

医院风景线

医院动态

“智慧”服务让医疗更贴心

北京朝阳医院
开放周六无痛胃肠镜检查

本报讯 (记者吴倩 通讯员白莎琳)1月13日,首都医科大学附属北京朝阳医院开放周六全天无痛胃肠镜检查项目。该院消化内科副主任刘心娟介绍,当天开放预约包括无痛胃肠镜和肠镜在内的10套次检查服务,未来将根据患者需求,进一步优化资源,缩短患者预约检查等待时间。

据了解,北京朝阳医院消化内科年接诊门诊患者量为19万余人次;消化内镜诊疗量超过5万例次,其中无痛胃肠镜检查约占60%。“从以往数据来看,患者预约无痛胃肠镜检查后需要等待5个月左右。”该院副院长刘力戈表示,为进一步改善医疗服务,提高诊疗效率,朝阳医院消化内科内镜中心与麻醉科积极开展周末诊疗服务,并设立党员先锋岗和青年突击队。

南阳医疗机构
开展食疗药膳服务

本报讯 (记者李季 特约记者崔松涛)近日,河南省南阳市中医药发展局联合南阳市卫生健康委共同印发《关于做好食疗药膳服务的通知》,安排各级医疗机构开展食疗药膳推广工作。

《通知》要求,南阳市各级中医医院发挥中医药特色优势,结合医院营养餐厅现状,因地制宜,设立中医药膳坊,设置独立食疗药膳窗口,公示相关功效和价格;根据患者健康状况、所患疾病等,开展合理食疗药膳服务,为不同人群提供营养药膳及配餐膳食;中医师在家庭签约服务过程中,将食疗药膳服务融入居民健康管理,根据居民情况制定健康科普、食疗药膳指导方案,促进居民养成健康生活方式、行为习惯。

《通知》印发后,南阳市各医疗机构快速行动,纷纷开展食疗药膳服务。南阳市中医院独山院区营养餐厅设立单独的药膳档口,为患者制作药膳炖品。张仲景医院推出仲景中药奶茶及药食同源类食品,深受年轻人欢迎。南阳市第二人民医院研制的补气桃酥饼干、助睡眠曲奇饼干、党参补气糕等多种糕点类药膳,即将批量生产。

□ 通讯员 胥林花
特约记者 程守勤

一号难求的大专家利用各种间隙进行“云”义诊;启动智能预约系统,让检查时间“不冲突”;为了患者“少抽一管血”,实施技术革新……江苏省肿瘤医院(南京医科大学附属肿瘤医院)针对肿瘤患者就医中的堵点难点,充分利用信息化手段,实现“让数据多跑路,让患者少跑腿”。近日,记者走进江苏省肿瘤医院进行实地探访。

“云”义诊,为患者解忧

肿瘤患者手术、化疗、放疗回家后出现不适怎么办?自己吃的食物和医生开的药有没有冲突?怎么做运动合适?天冷了要注意什么?这些医生眼

里的小问题”在群众心里都是大麻烦。为此,江苏省肿瘤医院开展免费咨询月活动,安排医生在线解答咨询,众多平时一号难求的专家也纷纷上线,解决患者及其家属提出的问题。

“医生可以根据自己的情况决定何时参加互联网咨询。前天我有3台手术,就没有安排线上咨询。昨天和今天没有手术,我都给自己安排了线上咨询。市民也可以根据自己的时间选择不同的医生。”该院胸外科主任医师邱宁雷说,“医生利用自己的碎片化时间帮患者远程解决问题后,大部分患者就不用专程来医院了。对于其中一些病情严重的患者,我们会要求他们来医院面诊。”

“专家门诊一周只有1~2次,而且很难挂上号。开通线上咨询真是太方便了,每天都有不同的专家上线回答问题,免去了来回奔波,而且还不需要挂号费,这样的服务真暖心!”一名患者深有感触地说。

线上改约,检查时间“我来定”

肿瘤患者大多需要做多项检查,患者缴费后,医院智能预约系统会按照最早时间生成各项检查的预约时间段,但未必是患者最合适的时间,患者及其家属往往需要跑不同的检查地点改时间。“为了让患者少跑腿,我们联合信息处开发线上自助修改预约小程序,依托医技检查预约信息平台,完成医院信息系统与医技检查系统的无缝对接,实现‘一站式预约、信息化分配、科学性检查’的服务功能。”该院财务处处长季花介绍,和预约挂号一样,进入程序后会看到各检查科室的空闲时间段,患者及其家属可以根据自己的时间,选择相对集中的一个时间段预约检查。

