

一切从患者需求出发 做好服务病员“大文章”

浦南医院全新就诊模式获各方“点赞”



浦南医院新大楼外观呈现特殊的“三阶梯”模式：高楼、中楼、裙楼，每个部分都有一个宽广的楼顶广场，一旦遇到情况，人员可以通过消防楼梯迅速撤离到楼顶广场上。

近日，上海市“改善医疗服务在行动”第四站走进了浦南医院，上海市卫计委带领各路记者以及相关人士参观浦南医院新的就诊模式，院长刘卫东回答了“三阶梯”的用意：“造楼之前我们与消防部门沟通，得知高楼失火最重要的是人员疏散。”医院里人多、物资多，设置楼顶广场是比较好的疏散办法。

事实上，浦南医院新大楼启用后，其就诊流程创新和一切从患者需求出发的服务模式，获得了上海市卫计委的高度认可，得到了患者的纷纷“点赞”。

□本报记者 张琪 通讯员 蒲欣



①



②



③

- ① 在浦南医院“病员服务岛”可以就地挂号、就地付费、就地诊疗，以避免反复排队、上下奔波。
- ② 在浦南医院新楼门诊大厅就能闻到咖啡香。
- ③ 出院前一天，病人接到“出院通知”的同时，“经济秘书”已经把账单明细送到病人手中。

□本报记者 徐网林/摄

“病员服务岛” 一站搞定就诊

预检—挂号—看病—付费—取药，家住临沂新村的吴老伯一直在浦南医院就诊，最近却发现“不会看病了”。原来，新门诊楼各个诊区，都出现了一个“病员服务岛”。只要找到看病的诊区，就能在“病员服务岛”就地挂号、在同区域就地诊疗，看完病又可以在“服务岛”就地付费、就地抽血检查。

“反复排队、上下奔波过程大大缩短了，真是方便！”吴老伯的一席话，道出了浦南医院新综合大楼启用后诊疗新模式的服务细节。为从根本上解决就医“三长一短”的现象，浦南医院新综合大楼在申城首推门诊急诊诊疗“一站式服务”，即将内、外、妇、儿、眼、口腔、耳鼻喉及有关医技科室等各专科归为独立诊区单位，在一楼大厅取消挂号、收费处的基础上，成立15个诊区单位的病员“服务岛”。各诊区“服务岛”由护士、收费员及客户服务部人员组成，该岛同时兼挂号、收费、抽血、咨询、预约、发放检查报告等。按传统模式患者就诊时在各楼层反复排队，现在人均减少1—1.5小时。

记者注意到，一个“服务岛”一般有3个人，这样的模式是否会增加医院的人力负担呢？该院院长刘卫东连连摇头：“不会，算一算总账就知道了：按照以前的模式，挂号收费集中就意味着容易出现患者挂错号、挂号员不清楚哪位专家休息的情况；改成每个科室自己掌握，这些用于纠错的人力、时间就可以节省下来。”从浦南医院试行一段时间的结果来看，人力资本没有增加，患者满意度却明显上升了。

“经济秘书” 做好医患好帮手

在医院住院环节，“出院结账”窗口往往是排队的地方，大部分“院内纠纷”也都发生在这里。浦南医院推行“床边结账”，为每个病区配备了“经济秘书”。出院前一天，病人接到“出院通知”的同时，“经济秘书”已经把账单明细送到其手中。此时，医嘱还没有入病史室，病人及家属若对账目有疑问，可以立即与医生沟通，查对医嘱。这就意味着，病人一不需要到出院结账窗口问金额，二不需要“两头跑”与医生沟通，只需要拿着清清爽爽的账单去一趟“出院结账”窗口缴费或退费就行了。

既然“床边结账”好处多，为什么只有

浦南一家医院在做呢？据浦南医院出入院科科长詹桃介绍，“床边结账”虽然方便了病人，却增加了院方的工作量——每个病区都必须增加一个“经济秘书”，即持有会计上岗证的记账员。詹桃透露，平均每个病区每天都有7人出院，最多的如妇产科一天有20多个病人出院，“仅靠护士完全应付不了‘床边结账’”。此举最重要的是“经济秘书”把每位患者的费用每日都结算清楚，出院时结算也简单了。

据了解，浦南医院现有19名“经济秘书”，日常职责有三项：一是电脑录入每位病人当日的用药、治疗费用；二是规范收费，做医生与财务部门的桥梁，发现不合理收费立即沟通；三是做病人的代理人，就治疗费用问题与院方沟通。

门诊大厅里 也能闻到咖啡香

看病，意味着脱离了正常的生活，“小资”情调更是难以想象。然而，在浦南医院新楼门诊大厅里，却闻得到咖啡香，看得到琳琅满目的鲜花、玩具、零食……刘卫东表示：“医院就像人生的一个休息站，不应该是苦哈哈的，而应该是美好生活的继续。”

这些年来，医院在重视硬件建设的同时更注重人文细节关怀与便民服务措施的建立与实施，在医院这也被称之为关注诊疗过程中的“小问题”，做好服务病员的“大文章”。

医院在一楼大厅专设咖啡吧、鲜花店与超市。咖啡吧除供应咖啡、果汁、茶水外，为方便空腹病人早晨检查后能及时吃上早餐，咖啡吧上午还特意供应营养特色粥、小馄饨与煎饺，午市和晚市则供应中式简餐（11种）与西式简餐（5种）。

