

# 院前急救,泰州这样提速

□ 通讯员 王鸿  
本报记者 沈大雷

“周山河篮球场附近有人跑步时突发意识丧失,需要救护车……”近日,江苏省泰州市“120”接到报警,调度员立即定位患者位置,同时电话指导呼叫者施救。该市急救中心迅速派车,仅用6分钟多便抵达现场。

急救医生陈荣荣到达现场后,立即对患者实施电除颤和心脏按压。1分钟后,患者恢复了自主心律。随后,陈荣荣通过“上车即入院”平台联系泰州市人民医院做好接诊准备。

在救护车上,患者的生命体征数据、影像资料等与医院实现实时同步。经过高效、无缝衔接的救治,患者康复出院。

近年来,泰州市院前急救效率显著提高,多项院前急救质控指标稳居江苏省前列。目前,该市平均“120”呼叫反应时间为9.25分钟,较2019年缩短33%;院前院内平均交接时间从2019年的9.56分钟缩短至4.53分钟……这些数据的背后,是泰州市在卫生健康领域数字化转型中推出的“呼叫即定位、呼入即救治、上车即入院、支付即结算”一体化的院前急救新模式。

“为持续缩短急救反应时间,提

升急救效率,泰州市以数智赋能、急速救援为切入点,努力解决院前急救中的难点、痛点和堵点,让院前急救质效双升。”泰州市卫生健康委党组书记、主任全冬明说。

在泰州市急救中心调度室,电话铃声此起彼伏,调度员专注地盯着电脑屏幕。“每当有求救电话打进来,屏幕上就会即时出现电话定位,帮助我们确认患者位置。”泰州市急救中心调度科科长盈媛说,在电话呼入环节,该市建立了“呼叫即定位”系统。当报警人因紧张、地点不熟、口音等无法准确描述地址时,该系统可以辅助调度员锁定求救者位置信息。今年1月至10月,该系统已成功对76

名难以准确说明地址且急需救治的患者进行了精准定位。

在等待急救车的过程中,群众的自救互救同样重要。对此,泰州市急救中心建立标准化急救指导预案。

为解决院前急救与院内救治信息脱节的问题,今年3月,泰州市上线“上车即入院”平台。

“实现患者信息、生命体征数据、车内影像资料与医院实时同步,在救护车上便可完成分诊挂号,接受院内专家远程指导。”泰州市急救中心主任夏伟介绍,此举将入院关口前移,为患者争取了宝贵的抢救时间。自上线以来,该平台已实现生命体征实时监测共享12522例、远程会诊协同

救治25例。

针对“120”系统与“110”“119”合作配合存在缺口,以及住宅小区的门禁系统阻碍救护车等问题,泰州市构建跨部门、跨领域联动合作机制,实现数据共享、工单互派,并将全市所有救护车车牌号录入小区门禁系统,打通阻碍救援的重要环节。

夏伟表示,为解决医保参保人员因院前急救费用“先自费垫付、后医保报销”来回跑的问题,泰州市还在江苏省率先打通院前急救与医保等部门的信息技术壁垒,成功上线急救医保实时结算功能,通过医保卡刷卡、医保电子凭证扫码实现“120”院前急救医疗费用“零跑动、移动付”。

山东烟台:  
农村急救站达到30家

本报讯(特约记者程翔 郝金刚)近日,记者从山东省烟台市卫生健康委获悉,该市聚焦解决急救就医环节的急难愁盼问题,围绕健全农村急救网络体系持续发力,将农村急救站建设列入市政府“重点民生实事”,着力打造城乡均衡发展的院前急救体系。截至目前,该市已建设开通的71家急救站中,有30家农村急救站(其中21家是近两年开通的),农村地区院前急救服务能力和发展水平不断提升。

该市同步加强院前急救质控工作,通过线上监控、实地督查,急救能力和质量安全水平稳步提升。该市实施院前急救管理标准化规范化攻坚行动,实行急救站布局流程、人员配备、制度规范、设施设备、管理档案、车辆标识“六统一”管理;对“120”急救车进行“一码管理”,市民可实现“码上辨真伪”;举办全市急救技能大赛、大练兵、大比武、大竞赛活动,开展院前急救“双提升”规范化培训工程,推动县域医共体内农村急救站业务传帮带,促进城乡急救服务水平同质化;创新实施“120+网络医院急救互融共促”“120+五大中心协同救治”“120+交警铁骑直呼联动”等“120调度3+”模式,推进院前院内急救一体化。

