



淄博市中心医院:

一场“自我革命”引发的流程再造行动

齐鲁晚报·齐鲁壹点
记者 张晓光
通讯员 刘滢

这是一场目标清晰、不容回避的自我革命。

坐标是淄博市中心医院,以为民服务为主题,淄博卫生健康系统发起的一场以“看病不求人、患者少跑腿”为主题的刀刃向内、持续推进的自我革命,已经在这里引发了一场广阔而深刻的流程再造行动。

淄博市中心医院是上述行动的主战场之一。

随着这场行动的持续推进,当出院患者“床旁结算”、慢性病患者“诊室内结算”打通“最后一公里”;当门诊综合服务中心、入院服务中心打造“一站式服务”;当智慧药房上岗让“人等药”变“药等人”;当互联网医院“掌上就医”,手机点一点,药品送到家;当医疗票据进入“无纸化”时代、新院区电子导航、自助寻车上线,病历复印预约快递上门等操作渐入人心……在淄博市中心医院服务模式的创新中,以往“患者跑断腿”式的堵点、卡点渐渐被“数据多跑路,看病真的不求人”等赞誉之声取代。

这显然为民众所乐见。

诊室结算

六年零4个月,328周,400余次透析经历,时常让病人家属王慧处于一种莫名的烦躁中,且这种烦躁随着时间的推移愈发严重。

“有时,哪怕是一件微不足道的小事,就可能让情绪崩溃。”王慧说。

印象最深的一次发生在一个夏日的午后。那天,当一身汗渍的王慧按照惯例安顿好家属,然后拿着病例、单据穿梭在诊室、药房、缴费等窗口时,排队长龙中,泪水突然毫无征兆地流了下来……

“人生不易,病人家属更难。你可能永远不知道,瞬间压垮我的那根稻草到底有多轻。”王慧说。

不过,她所言的“稻草”正在被逐步化解,尤其是院方“看病不求人、患者少跑腿”活动深入的当前。

对“王慧们”来说,上述活动带来的直接利好是“诊室结算”模式就此到来。

所谓“诊室结算”,即患者及其家属在诊室就诊后,可直接通过扫码电子医保凭证或医保卡,一卡通进行报销结算。如果卡内余额不足,可以刷支付宝或微信支付,凭结算单前往药房取药……

这是“互联网+医疗健康”大潮来袭下,淄博市中心医院在全市范围内率先推行的一个新服务模式,其目的是,进一步缓解“王慧们”反映的“看病繁、缴费难”等问题。

“在院党委的高度重视下,由医保管理办公室牵头药学部、信息科、收费处、血液净化科召开会议,积极进行接口改造,优化就诊流程……”淄博市中心医院副院长孙能军告诉齐鲁晚报·齐鲁壹点,目前,淄博市中心医院部分科室已经开展此项“诊室结算服务”业务。

“整个过程不到30秒,十分便利。”王慧证实。

而在该项业务开展之前,王慧需要去收费处缴费,药房取药两次排队,程序十分繁琐。但如今,随着这项服务的推出,王慧不仅在诊室就能进行结算,就连每天两次的去药房取药,也改由药房直接送药到肾透析中心。

这在大大节省“王慧们”时间的同时,也让繁琐的结算手续变得无比顺畅,且更能享受到了“一站式”医疗服务的便利。

流程再造:

谁多跑?谁少跑?

事实上,在淄博市中心医院,类似诊室结算这样通过流程再造服务患者及其家属的案例,并非孤本。

淄博市中心医院始建于1950年,是淄博规模最大的三级甲等综合医院,也是全市医疗、教学、科研、预防保健、康复中心,滨州医学院附属医院、山东第一医科大学淄博医院、山东省研究生联合培养基地、国家住院医师规范化培训基地。

时代裹挟互联网大潮倾泻而下的当前,作为山东省首批批准注册的地市级“互联网”医院,淄博市中心医院立足互联网“风口”,通过为慢性病、常见病提供在线诊



疗、用药咨询、检验检查预约、电子处方及药品配送等复诊服务,打破了线下服务时间、地点的限制,降低了患者就诊的时间、交通成本,这种便捷的诊疗服务一经推出,便收获好评一片。

诸如此类的案例还有很多。

以“一站式服务”为例,这是一个谋划已久且仍在进行的变革。

齐鲁晚报·齐鲁壹点获悉,早在2018年11月,淄博市中心医院东院区就成立了涵盖出生医学证明办理、医学证明盖章、麻醉卡办理、病案资料打印、医保政策咨询、异地转诊、外伤审批、投诉处理等内容的门诊综合服务中心。

2019年底,淄博市中心医院西院区全面投入使用后,一个崭新的、配有专门的采血室、心电图检查室、彩超检查室,一站式实现住院登记、预约、缴费、医保办理、院前采血、常规检查等内容的入院服务中心也进入公众视野。

据悉,全面启动21个临床科室的上述中心继续沿用资源整合的思路,整合多部门服务功能,统一调配全院床位资源的路径,这不仅彻底打破传统入院流程部门之间的条块分割,也借助院内医疗资源的流动实现了“让患者少跑路”的初衷。