据介绍,此次上线的自助改预约

系统涵盖超声、CT、核磁、心电图、X线检查、乳腺钼靶等检查项目,患者及其家属可以通过江苏省肿瘤医院微信公众号、院内门诊自助机更改检查时间。这项新举措不受区域地点限制,减少了患者及其家属的反复奔波,使他们充分享受到智慧医疗带来的便利。

合并同类项,让患者少抽血

江苏省肿瘤医院的智慧化不仅体现在信息系统的更新上,还渗入到医院的每一个服务环节。

化疗患者几乎每周都要抽血,有的一次要抽好几管血。为了能让患者少抽血,该院检验科主任严枫带领团队实施技术革新,打破“一个机器一管血”的惯例,提出“合并同类项”的办法,采取“信息化+人工操作”方式,让患者少抽血。

看似简单的“少抽几管血”,对于医护人员来说,可“费事”了。严枫说,一来增加了采血、检测、复核等环节的工作程序;二来也增加了医疗安全隐忧。为此,检验科引进标本分拣机,通过信息化手段,合并同种标本类型的项目,抽血时并成一管血,减少患者抽血的管数和抽血量;在检验时,由工作人员将同一管血分送到不同的机器。

据介绍,为避免人工操作出现误差,防止不同机器检验的污染等问题,检验科制定标准化操作规程,对员工进行培训,确保相同类型的并管标本按流程、分步骤,有序完成检测。

“实施并管后,基本上实现了检验项目增加,抽血量不增加,有的患者一次可以少抽2~3管血。”严枫说。

江苏省肿瘤医院副院长周国仁介绍,该院通过为医疗服务插上“智慧”的翅膀,让医疗服务更便捷、更高效、更具人文关怀。

派高血压、糖尿病、肝炎以及结核病防治团队,到各分院“组团式、脱岗式”开展传帮带,同时组织分院业务骨干到总院进修。

东方市医疗集团总医院结合该市基层常见病种,制定市、镇、村三级医疗卫生机构诊疗病种目录和分级诊疗目录,市级医疗机构与乡镇卫生院建设联合门诊、联合病房15家,安排61名专业技术人员以医疗队形式驻点各集团分院,形成“基层首诊、双向转诊、急慢分治、上下联动”的分级诊疗模式。

此外,为避免药品短缺影响基层诊疗,东方市医疗集团统一药品目录,覆盖全市政府办基层医疗卫生机构,满足了长期处方、联合门诊、联合病房以及下沉医师的临床用药需求,解决了基层患者用药难题。

海南东方:“要素组合”下沉医疗资源

□ 特约记者 刘泽林

“相较于以往以人才为主的医疗资源下沉,我们更多考虑通过资源要素组合下沉,推进全市医疗卫生机构均衡发展,实现全市医疗卫生机构管理一体化、医疗质量同质化和医疗技术专业化。”1月9日,在接受海南省卫生健康委组织的媒体记者走基

层采访时,东方市人民医院院长牛惠燕说。

东方市位于海南岛西南部,常住人口44.45万人。2021年6月,该市整合7家市级和15个乡镇医疗卫生机构成立市医疗健康集团,以东方市人民医院为集团总院,并委托上海市东方医院运营管理。2022年11月,该市被确定为全国基层卫生健康综合试验区。为实现市、县、乡医

服务同质化,提升基层医疗服务水平,该市以“要素组合”推进医疗资源下沉。

据介绍,东方市医疗集团总院一个科室帮扶一个分院,搭建检验、影像、心电图诊断、消毒供应、临床远程会诊等共享中心,激活医共体发展活力,对患者实行全方位、全流程管理。如今,由海南省卫生健康委建设的5G网络系统已全面覆盖东方市15个乡镇卫生

院和162家村卫生室,形成心电图检查一张网,从镇卫生院、村卫生室采集的心电图上传至总院后,总院10分钟内就可出具诊断报告并回传诊断结果。2023年迄今,医疗集团总院向基层发出心电图诊断报告1054份,其中阳性97份。

牛惠燕介绍,东方市医疗集团建立人才“上挂下沉”工作机制,由总院选派业务骨干到分院任业务副院长,选

山西省高平市医疗集团:

