

江西卫生健康工作交流

第 2 期

(进一步改善医疗服务行动专刊)

江西省卫生健康委

2019 年 4 月 30 日印发

目 录

【进一步改善医疗服务行动计划（2018—2020 年）考核指标进度表（截至 2019 年 4 月 25 日）】

【《向善之道——2018 年度改善医疗服务行动典型案例》我省入选案例展示】

改善医疗服务 永远的行动主题 ——江西省皮肤病专科医院

【典型案例】

患者就医插上“智慧翅膀” ——南昌大学第二附属医院

【他山之石】

福建省立医院创新探索互联网医疗服务 改善患者就医体验

【简讯】

【投稿用稿通报】

进一步改善医疗服务行动计划（2018—2020年）考核指标进度表

（数据截至2019年4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	11.11%	0%	34.78%	100%	0%	0%	4.08%	100%	28.21%	0%	32.14%
	探视制度	有	有	有	有	无	无	有	有	有	有	有
	配套制度	《陪伴管理制度》	《陪护制度》、《病房管理制度》	《病区管理制度》、《住院患者请假制度》	《陪伴制度》、《护工制度》	无	无	无	《陪护制度》	无	《安全保卫制度》	无
建立住院服务中心, 实现一站式服务	统一办理入院出院结算	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	是	是	是	是	是	是	否
	统一提供出院带药服务	否	否	是	是	否	是	是	否	是	是	否

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	
	统一组织出院患者回访	是	是	否	是	是	是	是	是	否	是	否	否
	一周内电话随访率	100%	78.94%	94%	100%	100%	86%	92.7%	100%	70%	26.9%	部分病种100%，其他60%	
	提供其他服务	无	无	无	无	心电图检查、超声检查、抽血化验	无	无	心电图检查、超声检查、抽血化验	无	无	无	
预约诊疗制度	预约诊疗率	51.8%	77.11%	64.3%	50%	21.75%	3.21%	100%	40%	60%	2.07%	10%	
	住院患者分时预约检查率	17.9%	100%	100%	100%	90.98%	未统计	100%	100%	80%	95%	未统计	
	门诊患者分时预约就诊率	0.05%	96.02%	90.4%	97%	70.82%	0.79%	100%	100%	40%	2.07%	1%	
	门诊预约诊疗时间间隔	1小时	10分钟	1小时	15分钟	0.5小时	0.5小时	5分钟	0.5小时	0.5小时	0.5小时	0.5小时	

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
	其他预约服务	通过医联体内基层机构预约	通过医联体内基层机构预约	通过医联体内基层机构预约、预约本院住院床位、预约本院日间手术	通过医联体内基层机构预约、预约本院住院床位、预约本院日间手术	通过医联体内基层机构预约、预约本院住院床位、预约本院日间手术	无	预约本院住院床位、预约本院日间手术	预约本院住院床位、预约本院日间手术	无	预约本院住院床位	通过医联体内基层机构预约、预约本院日间手术
远程医疗制度	为基层医疗机构或者患者提供远程服务	远程会诊、远程心电图、远程监护	远程会诊、远程影像、远程超声、远程心电图、远程培训	远程会诊、远程影像、远程培训、远程健康教育	远程会诊、远程影像、远程心电图、远程培训、远程健康教育	远程影像、远程心电图、远程病理、	远程病理	远程会诊、远程影像、远程心电图、远程病理、远程培训	远程会诊、远程影像	远程会诊、远程心电图、远程查房	无	远程会诊、远程影像、远程培训
临床路径管理制度	临床路径管理病例占比	12.64%	7.38%	33.59%	46.5%	65.5%	38.1%	35.2%	39.3%	30.8%	13.51	29.33%
	临床路径完成率	84.2%	31.07%	92.84%	95%	92.58%	99.49%	91.6%	87.7%	68%	97.87%	90.03%

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
	提供连续服务	无	药学服务、检查检验服务	药学服务、检查检验服务	药学服务、检查检验服务	药学服务、检查检验服务	无	药学服务、检查检验服务	药学服务、检查检验服务	药学服务、检查检验服务	药学服务、检查检验服务	药学服务、检查检验服务
医务社工制度	设立医务社工岗位	否	否	否	是	是	否	否	是	是	否	否
	设置专职	否	否	否	是	否	否	否	是	否	否	否
	志愿者服务累计时长(人次*小时)	6098	15372	17360	20189.5	3000	329304.6	83553	90998	150	25007	7107
多学科诊疗模式	多学科门诊制度及记录	有; 有	有; 有	有; 有	有; 有	无; 无	有; 无	有; 无	有; 有	有; 有	有; 有	有; 有
	多学科讨论及联合查房制度及记录	有; 有	有; 有	有; 有	有; 有	无; 无	无; 无	有; 有	有; 有	有; 有	有; 有	有; 有