该院儿科目前是上海儿童医学中心的部分，根据儿科的特点推出更加周到细致的各种服务措施。儿科区域设有儿童乐园与妈妈哺乳小屋（供应热水），儿童换尿布小屋，即使带宝宝来医院治疗的爸爸或妈妈需要如厕时不放心让孩子离开视线，医院还在如厕便器对面墙上合适的位置安装了宝宝安全座椅。

为方便来院治疗病人不同饮水习惯，医院除供应冷、热饮用水外，还在小儿科、急诊等部门安装了自助饮料柜，甚至还装有儿童玩具自动售卖柜等。

都说伙食众口难调，这在病员营养餐上更是如此。但是近些年来，浦南医院住院病员对营养餐的满意率都在98%以上，怎么做到的？医院首先在2003年就使用每辆2万元的价格买回原来只在五星级宾馆

才用的保温餐车，用了12年性能良好，这种餐车与传统的蒸汽餐车比，既保温又能不使绿叶菜变黄。

在解决了硬件的同时，营养室与食堂的同志又在软件上下功夫：在广泛听取病人意见的前提下，每周在病区走廊上公布菜谱；按不同疾病使用不同颜色餐盒，以免搞错治疗饮食的分类。每年春节、元宵、端午、中秋等传统节日都给所有病员免费提供特色餐点与特色食品；每月都听取第三方社会监督员对病员伙食的反馈意见，只要是正确的，即听即改不过夜。

陪伴住院病人的家属，在医院住院补液的病人，尤其是血透病人，在治疗中，都觉得耗时较长，难以打发枯燥的时间，为解决这一问题，医院专门请有关方面设计开发了床边平板电脑。目前已具备医院介绍、健康宣教、上网冲浪、收看电视与影视点播、自助点餐、病员账户一日清查询等六大功能，以每天10元的价格租给了有需求的病员进行使用。

最近，医院又给在诊疗中的门急诊病人准备了一个可摆放衣服、随身物品的储物筐，给陪同病人诊疗的亲属再摆放一张坐椅，在病区设置“助浴室”，医护人员为长期卧床及瘫痪病人洗浴……刘卫东说：“给病人提供人性化服务举措是无止境的。”

仁济医院 14 个科室开展日间手术

■通讯员 袁蕙芸 浦东报道

2006年10月，仁济西院成立上海市第一个独立的日间手术病房；以其开始准备的2005年计算，至今已整整10年。

据副院长闻大翔介绍，日间手术(DAY SURGERY)指需要住院实施手术的病人于当天入院、当天手术，术后经观察，24小时内出院的治疗模式。欧美发达国家自上世纪80年代发展日间手术模式，有的国家日间手术比例约占全部手术的60%—70%左右。

2005年9月，为积极响应医改号召，解决因为医院床位有限而导致的“住院难、手术等待时间长”等问题，仁济医院参照欧美发达国家管理经验，率先在泌尿科开展日间手术试点。

2007年4月东西两院正式全面开展，涉及7个科室，近80个病种类别进入日间手术范畴。2008年年间日间手术量突破6000台。全院日间手术量从2008年的6498台增长到2014年的18871台，在全院手术量翻一倍的基础上，日间手术占全院手术量的比重从2008年的20.98%增长到

2014年28.26%。

据了解，日间手术病房不隶属于任何临床科室，相对独立，以公共平台的形式对全院各临床开放。近2年，医院日间手术病种难度日趋增大，逐步将手术难度中III、IV大手术列入日间手术，日间手术病种及其难度不断增加。2014年完成的日间手术中，III、IV级手术占比38.4%，体现了仁济手术科室的实力。

该院院务一处处长张继东透露，经过10年发展，仁济医院平均住院天数下降趋势明显，从2005年的12.41天，下降到2014

年的7.26天。手术患者获益表现为住院费用下降明显，百姓的获益实实在在。例如2014年，上海34家三甲医院在甲状腺恶性肿瘤手术患者住院费用方面，均次费用14976元，而仁济为11920元；腹腔镜胆囊切除术，全市三甲医院均次费用16337元，仁济为12596元；玻璃体视网膜手术，全市三甲医院均次费用16123元，仁济为12815元。而该院日间手术试点最早的泌尿科在肾癌、膀胱癌、前列腺癌三大恶性肿瘤的手术例次在全市数一数二，但是均次费用、平均住院日和术前等待时间均是最

低或者最短。以膀胱恶性肿瘤手术为例，2014年仁济医院的均次住院费全市最低，为15030元，远低于全市20770元的平均水平，平均住院日4.8天，术前等待时间1天，该手术的平均住院日和术前等待时间全市最短。

如今，仁济医院泌尿外科、眼科、生殖医学科、胆胰外科、胃肠外科、乳腺外科、妇产科、普外科、耳鼻喉科、功能神经科、血管外科、头颈外科、整形外科、骨科等14个科室开展了日间手术，纳入日间手术的术种达253种。