



## 淄博市妇幼保健院积极落实“看病不求人、患者少跑腿”工作部署

# 打改革“组合拳”，让医院以智变引质变

7月29日，淄博市妇幼保健院党委书记、院长张立新在副院长王忠德、医务科、护理部、门诊部、信息科、物价收费科等科室负责人陪同下，亲自带队深入一线“走流程”，同时对如何改进医疗服务等方面专项调研。

在“走流程”过程中，张立新及各部门负责人在急诊科工作、门诊及住院病房挂号缴费、办理出院、辅助检查等流程，亲身体验与科室相关同志交流并与患者面对面交流，了解有关情况和存在的问题，针对急会诊流程过于复杂，患者一次就诊需多次扫描就诊码，反复充值影响就诊速度，如何更好地给出院患者提供延伸服务等问题进行现场反馈，并明确下一步工作方向。“‘信息多跑路，患者少跑腿；看病不求人，诊疗更暖心’，只有把医院服务落到实处，加快医院智能升级步伐，才能让老百姓真切地享受到改革发展带来的健康红利。”张立新表示。

据悉，为认真贯彻落实淄博市委、市政府开展优化营商环境大讨论大反思大提升要求，和淄博市卫生健康委员会“看病不求人、患者少跑腿”的工作部署，淄博市妇幼保健院召开专项活动部署动员会，扎实落实便民服务各项措施，打出改革“组合拳”，为淄博乃至鲁中地区群众提供更好更优质的医疗服务。

齐鲁晚报·齐鲁壹点 通讯员 宋天印

### 对点服务不间断

### 就医流程更优化

无需去窗口排队，在医院随处可见的用自助挂号机，让患者在缴费、取检验及影像报告时，操作起来和存取钱一样方便……这是淄博市妇幼保健院不断简化就医流程为患者带来的各种便利。

据悉，为提高医疗服务效率和服务质量，进一步改善医疗服务，淄博市妇幼保健院加快了智慧医院建设步伐，充分运用互联网信息技术，优化诊疗流程，努力改善患者就医体验。实现了自助预约挂号、多种方式支付、报告单查询打印等多种功能，为患者提供优质便捷的医疗服务。让“挂号不求人”、“住院不求人”、“看病结果不求人”真正落到实处。

在淄博市妇幼保健院新院区，来就诊的市民只需要通过医院手机预约平台，就能实现智能门诊挂号、诊间支付等从门诊到住院的多种全流程就诊服务。据悉，医院紧紧围绕百姓就医涉及的各个环节，运用信息化手段，认真优化诊疗流程，全面提升医疗护理质量，手机扫一扫，自助服务不用排队，方便快捷。微信、支付宝全程“电子支付”，让患者在整个支付环节可以完全不与现金“打交道”，既省去了收取现金与找零的繁琐，又降低了现金流通环节中的各种风险。当然，对于年龄大不会用智能手机的患者，医院依然为其开通现金服务，让服务不“漏掉一人”。

此外，医院还多次组织医疗队走进村居社区开展义诊，对口单位的帮扶也未曾停止。5月28日上午，淄博市妇幼保健院“福佑医疗队”在新院区南大厅举行了成立与授旗仪式，医疗队正式成立。医疗队成员将利用空闲时间深入基层，为百姓健康谋福利，做百姓“身边的健康顾问”。据悉，“福佑医疗队”是由医院生殖医学中心、心理科、耳鼻喉科、中医科、疼痛科、眼科、口腔科、儿童保健科、急诊科、超声科、功能检查科、皮肤科、内科、外科、儿科等多科室合作，50多名医疗技术人员自发组成的大型义诊团队。“对口帮扶是医院一项重要的民生工作，需要久久为功，不得松懈，我们将继续创新工作形式，把优质医疗服务送到他们的‘家门’，为更多群众送去实惠和便利。”张立新表示。

### 与多家单位强强联合 打造5G+智慧医疗医院

日前，淄博市妇幼保健院与淄博移动正式签署共建智慧医疗战略合作协议，大力推行5G智慧医院建设，会议现场还成功开展了淄博首次5G手术直播。无独有偶，时隔数月，淄博市妇幼保健院再发力，与新华制药签署全面战略合作协议，此次战略合作双方将通过优势互补、资源共享等方面，在科研、“互联网+医疗健康”服务、学术交流培训、药品制剂室规划建设等领域探索全方位的合作，达成深度全面战



