

晋江市医院(上海六院福建医院) “患”位思考 深耕细节 让老百姓“好看病 看好病”

本报记者 李玲玲 通讯员 陈丹红

落地“一次挂号管三天”就医举措,让患者省时省钱;推进“无陪护”病房试点工作,解决“一人住院、全家受累”难题;试行“先诊疗 后付费”,减轻患者就医经济负担……今年来,为贯彻落实2024年上级纪委监委“点题整治”工作部署,晋江市医院(上海六院福建医院)主动靠前、“患”位思考,从细微之处入手,持续探索推进各项医疗服务新举措,切实解决了群众就医烦心事,频频获得群众点赞。

“一号管三天”

缓解看病“三长一短”

以往,“一次看病、多次挂号”的问题让患者抱怨颇多。现在,这样的烦心事再也不会发生了。今年9月,晋江市医院(上海六院福建医院)积极响应上级号召,全面实行“一次挂号管三天”便民服务,获得了来院就诊患者的高度赞扬。

昨日上午,记者实地走访晋江市医院(上海六院福建医院)门诊楼,此时正是患者前来就诊的高峰期。在骨科候诊区,患者巫闽雄告诉记者,由于颈椎不舒服,近段时间以来,他几乎隔三岔五就要来院进行检查。

“我昨天来看了专家号,今天来复诊,医生就没有收我挂号费了。”巫闽雄表示,以前每次来看病都要挂号,特别是检查结果不能当天出来时,来了还得再扣一次挂号费,“现在有了这个政策真好”。

记者了解到,为了确保新举措的顺利实施,医院及时升级了诊疗信息系统,通过系统自动识别功能,能够保障该项措施精准落实到每位来院就诊患者的身上。

“在‘一号管三天’举措的实施过程中,我们本着更利民、更便民的原则执行。”晋江市医院(上海六院福建医院)门诊部副主任、医院服务中心主任柯萍萍介绍,医院不仅加强了医务人员的相关培训,组织志愿者开展指引、导诊等服务,同时还通过电子显示屏、宣传栏等多种渠道进行政策宣传,提高来院患者对新举措的知晓率。

自“一次挂号管三天”政策实施以来,医院已经收到了众多患者的积极反馈。他们纷纷表示,这一政策打破了“挂号诊疗只能当天有效”的惯例,大大提升了患者的就医体验感。数据显示,自9月2日至10月30日,来院就诊的受益群众已累计达10194人次,累计减免费用222595元。

改善“硬环境” 提升“软环境”

细微之处显温情

环境设施的升级对于提升患者的就医体验最为直观。如今,走进晋江市医院(上海六院福建医院)门诊大楼,宽敞明亮的候诊大厅、干净整洁的诊室环境,井然有序的就医流程,让来院就诊的患者和家属心情舒畅。

这里处处以人为本,充满温情——院内设置了爱心助老岗、爱心糖果屋、母婴室、志愿服务站等,提供老花镜、冷热饮水机、针线包、手机充电器、医疗急救箱、便民轮椅、爱心雨伞等便民设施供群众使用;针对高龄老人、行动不便等特殊人群,医院内还设有无障碍通道、无障碍电梯扶手、盲文电梯按钮、无障碍厕所、助行器;儿童来院就诊也不用担心,医院创建了“七色花”主题童话屋,定期开展医疗适应游戏和各类主题活动,为患儿及家属提供更温馨的就医环境。

“您好,有什么我可以帮您?”“请跟我来,我带您去自助机挂号。”门诊楼内,志愿者们穿梭在人群中,主动为前来就诊的患者指引方向,帮助他们完成预约、挂号等服务。今年10月,医院更是推出院内智能导航系统,患者只需通过微信公众号、微信小程序,即可使用院内实时定位导航功能精准到达医院任一目的地。

“这真的太方便了,省去了很多不必要的麻烦。”患者王女士感慨地说,以前就诊都要花费很长时间在医院的各个楼层之间穿梭,而现在通过智能导航系统,她可以轻松找到需要的科室,大大节省了时间和精力。