以品牌新优势推动高质量发展

近年来,山西省高平市医疗集团(以下简称集团)始终将“以人民健康为中心”的发展理念贯穿于工作全过程,持续夯实“服务、质量、技术”三大优势,聚焦改善群众看病就医感受、提升医疗服务质量和医疗技术水平,将行之有效的措施固定化、制度化、规范化,进一步推动集团高质量发展。

一站式服务
提升医疗服务新温度

集团以改善群众就医体验为出发点和落脚点,努力在就诊环节上做“减法”,在服务保障上做“加法”,切实打造流程更顺畅、服务更高效的一站式服务模式,方便患者就医。

手机一站式线上就诊,让群众就医更便捷。“通过手机就能预约医护人员上门服务,这真是解决了行动不便患者急难愁盼的大问题。”秦女士激动地说。“网约护理”是高平市人民医院推出的一项便民举措,它通过“线上申请、线下服务”的方式,将护理工作从医疗机构延伸到患者家中。目前,患者们已可以通过“网约护理”获得经外周静脉穿刺中心静脉置管(PICC)导管维护、留置导尿、静脉采血、换药等21项医疗服务。群众只需在手机上选择所需医疗服务,进行预约并填写相关信息后,医院便会根据患者实际情况安排相应医护人员上门服务,患者足不出户,在家便可享受从预约到治疗的一站式服务。据统计,现已有177人通过手机进行预约享受了这项服务。此外,享受术前预约挂号、诊间缴费支付、诊后药品配送到家服务,对于在集团就诊的患者来说已属平常。

门诊一站式便民服务,让群众就医更暖心。医院门诊部设有一站式便民服务中心,它集导医问诊、志愿服务等功能于一体,可为就诊患者指明最便捷的就诊路径,可有效改善患者在院内“来回跑、走绕弯路”的情况。门诊大厅设有自助服务机、检验报告打印机,工作人员会为老年人或不熟悉就诊流程的患者,主动提供陪伴服务。院内部分科室也积极优化

就医流程,为门诊孕产妇提供抽血服务,为需进行PICC的患者优化门诊流程。医院还设有多学科门诊(会诊)和远程门诊,可有效降低患者的就医时间及经济成本。

医保一站式结算,让群众就医更省心。医院设立一站式医保结算服务窗口,着力解决住院患者出院结算流程复杂、耗时长等问题。医院创建微信工作群,各科室医护人员会将当日出院患者的信息发至工作群,由结账处人员上传该患者的费用明细,科室医护人员再告知患者到窗口办理结算,有效提高了结算质量和效率。此外,窗口还可直接一站式进行民政救助、优抚对象住院补助、大病保险等结算,避免了患者的来回奔波。院内部分病区也开通了一站式床旁结算,将办理出院结算相关手续由窗口前移至病区,患者不出病区即可完成出院结算,实现了“零跑路、零等待”。

三大专项行动
改进医疗质量新目标

2023年6月28日,集团制定印发《全面提升医疗质量行动清单》,细化93项目标任务;2023年9月22日,集团制定印发《手术质量安全提升行动清单》,细化36项目标任务;2023年10月20日,集团制定印发《患者安全专项行动清单》,细化33项目标任务。各清单明确了责任人、责任科室和任务完成时限,并明确集团每周、每月都会对清单完成情况进行检查,确保工作顺利开展。

“本周我科室在检查过程中发现问题……”这是高平市人民医院质量安全院周会的固定开场白。自三项质量专项行动开展以来,医院每周都会召开质量安全院周会,职能科室会就检查发现的重点质量问题进行总结分析,提出整改措施,持续跟踪整改情况,并形成长效机制。

2023年8月19日至2023年年底,医院共召开质量安全院周会14

次,医院病历及手术关键环节质量明显提升,麻精药品及输血管理等情况有明显改进。医院还会每月开展质量考核,每季度评选质量安全改进奖、院感防控优秀科室,每年制定质量持续改进实施方案,推动医疗质量持续改进。2023年以来,医院核心制度得到落实,患者安全管理、药品管理、院感管理等17项质量安全管理质量明显提升。

集团将病历书写质量与人才选拔、晋升、绩效等挂钩,组建病历质量检查组,每周进行病历检查。2023年7月至2023年年底,集团共检查病历3612份,缺陷病历占比下降1.5%,病历书写质量明显提高。集团还加强药品效期管理,相关人员定期到科室进行检查,并提醒医护人员及时更换。

