

苏州大学附一院优化服务流程打造舒适便捷就诊环境

医疗服务质量和患者就医过程中最关注的问题，如何提高医疗服务质量，满足不同层次患者的需求，是医院必须认真研究思考的问题。2015年以来，苏州大学附一院根据“进一步改善医疗服务行动计划”专项活动的要求，大力弘扬“博习创新、厚德厚生”的医院精神，通过改善环境、优化流程创新门诊布局，以就诊流程信息化、自助设备全面化和导医服务专业化，打破传统就医模式局限性，微信服务实时化和全新支付体系顺应移动医疗新趋势，并在加强诊区安全和保护患者隐私方面实施新举措，为患者构建一个温馨舒适的就诊环境，有效改善门诊服务中的突出问题。

完善门诊布局构建便捷就医环境

人性化服务标识助力患者便捷就医。医院标识采用大区域——小区域——本地布局设计特色，医院建筑物上方设置医院名称标识字，清晰指示门诊和住院。进入医院，在门诊大厅能够清晰地看到医院主要功能分区标识和楼层总索引，指示整栋大楼科室功能分布；到达楼层后，通过分流牌进一步引导到达目的地；同时，标识功能地点，如电梯、步行梯、洗手间、科室分布等，逐个引导。电子挂号单则标明患者的就诊科室、时间、所在楼层及位置，让病人一目了然。

医疗街模式创新门诊布局。门诊环境幽雅、温馨、走廊明亮宽敞、干净整齐，室内各个设施都洋溢着人性化服务的气氛。候诊区设置候诊椅、电视机、摆放各种绿色盆栽植物，提供图文并茂的健康教育资料。诊区安排遵循医疗相关、人流均衡、交通便利、功能分类、人性关爱等原则，采用医疗街模式布置诊疗模块，串联各诊区模块，每个诊疗模块有10—12间单人诊室，可同时容纳80—100人候诊、就诊。由巡诊护士对患者进行筛查，筛查出的高风险患者优先就诊。各诊疗区域外的显著部位，安装了醒目的科室标识灯箱，方便患者在短时间内找到就诊科室。候诊区水滴形的地标醒目而温馨，方便患者就诊。

优化门诊流程提高就诊服务质量

分时段预约缩短无效等候时间。该院于2011年在全省首家推出分时段预约并获得当年的创新奖。预约成功后，系统会把就诊时间以短信方式告知患者，便于患者合理安排自己的时间到医院进行就诊。该院在全面推进门诊预约、现场预约基础上，持续开展出院复诊病人中长期预约、检验检查预约工作，实现普通、专家号源全部开放预约，所有预约就诊实行分时段预约，全院预约就诊率持续保持在75%以上，门诊患者分时段就诊率占预约就诊患者的100%。此外，还定期召开预约工作持续改进会议，不断完善各项预约制度、流程，建立预约诊疗个人、科室考核奖励机制，使医院门诊预约工作进入常态化管理。分时段预约就诊后不仅可以减少病人长时间候诊，同时也利于医院改善门诊就诊秩序。

诊中自助化助力智慧门诊建设

实行唯一一条形码管理。患者在每次挂号后都会拿到一张印有病历号条码指引单，在整个就诊过程中，该条码作为唯一标识。唯一码贯穿于就诊、检验、检查、取药的全过程。

实现最大化的自助服务。门诊大厅摆放135台自助服务机，从购买病历本、复印资料甚至到购买一只塑料袋，全部可以通过自助服务机完成，实现自助挂号、自助缴费、自助取药等。

打造专业化服务团队。为了帮助患者便捷、方便就医，新院区每个楼层均配有导医咨询台，亲切的导医小姐能帮助患者减少往返、走上“就诊单行线”，打造一支专业化的导医服务团队。通过专业的业务和理论培训，导医姑娘能够帮助患者做好分诊引导、挂号、检查指引、诊室服务、维护患者隐私，做到积极主动、热情大方、有问必答，耐心解答患者提出的各种问题。

微信实时服务。传统的就诊流程中，一个感冒病人从挂号到取完药可以花上3至4小时，而在医院微信公众平台，患者在微信上即可完成挂号支付、候诊排队查询、报告查看、扫

码缴费等步骤，整个过程只需0.5至1小时。患者只需凭借预约号直接到诊室排队就诊，无需再去窗口挂号，节省了排队时间；平台可实时显示叫号和候诊信息。对患者来说，如果还需等候一段时间，他们可到医院附近休息，通过手机查看叫号情况。另外，就诊期间或就诊后，也能第一时间通过手机查询检查报告结果。

全新支付体系。为进一步优化就医流程，改善患者就医体验，提升医疗服务水平，该院推出“扫码支付”便民服务，掏出手机，打开支付宝或微信，扫描二维码，最快3秒就可以完成缴费。”这意味着只要手机上有支付宝或微信，就可以通过扫码完成快捷支付，大大缩短了患者排队缴费的等候时间；医院率先实现医保用户脱卡支付。由光大银行开发的阳光医保脱卡支付平台通过将医保卡与APP绑定，即可实现手机移动就医，随时随地完成挂号、检查、药费等费用的脱卡支付，建立了全方位、全流程的就医服务平台；自助服务机，在原有的现金、银行卡、医保卡支付方式的基础上，新增了微信、支付宝扫码支付，用手机打开相关软件扫一扫电子屏上的二维码，即可完成缴费，进一步缓解窗口排队压力，是支付方式的又一大变革。

