

# 进一步改善医疗服务行动

(“改善群众就医体验”主题活动, “三好一满意”活动)

## 简 报

2018 年第 7 期 (总第 93 期)

江西省卫生计生系统进一步改善  
医疗服务行动工作领导小组办公室

2018 年 7 月 31 日

### 目 录

【进一步改善医疗服务 2018 年重点工作进展情况 (截至 2018 年 7 月 25 日)】

#### 【典型案例】

萍乡市人民医院: 从细节入手 把患者当亲人

大门诊 强学科 优服务

——江西省皮肤病专科医院改善医疗服务行动见闻

#### 【他山之石】

以创建胸痛中心为抓手 持续提升服务质量

——广东省广州市中西医结合医院改善医疗服务纪实

**【简讯】**

**【投稿用稿通报】**

2018年第二季度投稿和用稿情况排序表

## 进一步改善医疗服务 2018 年重点工作进度表 (截至 2018 年 7 月 25 日)

重点工作	内容	设区市										
		南昌市第一医院	九江市第一人民医院	景德镇第一人民医院	萍乡市人民医院	新余市人民医院	鹰潭市人民医院	赣州市人民医院	宜春市人民医院	上饶市人民医院	吉安市中心人民医院	抚州市第一人民医院
落实探视制度, 实行门禁管理	实行门禁管理病区占比	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	探视制度	有	无	无	有	无	无	有	无	无	有	有
	配套制度	无	无	无	《陪伴制度》	无	无	《探视、陪伴管理制度》	无	无	《安全保卫制度》	《探视、陪伴管理制度》
建立住院服务中心, 实现一站式服务	统一办理入出院结算	是										
	统一调配全院床位	是	否	是	是	是	是	否	是	是	是	否
	统一预约检查检验	是	是	是	是	否	是	是	是	是	否	否
	统一提供出院带药服务	否	是	是	是	否	是	否	否	是	是	是
	统一组织出院患者回访	是	是	是	否	是	是	是	是	是	是	是
	一周内电话随访率	100%	78%	90%	94.32%	100%	25%	91.6%	90%	50%	27.8%	部分病种 100%, 其他 60%
改善候诊	一级分诊	是	是	是	是	是	是	是	是	是	是	是

重点工作	内容	设区市										
		南昌市第一医院	九江市第一人民医院	景德镇第一人民医院	萍乡市人民医院	新余市人民医院	鹰潭市人民医院	赣州市人民医院	宜春市人民医院	上饶市人民医院	吉安市中心人民医院	抚州市第一人民医院
就诊环境, 彰显人文关怀	二级分诊	是	是	否	是	是	是	是	否	是	是	是
	候诊区座椅数满足需求	是	否	否	是	否	否	是	否	是	是	是
	一医一患一诊室占比	76.71%	93.24%	72.41%	100%	12.35%	100%	南院100%、北院84.29%	50%	100%	31.75%	55.05%
	候诊区舒缓情绪服务	网络、电视	网络、电视、阅读	电视、阅读	网络、阅读、音乐	网络、电视	按摩椅	网络、电视	电视、广播	电视、阅读	无	无
积极应用信息技术, 提供便捷服务	实时推送就诊信息内容	无	挂号预约序号、门诊处方信息、检验结果	无	就诊提醒、检验结果	检验检查报告	检验信息、体检信息、预约挂号时间、候诊信息	就诊提醒、缴费	检验结果	就诊提醒	无	无
	便捷结算方式	移动支付、自助缴费	移动支付、床旁结算、自助缴费	床旁结算	移动支付、诊间结算、自助缴费	自助缴费	移动支付、自助缴费	移动支付、诊间结算、自助缴费	自助缴费、床旁结算	移动支付、自助缴费	否	移动支付、床旁结算、自助缴费
	便捷支付费用占比	37.74%	35%	0%	34.2%	5.83%	20-30%	45%	50%	50%	0%	35.8%
建立预约诊疗制度, 提高就诊效率	建立预约诊疗制度	是										
	预约项目	挂号、住院	挂号、检查检验、就诊	挂号、就诊	挂号、检查检验、就诊、住院	挂号、检查检验、就诊、住院	挂号、检查检验、就诊	挂号、检查检验、就诊、住院	挂号、检查检验、就诊、住院	挂号、检查检验、就诊、住院	挂号	挂号、检查检验、就诊、住院

