

服务无“空档” 就医如家暖

海医一附院多举措优化患者就医体验显成效

近年来，为积极有效提升患者的就医体验，海南医科大学第一附属医院推出全星期无缝门诊、无缝体检、无缝手术日等全星期无缝服务模式，以满足不同类别患者就医需求，推动行政人员、住院规培生等参与具体服务，为患者提供引导、陪诊、资料打印等帮助。与此同时，医院成立一站式服务中心和住院调配服务中心，实施“全院一张床”改革等，并积极构建老年友好型医院，不断优化患者服务，践行患者至上的初心，赢得患者的肯定与点赞。

全星期无缝服务模式 服务患者无“空档”

8月15日，35岁的患者李女士因工作繁忙，饮食不规律导致消化道长期不舒适，但平日难以抽出时间就医，在得知海医一附院有午间门诊后，特意预约了8月15日中午12:30的消化内科门诊就诊。

“我记得蛮清楚，当天中午12:20就抵达了医院，导诊人员热情地引导我完成签到，12:35，顺利进入诊室，接诊医生详细询问了我的症状，并耐心解答了我关于日常饮食调理的疑问，整个问诊过程高效且细致。”李女士说，检查结束后，医生看了检查报告，为她开具了处方，她在缴费窗口快速完成缴费，随后在药房取到了药品。13:10，李女士完成所有就诊流程，便不慌不忙地回到单位上班。

李女士表示，医院午间门诊的开设方便了像她这样的上班族，不仅节省了请假时间，就医体验也很有保障，切实解决了职场人士“看病时间难协调”的困扰。

“从2024年3月1日开始，我们医院门诊部就实施改革，实施全星期无缝服务模式，包括了无缝门诊、无缝体检、无缝手术日等，比如早间、午间门诊，全部专科开放，全星期有主任医师坐诊，打破了工作日就诊时间限制。”海医一附院医务部主任刘华江介绍，此项改革大大方便了包括学生、上班族、远路患者等不同患者的就医需求。

据悉，医院实施的早间门诊从早晨7:30（此前是8:00）开始，午间门诊是中午12:00—14:30，增加了日间服务时长。一些学生患者可在家长的陪同下早间看诊，不耽误上学。不少从三亚、五指山、东方等地赶来的患者，到了医院中午就可以直接看病。手术全星期可预约，缩短患者住院时间，减少住院费用，提高医疗资源的利用率和社会效益。此外，体检中心同步全年无休，全天候线上、电话预约，增设早班；公务员入职、高考体检等急件可走绿色通道，即到即检，缩短等候，患者的满意度也因此明显提升。

据统计，从2024年起，该院推出“全星期无缝服务模式”，门诊全年服务211万人次，其中63万人次享受无缝门诊（占门诊总量的29.64%），无缝体检开展以来体检2万人次、无缝时段体检超2000人（占体检总人数的10%）。7:30—17:30连续开诊，平均候诊时长约15分钟，满意度94.89%。



海医一附院一站式服务中心为患者提供服务。



海医一附院志愿者为患者提供帮助。

“全院一张床”“一站式服务” 坚持“患者至上”理念

随着医疗服务升级，患者对就医体验的要求也随着提高，作为海南知名的三甲医院，海医一附院也面临患者就医床位紧张的问题。问题导向出良策，海医一附院2024年成立了住院调配服务中心，积极推行“全院一张床”服务，打破原来的科室领域限制，做到“哪里有空床就尽快安排患者入住哪里，主治医师随患者走”的便捷诊疗方式。

不久前，5岁的小童要做胎痣消除术，需要在整形外科住院治疗，但由于整形外科床位紧张，该院住院调配服务中心随即安排她来到介入血管外科的病区入住，而整形外科的主治医师来到介入血管外科查房和治疗，避免了患者长时间等床位，也让小童及时住院完成手术，上学也一点不耽误。

此外，该院还为老年患者和行动不便患者推出了特殊预约陪诊服务。7月28日，33岁的吴先生因脚部受伤行动不便但又无家属陪同，他预约了陪诊服务，并点赞陪诊人员的细心耐心与周到。

该院还积极将住院医师规范化培训学员和行政工作人员派往服务一线，开展志愿服务。“比如行政人员科学排班前往门诊和临床部门提供服务，引导患者使用电子设备，搀扶患者就医，帮助患者打印病例，提取检查报告等。”刘华江说。

此外，该院一站式服务中心集纳了门诊预约挂号、陪诊、退费退号、检查预约等各种服务，优化退费流程，并实施7天内复诊不需要挂号费等惠民举措。2024年5月，医院将原先需要到场挂号排号的B超和CT等检查，实现“线上”可预约和改号，患者不需要来现场取号排队，少跑腿。

医院健康热线、“一键退费”惠及6000余人次，自助机可打印电子病历，就医更快更省心。

刘华江说，医院以“患者至上”理念进行改革，为患者节约时间成本、资金成本，医院平峰填谷，诊室利用率提升，月均门诊量增加13.37%，医生弹性排班、绩效挂钩，效率与获得感双提升。

“老吾老以及人之老” 构建老年友善医院

“服务真的很周到细心，特别是在细节上。”8月13日，在海医一附院一病房内，89岁的邓阿公正坐在病床旁的专用椅子上用午餐，期间，刚吃完午饭又连忙上岗的医院老年医学科主治医师黄楚明和护士走进病房查房，和老人聊了起来，仔细询问患者的身体状况、需求等。

两天前，患有冠心病的邓阿公在家属的陪伴下来到医院就诊，刚到医院时，就有年轻的志愿者引导他们前往窗口优先办理挂号和就诊，没有等待多久就看完病，做了检查后便安排住院治疗。

原来，该院在门急诊大厅设置了老年人服务站，并安排医学实习生以及医院行政部门工作人员参与志愿服务，为行动不便的老年群体提供就医引导、搀扶和看护等服务。

“除了让我们年纪大的患者在老年优先窗口挂号看病外，还有其他各种服务细节让我感到暖心。”邓阿公说，比如黄医生经常来病房查看他们就餐和休息，及时询问他们的身体状况并做记录，护士会根据医生的嘱咐及时提醒患者需要注意哪些事项，怎样更好康复。

服务在细节，这是不少老年患者给出的一致评价。在海医一附院，门急诊大厅除了有志愿者负责引导，还专门配置了老年群体需要的轮椅自助取用区。此外，医院还专门设置了老年人停车点以及无障碍通道，方便老年患者上下车以及就诊。老年医学科每周举行健康教育活动，指导各类老年患者的健康进食，针对性开展康复训练指导。据了解，该院老年医学科护理团队作为海南省唯一全国老年专科护士培训基地，在国内、省内培训了不少老年专科护理人员。

“医院从文化、环境、服务以及管理上，都积极朝老年友善医院方向建设，医护人员把老年患者当作自家长者服务，并取得明显成果。”海医一附院质控部主任李书卫说，比如宣传漫画、文明用语等，给老年患者营造一个热心、暖心、贴心的友善氛围。

据悉，海医一附院正在积极打造儿童友好医院，该院以患者为中心，以服务质量为导向，积极解决患者在看病过程中的难点堵点，未来将继续在患者就医的各个环节全方位把主动服务理念落实到位。

（康景/文 成诺/图）