## 陕西西安开展中医药强市三年行动

本报讯(特约记者梁媛 通讯员韩静)近日,陕西省西安市出台《西安市中医药强市三年行动方案(2024—2026年)》,从5个方面明确和细化了26项具体任务,推动构建覆盖全民全生命周期中医药服务体系,进一步增强中医药传承创新能力。根据《方案》,到2026年,该市中医类医院床位数要达到1万张。

在加强中医药服务体系建设方面,《方案》提出加快优质医疗资源扩容,建设中医特色医疗机构,加强中医药应急体系建设,加强公立综合医院中医临床科室建设,完善基层中医药服务网络5项任务。

在提升中医药服务能力方面,《方案》提出健全中医医院管理制度,加强中医医联体建设,打造中医专科(专科)集群,提升基层中医药服务水平、

强化中医治未病和康复能力建设,强化医保支持保障6项任务。

在推动中医药传承创新方面,《方案》提出推进中医药研究平台建设,加强中医药高层次人才选育,优化中医药人才发展平台,加强基层人才队伍建设,提升中医药信息化水平5项任务。

在弘扬中医药文化方面,《方案》提出深化中医药文化传播平台建设,实施中医药文化传播行动,组织开展中医药文献研究,大力发展中医药旅游康养,持续推动中医药对外交流合作5项任务。

在加快发展中药产业方面,《方案》提出优化中药产业发展布局,建设中药材规范化种植基地,打造中药龙头企业,加强中药流通和质量管理,推动中医药协同发展5项任务。



### “卫生健康直通车” 开进小山村

近日,浙江省杭州市桐庐县“乡村卫生健康直通车”开进该县城南街道仁智村天井坞,为村民提供测量血压、血糖等健康服务。自2023年“乡村卫生健康直通车”项目启动以来,桐庐县已为9个乡镇卫生院各添置1辆“卫生健康直通车”,组织医务人员每周两次到偏远乡村开展移动诊疗、家庭医生签约和健康管理等服务。

通讯员郑淑梅 张玉飞  
本报记者郑纯胜  
摄影报道

# 精益体验医疗:提升患者就医获得感

提高人民群众看病就医的获得感是公立医院高质量发展的重要目标之一。近日,国家卫生健康委、教育部、国家中医药局、国家疾控局联合发布《医学人文关怀提升行动方案(2024—2027年)》,要求聚焦人民群众日益增长的高质量医疗服务需求,提升患者就医获得感和满意度。

厦门医学院附属海沧医院积极贯彻国家政策,将精益体验医疗管理理念贯穿于日常医疗服务中。医院围绕“以患者为中心”,通过优化医疗流程、降低医疗成本等精益体验管理措施,强化体验管理,提高患者就医满意度;通过医院合规管理与职业化管理相协同,提升医院管理效能。

科、内镜室调整为同一模块,大大提升了诊疗效率和效果,改善了患者的就医体验。

通过实施精益体验医疗,患者的整体就医体验得到了提升,不仅提高了患者满意度,也提高了员工满意度,同时医院的效率和效益也得到了提升,真正体现了“管理出效益”。

通过创新和利用对现有资源的优化利用,实现更高产出和更高效,体现了新质生产力的核心价值。精益体验医疗通过不断优化流程、减少浪费、提升效率和质量,进而改善了患者的就医体验,并提高了医院的运营效能。通过跨部门的合作,医院能够实现资源的最优配置。

### 推动管理升级需要 职业化思维

精益体验医疗管理涉及医院的每

一个环节,需要全员参与。但在实际推动的过程中,却常常流于形式,一是重视程度不足,二是缺乏系统方法,这就要求医院推动全体员工特别是管理层理念更新,改善员工的服务行为,进而改变医疗服务模式,提高医院经营管理能力。

医院管理者主观上都希望把医院管理工作做好,但客观上由于绝大多数医院管理人员只系统地学习了医学专业知识,考虑问题多是从医学角度出发,基于医学专业技术的管理思维与现代医院管理思维存在着偏差,即存在“专家型管理”和“管理型专家”的差异,因此职业化医院管理培训是提高医院管理水平有效举措之一。

为此,厦门医学院附属海沧医院党委成立干部管理培训学校,对体验管理的培训、实施方案进行全面系统规划。培训内容包括MBA/MHA/EMBA相关知识、医疗政策、医事法学、卫生经济、运营管理,以及体验管理、精益管理、价值医疗等先进的医院