重点工作	内容	设区市										
		南昌市第一医院	九江市第一人民医院	景德镇第一人民医院	萍乡市人民医院	新余市人民医院	鹰潭市人民医院	赣州市人民医院	宜春市人民医院	上饶市人民医院	吉安市中心医院	抚州市第一人民医院
	就诊分时段预约时间	否	10分钟	1小时	5分钟	20分钟	1小时	15分钟	1小时	0.5小时	12分钟	10分钟
	检查检验分时段预约时间	1小时	10分钟	0.5小时	1小时	10分钟	1小时	15分钟	1小时	0.5小时	0.5小时	0.5小时
	预约诊疗率	20%	75.73%	66.2%	39.97%	20.8%	3.27%	100%	40%	60%	2.3%	13%
	复诊预约率	20%	85%	0%	80.93%	48.92%	0%		60%	80%	17.1%	0%
	口腔复诊预约率	90%	89.3%	0%	89.7%	90.03%	0%		80%	90%	0%	62%
	产前检查复诊预约率							10%				
	住院分时段预约检查率	100%	100%	98%	100%	90.01%	0%	100%	0%	60%	0%	0%
门诊分时段预约就诊率	0%	95.6%	85%	95%	66.22%	100%	20%			2.04%	1%	
加强餐饮保障,满足病患需求	提供送餐	是							否	是		
	治疗饮食种类	否	低盐、低脂、糖尿病、低嘌呤饮食	糖尿病饮食	糖尿病、肾病饮食	糖尿病饮食	低盐低脂饮食、高蛋白饮食	糖尿病、肾病、低盐低脂饮食	无	高热量、高蛋白、低脂肪、低盐、无盐低钠、高纤维素、糖尿病饮食	高热量、高蛋白、低脂肪、无盐低钠、要素膳食、特殊治疗膳食	糖尿病、低盐、低脂、低蛋白饮食
强化卫生间管理,确	设置挂钩率	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

重点工作	内容	设区市										
		南昌市第一医院	九江市第一人民医院	景德镇第一人民医院	萍乡市人民医院	新余市人民医院	鹰潭市人民医院	赣州市人民医院	宜春市人民医院	上饶市人民医院	吉安市中心医院	抚州市第一人民医院
保安全整洁舒适	设置扶手率	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	80%
	设置紧急呼叫装置率	0%	100%	75%	100%	0%	0%	100%	100%	0%	100%	0%
	手卫生设施种类及覆盖率	流动水、100%	流动水、手消毒剂等、80%	洗手液、干手纸等、80%	速效消毒液、洗手液、100%	未说明、100%	洗手液、擦手纸等、100%	未说明、100%	未说明、100%	未说明、6%	洗手液、干手纸等、100%	流动水80%
建立临床路径管理制度,提高医疗质量	临床路径管理病例占比	18.9%	12%	37.9%	38.3%	55.82%	30.6%	21.4%	30.3%	32.04%	23.9%	25.99%
	临床路径平均完成率	80.1%	95%	96.33%	94.8%	96.89%	98.76%	85.1%	87.5%	70%	77.5%	94%
	临床路径管理信息化	否	是	是	否	是	是	是	是	是	是	是
	临床路径“医护患”一体化	否	否	否		否	否	是	否	否	是	否
	医联体一体化临床路径	否										
推广多学科诊疗,提高诊疗准确性	多学科诊疗病种	血友病、糖尿病足	结直肠癌、脑梗死、冠心病等86个病种	糖尿病足、高危孕妇、多种合并疾病	糖尿病足、结直肠癌、胸部肿瘤、胃及软组织肿瘤、老年病、肝脏占位	颈椎病、痛风、疑难风湿病病种	帕金森、痛风、呼吸暂停综合征、胃癌病种	淋巴瘤、结直肠癌、支气管肺癌、乳腺癌、糖尿病足	带状疱疹、糖尿病足	无	肺部、肝脏肿瘤	肺癌、脑卒中
	单病种多学科诊疗规范	无	有	无								

重点工作	内容	设区市										
		南昌市第一医院	九江市第一人民医院	景德镇第一人民医院	萍乡市人民医院	新余市人民医院	鹰潭市人民医院	赣州市人民医院	宜春市人民医院	上饶市人民医院	吉安市中心人民医院	抚州市第一人民医院
	单病种多学科病例讨论和联合查房制度	无	有	无								
落实社工和志愿服务	医务社工	无										
	志愿者服务	有										
切实关爱员工，提升员工满意度	医生离职率	1.1%	0.25%	1%	0.66%	0%	4.5%	1.9%	1%	2.58%	1.3%	1.1%
	护士离职率	0.9%	0.5%	0.9%	0.24%	0.12%	0.7%	1.3%	3%	2.22%	0.91%	3.29%

## 进一步改善医疗服务 2018 年重点工作进度表

### （数据截至 2018 年 7 月 25 日）

重点工作	内容	省直医院														
		省人民医院	南昌大学第一附属医院	南昌大学第二附属医院	南昌大学附属口腔医院	南昌大学第四附属医院	江西中医药大学附属医院	赣南医学院第一附属医院	井冈山大学附属医院	省肿瘤医院	省妇幼保健院	省儿童医院	省胸科医院	南昌大学附属眼科医院	省惠民医院	
落实探视制度，实行门禁管理	实行门禁管理病区占比	2.27%	0%	100%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	37.5%	100%	0%	
	探视制度	有														无
	配套制度	《消防制度》、《陪护制度》、《护工制度》	《陪护制度》	《门禁管理制度》、《入院须知》、《病房管理制度》、《患者入院、出院、转科等工作制度》	《探视、陪伴制度》	《陪护制度》	无	《患者陪住制度》	无	无	无	《探视陪客制度》	无	无	《门禁系统管理制度》	无
建立住院服务	统一办理出入	是	是	是	是	是	是	是	是	是	是	是	是	否	是	

