



检查全面提速 择日住院患者3天内可入院

# 福医协和医院 就诊时间降下来 患者满意度升上去

□本报记者 陈坤 通讯员 苏萍

今年年初,福医协和医院新门诊楼开诊,医院也相应地增加了医生排班,开放更多号源,随之而来的是患者数量的迅速增长。

如何让检查预约速度跟上病人的增速?

利民之事,丝发必兴。

今年3月以来,福医协和医院多措并举,强化患者需求导向,持续改善医疗服务,通过不断减少各项检查预约时长,建立多个“一站式”中心等方式,减少病人就医等待时间,避免了患者往返奔波,提升了就医体验。



今年年初,福医协和医院新门诊楼开诊

## 01 检查全面提速

CT预约由一周提速至两天内

不久前,家住漳州的小陈(化名)坐动车来福医协和医院复查。看完医生,刷脸结算后,还没走出诊室的门,小陈就收到了当天下午的CT检查确认短信。

小陈还记得,半年前首诊的那次CT检查被安排在两天后,因此,他不得不在福州住了两天。

“这次复查快多了,下午3点做完检查,我还能赶上动车回漳州。”小陈说。

今年3月,协和医院影像科开始着力提升检查效率,联合多个科室打出了一系列“组合拳”。

影像科主任薛蕴菁告诉记者,影像科先是在人员上加大投入,医务人员全速运转,急诊CT不间断,午间时段两台CT引导下介入检查不停歇,周六CT、MR(磁共振检查)也全天开放。

此外,优化了工作流程,如今,每台CT、MR均安排一位规培住院医师“跟台”指导患者检查,与技术员配合,提升检查效率。

信息科全力辅助,动态补齐不足。影像科护士长张小红告诉记者,医护一旦发现某组别的患者预约时间超过平均水平,就会马上与信息科沟通,增加相应组别的号源,尽量缩短预约时长。



患者正在接受MR检查

据统计,目前,CT检查的预约时长由过去至少一周,缩短为两天内,大多数CT平扫能在当天完成检查;MR检查则由过去的两周预约时长缩短至2~5天。6月CT的预约时长同比降低52%,预约人数增长19%。

除了影像科,院内多项检查预约也全面提速:全腹彩超的预约由过去的3个月压缩至一个星期内;普通胃镜等待时间缩短至1天内,无痛胃肠镜的等待时间也由过去的3个月起步,缩短为如今的3~4天。

看似是一项检查的提速,实际上牵涉多个部门的协调。门诊部护士长林钦梅介绍,医院以改善医疗服务行动计划为抓手,以患者满意度为中心,不断改进流程,牵头门诊部、医务部、护理部、信息处、总务处、财务处等以及多个临床业务科室,多次召开联席会议,有针对性地解决问题,每周汇报进度,力求科学决策,疏通堵点。

医技科室的快速运作,也带动了医疗过程的整体效率。

在骨科,MR和CT是医生判断病情的重要依据。采访当天,有几个病人来找骨科主任医师廖忠,结果直接约上了当天的MR检查,这让刚到协和就职的廖忠震惊了一把:“病人也很开心,不用跑来跑去。根据MR结果,医生就能完成诊断和初步治疗意见,这也不断推动科室后续的手术安排,形成良性循环。”

## 02 设立多个“一站式”中心 打通多个就医环节

以往,需要手术的患者遇到科室没有床位,就要办理择日住院,

随后,在住院区和各项检查科室之间来回跑,患者麻烦不说,还增加了病区术后病人交叉感染的风险。

今年3月,福医协和医院成立择日住院中心(下称中心),将原本分散在院内各科室的择日住院患者集中管理。中心位于新门诊大楼五层,设有导诊台、收费处、医生诊室、抽血室、灌肠室等配套设施,为择日住院患者提供“一站式”照护。择日住院期间的费用纳入住院医保,出院时统一结算。



择日住院中心

不久前,台风“海葵”袭击福州。已经办理了择日住院的刘女士就接到中心护士打来的电话,提醒她第二天的彩超检查。“护士说,如果无法前来,可以帮我改约,很贴心!”刘女士说。

改约后,刘女士在两日后顺利来院做了彩超,在择日住院中心也完成了抽血等项目。每项检查都有微信或短信通知,时间、地点和注意事项清清楚楚。从办理择床到完成所有检查入院,刘女士仅用了3天时间。

不仅如此,中心护士还把快速康复的理念融入每个环节,详细宣教重点项目的注意事项。在中心的屏幕上,播放着呼吸训练、胃肠镜检查、全腹

彩超检查前的准备工作等科普视频。

目前,胸外科、乳腺外科、妇科、骨科、泌尿外科、甲状腺外科、胃外科、结直肠外科等多个科室都已经进驻。中心每天接待患者200~300人。由于入院速度加快,病人的平均住院日也逐渐缩短,床位使用率同比大幅提升,以胸一科为例,5月的床位周转次数为7.44,比2月份增长16%。

这种一站式服务既方便了患者,也方便了医护。中心负责人李丽卿护士长说,择日住院的工作从病区分离出来后,中心的护士能为即将入院的患者提供优质高效的服务,住院部的医护也能更专注于住院患者的照护工作,提升住院病人的就医体验。

今年5月,国家卫健委、国家中医药局联合发布的《改善就医感受提升患者体验主题活动方案(2023—2025年)》就倡导建立门诊“一站式”服务中心。

除了择日住院中心,今年,福医协和医院陆续开展多个“一站式”服务中心,比如,今年成立的乳腺医学中心等,为病人提供多学科一站式服务,初诊患者如有

可疑结节,24~48小时内即可完成影像检查和穿刺活检,患者的预约时长降低,就不必多次往返;消化内科在新门诊7楼设立消化内镜中心,患者在同一楼层就能完成预约开单、麻醉评估等,大大提高了就诊效率。



患者的每一个小问题,都是医院前进的大方向。

福医协和医院院长陈椿说,福医协和医院以改善人民群众看病就医体验为出发点,不断满足群众更加多元化、多层次的就医需求,让就医等候时长降下来,患者满意度升上去。

医院管理团队也需不断提升管理水平,调动医务人员积极性,不断提高医疗服务质量和水平,以更好地满足人民群众的需要,这也是高质量发展的应有之义。