

看病就医更方便更舒适

成都公布改善就医感受提升患者体验十佳典型案例

案例一 线上线下一体化

智慧医疗让看病更便捷

不断完善电子病历、数字化手术室、医疗辅助等系统；在微信服务号和支付宝生活号上提供智能导诊服务；常规检查进行自动优先级排序……近年来，按照智慧医疗精准精细、智慧服务便民快捷、智慧管理高效安全的原则，成都市第二人民医院持续推进智慧医院建设。

作为“一卡通”试点单位，市二医院不断推进“卡码融合”工作，完成了电子健康卡管理平台、电子社会保障卡管理平台及医疗机构平台三方互认；整合全国电子社保卡实名认证、银联金融支付签约认证和人脸识别实名认证；实现了预约挂号、签到就诊、诊疗检查、报告查询、药房取药、费用支付等医疗服务跨院区全场景应用。互联网医院上线36个科室、近600名医生，真正做到把医生“放”进手机里，实现“线上线下”的多元化就医模式。

同时，为了让信息化再造服务流程更顺畅，医院对老旧落后的信息化硬件设备进行了全面更新换代。租用了不同路由的12条数字链路，实现多个院区间统一管理。构建了庆云院区、龙潭院区、草市街分部的5G医疗专网、5G专网应急救援系统和5G智慧病房。

目前，市二医院已通过了互联互通标准化成熟度4级甲等测评、电子病历4级、智慧医院4星评审，实现了67项检查、71项检验结果数字化互联互通互认。

案例二 标化管理赋能发展

SOP改善患者体验

标准作业程序(Standard Operation Procedure, SOP)是指将某一事件的规范操作步骤和要求用统一的格式描述出来，用来指导和规范日常的工作标准作业程序。随着医改不断深入，原有医疗护理行为和过程的规范与标准化改造，对改善患者就医体验有着重要意义。

在此背景下，成都市第三人民医院以SOP为基础，建设多维度、多层次的护理综合实践体系。从技术服务的同质化到工作流程的标准化，从护理人员培训评价的标准化到护理质量管理精细化，从临床实践到护理管理，全方位地应用SOP。

据了解，市三医院通过应用护理服务SOP，制定了人员培养评价体系和学习考核手册，建立了护理工作三阶段实践模式和护理质控管理的标准路径等，明显提升了护理人员的情绪智力、人际沟通能力和人文关怀能力等。通过优化护理服务流程，有利于缩短患者住院时间、降低患者医保支付费用，而基于SOP的理论和方法构建的护理服务SOP，也使得护理服务更加标准化、科学化和精细化。

通过前期试点工作取得的成效总结发现，项目实施后，住院患者的满意度由原来的90.33%上升到97.06%，护理服务的投诉率由0.22%下降到0.06%。与此同时，患者平均住院日和DRGS付费方式下医保支付费用与陪护费用也同步降低，以眼科患者为例，开展SOP“一站式”护理服务后，患者的平均住院日由开展前的3.07天下降到1.39天，月均出院人次数同比上升了37%，患者例均医保费用同比下降了8.7%。

案例三 全省首个

规模化、体系化入院准备中心的创新与实践

为改善就医感受，为患者提供更加优质、高效和人性化的医疗服务，成都市第五人民医院建立“入院准备中心”，以流程再造方便患者，以信息支撑提升效率，以整合型模式服务病人，让门诊—住院无缝衔接。

据了解，市五医院入院准备中心打破了传统的入院流程，通过一站式服务，将患者的咨询、缴费、检查、预约等多项服务集中管理。入院准备中心通过多部门的联合协作，全面梳理现有场地、人力等资源，优化流程和人力分配，制定相关工作制度，建立信息共享平台，确保入院准备工作的顺利进行。

通过信息技术运用，实现服务端分段管理。门诊医生工作站服务端，开具入院证和标准化医嘱；入院准备中心接待窗口服务端，核对信息，执行医嘱、预约检查等；住院病区医生/护士工作站服务端，安排床位、导医医嘱、审核报告等。此外，中心还实施了病种分层管理，覆盖了580组不同的病种，建立了382个标化医嘱包和108个专科基础医嘱包。

据市五医院相关负责人介绍，入院准备中心实现了对全院床位的统筹管理和调度，不仅提高了床位的使用率，还显著缩短了患者入院前的等候时间，减少了患者的跑腿次数和等候时间，提高了患者的就医便利性。最近的数据显示，入院准备中心在过去的一年里共接收了超过15000名患者，其中手术操作占比达到50%。

智慧医疗让问诊就医一站式搞定；打通信息通道一次挂号管三天；标准操作流程，让医疗服务更规范、更精细；入院准备中心有效提升患者就医满意度……

随着医疗改革不断深入，改善就医感受、提升患者体验已经成为医疗行业的重要任务。近年来，为了让患者看病更方便、更舒适，成都市各级医疗卫生机构结合自身实际情况，推出了各类举措服务老百姓看病就医。日前，为推广优秀经验，成都市卫健委发布了《成都市改善就医感受提升患者体验十佳典型案例》。



成都市第二人民医院数字化手术室



成都市第三人民医院SOP标准化站位



都江堰市人民医院出入院管理服务中心

案例七 小站点大内涵

多功能医养服务站点惠及社区

随着成都市人口老龄化程度不断加深，医疗、护理、康复、照护等医养服务需求愈发增加。成都市第八人民医院创新延伸服务模式，在社区建设“小”医养结合站点，通过配置医疗设备、长驻医务人员、扩增功能区域等，满足患者多样化、个性化、多层次健康需求。

