

“办一家有温度的医院,做一名有温度的医者”,这是四川省成都市第三人民医院党委班子确定的办院理念。

医院将“温度”二字作为核心词,将服务供给与服务需求贯穿融合,在实践中探索出一条科技赋能高质量发展的路径。

智慧预约,大数据优化下的分时段检查让患者告别“排长龙”;智能监测,可穿戴设备带来智能体验,让患者不必“五花大绑”,即能实现各项数据的实时采集;智慧随访,即使患者已经出院,依然可以享受到医院提供的延伸服务;智能翻译,让听障患者通过翻译设备帮助,及时顺畅就医……一系列便捷的服务方式,让患者享受到既有“力度”又有“温度”的医疗服务。

四川省成都市第三人民医院:

科技赋能 暖意融“蓉”



医院外景

信息技术的发展推动就医方式急速变化,这在成都市第三人民医院得到充分体现。从尚未踏入医院到出院回家,智慧医疗形成的闭环让患者持续感受到就医的便捷。

如果您尚不了解这个闭环,那么,让我们从院外到院内进行一次全流程梳理。

掌心里的智慧:不必到院便可以完成很多事儿

用手机点开成都市第三人民医院的微信公众号,左下角会出现“掌上医院”选项,点击进入后,预约挂号、网上问诊、体检预约、自助开单等内容随即映入眼帘,很多原本需要花费大量时间和精力到医院才能完成的事情,患者如今在手机上就能顺利办理。

“我们建设智慧医院的终极目的是打破时间、空间的限制,给患者带来便捷的就医体验。”该院互联网医院管理部部长秦地茂介绍道,医院互联网医院平台包含了预约挂号、门诊缴费、排队叫号、报告查询等服务项目,最受患者青睐的是网上问诊、用药咨询及自助开单等服务项目。其中,网上问诊服务主要针对复诊群体。以往,到了复诊时间,他们得重新挂号,然后到医院排队候诊,网上问诊的出现免去了他们往返跑医院的麻烦,药品也可以配送到家。

用药安全无小事。医院在互联网医院平台专门设立了用药咨询板块,患者不仅在手机上就能通过药品目录选项进行相关药品信息查询,还能获得药师提供的用药指导,进一步确保合理用药。自助开单是该院推出的另一项民生服务。以前,患者如果要去做检查、检查,需要先挂号排队就诊再开单。如今,患者通过互联网医院即能预约相应检查、检验项目,完成开单后到医院检查即可。这一功能从2022年启用至今已开具上万个检查单,服务人次仍在不断上涨。



护理人员通过手持PDA终端了解患者病情变化

科技赋能 让智慧医疗唾手可得

目前,该院仍在不断优化和改进互联网医院平台,不仅可以提供门诊—入院—出院全流程的智慧化操作,而且拓展了功能内涵,可以为基层医院提供远程医疗服务。

门诊区的智慧:患者不再“排长龙”

医院心血管内科扬名省内外,就诊患者众多。过去,科室心脏彩超检查点外人头攒动,等待检查的患者常把走廊挤得满满当当。如今,“打拥堂”的场面已成为过去式。2023年,伴随着医院排号系统的提档升级,分时段智能预约终结了患者扎堆、排长队的现象。

为缩短患者候诊时间、避免诊区人员聚集、降低交叉感染风险,医院门诊部等多部门在充分评估和调研的基础上进行了改进,目前,门诊预约患者只能在预约时段之前的半个小时签到候诊,在预约时段内迟到的患者就按“超时”处理。

在广大门诊患者的理解与支持下,医院进一步落实预约就诊工作。以前,患者预约挂号后,在扫码候诊环节可能遭遇“不公平”:预约在后面时段的患者如果早到扫码,候诊顺序可能会提前,所谓“先到先看”。针对这个问题,医院开展多部门调研后对预约系统进行了再改进。目前,门诊预约患者只能在预约时段之前的半个小时签到候诊,预约时段内迟到的患者就诊将被延后。这一改进产生了极佳效果,不仅门诊排队的人数变少,交叉感染风险降低,患者也更加诚信,逐步适应预约就诊制度。

