

聚焦群众需求 打造“四心”医院

即墨区人民医院坚持需求导向提升群众就医体验

优化病患就医服务,承载着化解“看病难”的民生期盼。即墨区人民医院坚持把提升就医服务体验作为工作导向,持续提升全程全优管理能力,不断提高服务质效,努力打造群众身边“有温度的医院”。

提升救治能力让群众“安心”来

一方面,“请进来”大力提升专科诊疗水平。与北京天坛医院等10余家医院签署合作协议,定期邀请名医专家来院坐诊带教。聘请北京大学人民医院妇科主任、中国医学会卵巢癌学会副主任委员崔恒教授为首席专家,对全院妇科治疗技术和专科建设进行系统革新,带队攻克卵巢癌等疑难杂症。他的到来吸引了全国各地的病人,目前该院妇科肿瘤手术量每年达上百例,区域外病人就诊占比达31%。与北京天坛医院建立长期合作关系,天坛医院神经内科、外科以及介入的专家将每月来医院坐诊。与山东大学齐鲁医院(青岛)的合作不断深入。两院CT影像网上联合会诊固定开展,实现了每天常态化对疑难影像共同阅片。另外,青岛各大医院的泌尿、肝胆、影像、超声专家也每月固定来院坐诊、手术、检查。这些大医院专家的到来,对于方便群众就医,带动院内多学科建设,提升综合技术能力起到了很大的促进作用。当前,即墨区人民医院已培育省级重点专科1个、市级重点专科10余个,妇科肿瘤、脑血管病等重疾已基本实现足不出区治疗。今年3月份,该院新消化内镜中心投入使用,病人预约检查时间缩短到三天之内,日检查、治疗达百余人次。自2019年引进开展内镜下精准治疗技术以来,已经成功救治几百例危重病例,为群众治疗带来了很大便利。

另一方面,“走出去”积极开展学术交流合作。组织全院70余名优秀医务人员分批前往北京协和医院、北京解放军301医院等进修学习,掌握部分疾病最新诊疗技术和先进管理理念,推动全院医疗技术和服务水平整体提升。高规格筹办妇科等4场全国性学术会议和神经外科等30余场地区级学术会议,进一步加强跨地区、跨院区学术交流合作,提高规范化治疗水平。

打造便捷平台让群众“省心”办

一是多模式结算“省时”。优化服务流程,在医院全面推开“诊间结算、床旁入院、床旁结算”服务模式,将住院患者的入院办理、出院结算由“窗口服务”前移至“病区服务”,每个病区护士站都相当于一个结算窗口,真正实现让“数据多跑路、患者少跑腿”的服务理念,切实提高患者就医体验。

诊间结算:在医院门诊急诊医生工作站设立刷卡器,门急诊大厅及各楼层设置自助机,患者就诊结束后,结算在医生工作站或各楼层就近办理,无需再到结算窗口,极大方便患者。床旁入院:患者入院时,只需在门诊就诊时由医生开具电子入院证和住院患者信息核对表,患者可以直接去住院病区。病房护士确认信息、核验身份后,由护士进行入院登记,参保患者直接进行医保登记,减少了患者往返住院处和排队等候办理的时间。床旁结算:患者出院时可直接在护士站“一站式”完成包括电子发票、费用明细和医保结算单等出院操作流程,实现了“办理出院零排队、零等待”。老年患者可以通过儿女,使用电子支付,远程完成出院结算,减少了患者家属往返办理和奔波之苦。

二是充分利用互联网+模式“省力”。积极推进检查检验结果共享互认。医院率先接入“市级智慧检查检验系统”,通过持续的信息化改造,增加门诊系统结果互认提醒功能,进一步降低群众就医负担,减少资源浪费、提高诊疗效率。目前医院每月的结果互认量快速提升,累计总互认量1900次,居青岛市医疗机构前列。医院率先在即墨区试点开展“互联网+护理服务”工作,将健康服务从医院延伸至家庭,帮助居家护理需求的患者解决护理难题,更好满足患者多样



即墨区人民医院外景。



提供“互联网+”上门护理服务。



北京大学人民医院原妇科肿瘤中心主任、即墨区人民医院特聘首席专家崔恒教授(中)带领医院妇科团队进行手术。

化、差异化的护理服务需求。

实施服务前置让群众“舒心”住

一是打造“入院准备中心”。在门诊一楼醒目位置设置入院准备中心+日间手术中心,住院患者在一个窗口就可以一站式完成办理入院登记、费用缴纳、床位预约、检查预约、静脉采血等服务,大大减少患者多窗口排队的非诊疗时间。据统计,实行一站式入院后,病人办理住院手续时间缩短至15分钟内,平均缩短了20分钟。

二是引入“预住院”模式。患者在办理预住院手续后,将入院后、手术前需要进行的术前检查提前到门诊环节,这些检查费用都可以纳入医保报销,实现术前检查门诊提前做,时间费用更节省。自今年9月实施至今,已有1000多名患者选择了预住院模式,平均住院时间缩短2.7天,平均住院费用降低260余元。

三是多渠道投诉解难题。医院进一步畅通投诉举报渠道,公布详细投诉流程。在门诊大厅、检验检查场所、住院病区等显著位置,规范张贴投诉举报二维码及满意度二维码、院长热线、投诉电话等多个投诉渠道,方便群众多途径投诉,将群众不满意问题解

决在萌芽状态。医院持续加强对投诉和纠纷的管理,建立投诉举报台账,每月纪检监察室负责分析投诉态势,形成投诉管理分析报告,各科室根据投诉事项进行整改。提高群众诉求办理质效,将群众诉求的“响应率、办结率、满意率”纳入督导范围。

制定特殊措施让群众“暖心”回

一是打造“老年友善医院”。不断优化老年人就医流程,开通24小时电话预约挂号等服务,解决老年人在智能化就医中遇到的难题。同时,院内开设老年人就医绿色通道,设立老年人就诊服务处、老年人优先就医窗口,老年门诊、老年病房,提供专科康复、安宁疗护等多种适老服务,增设专人导诊、专人陪检等老龄化就医通道,方便老年人就医就诊。对65周岁以上老年人、残障群体等提供免费陪诊服务,创新“门诊陪诊、入院陪送、住院陪检、出院协助”的导医服务模式。

二是开通“一站式”服务便民利民。实行疑难杂症多学科联合门诊,推广“一站式”诊治,共同研讨、科学研判,提供最优诊疗方案。目前,已有胃肠道肿瘤等9个学科开通多学科诊疗模式。

本版撰稿摄影 观海新闻/青岛早报记者 康晓欢 通讯员 褚雪松 杨京华