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
急诊急救服务	固定的急诊医师占比	100%	79.49%	91.7%	93.4%	70%	72.2%	69%	86.67%	50%	80%	70%
	固定的急诊护理人员占比	100%	92.18%	88.2%	94.7%	50%	93.7%	71%	80%	17.5%	100%	91%
	急诊衔接制度及落实	有；是	有；是	无；否	有；是	无；否	有；是	有；是	有；是	有；是	无；否	有；是
日间服务	日间手术开展率	12.44%	0.06%	3.1%	2%	5%	0%	12.2%	1.47%	0%	0%	2.15%
	其他日间服务	新生儿蓝光照射	无	无	日间化疗	日间化疗、新生儿蓝光照射	无	日间化疗、新生儿蓝光照射	无	无	无	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
智慧医院	利用新技术进行预约服务	微信	微信、网站	手机APP、微信、网站、	手机APP、微信、网站	手机APP、微信、网站	微信、自助机、诊间	手机APP、微信、网站	微信、网站、自助机	手机APP、微信	微信、网站	微信、网站、自助机
	门诊支付方式	移动支付、一站式支付	移动支付、一站式支付	一站式支付	移动支付、一站式支付	移动支付、一站式支付	移动支付、一站式支付	移动支付、一站式支付	移动支付、一站式支付	移动支付	移动支付	移动支付、一站式支付
	为住院患者提供床旁结算服务	否	是	是	否	否	否	是	是	是	否	是
	利用新技术进行提醒服务	微信	微信、网站	手机APP、微信、网站	手机APP、微信	手机APP、微信、网站	微信	手机APP、微信、网站	微信	手机APP、微信	无	无
	提供自助查询设备及其他服务	是；打印、网络查询	是；打印、电话查询、网络查询、网络信息推送	是；打印、电话查询、网络查询、网络信息推送	是；打印、电话查询、网络查询、网络信息推送	是；打印、电话查询、网络查询、网络信息推送	是；打印、电话查询、网络查询、网络信息推送	是；打印、网络查询、网络信息推送	是；打印、网络查询、网络信息推送	是；打印、电话查询、网络查询、网络信息推送	是；打印	是；打印、网络查询

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	
	建立电子病历	住院病人	住院病人、门诊病人	住院病人	住院病人	住院病人	住院病人	住院病人	住院病人、门诊病人	住院病人、门诊病人	住院病人	住院病人	住院病人、门诊病人
	电子病历应用分级	3级	3级	2级	3级	3级	2级	3级	4级	2级	2级	3级	
	利用大数据信息技术开展的服务	医疗质量控制、评估合理用药、优化服务流程	医疗质量控制、规范诊疗行为、评估合理用药、优化服务流程、调配医疗资源	医疗质量控制、规范诊疗行为、评估合理用药、优化服务流程、调配医疗资源	医疗质量控制、规范诊疗行为、评估合理用药、优化服务流程、调配医疗资源	医疗质量控制、规范诊疗行为、评估合理用药、优化服务流程、调配医疗资源	医疗质量控制、规范诊疗行为、评估合理用药、优化服务流程	规范诊疗行为、评估合理用药、优化服务流程、调配医疗资源	医疗质量控制、规范诊疗行为、评估合理用药、优化服务流程、调配医疗资源	无	医疗质量控制、规范诊疗行为、评估合理用药、优化服务流程、调配医疗资源	医疗质量控制、规范诊疗行为、评估合理用药、优化服务流程、调配医疗资源	
	智能导医分诊服务系统	无	有	无	有	无	无	有	无	无	无	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
	开展其他智能服务	无	患者生命体征集中监测、可穿戴设备远程监测/指导	无	智能医学影像识别、患者生命体征集中监测、可穿戴设备远程监测/指导	患者生命体征集中监测	无	智能医学影像识别	无	无	无	无
	配备药房自动化设备	无	无	无	有	无	无	有	有	有	无	无
优质护理服务	优质护理开展率	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	为基层卫生机构提供护理指导或培训进修	老年护理、康复护理、慢病管理	老年护理、康复护理、安宁疗护、慢病管理	无	无	无	无	无	无	无	无	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	
	建立护理延伸服务的相关制度及记录	有；有	有；有	无；无	无；无	无；无	无；无	无；无	无；无	无；无	无；无	无；无	无；无
药学服务	为患者提供个性化合理用药指导	住院患者	门诊患者、住院患者	住院患者	门诊患者、住院患者	门诊患者、住院患者	门诊患者、住院患者	门诊患者、住院患者	门诊患者、住院患者	门诊患者、住院患者	住院患者	住院患者	住院患者
	为签约服务的慢性病患者提供用药指导	是	否	是	否	否	是	否	否	否	否	否	否
	建立合理用药指导（对基层卫生服务机构）制度、记录	有；有	无；无	无；无	无；无	无；无	有；有	无；无	有；有	无；无	无；无	无；无	无；无
	对基层卫生服务机构合理用药指导内容	对基层机构医务人员合理性用药的指导	无	无	无	无	无	对基层机构医务人员合理性用药的指导	无	对基层机构延伸处方审核、对基层机构医务人员合理性用药的指导	无	无	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
人文服务	建立患者心理疏导制度及执行	否; 否	否; 否	否; 否	是; 是	否; 否	否; 否	否; 否	是; 是	否; 否	否; 否	否; 否
	建立医务人员心理疏导制度及执行	否; 否	否; 否	否; 否	否; 否	否; 否	否; 否	否; 否	是; 是	否; 否	否; 否	否; 否
	医务人员风貌着装洁、挂牌上岗、言行规范	是	是	是	是	是	是	是	是	是	是	是
	建立保护患者隐私制度	有	有	有	有	否	有	有	有	有	无	无
	实现一医一患一诊室占比	87.8%	93.24%	72.41%	100%	60%	100%	92%	75%	100%	87.3%	55.05%