重点工作	内容	省直医院													
		省人民医院	南昌大学第一附属医院	南昌大学第二附属医院	南昌大学附属口腔医院	南昌大学第四附属医院	江西中医药大学附属医院	赣南医学院第一附属医院	井冈山大学附属医院	省肿瘤医院	省妇幼保健院	省儿童医院	省胸科医院	南昌大学附属眼科医院	省惠民医院
中心，实现一站式服务	院结算														
	统一调配全院床位	否	否	是	是	是	是	否	是	否	是	否	否	是	否
	统一预约检查检验	否	是	是	是	否	否	是	否	否	是	否	否	否	否
	统一提供出院带药服务	住院部已增加了住院患者带药专设窗口，解决了8个科室的出院带药	否	否	否	否	否	否	否	否	否	否	否	否	否
	统一组织出院患者回访	否	否	是	是	否	是	是	是	是	是	是	否	是	否
	一周内电话随访率	24.4%	89%	50%	100%	60%	100%	30%	31.2%	88.62%	80%	80%	98.5%	100%	90%

重点工作	内容	省直医院													
		省人民医院	南昌大学第一附属医院	南昌大学第二附属医院	南昌大学附属口腔医院	南昌大学第四附属医院	江西中医药大学附属医院	赣南医学院第一附属医院	井冈山大学附属医院	省肿瘤医院	省妇幼保健院	省儿童医院	省胸科医院	南昌大学附属眼科医院	省惠民医院
改善候诊就诊环境，彰显人文关怀	一级分诊	是	是	是	是	是	是	是	是	是	是	是	是	是	是
	二级分诊	否	是	是	是	否	是	是	是	是	是	是	否	是	否
	候诊区座椅数满足需求	基本满足	是	是	基本满足	是	基本满足	否	是	是	是	否	是	是	是
	一医一患一诊室占比	90.38%	51.46%	96%	96.45%	100%	75%	91%	22.2%	100%	80.4%	55.8%	100%	100%	43.75%
	候诊区舒缓情绪服务	网络、电视、阅读、音乐	阅读、电视	电视、阅读、音乐	网络、电视	网络、阅读	网络、电视、阅读、音乐	电视、音乐	网络、电视、阅读、音乐	网络、电视、阅读、音乐	网络、电视	网络、电视、阅读	网络、电视、阅读、	电视、阅读	无

重点工作	内容	省直医院													
		省人民医院	南昌大学第一附属医院	南昌大学第二附属医院	南昌大学附属口腔医院	南昌大学第四附属医院	江西中医药大学附属医院	赣南医学院第一附属医院	井冈山大学附属医院	省肿瘤医院	省妇幼保健院	省儿童医院	省胸科医院	南昌大学附属眼科医院	省惠民医院
积极应用技术，提供服务	实时推送就诊信息内容	就诊提醒、检查检验结果、检查排队信息、专家排班信息	检查化验结果、就诊预约情况	预约挂号信息、就诊提醒、医生停诊信息、缴费信息、危急值、检验检查报告、发药提醒	就诊提醒、检查结果查询、号源情况	检查结果	叫号系统	预约、就诊提醒及评价、检查检验结果、发药、取药、缴费信息	就诊信息、检查结果	预约挂号信息、检查结果	就诊提醒、产前检查提醒	就诊提醒、检查结果	就诊提醒、检查结果	就诊提醒，微信支付挂号和挂号信息，检查结果	检查结果
	便捷结算方式	移动支付、诊间结算、自助缴费	移动支付、诊间结算、自助缴费	移动支付、诊间结算、自助缴费	移动支付、诊间结算、自助缴费	移动支付	移动支付、诊间结算、自助缴费	移动支付、自助缴费	移动支付、自助缴费	移动支付、自助缴费	移动支付、诊间结算、病区结算、自助缴费	移动支付、自助缴费	移动支付、自助缴费	移动支付、自助缴费	移动支付

重点工作	内容	省直医院													
		省人民医院	南昌大学第一附属医院	南昌大学第二附属医院	南昌大学附属口腔医院	南昌大学第四附属医院	江西中医药大学附属医院	赣南医学院第一附属医院	井冈山附属医院	省肿瘤医院	省妇幼保健院	省儿童医院	省胸科医院	南昌大学附属眼科医院	省惠民医院
	便捷支付费用占比	10.31%	18.62%	15.97%	6.7%	17.98%	门诊27.14% 住院0.01%	34.14%	51.85%	5.17%	45%	35.07%	11.66%	10%	0%
建立预约诊疗制度，提高就诊效率	建立预约诊疗制度	是	是	是	是	是	是	是	是	是	是	是	是	是	否
	预约项目	挂号、检查、检验、就诊、住院	挂号、检查、检验、就诊、住院	挂号、检查、检验、就诊、住院	挂号、就诊	挂号、就诊	挂号、检查、检验、就诊	挂号、检查、检验、就诊、住院	就诊	挂号	挂号、检查、检验、就诊、住院	挂号、检查、检验、就诊	挂号、就诊、住院	检查、检验、就诊、住院	否
	就诊分时段预约时间	1小时	1小时	1小时	10分钟	否	0.5小时	0.5小时	1小时	6分钟	1小时	1小时	1小时	0.5小时	否
	检查检验分时段预约时间	1小时	1小时	1小时	否	0.5小时	1小时	0.5小时	否	1小时	1小时	1小时	1小时	否	否
	预约诊疗率	6.57%	49.73%	66%	23%	17.06%	17%	17.3%	13.05%	27.54%	36%	91%	3.6%	3.81%	0%
	复诊预约率	64.77%	69%	58%	18%	47.4%	75%	0%	13.03%	63%	60%	36.56%	3.6%	0%	0%

