



扫一扫 关注卫生计生系统微信公号



瑞安市人民医院万松院区



瑞安市人民医院瑞祥院区

2017年10月26日《健康报》3版刊登长篇通讯—— 低头做实事 抬头谋发展 ——透视浙江省瑞安市人民医院改善医疗服务新举措

太方便了,一早就听说市人民医院推出了新的结算服务,今天终于体验到了。过去配药得来回排队,现在医生在诊室直接结算,等我走到药房门口,药已经配好在等我,真是省了不少时间!让浙江省瑞安市市民叶女士竖起大拇指的,正是瑞安市人民医院(下称瑞医)近期推出的市民卡诊间结算服务。患者在市民卡中提前存入费用,医生通过专用结算设备出具结算单,上面清楚地打印着所配药品、数量、金额,以及取药窗口,患者持单据可直接去药房领药。

诊间结算 无须多大的投资,也不用高端的技术,医生只需花费10秒钟,就能为患者节省10分钟甚至更长的时间,何乐而不为呢?瑞安市人民医院院长卢学勉表示,这只是该院删繁就简、优化门诊服务流程的一个掠影。自进一步改善医疗服务行动计划在全国医疗卫生行业中掀起热潮,卢学勉发现,医院近年来开展的众多举措正好契合行动计划的重点工作方向。这说明,改善老百姓看病就医感受是医院改革的出发点和落脚点,这也是瑞医多年来努力的方向。

低调的县级医院 领头羊

身处医疗重镇浙江,在众多名院的围追堵截之下,瑞安市人民医院显得非常低调,鲜少见诸报端。埋头做事似乎已经成为瑞医人一直以来的习惯,而在当地百姓心目中,这座有80年历史的医院则为他们筑起了生命的第一道,或许也是最后一道防线。

瑞安人是不愿外出就医的,一来他们习惯了家门口的瑞医,熟门熟路,二来他们打心底信任瑞医,而医院也没有让他们失望。卢学勉很有底气。他同时提供了医院2016年的一组数字:全院门急诊363.71万人次,住院病人10.43万人次,住院手术32998人次,业务收入18.95亿元。瑞安是温州代管县级市,对承担这座城市140多万人口及周边平阳、苍南、文成、泰顺等地区的部分病员医疗保健任务的医院而言,这组数字已堪称惊人。

当然,数字并不足以作为凭。在患者之外,第三只眼早已敏锐地发现了瑞医的外在美和内在美。

在今年3月26日于广州举行的2017中国医院竞争力论坛上,瑞安市人民医院毫无争议地稳居2016中国医院竞争力排行榜县级医院榜首,这已是该院第三年摘得此桂冠。该排名被称作医疗界的“琅琊榜”,是由香港艾力彼医院管理研究中心根据医院最优规模、医疗技术、医院运行、品牌诚信、学术影响力5个一级指标和22个二级指标,对全国县级综合医院进行量化考核、论证、评比,最终确定出的排名顺序,具有较高的权威性、客观性和指导性。

第一次领跑榜单,我们是完全不知情的。甚至前期专家对医院进行走访、考察时,也不会事先通知医院。面对意外之喜,卢学勉坦言:正所谓高处不胜寒,当站在领奖台上,看到了众多兄弟医院投来欣赏羡慕的目光,在感受荣誉带来喜悦的同时,压力也随之而来。获奖不是目的,而为瑞安百姓提供远远超出县级医院标准的优质医疗和高品质服务,才是我们实打实的追求。

让患者获得感 说话

荣誉的获得,让原本低调的瑞安市人民医院收获了前所未有的关注,随之而来的还有好奇,甚至疑问:为什么是他们,他们有什么独到之处?

正所谓大音希声,大道无形。在发展过程中,瑞医不断实践,不断创新,如大浪淘沙般留下了好的做法,又将这些做法落实到日常工作中,使其变为理念,甚至习惯。在瑞医,患者至上,不只是一句口号,更指引着医院发展中的每项决定。进一步改善医疗服务行动计划的开展,则让该院从全局和系统的维度,基于患者的获得感进行了诸多尝试和改进。

为解决患者看病难、看病烦问题,医院推出多种门诊预约挂号方式。除电话、网络、掌上瑞医APP等方式,2015年6月医院开始实施微信挂号,通过微信,患者可第一时间得到预约登记审核结果,医生出门诊诊信息及其他公告,也可以自助取消预约。同时,患者还可以通过关注瑞安市人民医院微信公众号获得全流程服务,随时查询专家介绍、出诊安排、就诊流程、住院流程等信息,实现了把医院放进患者口袋里。

此外,医院着力进行了基于信息化的服务流程再造,推出了自助办卡、自助预约挂号、自助出入院办理、自助化验单打印、自助记账取药等一系列自助服务;市民在门诊就诊过程中,只需关注医院微信公众号并绑定医院实名诊疗卡或社保卡,即可以通过微信进行预约挂号、签到、门诊缴费、查询及B超、CT等检查预约和取药等。除诊间结算服务外,电子病历系统、移动护理管理系统、院内感染管理系统等信息系统均帮助医院整合医疗数据,大大提高了医护工作效率。为此,医院在

今年6月召开的第三届中国医疗卫生改革创新论坛上获得2017中国十佳智慧医疗示范医院称号。

为更好地保护患者隐私,创造安全、轻松的就诊环境,医院着力加快服务流程改造,在门诊诊室门口逐步安装小显示屏呼叫系统,使诊室二次分诊管理得到加强,实现一人一诊室,保护患者隐私,在病房、病床与病床之间都设置了四面式精美隔帘,以保障患者的私密空间。

