

打通就医难点 提升患者体验

章丘区人民医院：党建引领书写便民就医优质服务新篇章

通讯员 秦慧聪 文莎莎

“党建”掌舵 一切以病人为中心

提高政治站位，思想高度重视。医院把专项整治工作，作为重点工作来部署推进，召开医院党委会、院长办公会专题研究工作开展。成立医务科、护理部、门诊部、病房部、信息科、检验、影像、超声等联合组成的群众看病就医不够便利问题整治暨百日攻坚行动工作专班，对照方案逐条梳理，逐项认领，挂牌督战，做到“事事有人管，件件有落实”，切实做到规定动作不走样，自选动作有特色。

开展专项自查自纠，聚焦问题整改落实。做到“掌握一手材料，整改有的放矢”，自活动开展以来，先后5次对门诊流程、便民服务、影像科会诊、超声科预约、护理延伸服务、互联网+服务等专题调研，开展自查自纠，对照工作配档表内容逐项抓落实。广泛听取群众心声，通过医院疾病健康管理中心患者随访、第三方门诊、住院患者满意度调查、12345热线办理等形式，对群众反映的突出问题，结合就医不够便利问题整改、百日攻坚行动、四进四送四提升活动以及医院职代会重点任务一起推进，一起落实。

依托智慧医院建设 提升群众门诊就医体验

利用信息化，医院瞄准就医过程中的“堵点”“难点”，坚持数字化转型，着力打造“智慧医疗、智慧医保、智慧支付”一体化服务体系，在多个就医环节实现“信息多跑腿，群众少走路”。在设立门诊一站式服务中心的基础上，进一步完善服务职能，对服务中心的窗口进行拓展，病案打印邮寄、余额退费、检查开单、诉求服务、医保咨询、残联办证、便民门诊、多个服务窗口有序排列，集多项职能于一体，为患者提供全面、集约化的服务。门诊预约就诊多种形式供患者选择。医院统一号源池管理，实行自助机、微信小程序、健康济南APP分时段预约挂号，预约诊疗、预约检查，遍布全院的50台自助服务机彻底解决挂号排队难、付费难等问题，减少了人员聚集和等待时间。

结合线上线下，可进行超声、磁共振、CT等预约检查服务，检查预约时段精准到30分钟以内，极大方便了群众就诊。诊间结算切实解决排队问题。诊间结算省却患者再去自助机交一遍费的麻烦，患者少排一次队，少跑一次腿。在专项整治工作推进下，医院接入济南市区域医学影像云平台，全面上线“云胶片”，实行“数字影像”服务。患者检查完成后，默认提供数字影像服务，以数字化方式向患者提供检查结果及影像数据的存储、查询、分享等服务，加快了数字化健康服务进程，切实促进检查结果互认共享，提升了群众就医体验。“医院一键就



上海医疗专家章丘联络站落户医院。

“优质服务应当贯穿医疗活动的始终，只有进行时，没有完成时。优质服务是医院高质量发展的新标配，优质服务提升月活动是一个新的开始，将作为一项长期工作不断持续，从细微处入手，关注患者需求，不断改善服务，推动医院高质量发展。”济南市章丘区人民医院党委书记、院长卞孝明如是说。今年以来，章丘区人民医院党委聚焦人民群众在医疗服务方面的所需、所求、所盼，持续丰富优质服务内涵，充分运用新手段、新技术、新模式，从优化流程、暖心服务、完善功能等各方面服务举措推陈出新，干部职工队伍作风面貌焕然一新，群众幸福感和满足感稳步提升。



便捷的住院一站式服务，吸引多家医院前来参观。图为西藏白朗县卫健委来院参观。



医院邀请上海医疗专家团队举办义诊活动。



医院全景图

医微信小程序”功能不断优化，线上线下一体化服务模式更加完善，截至10月底微信小程序用户突破60万。

以智慧病房建设为基础 提升群众住院感受

2019年底推出“住院一站式服务中心”，集入院办理、住院结算、押金充值、费用查询、价格公示、满意度调查等六大职能于一

身，全面做好住院患者一站式服务，2020年中期做到了全院覆盖，全院床旁入院比率达99.27%，床旁结算率达76.3%。同时开展以智能输液系统、生命体征自动采集系统为核心的“智慧病房”建设，做到护士站前移至病房，输液完毕自动呼叫，生命体征采集后自动上传，护士应答输液完成时间由2.20分钟提速到1.90分钟。

建立无陪护病房，患者住院不用担心没人陪，大幅提升了群众住院的体验感。创新健康服务模式，精准对接群众多元化健康需求。推广日间诊疗服务，疼痛综合管理模式日趋完善，推进疼痛综合管理，设置日间手术床位，开展多学科诊疗，切实满足群众多元化健康需求。聚焦微创介入、内镜治疗、人工智能、3D打印等前沿技术，加快技术创新，前沿技术上“深耕细作”，朝着“内科外科化、外科微创化，医技介入化、诊断分子化，治疗一体化”目标扎实迈进。成功加入国家骨科医学中心“5G+骨科机器人”联盟，让老百姓不出章丘，就享受到北京知名医院、知名专家的诊断、治疗。

强化院后健康管理 提升患者诊后体验

医院依托互联网医院、微信平台开展延伸医护上门服务，烧伤科团队为群众提供上门居家慢创服务。团队曾以慢创上门服务模式获得全国表彰，并被称为慢创居家服务的“章丘模式”，利用互联网医院，为群众提供互联网+医护服务，切实解决部分群众居家就医不便问题，受到群众欢迎。针对较高再入院率或较高医疗护理需求的出院患者，组织院内11个病区建立起与患者互动频发的微信群，为群众提供在线咨询和健康科普服务。

作为全民健康管理示范医院标杆医院，医院近年来成熟应用全民健康管理信息系统开展出院病人的健康管理，逐步实现“院前、院中、院后”全生命周期的管理模式，将全民健康管理落到实处。同时探索开展诊后预约复诊工作，逐步探索实现患者“院前、院中、院后”服务的闭环管理，切实做到出院不“失联”，健康“管到底”。结合山东省卫健委“四送四进四提升”健康促进行动，组织医护人员广泛开展志愿服务活动。依托院内活跃的急救中心“急救进万家”志愿服务队、护理部“南丁格尔志愿服务”队、多学科义诊团队等志愿服务团体和形式，今年以来组织各项义诊科普活动70余场，打造了有特色的“章医”志愿服务模式，把健康送到了群众的家门口。

不忘医者初心，牢记健康使命。“一切以病人为中心”的服务理念已贯穿在章丘区人民医院医疗服务的每一个环节。提升群众就医满意度获得感成为医院的常态化工作并持续改进与完善，真正为群众提供便捷、安全、有温度的就医环境。