重点工作	内容	省直医院													
		省人民医院	南昌大学第一附属医院	南昌大学第二附属医院	南昌大学附属口腔医院	南昌大学第四附属医院	江西中医药大学附属医院	赣南医学院第一附属医院	井冈山大学附属医院	省肿瘤医院	省妇幼保健院	省儿童医院	省胸科医院	南昌大学附属眼科医院	省惠民医院
	口腔复诊预约率	91.62%	86%	91%	18%	4.76%	61%	92%	70.84%	34.69%	54%	32.66%	/	/	0%
	产前检查复诊预约率	75.27%	89%		/		/			/		/	/	/	
	住院分时段预约检查率	100%	100%	100%	100%	100%	98.6%	100%	0%	100%	0%	100%	100%	0%	0%
	门诊分时段预约就诊率	100%	100%	90%	61.7%	100%	97%	17.3%	99%	97.35%	40%	100%	100%	0%	0%
加强餐饮保	提供送餐	是	是	是	否	是	是	是	是	是	是	是	是	否	是

重点工作	内容	省直医院														
		省人民医院	南昌大学第一附属医院	南昌大学第二附属医院	南昌大学附属口腔医院	南昌大学第四附属医院	江西中医药大学附属医院	赣南医学院第一附属医院	井冈山大学附属医院	省肿瘤医院	省妇幼保健院	省儿童医院	省胸科医院	南昌大学附属眼科医院	省惠民医院	
障，满足病患需求	治疗饮食种类	糖尿病饮食、低蛋白饮食、低盐低脂饮食、清流质、流质、半流质	糖尿病、肾病、高血压、高血脂治疗饮食等	鼻饲/管喂饮食（10余种）、糖尿病饮食、优质低蛋白饮食、低盐低脂饮食、高蛋白饮食、肝肾移植饮食	无	糖尿病饮食，肾病饮食等	低盐、低脂、低蛋白、高蛋白、无盐饮食等	无	无	无	无	无	糖尿病膳食、匀浆膳食、肾炎饮食	糖尿病膳食	无	流质、半流质
强化卫生间管理，确保安全整洁舒适	设置挂钩率	100%	100%	80%	100%	80%	90%	85%	100%	100%	100%	100%	0%	100%	100%	
	设置扶手率	84.09%		80%	100%	60%	90%	85%		0%	10%	0%	30%		90%	
	设置紧急呼叫装置率	33.08%		70%	100%	80%	30%	100%		0%	0%	0%	30%		0%	

重点工作	内容	省直医院													
		省人民医院	南昌大学第一附属医院	南昌大学第二附属医院	南昌大学附属口腔医院	南昌大学第四附属医院	江西中医药大学附属医院	赣南医学院第一附属医院	井冈山附属医院	省肿瘤医院	省妇幼保健院	省儿童医院	省胸科医院	南昌大学附属眼科医院	省惠民医院
	手卫生设施种类及覆盖率	流动水、洗手池、100%	洗手盆、100%	速干手消毒剂、干手纸巾、100%	洗手液、100%	免洗手液、洗手池100%	洗手池100%、洗手液80%	擦手纸、洗手池、100%	未说明、100%	未说明、100%	洗手池、免洗消毒液、100%	0%	无、100%	未说明、100%	未说明、80%
建立临床路径管理制度，提高医疗质量	临床路径管理病例占比	13.51%	3%	54.28%	8.43%	23.40%	17.8%	18.29%	21.27%	14.55%	36.61%	35%	5.5%	12.25%	0%
	临床路径平均完成率	84.85%	81.67%	98.7%	86.05%	90.76%	93.4%	97.76%	69.77%	91.25%	97.44%	92.6%	88.2%	69.77%	0%
	临床路径管理信息化	是	是	是	否	是	否	否	是	是	否	是	否	是	否
	临床路径“医护患”一体化	是	否	否	是	是	是	是	否	是	否	否	否	否	否
	医联体一体化临床路径	否	否	否	否	否	否	否	否	否	否	否	否	否	否

重点工作	内容	省直医院													
		省人民医院	南昌大学第一附属医院	南昌大学第二附属医院	南昌大学附属口腔医院	南昌大学第四附属医院	江西中医药大学附属医院	赣南医学院第一附属医院	井冈山大学附属医院	省肿瘤医院	省妇幼保健院	省儿童医院	省胸科医院	南昌大学附属眼科医院	省惠民医院
推广多学科诊疗，提高诊疗准确性	多学科诊疗病种	癫痫、糖尿病、结肠癌	高血压、系统性红斑狼疮等	强直性脊柱炎、痛风、脑卒中等15个病种	骨性错畸形	疑难复杂疾病、多系统器官病	多脏器功能障碍、复合伤、高血压、糖尿病伴发症	无	鼻咽癌、肺癌、结肠癌、多发性骨髓瘤、胃贲门癌	淋巴瘤、肺癌、宫颈癌等11个病种	肿瘤、不孕、不育	肿瘤	肿瘤	糖尿病眼底病变	无
	单病种多学科诊疗规范	有	有	有	无	无	无	无	无	有	有	无	无	无	无
	单病种多学科病例讨论和联合查房制度	有	有	有	无	无	无	无	无	有	有	无	无	无	无

