

开栏的话:近年来,河南一直致力于改善人民群众看病就医的感受,从2008年出台的《河南省便民惠民医疗服务40条》,到2013年出台的《河南省医疗系统以病人为中心优质服务60条》,再到2015年~2020年开展的《进一步改善医疗服务行动计划》,都要求医疗机构体现以人为本的服务宗旨,提供人性化、高效、便捷的医疗服务,使群众看病更舒心、更省心。通过努力,河南在改善医疗服务方面取得了较好成效。国家卫生健康委满意度监测平台数据显示,2020年度河南住院患者的满意度和门诊满意度均居全国第七位。

近期,河南省卫生健康委印发了《河南省提升医疗服务十大举措(2021年版)》,从群众看病就医“小处”着眼,采取更人性化的措施,提升医疗服务的力度不断加大,质量不断提升,成效更加显著,为群众看病就医带来新的体验和感受,进一步增强了群众看病就医的幸福感和获得感。从本期开始,本报开辟《提升医疗服务进行时》专栏,展示全省各医疗机构在提升医疗服务过程中的做法和经验。

省儿童医院:紧扣儿童健康“命题” 探索提升医疗服务“最佳路径”

本报记者 丁玲 通讯员 万道静

在提升医疗服务方面,河南省儿童医院紧扣儿童健康“命题”,“永远以孩子为先,天天服务同质化”理念深入人心,在履行区域医疗中心使命的道路上,积极探索提升医疗服务的“最佳路径”,打造智慧、便捷、童趣、专业的医疗服务,不断增强群众就医获得感。

河南省儿童医院多次荣获“群众满意医院”,连续荣获国家卫生健康委、省卫生健康委“进一步改善医疗服务行动计划”示范医院。

远程医疗常态化

河南省儿童医院积极开展远程会诊服务,构建“国际、国内、省内、院区”四级远程诊疗体系,基层患者实现“家门口就医”。

国际方面,河南省儿童医院与芝加哥卢里儿童医院签订合作协议,借助远程会诊平台,开展远程合作业务,目前已开展国际远程会诊7例。

国内方面,河南省儿童医院加入北京儿童医院集团,同步实现与北京儿童医院远程会诊业务,2014年至今

累计开展远程会诊930余例,远程MDT(多学科诊疗)3例。

省内方面,河南省儿童医院牵头成立河南省儿科医疗联盟,为185余家医联体成员单位免费安装远程会诊设备,为25家联盟成员单位免费安装远程心电图、远程影像系统,2017年至今累计开展远程会诊1030余例,使省内的疑难危重患者能够免除长途跋涉、异地就医之苦,基层患者能够在“家门口”享受到省级专家的诊疗服务。

多学科诊疗高效化

河南省儿童医院积极提升疑难危重疾病、罕见病诊疗水平,努力打造“一站式目的地医院”,在全院范围内积极开展专病MDT工作。

该院成立MDT小组30个,其中有10余个MDT小组由北京儿童医院常驻专家牵头组织,通过多学

科会诊、查房、远程医疗等形式为患者提供“私人订制”的精准化诊疗方案。

2020年各MDT小组共开展活动200余场次,救治疑难危重患者300余人次,极大地提升了疑难危重疾病、罕见病医疗服务能力。

病案复印便民化

该院病案室为方便广大患者家属,免去出院后复印病历的麻烦,节省宝贵时间及往返交通费用,自2019年以来,依托医院微信公众号,在全省率先推出“线上病历复印预约邮寄”服务。患者家属只需关注医院微信公众号进行预约,即可完成病历邮寄,真正实现“预约复印,省时省心,足不出户,病历到家”。

收到患者病历复印申请后,病案室工作人员通过申请时间、订单状态、审核状态、复印状态等条件进行组合

查询,在订单管理中心,集中审核、打印、邮寄。

医院每一步的处理结果,都会以短信的方式通知患者家属,确保患者家属及时了解病历复印进度。凡有申请的病历复印,病案室工作人员都会及时与病区医生沟通,保证以最快速度完成病历复印,尽可能地做到从申请到患者收到病历不超过一周时间。

截至目前,河南省儿童医院已为数万名患者提供此项服务,便捷的服务得到了患者家属好评。

预约服务精准化

2016年,河南省儿童医院开展非急诊全预约就诊模式,患者可以通过7种途径(微信、支付宝、自助机、诊间、电话)进行预约诊疗,并根据季节和门诊量的变化,弹性专科排班,动态调整医师号源,患者可分时段精准预约就诊时间。

该院优化预约诊疗服务,逐步开展多个检查项目分时段预约,各楼层

均设置多功能自助机,方便患者自助服务,减少候诊时间和排队情况。

该院开启线上院内导航陪诊系统,利用信息化平台对患者就诊全程动态进行连续指引。

在此基础上,门诊根据就诊患者特点、家属需求,不断融入精细化人文照顾服务,使门诊患者和家属有更好的就医获得感。

支付方式多样化

河南省儿童医院成立“诊间支付”专项工作推进小组,在解决缴费烦、排队慢问题上做出实效、做出亮点,实现智慧诊疗、便捷支付、舒心就医。

一是开展“诊间支付”,患者就诊后可以在诊间通过就诊卡、医保卡、微信、支付宝等方式直接进行检验、检查、药品等费用的支付,支付完成后向患者推送支付短消息,患者可直接去检查科室检查或去对应的取药窗口取药。