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
	遮挡措施	有；活动拉帘	有；隔帘	有；隔帘、屏风	有；屏风	有；屏风	有；隔帘	有；围帘	有；隔帘	有；拉帘	有；隔帘、隔板	有；隔帘
	住院患者床头卡是否写入院诊断	否	否	否	否	是	否	是	是	否	是	是
后勤服务	就诊区域设置建筑平面图、科室分布图	是	是	是	是	是	是	否	是	是	是	是
	卫生间卫生情况	清洁、无味、防滑	清洁、无味、防滑	清洁、无味、防滑	清洁、无味、防滑	清洁、无味、防滑	清洁、无味、防滑	清洁、无味、防滑	清洁、无味、防滑	清洁、无味	清洁、无味、防滑	清洁、无味、防滑
	卫生间设置挂钩覆盖率	90%	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	吉安市中心人民医院	抚州市第一人民医院
	卫生间扶手覆盖率	90%	100%	100%	100%	100%	100%	80%	100%	100%	100%	100%
	急诊、住院部卫生间紧急呼叫装置覆盖	76%	100%	76%	100%	100%	0%	80%	100%	40%	80%	100%
	为门诊患者提供便民服务	网络、阅读	网络、阅读、餐饮	网络、阅读、餐饮	网络、阅读、餐饮	网络、阅读、餐饮	网络、阅读、餐饮	网络、阅读	网络、阅读、餐饮	网络、阅读	阅读、餐饮	网络、餐饮
	为住院患者提供便民服务	健康指导	健康指导、治疗饮食	健康指导、治疗饮食	健康指导、治疗饮食	健康指导、治疗饮食	健康指导、治疗饮食	健康指导、治疗饮食	健康指导、治疗饮食	健康指导、治疗饮食	健康指导、治疗饮食	健康指导、治疗饮食
	为医务人员提供后勤保障服务	手术休息间、病房值班房、餐饮	手术休息间、病房值班房、餐饮、青年公寓	手术休息间、病房值班房、餐饮	手术休息间、病房值班房、餐饮、青年公寓	手术休息间、病房值班房、餐饮	手术休息间、病房值班房、餐饮	手术休息间、病房值班房、餐饮	手术休息间、病房值班房、餐饮、青年公寓	手术休息间、病房值班房、餐饮	手术休息间、病房值班房、餐饮	手术休息间、病房值班房、餐饮

进一步改善医疗服务行动计划（2018—2020年）考核指标进度表

（数据截至2019年4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	26.32%	29.85%	100%	100%	81.25%	45.95%	57.75%	0%	90%	0%	0%	23.08%	100%	
	探视制度	有	有	有	有	有	有	有	有	有	有	有	有	有	
	配套制度	《消防制度》、《陪护制度》、《护工制度》	《陪客管理制度》、《病房限时探视管理制度（试行）》	《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》	《陪伴制度》	《陪护制度》	无	《陪护管理制度》、《门禁使用指南》	《陪护制度》	《陪护管理制度》、《门禁卡使用管理规定》	《探视陪客制度》	无	《消防制度》	《门禁系统管理制度》	

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
建立住院服务中心, 实现一站式服务	统一办理入院出院结算	是	是	是	是	是	是	是	是	是	是	是	是	否	是
	统一调配全院床位	是	否	是	是	是	是	是	是	否	是	是	是	是	否
	统一预约检查检验	是	是	是	是	是	是	是	否	否	是	是	否	否	否
	统一提供出院带药服务	是	是	是	否	否	是	否	是	否	否	否	否	否	否
	统一组织出院患者回访	是	否	是	是	否	是	是	是	是	是	是	是	是	否
	一周内电话随访率	86.7%	90%	100%	100%	81%	100%	40%	40.03%	100%	100%	80%	100%	100%	100%

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
	提供其他服务	心电图检查、超声检查、抽血化验、健康教育、复印、咨询、免费寄存、协助医联体患者办理入院手续	心电图检查、超声检查、抽血化验	心电图检查、超声检查、抽血化验	无	无	抽血化验	心电图检查、超声检查、抽血化验、术前麻醉评估、投诉接待、医保咨询、儿童采血房、邮寄病历	无	无	抽血化验、术前宣教、入院通知、日间手术出院办理、相关咨询	无	无	无	无
预约诊疗制度	预约诊疗率	6.95%	58%	65.45%	54%	13.97%	18.49%	90.80%	13.04%	28.40%	37%	92.04%	54%	6.54%	0%
	住院患者分时预约检查率	100%	100%	100%	98.4%	100%	100%	100%	90%	100%	100%	100%	0%	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
	门诊患者分时预约就诊率	100%	100%	92%	68%	54.30%	100%	100%	99%	100%	80%	100%	0%	0%	0%
	门诊预约诊疗时间间隔	5分钟	0.5小时	0.5小时	14分钟	0.5小时	5分钟	0.5小时	0.5小时	6分钟	0.5小时	0.5小时	否	0.5小时	否
	其他预约服务	通过医联体内基层机构预约、预约本院住院床位、预约本院日间手术	预约本院住院床位、预约本院日间手术	通过医联体内基层机构预约、预约本院住院床位、预约本院日间手术	预约本院住院床位	预约本院住院床位	无	预约本院住院床位、预约本院日间手术	通过医联体内基层机构预约	预约本院住院床位	预约本院住院床位、预约本院日间手术	通过医联体内基层机构预约、预约本院住院床位、预约本院日间手术	无	通过医联体内基层机构预约、预约本院住院床位	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
远程医疗制度	为基层医疗机构或者患者提供远程服务	远程会诊、远程影像、远程心电图、远程病理、远程查房、远程培训	远程会诊、远程影像、远程超声、远程心电图、远程病理、远程查房、远程监护、远程培训、远程健康监测、远程健康教育	远程会诊、远程影像、远程心电图、远程病理、远程查房、远程监护、远程培训、远程健康监测、远程健康教育	远程会诊、远程影像、远程培训	无	远程会诊、远程影像、远程培训、远程健康教育	远程会诊、远程影像、远程培训、远程健康教育	无	远程会诊、远程病理、远程培训	远程会诊、远程病理、远程监护	远程会诊、远程影像	无	远程会诊	无
临床路径管理制度	临床路径管理病例占比	6.28%	12.59%	56.99%	6.74%	9.07%	15.1%	35.85%	19.29%	14.60%	37.38%	40.5%	38.35%	54.16%	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
	临床路径完成率	91.53%	83.12%	99%	79.17%	90.16%	87.14%	98.10%	60.81%	91.56%	99.03%	92%	96.31%	84.63%	0%
	提供连续服务	药学服务、检查检验服务	药学服务、检查检验服务	药学服务、检查检验服务	药学服务、检查检验服务	药学服务、检查检验服务	无	药学服务、检查检验服务	药学服务	药学服务、检查检验服务	药学服务、检查检验服务	药学服务、检查检验服务	药学服务、检查检验服务	药学服务、检查检验服务	无
医务社工制度	设立医务社工岗位	是	是	是	否	否	否	是	否	是	是	是	是	否	否
	设置专职	是	是	是	否	否	否	否	否	是	是	是	否	否	否
	志愿者服务累计时长(人次*小时)	3892	8300	11688	26711	60000	606	14400	1670	4983	5551	37436	200	3024	240