重点工作	内容	省直医院														
		省人民医院	南昌大学第一附属医院	南昌大学第二附属医院	南昌大学附属口腔医院	南昌大学第四附属医院	江西中医药大学附属医院	赣南医学院第一附属医院	井冈山大学附属医院	省肿瘤医院	省妇幼保健院	省儿童医院	省胸科医院	南昌大学附属眼科医院	省惠民医院	
落实社工和志愿服务	医务社工	否										试点	否			
	志愿者服务	是														
切实关爱员工，提升员工满意度	医生离职率	0%	0.84%	1.1%	2%	2.25%	0.95%	0%	0%	1.2%	0%	0.89%	2%	5.5%	0%	
	护士离职率	0.7%	0.87%	0.81%	4%	2.96%	0.78%	0%	0%	0%	0%	0.23%	4%	4.7%	0%	

## 【典型案例】

# 萍乡市人民医院： 从细节入手 把患者当亲人

据《健康江西》报道：随着国家卫生健康委“进一步改善医疗服务计划”向纵深推进，萍乡市人民医院深入贯彻落实党的十九大报告提出的实施健康中国战略，主动担当、务实创新，全力打通环境、等待、诊疗、沟通等方面“最后一公里”，从细节入手，把患者当亲人，更好地服务群众，更好地回报社会，各项事业取得了更好的发展。获得了国家医院协会颁发的“全国百姓放心示范百佳医院”，国家卫生健康委授予的“优质服务示范医院”、“优质护理服务表现突出医院”、“全国综合医院中医药工作示范单位”、“全国卫生系统护理专业巾帼文明岗”、“国家公共机构节能示范单位”等多项殊荣。

## 首创“医院+健康公园”模式 温馨就医环境

成绩的背后，依托该院探索出一条改革发展之路。苏晓清院长首次将“以人为本、以德治院”作为医院管理理念，提出“以病人为中心、以改革为动力、以稳定为前提、以管理为重点、以绩效为目的”的三十字治院方针，开创“品牌、技术、服务”三大战略，推进“人才、信息、环境”三大工

程。

2015年5月，萍乡市人民医院整体搬迁至新院区。新院区首创“医院+健康公园”模式，为患者创造了整洁明亮、温馨安静、流程合理的就医环境。健康文化公园以健康为主题、寓健康教育与休闲游览、体育锻炼、急救知识、避灾救灾知识普及于一体，基本建成了融医院患者休闲康复和周边市民接受健康教育的68万平方米健康文化公园。公园内建有健康知识宣教区及体育锻炼区域等，并将启用健康知识智能语音导航讲解功能，努力全方位、全周期服务人民健康。

不仅如此，从今年4月起，该院试行病人探视管理制度，每日探视时间为下午2点至晚上9点。刚开始时，市民不太理解。“这是医院进一步规范管理的措施，也是为住院患者提供安全、舒适、宁静的就医环境，减少院内感染的措施，我们一定要将此项工作做实做细。”苏晓清院长如是说。为配合此项制度的开展，医院大力宣传，精心组织，各职能部门将服务前移，临床科室将诊疗、检查等项目移至门诊部，更好地方便和服务患者。

此外，医院还在门诊中厅新增了一架钢琴，由钢琴志愿者弹奏优美的琴声，给繁忙的院区注入了音乐的力量，用音乐为患者“疗伤”。

### **信息化+“一站式” 缩短等待时间**

为着力解决老百姓“看病难”问题，医院以患者为中心，强化信息化自助服务，提高就诊质量、缩短等候时间，使就诊流程便捷化，获群众赞誉。

医院通过大力实施预约诊疗、自助 APP 及微信挂号、移动多纬度支付、自助打印检查报告、自助发药等信息化手段优化诊疗服务流程，平均缩短患者等候时间约 30 分钟。同时，创新医疗服务模式，开展人工智能技术，即时对图像进行 AI 识别，医生在自己的工作站上可以即时看到人工智能识别的结果，帮助医生提高患者诊断的符合率。此外，医院发挥信息优势，开展了一系列的特色服务，如床边服务，包括床边心电、床边血糖监测、移动护理均已成为常态。

为方便群众就医，医院采取诊疗“一站式”，开设门诊多学科协作会诊、MDT 多学科诊疗、网络会诊，自会诊室成立以来共会诊 480 例，其中扩大会诊 215 例，联合门诊病例 213 例，网络会诊 52 例。在门诊多学科协作会诊的基础上，为使老年患者得到更为便捷安全的诊疗，该院在门诊一楼设立了“老年一站式服务诊疗中心”，方便老年就诊患者。

