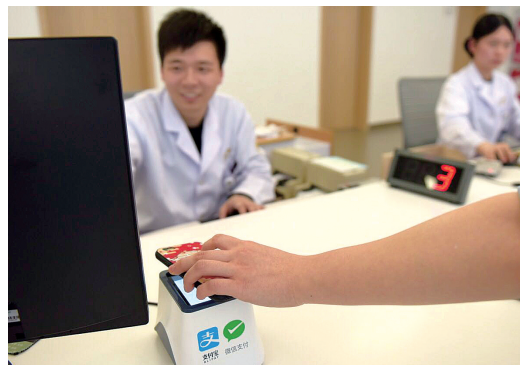


全面实施 优化服务流程，让群众少跑一次 改革 市一院跑出便民新速度



扫码支付医药费。



医院推出 代煎免费寄药 服务。



志愿者开展志愿服务。



院内的智能轮椅免费租借。

本报记者 朱丹君 通讯员 王凌云

眼下，最多跑一次 俨然成为新的热词，这句掷地有声的口号，也让群众有了满满的获得感。为了这份获得感，温岭市第一人民医院（简称市一院）坚持需要和问题为导向，全面实施优化服务流程，让群众少跑一次 改革，依托信息化建设，打破传统看病模式，优化就诊流程，努力实现让患者少跑一次，跑出了就医新感受。

爱在心，践于行 是医院崇尚的服务理念，一直以来，我们持续开展人性化、便捷化的医疗服务。此次，医疗卫生服务领域的 最多跑一次 改革，也让我院的改进医疗服务行动进入深水区。该院院长陈军政表示，下阶段，医院将继续从患者最急、最优、最烦的 关键小事做起，充分运用 互联网+医疗健康 模式，将最多跑一次 改革向纵深推进。

院内导航上线，患者 少跑腿 近27万次

去年10月，市一院新院区开始试运行。由于新院区体量大，不少患者初次到市一院看病，很难在第一时间找到正确的路线。别急，告诉大家一个好方法，使用院内导航功能。

据介绍，医院在规划新院就医流程时，就考虑到患者的需要，引进院内导航系统，患者通过关注该院微信服务号，打开手机蓝牙，进入院内导航界面，在操作界面输入要去的目的地。通过搜索，可以快速查找路线，系统还提供人工智能语音服务，便于患者一边听语音导航，一边寻找目的地。该院也是台州市首家使用院内导航系统的医院。

据统计，院内导航上线9个月，室内地图及定位导航服务总调用量26.944万次，平均每月使用近3万次。另外，数据显示，院内导航系统日均使用1000余次，主要集中在上午时段（8:00-12:00），约占日总调用次数的70%。

此外，在设计门诊流程时，医院遵循 诊疗一体化 的理念，设置合理的门诊功能布局，将中医科与中药房集中布置在一楼，将内科科室与功能检查集中布置在二楼，将外科科室与急诊、中心手术室集中布置在三楼，并在医疗综合楼北区1楼~3楼打造重度核心医疗区，以提升诊疗效率，减少患者来回奔波。

相较于老院区，新院区的停车位也大大增加，建有停车位约900个。在停车收费方面，医院还实现了微信、支付宝收费。出口收费系统识别已付费车牌后，会自动抬杆放行，大大提高了通行速度，避免产生拥堵现象。

就医流程简化，实现挂号、预约和付费的 移动 处理

宽敞明亮的门诊大厅，让不少前来就诊的患者大呼，这是一家不像医院的医院。在就诊环境大幅提升的同时，医院的就诊流程也更加科学、便捷。

6月11日，王女士来到医院一楼的中医科诊区签到就诊，医生开具处方后，她就回到中医科外面的候诊区，就近在自助服务机上完成缴费，而后在一旁的中药房取药。整个就医流程一气呵成，也不用东奔西走，让王女士感叹 太方便了。

近几年，医院以 互联网+ 为手段全力打造的智慧医疗体系日趋完善。市民凭市民卡或者健康卡，就可以进行电话、网站、微信公众号、自助机、诊间、现场等多种方式预约挂号，避免现

场出现排队挂号。市民卡和实名登记的健康卡还支持跨医院的医疗账户统一使用。

同时，医院简化就医流程，利用信息化技术，增设便民服务和自助服务，患者在手机端、自助机、诊间就可以挂号、缴费，在自助机上就可以打印检查结果、实现医保结算。

为了改善服务流程，医院实行分时段精准预约，合理设置门诊号源，缩短患者的排队时间。据统计，2018年6月，患者使用移动结算达5.7%，非人工窗口结算的比例超过了人工窗口结算的比例。