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
多学科诊疗模式	多学科门诊制度及记录	有；有	有；有	有；有	有；有	有；有	无；无	有；有	有；有	有；有	有；有	有；有	有；有	有；有	无；无
	多学科讨论及联合查房制度及记录	有；有	有；有	有；有	无；无	有；有	无；无	有；有	无；无	有；有	有；有	无；无	有；有	无；无	无；无
急诊急救服务	固定的急诊医师占比	100%	100%	100%	100%	66.67%	100%	78%	100%	100%	75%	75%	100%	50%	/
	固定的急诊护理人员占比	100%	100%	100%	100%	100%	100%	95.8%	100%	100%	100%	93%	100%	76.9%	/
	急诊衔接制度及落实	有；是	有；是	有；是	有；是	有；是	有；是	有；是	有；是	有；是	有；是	有；是	有；是	有；是	/
日间服务	日间手术开展率	0.15%	9.9%	24.5%	0%	4.39%	0%	16.26%	0%	0%	17.19%	30.22%	0%	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
	其他日间服务	日间化疗、骨质疏松药物治疗、血友病（A、B型）八因子药物治疗	日间化疗	日间化疗、日间输血	无	无	无	日间化疗、新生儿蓝光照射、日间腹膜透析	日间化疗、新生儿蓝光照射	无	日间化疗、新生儿蓝光照射	新生儿蓝光照射	无	无	无
智慧医院	利用新技术进行预约服务	微信、网站、支付宝服务号、诊间预约	手机APP、微信、网站、电话、自助机、支付宝	手机APP、微信、网站、自助机、支付宝、电话	手机APP、微信、网站	手机APP、微信、网站	微信、网站、电话、自助机	微信、网站、电话、自助机	微信、网站、电话	微信、网站、电话、现场预约、自助机、诊间预约、出院复诊预约	微信、网站	微信、网站、自助机、支付宝、电话	微信、网站	手机APP、微信、网站、电话	电话
	门诊支付方式	移动支付、一站式支付	移动支付、一站式支付	移动支付、一站式支付	移动支付、一站式支付	移动支付	移动支付、一站式支付	移动支付、一站式支付	移动支付、一站式支付	移动支付、一站式支付	移动支付、一站式支付	移动支付、一站式支付	移动支付、一站式支付	移动支付	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
	为住院患者提供床旁结算服务	否	是	是	否	否	否	是	否	是	否	否	否	否	否
	利用新技术进行提醒服务	手机APP、微信、网站、支付宝服务号	手机APP、微信、网站、短信、电子显示屏器、自助机、支付宝	手机APP、微信、网站、短信	手机APP、微信、网站	手机APP、微信	微信	微信、网站、电子显示屏器、自助机	无	微信、网站、短信	微信、网站	微信、网站、支付宝	微信、网站	微信	无
	自助设备及其他服务	是；打印、电话查询、网络查询、网络信息推送	是；打印、电话查询、网络查询、网络信息推送	是；打印、电话查询、网络查询、网络信息推送	是；打印	是；电话查询、网络查询、网络信息推送	是；打印、网络查询、网络信息推送	是；打印、电话查询、网络查询、网络信息推送	是；打印、网络查询	是；打印、电话查询、网络查询、网络信息推送	是；打印、电话查询、网络查询、网络信息推送	是；打印、电话查询、网络查询、网络信息推送	是；打印、电话查询、网络查询、网络信息推送	是；打印、电话查询、网络查询、网络信息推送	是；打印

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
	建立电子病历	住院病人、门诊病人	住院病人、门诊病人	住院病人、门诊病人	住院病人、门诊病人	住院病人	住院病人、门诊病人	住院病人	住院病人	住院病人、门诊病人	住院病人、门诊病人	住院病人、门诊病人	住院病人、门诊病人	住院病人、门诊病人	住院病人
	电子病历应用分级	3级	5级	4级	3级	3级	2级	3级	3级	未评级	2级	4级	未评级	2级	未评级
	利用大数据信息技术开展的服务	医疗质量控制	医疗质量控制、规范诊疗行为、评估合理用药、优化服务流程、调配医疗资源	医疗质量控制、规范诊疗行为、评估合理用药、优化服务流程、调配医疗资源	医疗质量控制、评估合理用药	医疗质量控制、评估合理用药、优化服务流程	医疗质量控制、调配医疗资源	医疗质量控制、规范诊疗行为、评估合理用药、优化服务流程、调配医疗资源	医疗质量控制、规范诊疗行为、评估合理用药	无	医疗质量控制、规范诊疗行为	医疗质量控制、规范诊疗行为、评估合理用药、优化服务流程、调配医疗资源	无	无	无
	智能导医分诊服务系统	有	有	有	有	否	无	有	无	无	无	有	有	有	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
	开展其他智能服务	智能医学影像识别	智能医学影像识别、患者生命体征监测	智能医学影像识别、患者生命体征监测、可穿戴设备远程监测/指导	无	无	无	患者生命体征监测、可穿戴设备远程监测/指导	无	无	可穿戴设备远程监测/指导	无	无	无	无
	配备药房自动化设备	有	有	有	无	无	有	有	无	有	无	无	无	无	无
优质护理服务	优质护理开展率	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	31.25%

