航。

(荆蓓 诺敏 马瑛)

图片由乌海市人民医院提供



乌海市人民医院手术团队为患者进行手术



乌海市人民医院自助挂号机投入使用



乌海市人民医院胸心外科成功为患者实施经导管主动脉瓣置换术