医院还着力给患者办理的非就医事项做 减法。在门诊大厅，医院设立了一站式服务中心，这里保留了传统的人工挂号和缴费服务。同时，还可办理疾病证明、麻醉药品审批、医保事务、市民卡服务打印电子病历、挂号缴费和退号、退费等业务，让越来越多的患者享受到 看病减少跑 的便利。

每天30多位志愿者加入，患者自助服务意识越来越强

上午9时左右，正是医院就诊高峰期。以往这个时间段，熙熙攘攘的人群，会把挂号收费大厅堵得水泄不通。借助信息化手段，使用大量自助机和手机挂号、缴费后，这样的景象已经一去不返了。

通过工作人员和志愿者的引导，全院104台自助机对挂号缴费人群进行了有效分流。在了解和体验的过程中，患者对自助服务的接受度越来越高，从被动引导逐渐转向主动选择。今年6月，患者使用自助结算达46.31%。

您有带市民卡吗？一名身穿红马甲的志愿者，陪同患者在自助机上挂号。记者了解到，患者林大伯今年70岁，子女都在外地，无人陪同就医。因为不熟悉新院区环境和就医流程，林大伯在志愿者的陪同下，完成了就诊、缴费、抽血，并在自助机上打印了化验报告。

医院现在有很多的自助服务，跟以前相比，我们不用排队了，但对我们老年人来说，还是有点难度的。有了志愿者的帮助，看病就方便多了。他们除了帮我挂号、取报告单，还教我怎么操作，很有耐心！林大伯感激地说。

为了满足更多患者的需求，医院还成立了社工部，积极组织人员开展志愿服务。在一楼大厅扶梯口、门诊医技街、西药房和化验室等人流量多的地方，经常可以看到正在服务的志愿者们，他们身穿红马甲，或帮患者推轮椅，或引导患者前往相关诊区。

推出 代煎免费寄药 服务，最快当天送达

取药是门诊流程的最后环节。以往患者缴费后需持处方到药房等候取药，尤其是代煎中药，患者往往需要花费较长时间等候，或者需要第二次到医院取药。

为了减少患者往返医院的次数，实现中医门诊 最多跑一次，医院推出了 中药代煎免费代寄 服务，即市民到医院看完病，在中药房拿到医生开好的中药后，可按自己的需求，选择在医院的煎药室煎药，医院提供免费邮寄到家的服务。

这些药有七八袋，提着比较沉，我还要转好几趟车回家，带着很不方便。得知次日在家就能收到药，来自石塘的陈阿姨不禁为市一院的寄药服务点赞。

据中药房主任邵宏伟介绍，医院会根据其煎药时间，与快递公司协调快递寄件时间，确保能

在最短时间内让市民收到煎好的中药，最快在当天就能送到。在中药的运输包装上，他们要求快递公司严格按照标准化包装，确保药品质量在运输中不被影响。

除了为市民免费寄中药外，从2017年3月起，医院还坚持为腹透患者专车配送腹膜透析液。为保证每一箱药品都按时准确地送达，送药工作人员不惧严寒、酷暑，贴心的服务赢得患者称赞。

据医院统计，截至7月31日，已累计配送腹透液达2221人次。其中，月配送人数从最初的65人增加到173人；出车次数累计686次，从最初的月出车25次增加到53次；配送数量从9768袋增加到18832袋。

住院入院管理+日间手术，大大提升床位周转率

没想到这么快就办好了住院手续。近日，35岁的张女士因病到市一院新院住院。在她印象中，办理入院手续较为复杂，于是，她特意一大早就来到医院。谁知，办理整个入院手续仅用了10多分钟。在等待过程中，医院已经为她预约了术前所有检查、检验。

患者的 没想到 得益于医院新引进的入院管理模式。通过信息化形式，科学安排住院患者的术前各类检查项目，能一站式预约所有检查项目，免除了患者在各检查科室之间来回奔波的辛劳，同时还缩短了患者住院日，大大提升了床位周转率。

除了住院手续更加便捷，医院还创新引进了日间手术的医疗模式，深受患者欢迎。非常便捷、高效。林女士做了子宫内肌瘤肉摘除，经过一晚上的术后观察，她被告知可以出院了。

日间手术是该院深入 最多跑一次 改革的重点项目之一。医院多个科室开展了日间手术，只要经过专科医生评估后，一些风险相对较小的手术都可以提前预约日间手术。所有术前准备工作均在手术预约期间完成，预约哪一天做手术就哪一天入院，实现24小时内住院、手术和出院。