略合作伙伴关系，实现双方共赢。

据悉，近年来，作为全市妇幼保健事业的龙头及业务技术指导中心，淄博市妇幼保健院积极着力信息化平台建设，打造新一代智慧医院数字医疗信息系统，大力推进掌上医院建设，实现信息实时推送；着力妇幼专科联盟建设，28家医疗单位加盟以技术指导、双向转诊、专家会诊为纽带，全力搭建急危重症孕产妇、患儿救治绿色通道，降低孕产妇及5岁以下儿童死亡率；着力拓展医联体平台，与十几家医院成立联合体，定期派专家坐诊、查房、讲座，有力推动优质医疗资源下沉基层。下一步，随着医院与淄博移动共建智慧医疗战略合作的签约，双方将积极探索5G智慧医疗领域的创新性应用，让患者少跑腿、信息多跑腿，在远程影像、远程诊疗、智慧就医、智慧院区、智慧物联、人工智能等领域全面创新开发，实现“互联网+医疗健康”落地应用，助推健康淄博建设。

### 物流系统更智能

### 物资运输只需“点一点”

科技在进步，“新基建”浪潮正滚滚而来，作为“新基建”重点发力的领域之一，智慧化物流系统无疑将成为医院发展的重中之重。

在淄博市妇幼保健院新院区住院部药房，护士接收到药品处方后，从货架上取下所需药品，直接装入传输箱，随后将传输箱放入工作站，在控制屏上点击目的地——儿科病房。接着，工作站的舱门打开，载着药品的传输箱从这一“站点”出发，平稳的沿着工作站驶入医院内部通道，而后舱门自动关闭。装满输液的传输箱通过工作站驶入传输通道。片刻，儿科护士病房内响起了提示音，传输箱顺利抵达目的地。科室护士打开箱盖，取出药品。

“以前运输工送药品，一天最多送两次，紧急的药品还要我们自己去拿，遇到电梯忙时还得需要等很长时间才能回来，既浪费了时间也耽误了工作。现在有了这套智能物流系统，需要什么物品给供应科室打个电话，那边随时给我们发送。我们的各种标本也能够精准快速地发送到检验科或其他科室。如此一来，既节约患者的等待时间，

我们也不用跑上跑下，可以有更多时间来服务病人。”儿科护士一边说，一边取出药品，传输箱又自动返回住院部药房。

近日，一套能够满足全院物品运输的多元智慧物流系统在淄博市妇幼保健院正式上线，通过一个个携带RFID智能芯片，装载着药品、器械包、敷料包、标本和检查报告等物品的传输箱，医护人员只需要触摸屏幕上的指令键，就可以把物品运送到指定科室。此举为赋能智慧化医院建设，打造医院多元智慧物流起到了极大的助推作用，成为医院现代化发展的一个新亮点。淄博妇幼保健院正是以前瞻性目光，紧跟科技发展浪潮，为建设全国一流的智慧化医院不断努力。

### 推进健康淄博一码通实施 线上服务更全面、更完善

根据淄博市卫生健康委关于《推行健康淄博一卡(码)通工作方案》要求，为方便患者就医，真正解决一人多卡的现象，淄博市妇幼保健院召开专题会议，多部门分头实施，真正将工作落到实处。

作为全市首批获批的互联网医院，淄博市妇幼保健院积极推进健康淄博一码通实施，信息系统已经成功接入健康淄博公众号，目前在医院门诊进行试运行。患者可通过健康淄博公众号注册电子就诊卡，凭电子就诊卡到科室指定诊室进行就诊。具有淄博市妇幼保健院就诊卡的患者可通过健康淄博公众号将就诊卡与电子就诊卡绑定。目前就诊卡已经实现病人自助建卡、绑卡、缴费功能。随着系统的不断完善对接，下一步医院将逐步实现检验检查报告单和体检报告的查询，孕产妇还可通过“健康淄博”服务平台可以自主建档，查看完整的母子健康手册，提供全系列妇幼服务。随着健康淄博一码通工作的推进实施，未来患者凭借健康淄博电子就诊卡可在全市所有接入健康淄博公众号的医院进行就诊。

同时，医院积极推进多卡合一，患者可根据自身情况凭身份证、就诊卡及注册时电话号码到门诊收费处窗口进行多卡账户合并，将本人多张就诊卡余额合并到指定的就诊卡或医保卡上。患者以后在窗口办新卡时，如其之前有就诊

卡，系统会自动判别并提示其存在的就诊卡信息，根据患者要求进行换卡操作，从源头上真正避免了重复办卡情况的发生。

通过推行健康淄博一卡(码)通建设，淄博市妇幼保健院已全面实现了居民实名就医、医院流程全预约、就诊“零等待”、诊疗信息共享、健康服务、支付结算等业务流程一卡(码)办理。构建起覆盖诊前、诊中、诊后的线上线下一体化医疗服务模式，不断满足着居民健康保健的信息化服务需求。