今年3月,医院还落地了福建省首家建在医院里的共享“城市书房”。书房内藏书超15000册,种类涵盖人文社科、文学经典、健康养生、科普生活、少儿绘本等多个领域和题材,可满足老中青幼不同人群的阅读需求。

患者和家属不仅可以在书房内免费阅读图书,还可凭晋江市图书馆借书证,享受“一馆办证、全市通用、一处借阅、多处还回”的便捷借阅服务。城市书房成为患者在候诊期间读书看报、寻求知识、忘却病痛、放松身心的好去处。书房开放至今,已累计服务10932人次,书籍借还4883册。

晋江市医院(上海六院福建医院)党委书记秦玮表示,改善就医体验永远在路上。医院还将继续从群众期盼中找准工作着眼点,通过微小的改变,为患者及家属营造更加温馨、便捷的就医环境,把点题整治做到群众的心坎上,让医疗服务更加贴近民心,惠及更多群众。



一站式预约检查

让数据“多跑路” 患者“少跑腿”

等待检验检查报告,通常是患者在医院耗费大量时间的原因之一。为了给患者创造更高效、更便捷的就诊服务,晋江市医院(上海六院福建医院)设立了一站式检查预约中心,整合医技检查预约项目,实现门诊、住院患者可以一站式预约超声医学、医学影像、心电图检查。

“以前到医院进行彩超、CT检查,都需要先排队缴费,然后分别到各个检查室排队预约,楼上楼下跑。现在方便多了,几个检查项目通过一站式预约,几分钟就同时搞定。”前来就诊的丁女士告诉记者,除了预约方便外,如今检查完也不用一直等着,手机上就能直接查看报告,节约了很多时间。

晋江市医院(上海六院福建医院)相关负责人表示,医院积极升级信息系统,检查检验报告可实现实时传送,患者只需通过医院微信公众号,就能一键查询医技检查报告、电子云胶片,随时随地掌握自己的健康状况,实现数据“多跑路”、群众“少跑腿”。

群众满满的获得感,还体现在医院提供的诸多微小服务上。上述负责人介绍,今年7月起,医院超声医学科新增加5名超声秘书,协助医生书写报告,提高医生工作效率,减少患者等候时间;医学影像科通过延长午间和夜间服务时长,内窥镜室则由原来的三个操作间新增至四个操作间,满足患者诊疗需要,在提高检查效率的同时,有效缩短患者等候时间。

据统计,一系列措施实施后,内窥镜检查预约量同比增加43.14%、超声医学检查预约量同比增加24.88%、医学影像检查预约量同比增加16.67%。各项医技检查预约时长、等候时间、出报告时间均明显缩短。

“先诊疗 后付费”、规范肿瘤基因检测

减轻老百姓就医负担

“我上次住院不用预交住院押金,就可以先进行检查和治疗,中途也不用去补缴费用,出院后直接办理结算,住院流程比之前更便捷了。”昨日,曾在医院乳腺外科接受手术的患者丁女士在接受记者采访时,连连称赞晋江市医院(上海六院福建医院)开展的“先诊疗 后付费”服务。

早在2017年3月,晋江市医院(上海六院福建医院)就开始推行“先诊疗 后付费”服务模式。为进一步扩大受益面,2023年5月起,医院将医保患者全面纳入“先诊疗 后付费”服务。患者无须预存预交金即可接受医师诊疗,整个诊疗过程只需要在检查、取药前进行实时医保结算,无须折返收费窗口,为诊疗提供很大便利。项目开展至今,门诊“先诊疗 后付费”已累计服务907348人次,住院“先诊疗 后付费”已累计服务67843人次。

除了创新诊疗服务模式外,让丁女士受益的还有医院开展的肿瘤基因检测。今年9月,丁女士因右乳肿物来院就诊,经检查被诊断为右乳腺恶性肿瘤伴腋窝淋巴结转移,需要进行进一步进行基因检测。得益于医院5月