“这是我们医院就诊流程再造的重要一环。”市中心医院副院长郑建彬介绍,下一步,他们还将成立老院区入院服务中心和门诊辅助检查一站式预约服务中心,最大

程度为患者提供便捷服务。

正视短板 刀刃向内

去年7月,淄博市卫健委召开优化营商环境大讨论大反思大提升动员部署会议,正式启动“看病不求人、患者少跑腿”专项活动,并以“组合拳”落实大讨论大反思大提升部署,全面优化卫生健康环境。

上述活动的背景是,当时淄博市委、市政府开展优化营商环境大讨论大反思大提升,要求进一步把思想、行动统一到持续优化营商环境上来。

于是,结合淄博卫生健康事业面临的困难挑战,随着“看病不求人、患者少跑腿”承诺的郑重给出,一场以解决群众关心的痛点、难点、烦心事,聚力问题整改,能力建设和环境优化的行业“自我革命”就此开启。

“革命”在全市范围全面打响,淄博市中心医院无疑是革命的前沿阵地和主战场。淄博市卫健委党组书记、主任,淄博市中心医院党委书记肖洪涛表示,发起“看病不求人、患者少跑腿”活动攻势,就是要不断提升改革创新的能力,用平台思维做发展乘法,用生态思维优化发展环境,围绕群众所思相盼所需所怨,正视自身短板不足,以刀刃向内、自我革命的决心和勇气,深化改革创新,推动流程再造,让

“最多跑一次”成为常态。

在此背景下,一场广阔而深刻的流程再造行动随之而来。“7月14日,我们接到市卫健委专项活动通知后,第一时间便迅速行动起来,从自我反思、自找问题开始……”市中心医院互联网医院副院长张秀芳说。

7月16日,该院召开20部门专题联席会议,围绕患者就诊全过程,坚持问题导向,查找梳理问题和短板,聚焦群众看病就医最关注的痛点、难点和堵点,展开大讨论大反思,并提出意见建议,重点部门提前部署推进优化举措。

一周后,一场由全院中层以上干部190余人参加的专项活动工作推进会召开。

在这次推进会上,肖洪涛要求全院干部职工进一步把思想、行动统一到持续优化营商环境上来,细化项目内容和落实路径,推动专项活动走心走实,增强群众看病就医获得感和满意度。

7月25日,该院领导分三路,以普通患者身份体验就医服务,切身感受预检分诊、挂号、收费、诊疗、拿药、住院等流程,检视患者等待时间、医疗服务质量、服务态度、就医流程等方面的问题,并针对体验行动中发现问题进行逐一限时整改……

“我们成立7个督导组,配套活动督导考核办法,每月对门诊、病房医务人员、窗口科室人员及第三方工作人员进行现场督导检查,让

医疗服务各环节在监督下规范运行。”该院督导组副组长李扬说。

通过一系列举措,淄博市中心医院以问题整改,以反思促提升,聚力问题整改,能力建设和环境优化,推进落实“看病不求人、患者少跑腿”的郑重承诺,提供精准靶向。

机制保证 行动仍在持续

事事正视问题导向,刀刃向内反思差距不足。“这场自我革命,虽然很累,甚至很痛,但唯有如此,才能真刀实枪动真碰硬,进一步提升群众看病就医的获得感和幸福感。”肖洪涛说。

当然,自我革命下的医院流程再造既然是为民众,自然也要接受各界监督。

去年7月31日,淄博市中心医院发布“招募令”,敞开大门,主动接受社会各界监督;8月5日,邀请人大代表、政协委员以及25位普通市民,走进医院不同岗位,24小时与医护人员同行,零距离“角色体验”;12月,一场以“‘医’起同行·‘V’你而来”为主题的自媒体大V走进淄博市中心医院看变化、挑问题……

这边是敞开大门,接受各界监督,那边这家医院也加大奖惩考核力度。在肖洪涛看来,加大奖惩考核力度,对医疗环节实施“好、差”评,才能实现用考核倒逼服务提质增效的初衷。

于是,他们对“12345”、“3570000一网通”接到的有关投诉,引发舆情危机事件,以及督导过程中发现的问题,采取先处罚后核实的办法。

上述办法依据《医院关于对服务态度等方面投诉处理的办法》,先对科室和当事人扣发绩效,经核查属实的全院通报,不属实的返还科室和个人绩效。对于引发舆情的,医院将严肃处理。对医疗环节实施“好、差”评,“好”为5分,“差”为2分,计入科室个人满意度综合得分,并进行每月排名通报。

一系列行动、制度保证下,这场聚焦群众需求,实施制度创新和流程再造的行动,赢得赞声一片。

除出现前述“王慧”那一幕外,上述赞声也在网络上引发强烈反响,并引发一次次典型引领的讨论。

讨论尚未走远,进入2021年,淄博市中心医院的流程再造新动作又接连出现。

继1月13日发起由31位博士组成的“博士天团”在云端展开大型义诊后,1月15日,淄博市中心医院60余人参加的第一批网约护士正式上线,1月25日,刚到任不久的医院党委副书记、副院长(主持行政工作)卢艳丽表示,医院要打造“带着笑脸不掉线,全面热情有温度”的服务热线,帮助患者解决就医过程中遇到的问题,创造良好的就医体验……

服务模式创新永无止境中,一切仍在继续,且远未有休止的迹象。“未来,随着这场以为民服务为主题,刀刃向内、持续推进的‘自我革命’不断推进,中心医院的流程再造行动也将持续进行,并向更广、更深、更高方向发展。”肖洪涛表示。