### 从“独耳女孩”到罕见病 医院挑战多项高难手术

6月中旬，一场特殊手术在淄博市妇幼保健院上演，患儿乐乐(化名)因为从小患有小耳畸形，一只耳朵只有残缺条梭样肉赘。为了给患儿提供最高效的治疗，淄博市妇幼保健院领导高度重视，特邀北京同仁医院赵守琴主任、上海东方丽人医院吴建明教授、陆忠凯博士等多名专家联合会诊，在经过充分沟通准备后，决定为其进行耳廓畸形矫正术、耳道成形术和耳廓瘢痕切除术。此次手术采用生物材料进行，为淄博市首例，最后持续了8个小时，一次性完成，不仅成功解决了患儿的问题，还避免了患儿经过多次手术和取肋软骨的痛苦。为了给患者家庭减轻压力，医院还帮患儿减免了近17万元的费用。

6月中旬，一名10岁女孩盼盼(化名)因为腹腔内长了4个脾脏引起严重贫血、黄疸，来到淄博市妇幼保健院就诊，医院小儿外科为其进行了腹腔镜下“遗传球”脾切除术，用时3个半小时，成功为其切除了4斤重的脾脏，帮患者彻底告别了疾病困扰。

“无论什么时候，只有掌握过硬的医疗技术，才能为更多患者提供更全面的服务，让患者看病不求人，不只体现在完善简化就医流程上，更应该在根本上下功夫，那就是磨练内功，强化医疗水平。”张立新表示。

### 多项服务“百花齐放” 妇幼保健链条更全面

7月7日14时51分，一声响亮的啼哭声打破了淄博市妇幼保健院产

休一体化病区的平静，据悉，这也是该病区正式运营以来迎来的首位自然分娩的新生儿，宝宝的顺利降生，也意味着一种更舒适、安全的医疗服务模式正式落户淄博市妇幼保健院，开始为淄博产妇提供更好更贴心的服务。

据悉，淄博市妇幼保健院聚焦服务，聚力改革，积极创新服务模式，推出“产休一体化”服务，让群众“看病不求人、患者少跑腿”。“所谓‘产休一体化’，就是将待产、分娩、产后康复统一起来，为患者提供‘一条龙’式服务，它打破了过去产科‘产前一产时一产后’所遇到的病区多次转移的传统安排方式，更打破了‘生孩子必须去产房’的传统观念。”淄博市妇幼保健院产休一体化病区高辉介绍说，“产休一体化病区采用家庭化病房设计，国外原装进口分娩设备与家具，可同时接待9个产妇家庭，截至目前，已为20余个家庭提供了专业服务。”

除此之外，受新冠肺炎影响，疫情期间，医院新生儿科的“袋鼠式护理”一度停滞，但由于该护理方式对早产儿的呼吸、消化、神经等各个系统发育有重要作用，早产儿延伸护理小组在工作量大大增加的情况下，改善工作流程，增加工作人员，严格把控感染防控细节，由护士代替妈妈做袋鼠式护理来满足早产儿的情感需求，就这样，一批“代班妈妈”上线了，服务模式延伸了，通过这种方式，更让医患之间的心紧密连在一起。

不仅如此，淄博市妇幼保健院产后休养中心也推出“母婴家庭助理”延伸服务模式，从客户签约月子中心开始，接待人员就会添加客户的微信，成为客户的母婴家庭助理。在孕妈妈生产时，家庭助理会联系医生、预约单间，让孕妈妈享受VIP待遇；在孕妈妈生产后，家庭助理会第一时间安排月嫂服务，每天到孕妈妈身边查看需求，并提前为孕妈妈准备入住房间；在孕妈妈出院时，家庭助理会去产科接孕妈妈出院，安全入住；在您入住后，家庭助理又化身为责任护士，全心照顾孕妈妈在月子中心26天的饮食起居，让孕妈妈轻松无忧度过月子期。

淄博市妇幼保健院孕妇学校也实现了线上、线下课程齐发动，并于6月1日正式开课，通过秉承“智慧孕校”的办学理念，不断创新和拓展教育方式，以期在孕育之路上当好孕妇们的“小助手”，全方位守护孕妈健康。淄博市妇幼保健院还通过市妇幼保健协会组织召开了全市首届“准奶奶、准姥姥培训班”，现场为准奶奶、准姥姥传授婴幼儿科学喂养、生活护理常识、育儿技能及如何科学照护产妇做月子，帮助更多人学会用更科学更专业的护理方式去护理、照顾好宝宝。

据悉，淄博市妇幼保健院也将继续着眼于群众关心的痛点、难点、烦心事，聚力问题整改，能力建设和环境优化，实现“看病不求人、患者少跑腿”的郑重承诺。