同时,集团还制定印发《患者外购药品使用管理制度》(抗菌药物处方权限及药师调剂权限授权通知)等,规范药品管理,保证患者用药安全;加强手术室质量管理,制定《术前设备设施安全核查制度》,完善18项手术室院感防控流程;完善术前访视表、手术室交接等制度,手术质量安全水平获得明显提升。

二十项中心建设
构筑医疗技术新高地

集团以入选“千县工程”为抓手,推动二十项中心建设、急诊急救“五大中心”建设,并发力构建覆盖县、乡、村三级的医疗急救体系,为基层患者提供快速准确的诊疗服务。

2023年11月17日,中国胸痛中心总部发布公告显示,高平市人民医院胸痛中心成为山西省首家通过基层版标准认证的县医院。集团也以此为基础,积极推动构建以高平市人民医院为中心,基层卫生院为胸痛救治单元,村卫生室为胸痛救治点的胸痛救治体系,打通胸痛救治“最后一公里”。

为提升基层医疗服务能力,集团还为100个村卫生室配备了全科医生助理,助理包内含智能超声、心电



医院外景

检测仪,便携式生化分析仪,医生工作站终端等设备,村医可用其开展B超、心电图检查、24项血液检测和11项尿液检测等。集团搭建了联通村卫生室、基层卫生院、市人民医院及北京三甲医院的四级联通远程诊疗系统。村医入户为群众进行诊疗时,可将检验、检查报告实时上传至高平市人民医院远程会诊平台,并会收到相关专家的及时反馈,必要时还可与高平市人民医院、北京三甲医院专家进行“面对面”交流,真正把二级医院设备和三级医院专家诊疗服务送到百姓身边。截至目前,该村远程门诊已为400余人次“链接”到北京及高平市人民医院的专家,进行心电图检查500余人次,帮助进行转诊住院10余人次。

为提升高平市人民医院医疗技术水平,集团通过专家支援、柔性引进专家、远程会诊,成立中医名工工作室等方式,加强医院肿瘤科、中医科等薄弱学科力量。集团对照县域医疗服务能力提升基础标准和推荐标准,积极开展放疗、射频消融等新技术和新项目,让群众在本地就能得到高水平治疗。

慢病管理
打造健康服务新平台

集团专门设立了慢病管理中心,可为慢病患者提供买药、缴费、健康宣教等一站式服务;搭建慢病精细化管理平台,融合电子病历、公共卫生、妇幼保健等系统,实现数据的互联互通与共同管理。截至目前,集团已管理慢病患者67834人次,其中高血压患者59279人次,糖尿病患者13288人次,脑卒中患者5988人次,冠心病患者4348人次,慢性阻塞性肺炎患者66人次,慢性肾病患者15人次,肿瘤患者854人次,重点人群2772人次,高危人群3312人次。

“今天走进我们演播室的是肾脏内分泌科贺卫生主任,他会为我们讲解糖尿病相关知识。”为提升慢病患者健康素养,集团每周都会进行线上健康宣讲和线下巡回义诊。

“最近您血压高不高?”“有没有按时吃药?”为加强慢病患者日常管理,集

团会对其进行分类随访。住院患者出院后,市人民医院或基层卫生院医生也会对患者进行电话随访,对于病情稳定或症状较轻的患者,医生会将其交由慢病管理中心进行管理。集团将医疗服务随访与公共卫生服务随访相结合,由村医对一般患者每季度进行一次随访,对重点患者每月进行一次随访,对高危人群每半年进行一次随访。

2023年以来,慢病管理中心积极开展失能老人健康评估与健康服务工作,对其进行肺癌、结肠癌、宫颈癌、乳腺癌等免费筛查。同时,为提高慢病患者用药依从性,慢病管理中心会对部分糖尿病、不稳定心绞痛、急性脑梗死患者进行免费复诊,以强化慢病患者管理。

如今,高平市医疗集团“服务、质量、技术”三大品牌优势已逐渐凸显。下一步,集团将持续按照公立医院高质量发展“五新”要求,在担当作为中强化品牌优势,在践行宗旨中提升群众满意度,在真抓实干中推动高质量发展。(毕泽霞)

照片由高平市医疗集团提供