

## 就医全程移动化、服务场景生活化、支付手段多样化

## 有同理心的院长打磨一个“暖医院”

本报记者 张苗  
本报通讯员 宋黎胜  
史俊 钱冰冰

上周,浙江省人民医院院长黄东胜的手机被祝福短信、电话“轰炸”了,全国各地的医院院长都在祝贺浙江省人民医院一次性包揽了“医疗界奥斯卡”的两个银奖。

由国家卫生健康委医政医管局指导、健康界主办的改善医疗服务行动全国医院擂台赛在医疗界的分量很重,称其为“医疗界奥斯卡”并不为过,今年一共有1235家医院的3505个项目参赛,最终,由浙江省人民医院报送的《互联网+中药饮片代煎配送服务的监管体系构建》和《基于服务体验,铸就服务品牌》,得到由全国各大医院书记院长和专委会主委等组成的评委团的一致认可,取得全国第二、第三名的优异成绩,包揽两项银奖,并均获“十大价值案例奖”。

全国性奖项的背后,是浙江省人民医院多年来实实在在的内功修炼,而让医院不断升级换代的,就是作为院长的黄东胜用“以患者为中心,以员工为核心”思维不断打磨着医院。

## 院中有书屋超市 就医生活很温馨

一家医院的“江湖地位”如何,靠的就是高水平的医疗团队以及舒适的就医体验、就医环境。

在不断招揽人才、提高医疗水平的同时,浙江省人民医院在就医流程、医院环境等的改造升级方面同样下了很大的功夫,而这不仅改变了病人们的体验,更成为全省、全国的样板,惠及到更多的老百姓。

如果你去过省人民医院,一定会被它角落角落的温馨细节打动。这里有全省第一家开设在医院的晓风书屋、星巴克咖啡,还有24小时营业的全家超市……“患者在医院就医是其生活的一部分”黄东胜院长说,要让他们既能得到高水平的诊疗又享受到有品质、有尊严的“医院生活”。

医院里的环境、布置甚至让广场成为了周边居民饭后散步的景点,甚至还有小情侣来咨询能否在医院门口的银杏树下拍摄婚纱照。

在这些美丽角落的背后,是医院病区布置单调、绿色植物太少、夜间购物不方便等等“差评”的转变,从病人的角度考虑医院该怎么建设,能直击就医体验“痛点”。

除了这些让人耳目一新的细节,医院的更多提升能让病人感到暖心。

曾经住过院的人都知道,住院病人的衣物晾晒是个大问题,碰上雨天,衣服只能湿哒哒地晾晒在病房里,而到了晴天,窗户外、空地处挂满了衣服,这场景实在有碍观瞻。

这是大多数医院的通病,普遍到大多数人并不觉得这有什么问题,而在浙江省人民医院,从2016年起就购入了100多台干衣机,全部免费给住院病人使用。

“以前到医院看病叫‘求医’,医疗资源不对等的情况下,病人求着医院、求着医生,现在应该叫‘就医’,病人看病不能委屈了他们。”黄东胜院长这样解释道。

## 员工扮演病人提建议 催生8个服务中心

在黄东胜看来,不能只有院长拥有“同理心”,医院员工也应该换位思考,从患者角度寻找医院在诊疗全过程中的痛点、难点和堵点,有“同理心”才能打造有温度的医院。

怎么让员工具备“同理心”?2012年起,医院就出钱让新员工进行角色扮演,假装病人体验医院就医的各个环节。

具体的做法是,被推荐担任体验人员的



黄东胜院长向来宾介绍医院环境提升工程。

新员工均经过严格甄选并统一培训,体验时间为期一周,体验经费1000元,他们深入医院各部门,体验服务各环节,“真实、全面、详细”地记录所见所闻所感。

以2017年为例,共收集到93条意见,涵盖流程、环境、设施、标识、沟通5大方面,均由院领导统一部署,相关职能科室分解、落实,并以“回头看”的形式进一步巩固提高。

就是这样的制度,让医院一步步建立起了“入院准备中心”“检查预约中心”“手术及ICU患者家属等候中心”和“出院带药中心”等8个诊疗服务中心。现在,全省、全国的不少医院都有类似的服务中心,可要寻根溯源起来,浙江省人民医院都属于几个中心建立最早的几家医院之一。

比如“入院准备中心”实现了“住院预约、床位集中管理、办理住院手续、完成住院患者院前检查和入院前宣教”5项功能一体化。整个中心的运行完全借助信息化手段进行管理,实时查询和分析床位资源合理收治患者,省内外多家医院借鉴或使用了该系统。

2015年4月,国家卫计委李斌主任莅临医院考察,对医院的“入院准备中心”、“检查预约中心”等给予了充分肯定和赞许。此外,医院还推出计划性出院模式,即“今预结账明出院”,缩短入院病人当日等待时间,方便患者及家属合理安排时间及时离院,有效提高床位运行效率。

等候入院心里没底,多个检查来回奔波,各种排队太浪费时间,怎么办?这些病人常见问题都随着中心的建立而大大缓解。

## 预约支付移动化 手机就医很方便

现代人的生活离不开手机,进入医院,如何通过手机,就医更便捷自然成为院长黄东胜打磨的重点。

在浙江省人民医院,预约挂号可通过浙江省卫计委预约平台、医院官网、门诊服务中

心、医院预约电话、医生工作站、自助机等八个平台实现;全面实行就诊一号制管理和推行门诊电子病历;

另外,“云医院”融合医院网站、微网站、手机App、微信,打造集咨询、挂号、预约、检查检验结果及患者健康档案查询、就诊导航等功能于一体的“浙里就医”综合信息平台,为优化流程方便患者就医,信息互联互通、双向转诊、远程教学等提供信息技术支持;凡我省区域内的三级医院、在杭二级医院,实行检查检验结果互认,避免重复检查,减轻患者医疗经济负担;

开展了“诊间结算、自助结算、床边结算”等多种结算模式,通过接洽支付宝、微信支付、银联捆绑业务增设多条挂号、缴费途径,基本取消人工窗口挂号、收费结算,自助挂号结算率达73%;

此外,医院还正在推进“互联网+医疗”、“互联网+医保”,以医保移动支付平台为支撑,构建融合医保的全流程移动就医线上线下服务场景,实现就医“全程移动化”,支付手段多样便捷化,真正化解了百姓就医“三长一短”“看病难”的需求。

## 链接

这些年,医院获得的荣誉——

- 2014年  
浙江省人民政府集体一等功
- 2015年  
全国改善服务创新医院  
全国医院医疗保险服务规范示范单位
- 2016年  
全国医院后勤管理创新先进单位  
全国医疗扶贫贡献奖  
中国医疗机构最佳雇主  
浙江省自然科学基金管理工作优秀集体  
全国改善医疗服务示范医院、全国改善医疗服务十大亮点医院  
服务保障G20杭州峰会先进集体  
G20十二国集团领导人杭州峰会安保贡献突出集体  
全国青年文明号
- 2017年  
2013~2017年度全国平安医院  
2015~2017年改善医疗服务先进典型、全国优质医疗服务示范医院  
浙江省重才爱才先进单位  
全国文明单位  
全国改善医疗服务示范医院、全国改善医疗服务十大亮点医院  
中国最佳医院管理团队奖
- 2018年  
全国群众满意的医疗机构