“之前,还有一个让患者感觉头痛的问题,就是排队检查。”医院改革创新与运营拓展部部长卢竟说,除了门诊,分时段预约已成功运用到各种检

查项目中。当门诊医生提交检查需求后,信息化系统会根据目前全院整体开单情况为患者推荐合理检查时段,并在检查单上自动生成相应信息,患者只需要按照提示时间前往即可,有效缩短了等候时间。

病房里的智慧:让患者、医护摆脱束缚

通过智慧病房建设,如今,医院住院患者享受到的都是智慧化医疗、智慧化服务及智慧化管理。

首先,患者可以享受移动护理服务。移动护理推车+手持PDA终端构成了医院“护士站”,借助这两个设备,护理人员直接到病床前就可以完成患者病情观察和记录、医嘱执行等。同时,医生可以通过扫码患者腕带获取相关资料,进一步保障医嘱执行和治疗的安全性。这样一来,护士不必再在护士站、病房来回奔走,由此节约出来的时间可用于服务更多患者。

其次,患者可以享受智能生命体征监测服务。医院借力可穿戴设备,实现患者呼吸、心率、血压、血氧等生命体征信息的实时采集、传输。医护人员在护士站的中央监护屏上可以一览患者的即时生命体征信息,一旦发现异常,可第一时间采取应急措施。“以前住院,身上要缠各种线,每上一次厕所都要重新接一次线,很恼火。”患者林爷爷说,如今的穿戴式监测设备让他感觉很轻松。

再次,护士站的白板系统助力医疗服务提档升级。这是一个挂于病区护士站的电脑终端,上面能够清晰显

示各项治疗安排,还有各类患者风险提示,帮助护理人员清晰掌握各种情况。“各类信息都实现了实时传送,如果有变化会同步更新。比如,患者因数据变动被评估为高危状态,白板上就会即刻显示。”医院护理部工作人员卢晓丹说,信息化带来的改变能够让诊疗过程更精准、安全、高效。

细节里的智慧:让优质诊疗服务不断延伸

智慧化医疗让患者可以享受更加精细化的医疗服务。比如,患者挂号以后,手机上就能收到推送的关联文字、图片及视频信息,包含入院宣教、科室宣教及科室环境、科室就诊流程、检查注意事项、用药指导等实用资料。精细化的信息提示可以增强患者的自我管理能力和引导患者加强与医护人员的配合,进而降低平均住院日。当患者出院后,智能随访系统也会提供延伸服务,向患者推送康复宣教信息和专科评估信息量表。患者可以通过手机填写评估量表,医生可以根据量表数据安排患者复诊时间。

通过实现采集数据的智能化提取、建模和分析,医院高质量发展获得强劲助力。“我们还将继续向着便捷化、人性化就诊的目标前进。”医院信息管理部部长黄路非表示,目前,该院已启动“刷脸就诊”“诚信就医”等智慧医疗服务,下一步,伴随医院新大楼的启用,该院还将为患者带来更多诊疗新体验。

B

暖心服务 打造“有温度的医院”

成都市第三人民医院日门诊量近7000人次,2023年出院患者数量达到11万人次,面对如此大规模的病患群体,如何给予他们更优质的照护,让他们在整个诊疗过程中感觉暖心和舒心?该院党委书记徐俊波多次强调:“要多换位思考,站在患者角度去考虑问题,用心提供服务,让患者感受温暖。”

开展“暖冬行动” 打造温馨环境

之前,很多在冬天前往成都市第三人民医院就诊的患者都有过类似的体会:医院候诊区的铁制座椅一坐上去立时感受到刺骨的冰凉。为了改善就医体验,医院在去年冬天到来前做了大量改进工作。

据医院门诊部主任王维强介绍,在医院领导的支持和后勤保障部门的协助下,医院对候诊椅进行了全面更换,采用了柔软、保暖的材料。冬天,为了防止寒风从门外吹进来,医院所有门诊区域的大门都装上了门帘,并安装了空调。细心的后勤保障部门还开展了洗手间专项改造行动,从环境布置、卫生清洁、配套服务等多个角度进行改造,并增加了门诊区域移动厕所的设置。“虽然都是一些细节上的改变,但是每一个改变背后都体现了医者的初心。”王维强说。

除了环境上的改变,患者同时感受到了医患交流的变化。门诊部护士长向滨说,医院提出了服务“10字方针”,即抬头、转身、微笑、问好、担责,“短短10个字却充满人文关怀,能让患者感觉到服务的体贴与用心。”