### **“集中式”二线班 提高抢救效率**

作为三级甲等综合医院，萍乡市人民医院承担了全市 60%危重患者的救治任务。为了能够及时地实施对各种复杂疑难病例会诊、危重患者抢救指导，确保医疗质量，院领导班子想方设法，沉下心来破解难题——围绕影响医疗质量的关键环节“二线班”制度进行创新。在院内建设一栋 11 层二线班值班公寓楼，每个科室一套家电齐全的“两室一厅”，让医生家属可一起入住，解决后顾之忧；每人每天给予 75 元伙食补助，100 元夜班补助；值班医生可在公寓内烧饭做菜、学习及陪伴家人……通过公寓式、家庭化，集中式二线

班制度，缩短了二线班到达抢救地时间，到达时间由原来的20分钟缩短到5分钟。2015年11月至今200多名急危重患者获得快速抢救，医院急诊抢救成功率由原来的85.6%提升为96.5%。

医院还推进胸痛中心、卒中中心、创伤中心、危重孕产妇救治中心及危重儿童和新生儿救治中心等五大中心建设，通过多学科协作的方式，采用区域协同救治机制，统一诊疗规范、优化诊疗流程，为重点患者提供高效、便捷、最佳的治疗途径及方案。

## 大门诊 强学科 优服务

### ——江西省皮肤病专科医院改善医疗服务行动见闻

据《江西日报》报道：5月10日上午，江西省皮肤病专科医院门诊部秩序井然，再也没有昔日排队的现象。不仅在诊室患者不用排队等候，在检查科室也可以坐着等候……

这一切变化源于医院针对“大门诊”的医疗特点，在专科三甲医院率先引进了分诊叫号系统，并开发了网络服务平台，实现网上预约挂号、网上微信支付，为群众看病提供了极大的便利，提升了群众就医的获得感，有效缓解了群众看病难问题。同时，不断优化学科建设，优化医疗服务流程，在努力培育“强学科”的同时，大力提升“优服务”水平。

## 内涵深耕，主攻疑难杂症

前不久，熊先生来到省皮肤病专科医院中西医结合科就诊，发病 10 多年的皮肤病让他四处求医仍不见效，还被“江湖郎中”骗过多次。在中西医结合医院治疗一段时间后，熊先生病情得到了有效控制，人也精神了很多……

中西医结合治疗皮肤病只是医院亚专科发展的缩影。“我们医院是皮肤病专科医院，以诊治皮肤常见病及疑难重症为主，对皮肤病的研究较为透彻。”省皮肤病专科医院院长熊志伟说，受环境污染、不良习惯、工作压力等因素影响，皮肤病已成为常见病、多发病，疑难重症也屡见不鲜。该院年门诊量超过 30 万人次，很多疑难杂症在门诊就得到了解决。目前，该院大力发展亚专业群，在提升各亚专科诊疗疑难重症皮肤病服务能力上下工夫，各亚专科诊疗团队成为研究各种皮肤疾病诊治新技术、新方法的核心力量，他们通过开展学术交流、疑难病例会诊、重点课题研究、适宜技术推广和培养进修生（实习生）等方式，带动了全省皮肤疾病诊疗水平整体提升。

在攻克疑难杂症的同时，着眼群众对靓丽肌肤的需求，省皮肤病医院不断强化了医疗美容服务能力建设。3月28日，经主管部门批复，江西省皮肤病专科医院增加“南昌市美容医院”名称，标志着我省首家公立医疗美容医院成立。该院负责人表示，该院将发挥医疗美容技术优势和国家级皮肤医

疗美容示范基地的作用，为市民提供优质、高效、方便、价廉的医疗美容服务，促进医疗美容行业规范发展。

### 专病专治，治疗更个性化

在省皮肤病专科医院的儿童皮肤病专病门诊，有不少抱着或牵着孩子来就诊的群众。这个门诊主要服务14岁以下儿童，实行“无假日门诊”，每天安排中高级职称医师坐诊，建立了变态反应性疾病（湿疹、特应性皮炎等）、感染性疾病、色素性疾病等相关儿童皮肤科亚专业诊疗团队专门医生坐诊，为群众提供专业的儿童皮肤疾病诊治和健康咨询服务。

除了儿童皮肤病专病门诊外，该院皮肤中医门诊广受好评。该院皮肤中医门诊发挥中医特色，全面推进门诊火针、刺络放血、拔罐、梅花针扣刺、腧穴热敏灸、药浴等近10项治疗手法，将中医治疗皮肤病的特色诊疗从住院部向门诊延伸，以服务更多的皮肤病患者。

“儿童皮肤病专病门诊、名医诊室、痤疮专病门诊、皮肤中医门诊等专病门诊的推出是改善群众就医体验、提升医疗服务内涵的又一项重要举措。一方面，更好地方便群众就医，加强精准就医指引，促进实现精准医疗；另一方面，适应当前皮肤病学科细化的趋势，通过整合优势资源开设专病门诊，提升疑难重症诊疗水平。”省皮肤病专科医院医务部部长熊玉申说，下一步，医院还将开设老年皮肤病专病门诊，

推进老年皮肤病学科发展，让患者看病少跑腿、少花冤枉钱。

### **服务提升，改善就医体验**

72岁的李大爷来自上饶县，因患皮肤癌在江西省皮肤病专科医院住院治疗，期间没有家属陪护，生活照料的任务落在了皮肤外科护士们的身上。考虑到李大爷术后身子比较虚弱，护士长江萍与膳食科联系，连续5天给老人送上免费的营养餐，直至老人出院。在这人生地不熟的地方，李大爷感受到了亲人般的温暖。