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
	为基层卫生机构提供护理指导或培训进修	老年护理、康复护理、慢病管理	老年护理、康复护理、安宁疗护、慢病管理	老年护理、康复护理、安宁疗护、慢病管理	无	老年护理、康复护理、慢病管理	无	老年护理、康复护理、慢病管理	无	安宁疗护、慢病管理	无	无	无	慢病管理	无
	建立护理延伸服务的相关制度及记录	有；有	有；有	有；有	无；无	有；有	无；无	有；有	无；无	有；有	无；无	无；无	无；无	有；有	无；无
药学服务	为患者提供个性化合理用药指导	门诊患者、住院患者	门诊患者、住院患者	门诊患者、住院患者	门诊患者、住院患者	门诊患者、住院患者	住院患者	门诊患者、住院患者	住院患者	门诊患者、住院患者	门诊患者、住院患者	门诊患者、住院患者	门诊患者、住院患者	门诊患者、住院患者	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
	为签约服务的慢性病患者提供用药指导	是	否	否	否	否	是	否	否	否	否	否	否	否	否
	建立合理用药指导（对基层卫生服务机构）制度、记录	有；有	有；有	有；有	无；无	无；无	无；无	无；无	无；无	有；有	有；无	无；无	无；无	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
	对基层卫生服务机构合理用药指导内容	对基层机构延伸处方审核、对基层机构医务人员合理用药的指导	对基层机构延伸处方审核、对基层机构医务人员合理用药的指导	对基层机构延伸处方审核、对基层机构医务人员合理用药的指导	无	无	无	无	无	对基层机构医务人员合理用药的指导	对基层机构医务人员合理用药的指导	无	无	无	无
人文服务	建立患者心理疏导制度及执行	是；是	是；是	是；是	是；是	否；否	否；否	是；是	否；否	否；否	是；是	是；是	是；是	否；否	否；否
	建立医务人员心理疏导制度及执行	是；是	是；是	是；是	是；是	否；否	否；否	是；是	否；否	否；否	是；是	是；是	是；是	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
	医务人员风貌着装洁、挂牌上岗、言行规范	是	是	是	是	是	是	是	是	是	是	是	是	是	是
	建立保护患者隐私制度	是	是	是	是	是	否	是	是	是	是	是	是	是	否
	实现一医一患一诊室占比	98.07%	100%	100%	100%	100%	74.65%	96.46%	22.22%	100%	97.94%	56.6%	100%	100%	43.75%
	遮挡措施	有；隔帘、屏风	有；屏风	有；隔帘	有；隔帘	有；隔帘、屏风	有；隔帘	有；隔断、屏风	有；隔帘	有；隔帘	有；隔帘	有；隔帘	有；隔帘	有；隔帘	有；隔帘、屏风

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
	住院患者床头卡是否写入院诊断	否	是	否	否	是	否	否	否	否	否	否	否	否	否
后勤服务	就诊区域设置建筑平面图、科室分布图	是	是	是	是	是	是	是	是	是	是	是	是	是	有
	卫生间卫生情况	清洁、无味、防滑	清洁、无味、防滑	清洁、无味、防滑	清洁、无味	清洁、无味、防滑	清洁、无味、防滑	清洁、无味、防滑	清洁、无味、防滑	清洁、无味、防滑	清洁、无味、防滑	清洁、无味、防滑	清洁、无味、防滑	清洁、无味、防滑	清洁、无味
	卫生间设置挂钩覆盖率	100%	100%	100%	100%	80%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

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
	卫生间扶手覆盖率	90%	100%	100%	10%	90%	100%	100%	100%	90%	100%	100%	100%	100%	90%
	急诊、住院部卫生间紧急呼叫装置覆盖	41%	100%	100%	0%	80%	30%	100%	100%	90%	100%	0%	92.85%	100%	0%
	为门诊患者提供便民服务	网络、阅读、餐饮	网络、阅读、餐饮	网络、阅读、餐饮	网络、阅读	网络、阅读	网络、阅读、餐饮	网络、阅读、餐饮	网络、阅读、餐饮	网络、阅读	网络、餐饮	网络、阅读、餐饮	网络、阅读、餐饮	网络、阅读、餐饮	网络、阅读、餐饮
	为住院患者提供便民服务	健康指导、治疗饮食	健康指导、治疗饮食	健康指导、治疗饮食	健康指导	健康指导、治疗饮食	健康指导、治疗饮食	健康指导、治疗饮食	健康指导	健康指导	健康指导	健康指导、治疗饮食	健康指导、治疗饮食	健康指导、治疗饮食	健康指导

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
	为医务人员提供后勤保障服务	手术室休息间、病房、值班室、餐饮	手术室休息间、病房、值班室、餐饮、青年公寓	手术室休息间、病房、值班室、餐饮	手术室休息间、病房、值班室、餐饮	手术室休息间、病房、值班室、餐饮	手术室休息间、病房、值班室、餐饮	手术室休息间、病房、值班室、餐饮、青年公寓	手术室休息间、病房、值班室、餐饮	手术室休息间、病房、值班室、餐饮	手术室休息间、病房、值班室、餐饮	手术室休息间、病房、值班室、餐饮	手术室休息间、病房、值班室、餐饮、青年公寓	手术室休息间、病房、值班室、餐饮	手术室休息间、病房、值班室、餐饮