医养结合点由中医、康复、内科、外科、营养、照护、健康管理等专业人员构成。沿用日照中心既有布局，满足社区老人基本养老需求的同时，增加医师诊室、康复室、接诊区、健康教育等功能区域，标准化配置健康管理一体机、心电图机、远程问诊终端等设备，配置体温计、血压计、血糖仪等检测仪器和康复床、认知功能训练器材等康复设备。

以健康管理为中心，站点为社区老人提供健康

咨询教育、建立健康档案、健康随访、检验检查、中西医诊疗等医养服务。以社区医养结合站点为支点，为社区居家老人提供健康评估、体格检查、药物治疗、康复护理、安宁疗护、照护服务等10类50余项居家延伸综合健康服务。

同时，医养结合站点建设5G远程名医问诊系统，老人可通过自助机进行预约、挂号、缴费、报告查询等多种功能。搭建“5G+”社区智慧康养服务线上线下相结合平台，形成“家庭+社区”“养老+医疗”“线上+线下”的智慧医养综合服务平台。

据了解，目前市八医院已建成社区医养结合站点11个，累计为2.5万余人次提供健康管理、康复、照护、安宁疗护等社区医养服务，为2000余人次提供居家医疗延伸服务。

案例八 出入院管理服务中心整合资源

各类手续一站式解决

都江堰市人民医院积极创新服务模式，建立以床位管理、入院办理、医保登记、医保结算、出院办理、24小时服务电话为一体的出入院管理服务中心，实现患者入院办理“最多跑一次”及“有就医困难一个电话就可以解决”的服务模式。

据了解，24小时服务电话基于中国移动呼叫中心云平台设置4台人工座席，可以最大限度满足市民及患者的呼叫需求，24小时接听来电，为医院和患者及市民之间搭建了沟通的桥梁，让市民足不出户即可知晓医院就医方面的信息。

入院一站式服务，即入院签床、健康宣教、入院办理、医保登记、医保结算、出院办理等业务

一站式完成，较之前患者需要分别在医保审核结算窗口、出院办理窗口、出院证明盖章窗口三个区域反复排队才能完成的办理模式更加方便快捷，大大缩短了患者入院办理等待时间。

对每一张床位进行集中管理，采取统一调配的方式，在保证医疗质量与安全的前提下，合理、灵活地调配床位，有效缓解床位饱和科室的加床压力，缩短了患者“等床”时间。同时在一定程度上缓解了患者就医难住院难的问题，也减轻了临床病区医护人员为患者调配床位的负担，缓解医院科室间床位紧张与床位空闲的不平衡现象，提高了床位使用率。

案例九 消除母婴传播

构建“一站式”全孕期管理模式

传染病孕产妇出于其特殊性，在一些地区和医院因母婴阻断技术参差不齐而救治效果不佳，最严重的是造成阻断失败。作为四川省目前唯一一家三级甲等传染病专科医院，成都市公共卫生临床医疗中心妇产科十分重视患者的就医体验和母婴阻断率，为传染病孕产妇提供无歧视的就医环境，确保患者不因“就医”问题而中断诊疗。

医院设置了专职个案管理师为患有传染病的孕产妇提供孕前咨询、孕期及产后管理的个性化服务；针对疑难危重孕产妇建立MDT多学科团队的技术支持；为首次接受孕产期保健的孕妇免费筛查乙肝、梅毒及艾滋；根据患者留在医院的联系方式，定期电话回访……据了解，市公卫中心以

跨区域、跨团队全程协作管理方式，运用“互联网+”信息技术构建全孕期管理，通过“院内+院外”的模式，从“线上+线下”、住院诊疗、出院准备、双向转诊、出院追踪随访到远程健康管理等环节，建立贯穿院前、院中、院后为患者提供连续性整合照护的全程闭环管理模式。

为了让传染病孕产妇就诊更便捷、管理更精细，医院从门诊—病房—出院随访交社区管理均无缝链接，且专业的医护团队杜绝了歧视患者的行为。自开展“一站式”全孕期管理模式以来，市公卫中心正规划建设分娩的孕产妇母婴阻断成功率、抗病毒药物用药率、所生儿童抗艾滋病病毒用药率、梅毒感染孕产妇治疗率、出院随访率等均达到100%。

案例十 增加医生数量、延长门诊时间

多重举措“迎战”儿童就诊高峰

2023年秋季以来，肺炎支原体感染引发的呼吸系统症状在全国各地呈现多发态势，患者以儿童为主。作为成都市承担儿童医疗保健核心职能的三甲医院，去年9月起，成都市妇女儿童中心医院通过多项措施提高接诊效率，不断探索新的医疗服务模式，全力为患儿家庭服务。

支原体肺炎就诊高峰来临后，成妇儿组织多学科专家，编写《儿童肺炎支原体肺炎诊疗专家指导意见》，旨在规范各级医疗机构诊疗行为，提高救治效率，减少相关耐药，降低重症和后遗症的发生率。

为减少患者等候时间，中心院区进一步增加了夜间门诊数量，医院感染性疾病科门诊(发热门诊)、急诊科全天24小时开放。中心院区在以

往就诊高峰儿科门诊排班的基础上，增加了每天出诊的儿内科医生数量，工作日儿内科普通门诊数量达到28个，并且每位医师单次出诊再增放5个号源。

急诊输液相关的工作人员每个班次增加1-2人，工作时间延长2-3小时。检验科由原来每日在院区之间两次护送标本增加到每日3-4次护送标本，以保证报告的时效性。除此之外，为缓解儿科就诊高峰期入院难的问题，成妇儿运用信息化手段优化医疗服务，实施入院预约统一管理，各科室床位根据患儿实际情况实时分配，并提供危重患儿入院绿色通道。

成都日报锦观新闻记者 胡琬玮 图据受访单位