便民为民，这是该院提升医疗服务品质的落脚点。为了满足群众就医需求，优化服务流，该院开设“急诊”专项服务，单独设立急诊号，明确急诊时段、就诊诊疗范围，患者可根据自己病情选择急诊就诊，医生亦可根据治疗需要安排转急诊治疗。同时，医院还成立便民门诊，为部分患者提供开具口服及外用药品等医疗服务，改善群众的就医体验。

就医过程中温情常驻，在硬件改造上下功夫，是该院医疗品质提升的重要法宝。该院推进门诊一站式患者健康服务中心建设，优化医疗科室布局；对信息化进行升级改造，让信息多跑腿，患者少跑路；强化日常医嘱和处方点评，有效控制门诊、住院人均费用不合理增长幅度，有效缓解了群众看病难、看病贵、看病累问题，将“人民至高无上 患者是我亲友”的服务理念落在了实处。

## 【他山之石】

# 以创建胸痛中心为抓手 持续提升服务质量

——广东省广州市中西医结合医院改善医疗服务纪实

2017年9月15日，广州市中西医结合医院由中国胸痛中心认证总部正式授予“中国胸痛中心”牌匾，这是目前广东省通过认证的首家中医医院，也是广州市通过该认证的第二天医院。该院以胸痛中心建设为抓手，结合改善医疗服务行动计划，使医院整体服务水平明显提升，社会影响力日益显现。

### 发挥信息技术优势 改善患者就医体验

医院胸痛中心将急性胸痛患者服务延伸到院前。院前急救模式主要基于12导联心电图远程实时传输系统，该系统包含血压、血氧、肌钙蛋白等主要的诊断和监测指标，通过移动网络实时传输到胸痛中心和心内科重症监护病房的监护设备及总监的手机上，实现“患者未到，信息先到”，解决了院前快速诊断问题。为保证患者转运途中的安全和充分利用转运时间，在患者入院前就开始通过网络指导治疗，使原来需等待患者到达医院后才能开始的诊断和救治工作延伸到院前救护车上，大大缩短救治时间。医院利用现代信息技术，整合资源，为患者提供了良好的医疗服务。

## 完善住院流程 实现全程服务

医院实行主诊医师负责制的新型医疗管理模式。患者从入院开始就由一名主诊医师及若干名下级医师组成一个医疗小组，全面实施患者门诊接诊、住院、诊疗操作(包括手术)、出院后复查、随访等一系列医疗活动。

医院落实核心制度，规范住院患者超 30 天的管理。此外，医院制订了奖励性措施积极申报，鼓励申报医院不良事件，仅今年上半年，医院就申报不良事件 135 例。医院因此也获得了 2016 年器械不良事件监测先进单位。

## 优化诊区布局 营造温馨就诊环境

医院实施门诊大厅改造工程，将原来分散的挂号、收费、中药房、西药房集中到开阔的中庭，富于人性化的设计大幅减少患者来回奔走及排队的时间，门诊每层都设有收费处和自助机服务，志愿者也遍布各个楼层。

医院投入 700 万元新建健康体检及治未病中心，总面积达 3800 平方米，体检中心每年承接 200 余家单位团体的健康体检工作，年体检量超 4 万人次，为花都区唯一获得职业健康检查资质的三级医院，是花都区驾驶员体检定点机构。协同治未病中心，为广州北部居民提供了新型健康管理服务。

此外，医院新建了面积 6.2 万平方米的新住院大楼。建成后的住院大楼将使住院病床增至 1000 张，达到大型综合

医院的规模要求，缓解了看病难、住院难的状况，为花都群众提供更为优质的医疗服务。

### **推进预约诊疗 有效分流患者**

以胸痛中心建设为契机，医院在信息化建设上投入 310 余万元，购置桌面云系统、台式电脑及网络管理软件系统，改善患者就医体验，医院 2017 年彻底改造预约挂号系统，筹备掌上医院系统，利用手机等移动通信设备直接完成预约、挂号、分诊、缴费、查询等一系列操作，也形成了微信、网站、电话、人工等诸多预约模式。目前，医院门诊预约率达 14.85%。

通过与广东省异地医保平台对接，医院先后实现了广东省异地医保和全国异地医保报销。

为发挥中西医结合优势和中医药特色优势，医院新开设名医馆和专病门诊，向特定人群提供疑难杂病的高端门诊服务。同时也邀请了省中医院等名医进行坐诊和技术指导。

### **【简讯】**

※6 月 20 日，省卫生计生委党组成员、副主任曾传美一行赴省人民医院调研改善医疗服务工作。调研组一行先后实地查看了医院门诊大厅、消毒供应中心、器官移植科、神经内科、心血管内科介入室、院内卫生间改造、一站式住院服