【《向善之道——2018年度改善医疗服务行动典型案例》我省入选案例展示】

改善医疗服务 永远的行动主题

江西省皮肤病专科医院

近年来，江西省皮肤病专科医院以三甲医院复评和深化医改为契机，坚持问题导向，不断强化医疗质量管理，优化服务流程，推进人文服务，扎实开展改善医疗服务行动，群众就医获得感不断增强。

院长熊志伟高度重视改善医疗服务行动工作，担任医院优化服务流程、改善医疗服务和群众就医体验活动领导小组组长，多次组织会议协调相关事项。领导小组下设办公室，负责日常工作和工作督导。为确保任务落实，医院探索建立了学习、督查、评价、协调和重点宣传“一体化”工作机制。通过改善医疗服务行动工作例会，学习国家改善医疗服务行动全国医院擂台赛优秀案例、省市相关工作简报，有选择性地梳理出可借鉴的先进经验，增强相关科室的紧迫感，强化经验学习。

医院针对就医群众逐年增加，医疗用房日益紧张以及门诊部、住院部等医疗服务场所功能布局不合理、装修老化、设施陈旧，整体就医环境很不理想等实际问题，采取“租赁、改造、腾挪、精装”的思路予以解决。皮肤病的特点形成了专科医院

“大门诊、小住院”的功能格局，但是“大门诊”如不细化，群众就医时往往不知具体挂哪种号，比较困惑。针对这些情况，医院在原来皮肤外科门诊、性病门诊、美容皮肤门诊的基础上，先后开设了名医诊室、痤疮专病门诊、皮肤中医门诊、儿童皮肤病门诊、多亚专科门诊等专科专病特色门诊。

门诊实行“一人一诊室”服务，并将性病科迁至相对独立区域，在诊治室设置隔帘和遮挡物。住院部病房、治疗室设置隔帘、隔断，注重保护患者隐私，让患者就诊更舒心。进一步落实责任制整体护理，深化优质护理内涵，抓好基础护理的落实，通过护士运用专业知识和技能，为群众提供医学照顾、病情观察、健康指导、慢病管理、康复促进、心理护理等服务，体现人文关怀。在门诊及住院部大厅增设大型全彩 LED 屏，住院部各病区增设广告机，并通过印发服务指南、院报，将皮肤病防治知识宣传送到患者及其家属手中，帮助正确认知疾病，引导科学就医，提高治疗依从性。

医院进行了信息系统重建，系统已接入南昌市人口健康信息化平台，正逐步实现与全市医疗机构信息的互联互通、健康档案共享，减少患者重复检查和检验。医院借助信息系统升级，如集成化门诊医生工作站，可查阅既往诊疗信息，全面了解病情变化情况。建立门诊电子病历，提高诊疗效率和质量，便于给患者建立个人健康电子档案。开通网络预约等功能，能够准确安排患者预约诊疗。引进门诊叫号系统，由综合显示屏、诊

室叫号屏、自助报到机和分诊辅助台 4 部分组成。通过叫号系统，患者及其家属可以随时掌握候诊情况，避免产生急躁情绪和产生纠纷，有利于营造安静和谐的就医环境。建设医院网络服务平台。目前，医院正在建设以网站、手机 WAP 端、微信公众号为主要内容的医院网络服务综合平台，将于 2018 年初启用。该平台将方便患者通过电脑终端、个人手机实现资讯咨询、预约挂号、网上缴费、接收健康教育处方、查询检查报告单、智能候诊、满意度评价等多项功能，大大促进就医便利。

【典型案例】

预约后就能“卡点”就诊，检查检验报告“云”共享……

患者就医插上“智慧翅膀”

南昌大学第二附属医院

看病不再排“长龙”，患者动动手指预约后就能“卡点”就诊；检查检验报告实现“云”共享，患者通过微信和手机 APP 可以随时随地调阅……像这样智能化、人性化的服务不断在南昌大学第二附属医院上演。该院通过倾力打造现代化的“智慧医院”，“让医疗数据多跑路、患者少跑腿”，极大地提升了群众就医获得感。

以患者为中心 提升群众就医体验感

“对不起，现在没有床位。”这恐怕是需要住院的患者最怕听到的一句话。除了担心住不上院，许多患者还担心住院后，术前各种检查耗费太多时间。为破解住院难困局，南昌大学二附院开出新“处方”：打造住院患者服务中心，从“患者围着医院转”转变成“医院替患者着想”，提供入院“一站式”服务。

近日，市民李先生被查出患有肿瘤，李先生及家人的情绪极度低落。“以前住院一般要先预约床位，等排到了床位，才能办理入院，之后再由住院医生开检查单，到各个检查室逐一做检查，程序很繁琐，要在医院折腾好久。”怀着忐忑的心情，李先生的家人在医院办了住院手续，让人没想到的是，这次住院，家属只跑了“住院患者服务中心”这一个地方，所有的手续就全办好了。

“让信息多跑路，让患者少跑腿”。目前，南昌大学二附院住院患者服务中心实现了“五加三”功能，在完成统一办理出入院结算、调配床位、预约检查、抽血检验、心电图检查的基础上，继续拓展服务，实现出院带药、统一超声检查及统一回访。对患者CT、MRI、超声、内腔镜检查实行网上集中分时段预约，为患者合理预约多个检验时间。针对日间手术、一日病房、外地患者，按照患者需求优先、合理安排检查和入院，实现弹性地管理检查预约序号。

“一切以患者为中心，注重患者就医感受。”南昌大学二

附院相关负责人介绍,该院门诊最近投放了 20 辆共享智能轮椅,以满足行动不便的患者需求;投放了 90 辆共享按摩椅,给患者提供了更加人性化的就医服务。此外,该院还增设了母婴室,方便哺乳,从细微之处关心患者。