二是开展“线上支付”,患者通过关注医院微信公众号,将就诊卡、医

保卡等绑定,通过手机进行预约挂号、检查、检验结果查询,医院院内导航、检查、药品等费用支付,方便快捷不排队。

三是开展“床旁结算”,为解决住院患者缴费及排队办理出院等问题,该院将结算窗口前移,利用移动推车进行“床旁结算”,实现患者不动即可完成出院所有手续的办理。包含自费、市医保、省内异地医保、跨省就医等类型患者结算,并可直接打印发票。

用血费用报销简化

河南省儿童医院用血费用减免工作一直有序开展。

临床用血科室对患者家属进行宣教告知;住院收费处设立减免窗口,患者出院结算后进行费用直补。

该院将“献血者免费用血”政策落到实处,在保障国家资金安全的前提

下,严谨审核,最大限度简化程序,提高效率,实施献血者及其家属在出院结算时“一站式”减免相关用血费用,进一步方便无偿献血者免费用血。

该院实现“让数据多跑路,让群众少跑腿”的服务承诺,进一步提高无偿献血者的获得感、荣誉感和归属感。

综合服务集中化

温馨的门诊各项便民措施,门诊大厅设置醒目的彩虹路标宣传标识及就诊流程图。

该院设置综合服务台,免费为患者提供轮椅、平车、婴儿车、便民服务箱,设置失物保存箱、电子储物柜,提供诊断证明盖章、打印等服务。

该院预检分诊处免费为患者提供咨询、指导、预约等服务,并及时筛查出疑似传染病患者,大屏幕滚动播放专家坐诊信息、公开物价信息。

各楼层均设置舒适化母婴室,并在各类引导标识和院内智能导航中标注指引。

各区域免费为患者提供开水、凉开水、一次性纸杯、老花镜、针线、纸笔、雨伞等。门诊一楼至五楼每层均设置自助手机充电站。

医疗街上放置蘑菇座椅,大屏幕播放动画片,各诊区播放宣教动画等,缓解患儿等待时的焦虑。

医院健康科普立体全面推广,优化门诊服务。医院微信订阅号、服务平台推送宣教小故事,创新“二维码+健康宣教”形式,现扫描量共10万余次。

各区域开展宣教剧场活动共58场,受众约3000人次,收集问卷建议78条,宣教满意度98.5%。

各区域发放健康教育处方共20个专科54种,摆放健康宣教展架10余种。候诊区电视播放宣教视频,累计制作12部。

诊区设施童趣化,如墙面玩具、大象滑梯、小玩具、24种河南省儿童医院特有的“大象”吉祥物贴画等。

门诊取药便捷化

就诊患者通过医院微信服务号等,点击扣费按钮,该院药房自动接收信息,自动排药机开始运转,取药人走到药房,药师很快就能将药发放到,并做好用药服务。

患者取药后,河南省儿童医院实时推送用药信息,包括药品的储存条件、使用方法及配伍禁忌等注意事项,提醒患者注意用药安全。

医院微信服务号开设用药服务模块,推送儿童用药科普文章、视频等,对儿童常见疾病的药学监护、常

见药品的使用方法等进行科普宣教,提高患者家属合理用药水平。

该院设置线上用药咨询端口,安排中级以上职称药师每天在线解答患者用药问题,指导患者合理用药。

该院开通哮喘药师门诊、癫痫病药师联合门诊、儿童糖尿病药师联合门诊,并积极探索儿童罕见病的慢性病药学管理模式,建立用药档案。专业临床药师为慢性病患者进行一对一用药指导,提高患者用药依从性,改善患者就医体验。

膳食服务科学化

河南省儿童医院设立专门的儿童营养膳食操作间,制定专门的儿童营养食谱,订餐流程完善,营养配备时间明确,为患者提供了优质的膳食服务。

膳食、肠内营养的质量监控到位,不断加大临床营养工作的投入力度,消化科、内分泌科、肿瘤外科

等科室充分发挥了临床营养治疗在疾病治疗中的作用。

该院重视营养知识培训,不断加大临床科室医务人员、患者及患者家属的营养知识宣教、培训力度;强化“营养食堂”监管,注重外包餐饮公司周检查、周例会、月考评制度落实,并加强考评结果的运用。

公共厕所洁净化

为推进医院厕所革命,加强医院公共卫生建设和管理,实现卫生间状况全面改观,改善人民群众就医体验,河南省儿童医院投入近100万元对住院部、门诊医技等区域30个卫生间进行全面升级改造,提亮增亮,增加通风设施,消除卫生间异味,配备干手机、感应式洗手液、喷香机,净化卫生间异味,美化空间,安装人脸识别智能取纸机等,提升卫生间服务品质。