务中心。并就改善医疗服务、建立多学科诊疗、医务社工的培养与服务等问题进行了深入交流，接着召开医院领导和相关部门负责人座谈会。

曾传美对省人民医院在改善医疗服务工作中奋发向上、积极赶超、对标作为所取得的阶段性成效给予了充分肯定。曾传美要求，省人民医院要立足站前列、做表率定位，咬定目标、立足全省、放眼全国、敢于创新，继续坚持目标导向、问题导向、需求导向，正确处理“改革、改善、管理”三者间的关系，不断强化以“病人为中心，以员工为核心”的理念，将改善医疗服务与深化医改、落实分级诊疗、第三周期医院评审、医院发展有机结合，把改善医疗服务作为医疗机构开展“人民至高无上，患者是我亲友活动”的主要载体和重要内容。紧扣 2018 年全省进一步改善医疗服务重点工作，继续做好探视制度、住院服务中心建设、改善候诊就诊住院环境、持续推进日间手术和优质护理、加强多学科诊疗、人文关怀等各项工作，让群众的就诊体验得到明显改善，获得感和安全感明显提升，员工的荣誉感明显增强，满意度稳步提高，为人民群众提供更加优质、高效、安全的医疗健康服务，为健康江西建设做出应有的贡献。

（江西省卫生计生委供稿）

※6 月 21 日，江西省人民医院南楼 6-15 层的 10 个病区率先引入双屏云 POS 机，住院病人缴费、查询可在护士站 24h

自助办理。医院就医的便捷化、智能化服务进一步升级。住院患者可以通过刷就诊卡或身份证查询病人住院信息、预交金充值记录及前三天的住院费用详情；并可通过微信或支付宝扫码给预交金充值，缴费完成后机器会自动打印凭条。云POS机的使用，让患者在护士站“1站搞定”，缴费查询“1次都不跑”。

（江西省人民医院供稿）

※为深入推进省卫生计生委“人民至高无上，患者是我亲友”活动的开展，让住院患儿在医院度过一个快乐的“六·一”儿童节。6月1日，江西省儿童医院举行了第六届“点亮小小心愿，共圆儿童梦想”爱心公益活动，为1400余名住院患儿送上节日礼物。2013年至今，共计满足了2666个孩子的小心愿，为8000余名患儿发放节日礼物，让他们在医院度过了一个个难忘的六一儿童节。

（江西省儿童医院供稿）

※日前，南昌市第九医院中西医结合肝病科探索和开展了肝病“一病一品”中医专科护理服务，将中医护理技术、辨证食疗、健康教育与康复运动操等相结合，使患者切身感受到中医护理技术带来的症状改善，简便效廉，受到患者点赞。该院推出的“一病一品”专科护理服务模式，突破了传统的疾病护理常规，以患者为中心，为患者制定从入院到出院，全程的、高品质的护理服务流程和护理方案，更好地完成对患者的专业照顾、病情观察、治疗处置、心理支持、健

康教育和康复指导等护理任务，为患者提供全面、全程、主动、专业的专科疾病优质护理服务。大大提高了患者对护理的认同感和依从性，从而提高了疾病治疗效果，并且减少了患者住院天数，降低了患者费用负担。

（南昌市卫生计生委供稿）

※为了保证医院就医环境的清洁、舒适、安全，防止清洁过程中因为方法及流程不对所导致的交叉感染，规范环境卫生的清洁消毒工作，2018年6月1日南昌大学第二附属医院对全体保洁人员及负责人进行了医院感染知识培训，参加人数共62人。强调保洁人员工作目的是给患者营造整洁、舒适、安全的就医环境，给患者提供良好的就医体验，从而减少院内交叉感染的发生，保障医疗质量安全。

（南昌大学第二附属医院供稿）

## 【投稿用稿通

### 2018年第二季度投稿和用稿情况排序表（按用稿篇数排序，用稿篇数相同按投稿篇数排序）

各设区市卫生计生委				省直医院			
序号	单位	用稿数(篇)	投稿数(篇)	序号	单位	用稿数(篇)	投稿数(篇)
1	景德镇市卫生计生委	1	7	1	南昌大学第二附属医院	3	148
2	萍乡市卫生计生委	1	1	2	赣南医学院第一附属医院	2	4
3	宜春市卫生计生委	0	14	3	省肿瘤医院	1	86
4	抚州市卫生计生委	0	6	4	南昌大学第一附属医院	1	27
5	赣州市卫生计生委	0	2	5	省儿童医院	1	20
6	南昌市卫生计生委	0	0	6	省妇幼保健院	0	30
6	九江市卫生计生委	0	0	7	省人民医院	0	10
6	新余市卫生计生委	0	0	8	南昌大学附属眼科医院	0	2
6	鹰潭市卫生计生委	0	0	9	南昌大学附属口腔医院	0	0
6	上饶市卫生计生委	0	0	9	南昌大学第四附属医院	0	0
6	吉安市卫生计生委	0	0	9	江西中医药大学附属医院	0	0
				9	井冈山大学附属医院	0	0
				9	省胸科医院	0	0
				9	省惠民医院	0	0
	合计	2	30		合计	8	327

来稿地址：江西省卫生计生委医政医管处 邮 编：330046  
电子邮箱：gmwxgc@126.com 联系电话：0791—86265203

---

报：国家卫生计生委办公厅、国家卫生计生委医政医管局  
送：各设区市卫生计生委、赣江新区社会事务局、省直管县  
卫生计生委、省直医疗卫生单位

---