管理理念和方法,从根本上为管理人员“补气、输能源”。为确保培训到位,医院设置了多项考核指标,并将综合成绩与年终绩效考核、晋职晋级、评优评挂钩,以切实加强医务人员的职业化理念,并贯穿到服务患者的全过程。

推动医院管理的升级,关键在于专业技术人员和管理人员理念的转变。要把“以患者为中心”从口号变为行动,就要改变过去更多地以医院(工作)为中心的思维,从“我能为患者做什么”转向“患者需要我做什么”,在医患之间架起桥梁。因此,医院成立体验医疗管理委员会、精益医疗管理委员会,设立体验医疗社会督导员,督导全院员工做好管理和提升患者就医体验。

在构建高效与合规的医疗环境中,合规管理与职业化管理的协同效应至关重要。合规管理确保医院遵循法律法规和行业标准,而职业化管理则侧重于提升医务人员的专业素养和服务质量。当两者相结合时,医院能够形成一个既符合法律要求又具备高效运营能力的管理体系。

厦门医学院附属海沧医院以培训来强化职业化思维,强化全员体验管理理念;以接触点的持续优化、精益体验管理,来推动医院转型发展。希望逐步形成一支职业化、专业化的医院管理队伍,让区域内居民得到更优质的医疗服务,提升患者就医获得感。

(特约记者李雅 陈静整理)

□ 厦门医学院附属海沧医院  
党委书记 庄建民

### 从优化接触到精益 体验医疗管理

精益医疗管理专注于优化医院的运营流程,提升医疗过程中的效率和效益,而体验医疗管理则致力于提升患者就医体验。厦门医学院附属海沧医院创新性地将这两种医院管理理念结合为“精益体验医疗管理”,在实践中,通过优化流程、减少浪费、提高效率,从而为患者提供更加高效、个性化的服务,让患者有更优质的就医体验。医院坚持“以患者为中心”,从接触点管理、精益管理等角度出发,对患者体验进行了细致的优化。

接触点涵盖了患者体验的全流程医疗服务,包括院前信息传递、院前服务、院中就医以及院后咨询服务等环节。医院首先明确体验管理的目标,即设定患者应达到的就医体验标准;接着确定关键体验点,并关注不同患者的个性化需求;然后识别并分析实际体验与期望体验之间的差异,并制定相应的改进措施;最后进行评价和提升,形成一个持续改进的闭环。

以胸腹部联合损伤内出血患者为例,传统流程通常包括以下环节:急诊科医生初步诊断后送患者至病房,病房医生再次检查并开具医嘱,护士执行医嘱,患者前往放射科检查,患者去化验室采集标本,手术室进行术前准备。通过精益管理,许多环节得到简化。例如,急诊科可直接将患者送至放射科检查,化验室人员可到放射科采集标本,手术室根据初步诊断进行准备,手术医生前往急诊科拟定手术方案,术前部分护理措施可

提前至急诊科执行,患者可直接进入手术室。

精益管理显著提高了效率,减少了时间浪费,并增强了安全保障,最终使患者受益。目前,医院已经识别出上百个关键接触点,并正在逐步改进和实施,确保患者在医院的每一次体验都是积极的和高效的。

除了关注患者在单个接触点的体验外,医院还重视不同接触环节之间的均衡性和协调性。通过优化就医触点、流程线和整体面,打破部门间的障碍,使多学科协作(MDT)更加有序和高效,在保证医疗质量的同时,实现就医过程中的医疗价值最大化。

在这种理念的指导下,通过改进药房管理,医院在3个月内将药品库存降低了50%,药房工作人员日均步数减少了27%。另外,基于消化内科与胃肠外科经常需要两科之间的相互会诊、讨论,患者不得不在两科之间奔波,医院把消化内科、胃肠外

### 人物名片

庄建民,拥有医学、法律、MBA教育背景的跨学科医院管理人才,硕士研究生导师(医院管理),厦门市本土领军人才,留学归国人员。现任厦门医学院附属海沧医院党委书记,从事临床工作36年、管理工作27年,外科主任医师,教授。兼任福建省卫生健康法学研究会副会长、医院管理专委会主任委员,中国研究型医院学会医患体验管理与评价专业委员会常委,厦门市医院协会职业化医院管理分会主任委员等。主编/参编医院管理著作5部,涉及现代职业化医院管理、医学法律、研究生教材等,独著的医院体验管理专著《医院管理新思维——体验管理》由人民卫生出版社出版。行业标准《医疗机构患者满意度评价要求》标准起草专家。目前从事的研究工作:现代职业化医院管理、体验医疗管理、精益医疗管理、价值医疗、医学法律、卫生政策。