优势学科聚合 精准诊治疑难病患者

前不久,南昌市民熊奶奶胸痛不适,120 急救人员为其做心电图提示急性下壁心肌梗死,被火速送往南昌大学二附院。医院按胸痛中心流程,绕行急诊,立即行介入手术。短短 20 分钟,血管就打开了,熊奶奶转危为安。

这只是南昌大学二附院抢救急性心梗患者的一个缩影。在南昌大学二附院,无论白天还是黑夜,胸痛患者从被送进医院大门到推进介入室手术,均可通过绿色通道,以最快速度得到救治。这是该院打造胸痛中心、优化就诊流程的成果。

为最大化发挥现有医疗资源作用,该院在全省率先成立日间手术中心,整合医疗资源,将 10 多种常见病手术集中到日间手术中心开展,有效地降低患者医疗成本,增强患者就医获得感。统计数据显示,该院平均住院日由 2015 年的 8.33 天逐步降至目前的 7.74 天。

医疗质量是医院生存和发展的生命线。2018 年,南昌大学二附院以全省第一的成绩入选国家心脑血管疑难病诊治能力提升工程,聚合医院优势学科,使患者得到快速而精准联合诊治,有效降低患者的死亡率和致残率。此外,该院还获批“五星高

级卒中中心”，胸痛中心、高血压中心、房颤中心均落户该院。
分时段预约 患者可“自选”时间看病

一段时间来，对于外地患者来说，生了病想到省城大医院看病，挂个专家号不容易，有的患者不得不在附近旅社住上一两天才能排到队、挂上号。

为了打破这一瓶颈，南昌大学二附院全面优化门诊服务管理，线上线下多渠道、分时段预约挂号方式多达10种。目前，该院门诊患者分时段预约就诊率达90%，住院患者分时段预约检查率达100%，而且向患者提供长达90天的分时段预约挂号方式。“现在就诊时间可精确到1小时，患者预约后‘卡点’就诊，不用排队抢号。医院也可根据患者预约情况，精确调配医生。”该院相关负责人说。

3月14日上午10点多，董女士5岁的儿子俊俊因为感冒发烧来看病，她提前一天在微信上预约了上午9时的内科普诊号，不到10时就已问诊、抽血完毕，正在等检验结果。“以前一上午都很难看完病，一家人疲惫不堪。现在‘卡点’过来看病，时间非常精准。”

为方便老年患者就诊，该院在原有的线下预约方式如自助机、诊间、病区护士站和预约中心现场预约的基础上，所有楼层的人工窗口均可现场预约挂号。2018年，该院门诊预约挂号人数达117.91万人次，预约率达68.2%，同比增长35.7%。

（来源：江西日报）

【他山之石】

福建省立医院创新探索互联网医疗服务 改善患者就医体验

福建省立医院作为福建省卫生健康委直属的三级甲等综合性医院，积极响应国家和福建省工作部署，坚持以病人为中心、打造有温度的医院，践行“互联网+医疗服务”，2015年起推出“掌上省立”，通过手机终端提供40多项便民惠民服务，在优化诊疗流程、改善患者就医体验方面取得诸多成效。

一、努力实施“一机在手，就诊无忧”

（一）开展多渠道全预约诊疗服务。推出APP、微信公众号等9种预约模式，推行提前预约、按时到诊、准时看诊，满足不同人群的预约挂号需求。利用大数据分析技术，掌握各科室看诊耗时及每位医生看诊习惯，在此基础上设置预约号码的间隔时间，实现个性化放号，精确预约时间至分钟，极大地节约患者候诊时间。

（二）全国首推院内“打车”服务。针对行动不便的患者，在国内率先推出全程免费的“打车”服务，患者可通过医院APP预约轮椅或推车，预约成功后医院的运送人员在患者指定的时间和地点提供服务，解决从医院门口到诊室“最后一百米”的难题。同时，还在各医技检查科室设置运送联络点，主动为检查结束的患者安排运送，承诺“不用等，马上送”。

（三）借助物联网技术实现院内智能导航。针对患者进入

院区后“找地、找人、找车”等迫切需求，基于物联网技术和智能机器人与就诊流程相结合，推出院内导航服务，构建精细化、移动化、智能化的室内导航导诊服务系统，导航路径精确至3步以内，并可实现位置分享、共享实时位置、停车打卡等功能。

（四）打造智能化全院医技检查预约平台。坚持打破传统、理念创新，建立智能化、去中心化、虚拟化的一站式检查预约平台。平台实时获取患者医技检查项目，根据智能规则算法自动进行结算和预约，并在1分钟内将检查预约时间、检查地点和注意事项等信息推送至患者手机上，解决多次往返和排队的问题。该预约平台与院内集成平台、排班系统、叫号系统互联互通，实时监控检查设备资源并进行合理调配，发挥检查设备的最大效能。

（五）提供手机端用药查询和指导。基于“互联网+”延伸药事服务，在全国率先推出手机用药查询功能，患者通过扫描取药凭条上的二维码，即可查看处方信息，药品用法、用量、频次、注意事项，以及药品说明书等，帮助患者安心用药。

（六）全面开展床旁结算服务。变“等候服务”为“主动服务”，2016年起，在全院开展床旁结算服务，将入院办理、出院结算等服务前移至病区，患者在病区即可一站式办理入院登记、医保登记、住院缴费、出院结算、清单打印等。出院时，医院信息系统发出短信通知，患者根据短信提醒，在护理站耗时约5分钟即可完成出院结算，同时到达患者手上的，还有出

院带药及各类单据。住院期间，可使用病区 POS 机、自助机或 APP、微信公众号、支付宝等多方式进行缴费，支持结算退款实现原路返还及银联卡无卡退款。

（七）精准满意度调查和健康宣教。利用信息系统后台数据的互联互通，梳理患者就诊当日在医院的就诊路线、所到科室、所做检查检验等，通过微信为患者推送满意度调查和健康宣教知识，在了解患者最真实需求、以之促进就诊流程优化的同时，提供个性化、针对性的健康教育。