择期手术 在周末也能做了

在前来医院就诊的患者中,有很多是上班族及学生,就诊时间多有不便。为了解决这一问题,医院在组织调研后相继开出早门诊、午门诊、夜门诊、延时门诊服务。

医院早门诊每日7时30分开始,为需要开具各类检查单的患者提供服务;午门诊主要针对上班族和学生群体,开设科室有内科、皮肤科、口腔科等;夜门诊开设科室则有康复科、中医科、口

腔科、疼痛科、皮肤科等,为需要做治疗的患者带来了便利。

有患者曾提出这样的疑问:“门诊患者看病更方便了,择期手术的患者希望在周末做手术,这样家人就可以陪伴左右,可以实现吗?”医院医务部部长郭华表示,从今年3月中旬开始,医院大力推动开展“周末手术”,逐步将普外科、眼科常见的手术纳入其中,比如胆结石、疝气、白内障等手术均可以预约在周末。“打破惯例开展周末手术,需要医院多部门协同配合,是较为复杂的系统工程,为满足患者需求,医院对关联科室及部门进行了协调,努力满足群众的需求。”郭华说。

患者有需要 “健康服务管家”随时到

面对一个庞大的医疗机构,患者就医时都会感到茫然不知所措,该去哪儿、该找谁、怎么办……一系列问题让他们感到困惑。医院为解决相关问题,专门设立了“健康服务管家”。

据医院改革创新与运营拓展部部长卢竟介绍,“健康服务管家”目前覆盖医院28个专科,每个专科都设有专科助理,当住院患者办理入院手续时,可以领到一张名片,那就是专科助理的名片。当患者遇到任何需要解决的问题或者困难时,都可以给专科助理打电话寻求帮助。“晓得可以找谁帮忙解决问题,可以让患者得到更多安全感。”卢竟说,“健康服务管家”在医疗服务中发挥了很好的作用,主动服务患者已经达到近万人次。

与此同时,综合服务中心同样可以为患者提供各类“一站式”服务,其中,中心开展的双向转诊服务广受患者赞誉。“当基层医院打电话到综合服务中心需要上转患者时,工作人员立即把相关信息反馈给全科医学科,医会第一时间与基层医院取得联系,针对患者的情况进行分诊,提前安排好病床,并为患者开具入院证,让患者实现快速上转。”卢竟介绍说,程序的优化使患者免去了诸多麻烦,救治效率的提升也让患者的生命健康安全更加有保障。

(李诗敏)

图片由成都市第三人民医院提供

编后

让兼具“力度”与“温度”的医疗服务再多些

□本报记者 刘欣茹

对于公立医院而言,改善医疗服务永远在路上。

2023年5月,国家卫生健康委、国家中医药管理局联合印发《改善就医感受提升患者体验主题活动方案(2023—2025年)》。各地各级医疗机构闻令而动,不断推出改善医疗服务的真招、实招。借力5G、人工智能、物联网等智慧

科技,各地医疗机构紧抓医疗健康行业深刻变革带来的机遇,助力先进科技在医疗服务多个应用场景加速落地,让改善医疗服务有了更多具象的抓手,让“改善就医感受”有了更多可视可感的鲜活生动案例。

其中,我们欣喜地看到,智慧预约、智能监测、智慧随访、智能翻译等场景都已经在成都市第三人民医院落地生花,让患者切实体会到既有

“力度”又有“温度”的医疗服务。在这家医院,科技创新赋能高质量发展不再只是一句口号,而是切实变成了一系列可触可感的场景。与此同时,为满足特殊群体的就医需求,医院开展“周末手术”,推出“健康服务管家”,既方便了患者,也有助于分流日常门诊就诊压力,可谓一举两得。

对于患者而言,这些医疗服务举措确实关注到了“急难愁盼”,解决了“关键小事”。对于医

疗机构而言,如何顺利帮助医患双方解决实际问题,让生产关系能切实匹配新生产力的要求,考验着管理者的智慧。

这些措施的推出一方面意味着医疗资源供给的增加与运营成本的提升,另一方面也需要进一步做好科学系统的谋划,使之成为可持续发展的改善医疗服务举措,真正助力提升患者就医获得感。

办法总比困难多。成都市第三人民医院给我们提供了可借鉴的答卷。