起常规开展乳腺癌HER-2基因检测项目,丁女士无须额外花钱去找第三方公司,可直接在医院开展检查,且费用相比以前大大降低。

“以前基因外送检测的时间至少一个礼拜,甚至半个月。现在我们医院可以自己做,快的时候只需两三天。”晋江市医院(上海六院福建医院)医务科相关负责人表示,检测费用仅需900多元,比外送便宜了近一半。自医院自行开展乳腺癌HER-2基因检测以来,已经有20多名患者因此获益。

据悉,省纪委监委将“深化整治肿瘤基因检测不规范问题保障医疗质量和医疗安全降低患者负担”纳入2024年“点题整治”项目。晋江市医院(上海六院福建医院)积极落实省、市级工作要求,通过建章立制、严格检测项目管理、优化外送检测流程、持续跟进主管部门招投标程序、尊重患者知情同意权、规范开展肿瘤基因检测服务等措施,保障医疗质量和医疗安全,降低患者负担。此外,医院还通过公众号、举报电话及邮箱、来信来访等方式,进一步拓宽群众反映问题渠道,广泛收集点题整治项目线索。

“无陪护”病房

专业照护为患者家属解忧

在晋江市医院(上海六院福建医院)2号楼,骨科病区的“无陪护”病房干净整洁、秩序井然。23号病床前,患者李阿姨(化名)靠在床头,右手输着液。身旁,护理员正小心翼翼地为她翻身、擦拭。

日前,李阿姨因外伤致胸背部疼痛,来院后被诊断为T10胸椎压缩性骨折,需要手术治疗。在听闻骨科病区有“无陪护”病房后,李阿姨的家属当即提出请护理人员照顾患者。其间,护理员为李阿姨提供了全面的生活基础护理,包括协助饮食、饮水、洗头、擦身等,并做好服药照护,指导她进行锻炼。

“现在的无陪护工作做得越来越好,护理员都是受过非常专业的照护训练,甚至比我们自己照顾得还要好。”李阿姨的家属感慨道。

今年10月,为解决住院患者“陪护难”问题,晋江市医院(上海六院福建医院)正式启用“无陪护”试点病房。患者住院期间,由医院专业的护理团队全面负责其日常生活照

检查检验结果互认

患者跨院就诊更省心

看同一种病,上一家医院的片和化验单到另一家医院不认,需要重新排队、重新检查、重新缴费……这样的经历是很多人就医时遇到的“烦心事”。为解决群众就医困扰,晋江市医院(上海六院福建医院)开展检查检验结果互认工作。

“这项工作确实便民利民!”在晋江市医院(上海六院福建医院),骨折患者李先生竖起大拇指,连连称赞。一个月前,李先生不幸受伤骨折,在其他医院拍片就诊后不见好转,随即转到晋江市医院(上海六院福建医院)。

本以为需要再次进行拍片等相关检查,出乎意料的是,医生通过电脑系统直接调取了李先生在其他医院的检查记录,并根据记录做出诊断。这样一来,不仅省去李先生辗转不同医院之间检查的麻烦,也为他节省了不少检查费用。

“长期以来,不同医院对检查检验结果不能认、不敢认、不愿认,使得患者跨院重复检查检验的现象较为常见,导致医疗资源浪

费、医疗费用增加、就医效率下降。”晋江市卫健局相关负责人表示,2021年,晋江全面启动医疗机构检查检验结果互认工作。医疗检查检验结果的互认,统一的标准是前提。作为晋江市三大医共体“龙头”之一,晋江市医院(上海六院福建医院)充分发挥牵头医院的综合服务能力,不定期选派优秀人才骨干至各基层医疗机构帮扶,并接收基层医院人员来院进修,推动区域内医疗机构标本采集、制片技术、影像定位等操作水平提高。1至9月,医院已派出人员帮扶指导共4500余人次,有效推动区域内医疗机构检查检验水平趋于统一。

为进一步提高全市检查检验结果互认覆盖面,晋江市医院(上海六院福建医院)持续推进心电图诊断、临床检验、医学影像、病理检验、消毒供应、远程会诊等六大中心建设。如今,晋江全市医疗机构出具的检查检验结果,已成功接入福建省检查检验互认平台,实现“一次医学检查检验结果,全省医院互联互通互认”。