

市立医院启动“潮汐式”管理

# 门诊等待平均缩短7.4分钟 看病不再“等等等”

近年来，随着门诊量、住院量的持续上涨，市立医院原有的医疗用房等资源变得十分紧张。为解决这个问题，市立医院利用现有空间，全面启动“潮汐式”运营管理新模式，合理调配相关业务窗口、因时制宜变更挂号方式，解决看病难的问题。同时，设立入院准备中心统一调配床位，科室间借调使用，提高床位周转率，从而大大缓解住院难的问题。据统计，这些措施让预约后的门诊患者等待时间缩短7.4分钟，入院患者等待时间缩短了0.83天，患者平均住院日减少2.76天。

## 门诊诊区“动起来”

如何实现医疗资源的合理利用解决就诊难的问题？在青岛市市立医院，让门诊诊区“动起来”或许是一个不错的答案。“我们会根据疾病季节性变化数据，动态调整门诊诊区。比如在呼吸道疾病高发期，儿科的就诊压力会比较大，我们就将门诊诊区进行调配，将妇科门诊诊区压缩，调整出的空间用作儿科门诊诊室。等儿科门诊就诊高峰回落，我们会重新调配回原来的设置。”市立医院本部门诊部主任刘杰表示。

让患者早早看上病、看好病，市立医院可谓使出浑身解数。为了解决看病难、窗口少、排队时间久等问题，市立医院自行研发了一款管理软件，对门诊就诊人数、患者就诊峰时、门诊平均等候时间、住院床位使用情况等多项数据进行实时监测，管理人员随时管控。同时设置机动门诊窗口服务——“潮汐式”窗口：医院实时监测窗口排队等候时间，达到预警阈值时通过弹性排班调配人手，财务科、门诊药房等处均设有“潮汐式”窗口，当窗口高峰来临时，窗口由少向多进行扩展。此外，入、出院办理及医保结算一站式办理大厅，也设立多个“潮汐式”窗口，根据不同业务流量办理高



市立医院入院患者等待时间缩短0.83天。

峰差异调整窗口功能，从而合理进行人员疏导，人员跟着窗口动，窗口跟着业务动。

## 线上门诊成“好搭子”

为解决挂号难的问题，医院因时制宜推出了自助机现场诊区挂号、服务电话预约挂号、线上微信公众号等多种预约挂号方式，满足多层次人员挂号需求。实行“潮汐式”变更，对于号源紧张的专家，医院开放了专家自助加号、知名专家团队预约等模式，实现门诊号源的“潮汐式”设置。

此外，医院还新设立线上门诊，一些有咨询、复诊需求的患者，可以通过视频问诊和图文咨询两种方式就诊，省时省力。今年前11个月，医院线上服务次数达到7300余例。另外，为了提高门诊结算率，医院全面实行移动支付手段，推广诊间结算方式。人工窗口、自助机排队人多时，就诊患者可使用诊间或手机终端结算。数据显

示，目前，医院自助机及诊间结算率已超过80%，大大提高了结算速度，节省了患者的时间。数据显示，通过上述措施，患者预约后平均等待时间由13.6分钟缩短至6.2分钟。

## “全院一张床”管理

如果说门诊等待就诊时间长问题突出，病房里一床难求则更是弊病难除。如何在现存量床位的基础上，通过调配让更多人及早住入院，成为亟待解决的问题。对此，市立医院特设立入院准备中心，统筹调配全院床位，实现“全院一张床”的管理。如果患者拟入住的科室床位比较紧张，出现住院排队的情况，医院就会遵循专业相关原则，为患者向就近科室借床住院，实现床位的“潮汐式”调用。数据显示，目前患者在院的平均入院等待时间由1.62天缩短为0.79天，缩短了0.83天。

同时，为了提高床位的周转率，提



患者可以通过线上视频问诊。

升出院结算速度，医院还全面实现床旁结算，即患者不需要再奔波至结算窗口，而是在病房中便能直接结算。这对于身体虚弱、行动不便的患者来说，减少了体力消耗，提升了就医体验，同时也分散了结算窗口的人流压力。目前，医院的床旁结算率已超过75%。