二、创新医疗服务成效显现

（一）患者就医更省时、更便捷。经过 3 年多的持续完善，“掌上省立”已经具备 46 项便捷的服务功能，用户数突破 80 万人。门诊预约就诊率攀升至 90%左右，平均候诊时间由 57 分钟缩短至 16 分钟；医技检查预约时间由 17 分钟短至 1 分钟，医技预约检查往返减少 2500 人次/天；取药等候时由 35 分钟缩短至 9 分钟；患者从进医院取号到拿药离开，平均耗时只需 60 分钟。收费窗口、预约登记窗口、候诊区等区域拥挤现象得到有效缓解。

（二）患者满意度不断提升。患者对一系列贴心、便捷的医疗服务感受明显。在省卫生健康委组织的第三方患者满意度调查中，福建省立医院的综合满意度从 2015 年的第 132 位大幅上升至 2018 年的第 30 位。

（来源：《卫生健康工作交流》第 57 期）

【简讯】

※3月14日江西省人民医院自主研发的单联医疗票据自助打印系统在门诊正式投入使用。据悉，患者和服务对象可以持社保卡（医保卡）、身份证或就诊卡通过该自助服务终端实时查询和打印30天内未打印过的正式发票，轻轻刷卡，就可以在10秒内完成发票打印。结合医院其他智慧就医的服务，全程可避开就医流程中各种排队等待环节。省人民医院为进一步改善群众就医体验，在便民、利民、惠民方面的探索不断加码，从疏通“堵点”问题着手，提升就医体验。医疗票据自助打印系统的上线解决了智慧结算的“最后一公里”难题，让患者在门诊就诊后能够一次打印出所需各项发票。

（省人民医院供稿）

※近期，南昌大学第一附属医院全新推出体验式系列活动“健康1体验”，让社会群众换个视角走进医院，体验医护工作。第一期活动在医院口腔科举行。16名通过微信免费招募的6—12岁儿童在父母的陪伴下来到科室，不仅体验做一回“小小牙医”，也提高了自我保护口腔健康的意识。

（南昌大学第一附属医院供稿）

※4月12日，由江西省医院协会、中国社会工作联合会医务社会工作专业委员会、南昌大学第二附属医院、北京春苗慈善基金会、江西省研究型医院学会共同举办的“2019年全国医务社工公益巡讲南昌站暨江西省医务社会工作及志愿服务培训会”在南昌举行。此次会议是江西省首次举办，也是第一届医务社工

类的专业培训大会，对于全省各级各类医务社工机构具有开创性的指导意义。通过深入学习分析了我国医务社工政策、发展现状、服务模式、先进经验等内容，有助于提升全省医务社工及志愿服务规范化管理水平，提高医疗服务总体质量。来自全国及全省各级医疗机构、社工机构、基金会人员等近 400 名学员参加培训。会上还同期举办了落成仪式，南昌大学第二附属医院正式成为中国社会工作联合会医务社会工作专业委员会培训与实践基地。

（南昌大学第二附属医院供稿）

※为贯彻落实国家卫生健康委等 3 部门联合制定的《医疗机构处方审核规范》，进一步提高县级医疗单位药学技术服务能力，规范医疗机构处方审核工作，促进临床合理用药，保障患者用药安全。应于都县卫健委的邀请，3 月 7 日下午赣州市药事质控中心对于都县直医疗机构及各乡镇卫生院、民营医疗机构的分管院长、医务科负责人、临床医生护士药师及于都县周边县市药师共计约 216 人进行培训。本次活动增强了与县级医院基层药师的交流，促进了基层药学人员转型，提高了基层药师实施药学服务的能力以及处方审核能力。

（赣南医学院第一附属医院供稿）

※近日，为保证患者用药安全，提高医护人员的职业防护水平，加快现代化药房建设，江西省肿瘤医院静脉药物配置中心引进自动配药机器人。机器人部分替代了药师（护士）手工配药操作，既减少了职业伤害、提升了配液精准度，又降低了院内感染风险，保障了患者用药安全，受到了广大医护人员一致好评。

（省肿瘤医院供稿）

【投稿用稿通报】

2019年第一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)

各设区市卫生健康委(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	赣州市卫生计生委	2	31	1	省人民医院	3	11
2	南昌市卫生计生委	0	2	2	赣南医学院第一附属医院	2	108
3	宜春市卫生计生委	0	2	3	省肿瘤医院	2	63
4	吉安市卫生计生委	0	1	4	省儿童医院	2	27
5	九江市卫生计生委	0	0	5	南昌大学第一附属医院	1	121
5	景德镇市卫生计生委	0	0	6	南昌大学第二附属医院	1	90
5	萍乡市卫生计生委	0	0	7	江西中医药大学附属医院	0	2
5	新余市卫生计生委	0	0	8	南昌大学附属口腔医院	0	0
5	鹰潭市卫生计生委	0	0	8	南昌大学第四附属医院	0	0
5	上饶市卫生计生委	0	0	8	井冈山大学附属医院	0	0
5	抚州市卫生计生委	0	0	8	省妇幼保健院	0	0
				8	省胸科医院	0	0
				8	南昌大学附属眼科医院	0	0
				8	省惠民医院	0	0
	合计	2	36		合计	11	422

来稿地址：江西省卫生健康委医政医管处 邮 编：330046

电子邮箱：gmwxgc@126.com 联系电话：0791—86265203

报：国家卫生健康委办公厅、国家卫生健康委医政医管局。

送：各设区市卫生健康委、赣江新区社会事务局、省直管县卫生健康委、省直医疗卫生单位。