为更好地服务群众,门诊各窗口积极参与创建文明窗口活动,推出实时手机满意度调查评分,进行短信回访,满意率进一步提升,推行实名挂号制度,每位病人只有唯一的ID号,有利于医生全面掌握病人病情,做出更加准确的诊断,医技科室优化流程,实行弹性工作制,加班加点,及时报告检查结果,解决病人检查难、排队长问题;开设病友服务中心(包括呼叫中心和住院服务中心),为市民开辟了门诊看病、住院治疗健康咨询的捷径。

这些举措如春风化雨般在每一位瑞医人的日常工作中落地,从而真切地反映在患者一日更比一日好的口碑中。

底气 来自医疗质量

作为内分泌科专家,在担任院长的同时,卢学勉依然没有放松对专业领域的不懈追求,至今仍高频率坐诊,为病人提供优质的诊疗服务。因此,他比任何人都懂得医疗工作的核心地位。不忘初心,方得始终。医疗质量是医院生存发展的根本,持续提升医疗质量是我们始终在抓的事情,一刻也不能放松。

为进一步完善、落实医疗核心制度及流程,医院重点加强三级查房、交接班、疑难病例讨论、死亡病例讨论及技术准入和权限管理等制度的落实,加强临床路径管理,扩大实施范围,并持续改进,强化质管员队伍建设,认真落实医疗质量指标监测,实现全程医疗质量管理与持续改进;完善病历质量管理的长效机制,创新管理措施,促进病历质量进一步提升,继续加强和推广多学科专家团队的建设。同时,进一步推动医疗不良事件监管工作,尤其是医疗警示事件,及时、深层次地分析缺陷,完善流程,保障病人安全。

医院开展院内外抢救和医疗突发事件的培训和演练,提高危重患者抢救水平,积极配合政府的应急卫生救援工作,持续提升突发公共卫生事件应急处置能力;严管抗菌药物合理使用,减少输血量;加强医疗保险管理制度和政策的培训教育工作,健全医保监管体系,开展常态化的考核监管,保证医保管理制度的有效落实。

医院加强护理服务内涵建设,以技能好、服务优、会沟通为重点,着力提升年轻护士技术操作能力和人性化服务水平;进一步完善护理质量数据监测和控制,促进护理质量持续改进和提升;完善护理三级管理,发挥科护士长的中坚力量;应用QCC(护理品管圈)等管理工具,人人参与



门诊一站式服务中心

管理,不断提高临床护理服务质量。

在完善医院感染防控体系方面,医院进一步加强对重点部门、重点环节的院感监管工作,扩大目标监测范围,进一步落实干预措施,减少感染发生率,缩短住院日;加强医院感染管理团队建设,不断提高院感防控能力;建立项目协作机制,与相关科室通力合作,进行个性化管理,降低感染风险。

硬件扩容 铺平发展之路

在快速发展的过程中,瑞医也同样遭遇了大多数医院面临的瓶颈:资源不足。为了拓展医疗资源,谋求进一步发展,经过5年建设,医院的新院区——瑞祥院区已于2016年年底投入使用。

该院区总用地面积10.5公顷,为万松老院区的5倍,总建筑面积106万平方米,设置床位1000张。新院区硬件设施一流,安装了磁共振仪、2台最新型号数字X线摄片机(DR)、1台移动数字X线摄片机。

除了硬件设施一流外,新院还引进了各种先进的信息技术,方便市民就医。院区拥有先进的数字化病房,患者可通过终端获取医院信息、医院内部地图、病人信息、医院各种指示图标、病房公告、音乐静听、健康教育片播放等。医护人员可利用手持终端设备随时随地迅速获取病患的住院信息、病史、病历、医嘱、监护、检验和检查结果。新院区还引进了自动发药系统,提供中药免煎服务,节省患者取药和煎煮中药的时间;院内还有近40台自助服务机,患者可自助完成领卡、缴费、检验报告打印等服务,减少排队等候的时间。此外,为了方便患者就医,医院在两个院区之间设置摆渡车,患者和医护人员均可免费乘坐。

瑞祥新院区启用后采取一院两区模式,两个院区专业对等、行政并列,形成内部的良性竞争关系,强强联合,将进一步打造成浙南闽北医疗教学、科研、临床中心,成为瑞安乃至温州的医疗品牌,全

面提升瑞医的服务能力、服务水平。卢学勉表示:瑞祥院区的投入使用,不仅是瑞医发展历史上的里程碑,更是对全市医疗资源的一次整体优化,能在很大程度上缓解我市医疗资源总量不足的矛盾,优化我市医疗资源的布局,也为我市医疗卫生事业发展打下更好、更坚实的基础。

在某种意义上,领头人的风格体现了一所医院的风格。刚刚获得全国卫生计生系统先进工作者称号的卢学勉和众多瑞医人一样,奔波于两个院区之间,有时一天两个来回,但他乐此不疲。在名气和荣誉上,我们或许很低调,轻描淡写,但在为患者提供优质医疗服务方面,我们将一直高调探索、高调实践!

(转载自《健康报》)

[相关链接]

《健康报》创刊于1931年,是国家卫生和计划生育委员会主管的最具影响的全国性卫生行业报,以各级卫生行政管理人员、广大医药卫生工作者及人民群众为主要服务对象。