该院对12个门诊公共卫生间进

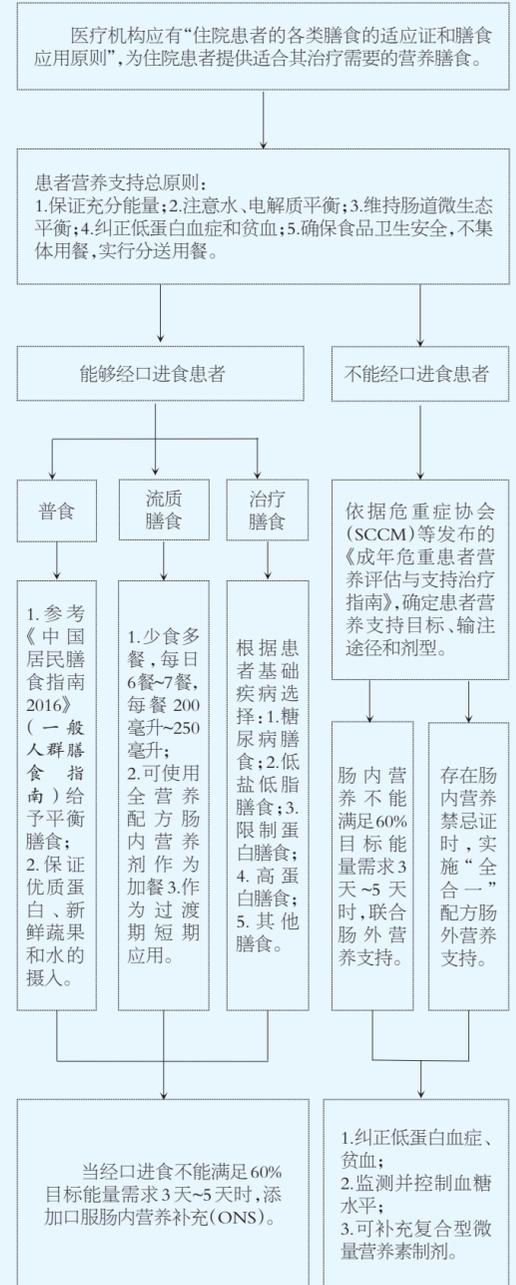
行智能化升级改造,增加实时查看功能,卫生间空气质量分析、厕位使用情况、打扫频率、监控人流量及温湿度在显示屏上实时更新;上线卫生间手机导航系统,利用医院微信公众号可导航到院内投入使用的各区域公共卫生间,方便快捷;凸显儿童特色,便利儿童使用,专门在公共卫生间安装适合儿童身高的洗手池,洗手标识清晰醒目,利用花卉、绿植、装饰画等进行美化装饰,打造优美、温馨的卫生间环境。

当下,河南省儿童医院紧紧瞄准“十四五”发展目标任务,准确把握新发展阶段,深入贯彻新发展理念,积极构建新发展格局,着力强优势、补短板、提质量,扎实推进国家儿童区域医疗中心高质量发展,引领带动省域儿科服务能力提升,让区域儿童在家门口就能享受到优质医疗资源,助力健康中原和健康中国建设!

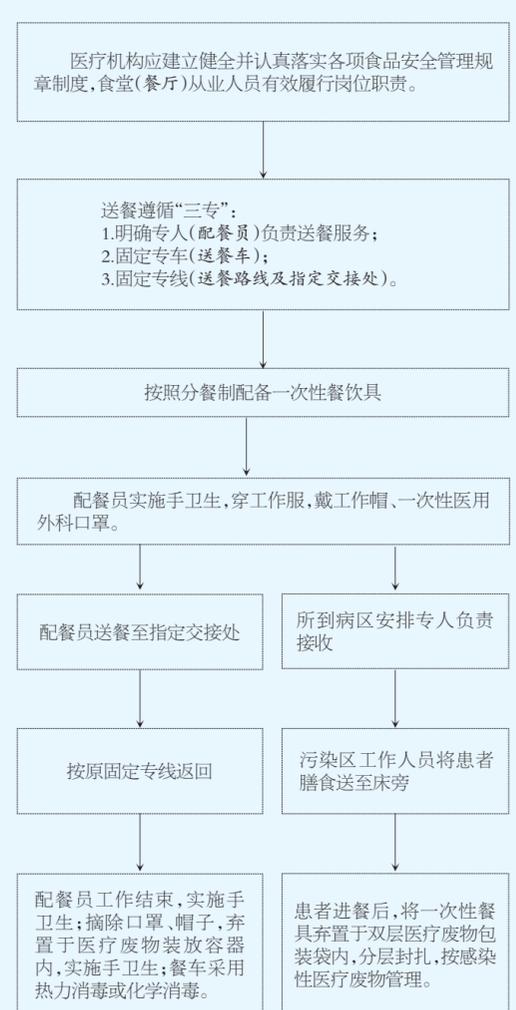


河南省医疗机构内新冠病毒100个感染防控流程

新冠肺炎患者营养支持流程 (参考)(53)



留观/隔离/重症监护病房(室)送餐流程(参考)(54)



(河南省卫生健康委医政医管处供稿)