开展日间手术，可以减少病人入院等待时间，减少了病人的住院费用。同时，也提升了床位周转率，让医疗资源实现最大利用率。该院医务管理处主任林文辉表示，20个科室可以开展的日间手术达158种，接下去医院将进一步增加日间手术病种，推进日间手术病种的规范治理，细化并优化各项诊疗流程。

建立 五大中心，为危重患者打通绿色通道

7月13日上午，家住横峰街道的余阿婆突发脑梗塞，被家人送到市一院急救。当天下午1时，在医护人员的努力下，患者大脑中动脉内大量血栓被取出，血管被打通。术后18小时，余阿婆就可以独立行走了。

余阿婆的成功救治，除了及时就医外，也离不开医院卒中中心团队的密切配合。卒中中心于去年9月份成立，整合院前急救中心、急诊科、神经内科、医学影像科、麻醉科、介入科、药剂科、检验科、康复科的力量，实现多科室无缝连接，为卒中患者提供规范的个体化精准治疗方案，有效减少了死亡率和致残率，节约了医疗成本。

据介绍，除了卒中中心，医院还大力推进其他四大中心建设，整合优势资源，缩短管理半径，提高运行效率，包括胸痛中心、创伤中心、危重症孕产妇救治中心和危重症儿童（新生

儿）救治中心，真正让患者看病少跑腿、不跑腿、就近跑，从而提升就医获得感。

这 五大中心 就是5条救治通道，实现了从院前急救到院内多学科联合诊疗流程的畅通运行，为温岭及周边地区心脑血管疾病患者、创伤患者、危重孕产妇和儿童（新生儿）救治打造生命救治网络。

记者另外了解到，该院还推出了 多学科联合诊疗 服务，就是为了让病人享受一站式服务，免去在多个诊室间奔波。多学科诊疗主要借助医院的医疗资源优势，在特定时间和区域，集中各方面专家为患者诊疗，不仅实现了患者就医的少跑腿，对医院来说也提高了诊断的正确率。该院郑志坚副院长表示。

员工办事 跑零次，将更多精力投入临床一线

医院的 最多跑一次 改革，致力于让老百姓看病少跑腿、少排队。同时，医院也提出了 让员工少跑腿 这一理念。医院陈军政院长表示，员工要为患者提供优质、便捷、高效的医疗服务，首先他们也要切身体会到 最多跑一次 改革带来的便利：通过改进内部流程，运用信息化手段，让医护人员尽可能地 少跑、不跑。这样，员工才有更多的时间和精力投入临床一线工作。

为方便员工办理院内审批事宜，医院各职能部门相继优化办事流程，将以前的纸上审批逐步转移至网上审批，从员工感知度较高的事项着手，通过信息化手段让 信息多跑路，员工少跑腿，通过网上办公平台，让员工办事 最多跑一次 乃至 跑零次。

截至7月底，10个职能部门的36项申请事宜均可通过网上审批，包括各类专业组织加入申请、短期进修学习申请、异地转诊申请、特殊检查治疗申请、请假申请、收入证明和工作服领用等。

此外，员工服务中心还通过 前台综合受理、后台分类报销 的模式，代替员工跑腿。凡职工外出开会、参加培训、进修等，差旅费发票等资料，经过相关职能部门初审签字后，可交由员工服务中心，由中心处理后续报销签字问题。员工服务中心自成立以来，已协助500余位员工办理报销事宜，让员工在体验 最多跑一次 带来的方便快捷的同时，将更多时间与精力投入到临床一线工作中。

在水、电、空调、木工等后勤维修方面，医院后勤外包部门也实行了一站式受理。员工只要一个电话告知该部门，工作人员就会及时赶到现场。员工们纷纷表示：现在，大家每天浪费在跑上跑下、跑东跑西的时间越来越少，省下来的时间可以多花点在患者身上，为患者提供更优质、细致的服务了。

除了工作间让员工们 少跑腿，针对新院区离市区较远的问题，医院食堂还为员工提供当日包装清洗的半成品净菜供职工选购，可现场刷 一卡通 结算，也可在微信企业号上选购。另外，为了使职工不再拿着现金排队充 一卡通，医院与工商银行合作，开通饭卡充值网上支付功能，职工可通过手机银行转账完成饭卡充值。

在 最多跑一次 改革这场战役中，医院的这些措施为员工带来了 小幸福 和 获得感，从而也加大了员工实现百姓就医 最多跑一次 的动力，把 最多跑一次 与医院各项工作深度融合，不断提升群众的就医满意度和获得感。



最多跑一次