当然，“潮汐式”的运营模式，也离不开严格的管理。为了让这项制度更顺畅，医院实行服务总监门诊区域巡查机制，门诊部每天进行轮值巡查，确保问题当场发现、当场解决。职能部门“潮汐式”的流动管理，确保了各项医疗服务的有序开展。

此外，后勤的支持也必不可少，针对一些需要跨院区完成诊疗的患者，医院还开通了院区流动通勤专线，给患者提供通勤上的便利，专线还可以用于医务人员的跨区会诊、设备、标本转运等。

观海新闻/青岛晚报/掌上青岛记者 喻璐儒

# 专家下沉社区 让群众“近”享健康服务

市南区创新“1+3+5+N”模式，打通社区健康服务“最后一公里”

今年以来，市南区为了进一步深化党建引领基层治理工作，提升小区治理服务水平，市南区开展“深化红色物业共建幸福家园”三年攻坚行动，以“健康小区”试点建设为抓手，探索新时代基层卫生健康治理服务新模式，推动优质医疗资源下沉小区，真正实现居民健康服务“最后一公里”的全覆盖。在珠海路街道辛家庄社区碧瑶湾小区，居民们切实感受到“健康小区”建设带来的便利。每周，家庭医生和志愿者定期进小区为居民开展义诊和健康讲座，让居民在家门口就能获得便捷的健康服务，不少居民纷纷表示生活质量显著提高。

## 家庭医生团队进驻小区

碧瑶湾小区位于市南区人口密集区域，常住人口多为中老年人，居民对医疗服务便捷的需求十分迫切。为缩

短居民就医距离，海口路社区卫生服务中心派驻家庭医生团队进驻小区，提供巡诊服务。

“大叔，青大附院的专家来咱们社区了，我带您去看看！”日前，海口路社区卫生服务中心家庭医生房晓华例行来到小区居民孙先生家中巡诊，此前，孙先生因房间隔缺损、房颤、房扑等情况反复住院。恰逢青岛大学附属医院心血管内科专家下沉社区坐诊，服务团队特意陪同孙先生一同前往中心就诊。专家为其提供了详细的诊疗建议并预约了复诊时间。这种上级医院专家下沉与社区家庭医生无缝对接的模式，有效解决了居民看病难的问题。

“健康小区”依托市南区医疗健康集团，建立起对患者就医全流程闭环管理规范。对需要到上级医院就诊的患者，由家庭医生服务团队负责对接区分级诊疗协调中心，安排上级医院

门诊挂号、检查检验和住院治疗预约。诊疗结束后，无缝分诊转入所在社区卫生服务中心，由家庭医生跟进出院后诊疗、用药指导、营养指导、康复指导及预约复诊等服务，完成下转患者的闭环管理。

据了解，小区还依托党群服务站设置家庭医生服务点，家庭医生团队于每周三下午2时至5时在小区开展巡诊服务，公示家庭医生团队信息、联系方式和服务清单，为小区及周边有需求的居民提供入户查体、慢病随访、医疗咨询等健康服务，构建起以碧瑶湾小区为中心的“5分钟健康生活圈”，确保居民在家门口享受到高质量医疗卫生服务。今年以来，累计开展巡诊服务112户次。

## 为居民提供整合式健康服务

今年以来，市南区在全区11个健

康小区”建立起“成立一支服务团队、落实三项工作机制、创新‘五个一’工作法、推动N项服务直达小区”的“1+3+5+N”模式，为小区居民提供整合式健康服务，逐步改变居民传统就医习惯，形成“健康管理不出小区、小病慢病及康复治疗不出社区”具有市南特色的首诊在基层服务模式。

随着冬季的到来，呼吸道疾病高发，碧瑶湾小区联合社区卫生服务中心开展了“优质呼吸 幸福人生”讲座。现场，社区卫生服务中心医生曲益壮为居民普及慢阻肺相关知识，并提供健康指导、免费肺功能检测等服务。据统计，今年以来，碧瑶湾小区联合社区卫生服务中心等社会力量开展主题健康讲座十余场，进一步提高居民健康意识。

观海新闻/青岛晚报/掌上青岛记者 刘慧 通讯员 陈乐