加强诊区安全构建温馨就诊环境

每个诊区的分诊台都安装有一键式警报装置，一旦遇到紧急情况，医护人员只要按下按钮，信号可实时传送至医院防控中心，保安应急队将立即赶到现场处置。医院设立安全巡查机制，将安保人员分为3个小组，每天定时定点巡查4次，诊区每层楼尤其是高峰时段，患者较多的重点候诊区还额外配备一名特保队员，确保诊区秩序，防范安全隐患。切实保护患者隐私构建和谐医患关系。

医院创造性地使用“进一候二”叫号系统。确保诊室中只有一个病人就诊，两个病人在外等候，既保证了患者隐私又确保了医师就诊的效果；与叫号系统配套的语音播放系统，通过把文字转化为语音，在每个诊区循环播放相同或特色内容，成为医患沟通的新形式，大大减轻了分诊护士的工作量，也提高了患者就诊的满意度。通过医院信息系统中，门诊患者诊疗数据进行统计分析，结果显示，门诊专家预约率不断提升，连续三年保持在75%以上。

优化前门诊患者排队挂号、缴费平均时间为15分钟，优化后平均用时只需2分钟，候诊时间也由原来的2小时缩减至20分钟。对优化前、优化后期间门诊就诊人次、患者满意度问卷调查结果等资料进行统计分析，门诊量每年以10%左右的数量递增（图2），门诊患者满意度连续三年达到93%以上。

门诊流程及建筑布局科学合理体现了人文服务精神，减少患者的等待时间，提高患者的就诊效率，产生良好的社会效益。通过优化重组门诊各部門工作流程、合理配置资源，最大限度地提高门诊服务质量和服务管理水平，提升医院的核心竞争力。



化繁为简点赞指尖就医新模式



小景在苏州读书，毕业后就在苏州工作买房，结婚生子，成了一名“新苏州人”。她的母亲在苏州给她带孩子，近日正好胃部不适，于是小景就带她来苏大附一院就诊。

在朋友圈里看到同事发的苏大附一院的微信公众号推荐，小景就尝试着在上面给她预约了一个专家号，等到就诊那一天，将孩子送到幼儿园时间已经不早了，但小景并不担心过了时间而无法取号，她在去医院的路上就直接在手机微信公众号上完成了取号操作，到了医院排队候诊也不担心是否过号，因为在微信上会做出排队尾数。

小景妈妈病情并不严重，医生诊断完成后给她妈妈配一点保护胃黏膜的口服药。离开诊室，小景不用去窗口排队，甚至不需要去自助机上进行操作，直接在手机上就搞定了整个付费流程，直奔药房就可以扫码取药了。

小景原本在单位请了半天事假，怎知不到一个小时就搞定了全部操作，小景直呼：“科技改变生活！苏大附一院的微信公众号真是太厉害了！”

苏大附一院微信公众号于2017年12月29日升级上线，服务不断延伸，性能逐渐加强，功能不断拓宽，使用手机就可以实现预约挂号、就诊排队、门诊缴费、报告查询、远程支付住院预交金等服务功能，手机从而完美地变成患者身边的一台便捷式的医疗自助服务机。在不断改善医疗服务的理念指导下，苏

大附一院微信公众号始终在动脑筋、想办法、下功夫，此次也不是微信公众号上的首次升级尝试，在2016年8月，微信公众号已经完成了第一轮升级，实现预约挂号及部分检查报告的查询。运行一年多以来，线上注册105376用户，实现预约挂号183655人次，各类报告推送56122人次，各类报告查询493286人次，可以说，苏大附一院的微信公众号已经在逐步深入人心，改变患者的就医方式。

此次官微再次升级上线，功能更加强大，预约挂号提前14天，为目前全国预约最早时间最长的平台，报告查询更完善，检验、放射、超声等进一步方便患者就医。除了完善原有功能外，还打通了自费患者的就诊全流程，可以说，自费患者只需要一部手机，就可以完成就医的整个过程。除了医生问诊，其它环节都在手机端自助完成。对于住院患者来说，无论是自费还是医保患者，均可以完成线上缴费，不用等待，不用排队，甚至不需要来医院，即使远在千里，也可以为自己或他人完成住院缴费的操作。

小景并不是此次微信公众号升级改版受惠的个例，医院官微目前已有粉丝19万，遍布全国各地。除了苏州市民对于苏大附一院的指尖就医新模式拍手叫好外，外地患者通过官微的强大宣传影响力也对此项服务升级点赞连连。苏大附一院血液科、骨科、脑外科、妇产科、介入科、生殖医学中心等多个科室的外地患者占比超过50%，在调查中发现，除了学科的影响力是决定他们选择就医的重要因素，就医的方便程度也是他们关注的内容之一，而苏大附一院无疑是其中的佼佼者。

（本文系马志峰 著作）

不再让“糖”成为孕妇甜蜜的负担

28岁的方女士刚刚怀孕四个月，在验血报告中查出血糖偏高，一打听才知道，怀孕期间由于各方面原因，成为“糖尿病”的患者非常多。糖尿病妈妈们十分关注，孕期应该怎么吃，才能有苗条的身材及健康的宝宝？针对这些问题，苏大附一院妇产科推出糖尿病妈妈微信课堂。分别针对孕期营养的重要性、营养学基础、营养小贴士以及营养指南做了详细地讲解。精心准备的孕期营养课堂，建立微信群，并不断微信推送，分别针对孕期营养的重要性、营养学基础、营养小贴士以及营养指南做了详细地推广。

苏大附一院妇产科由被动型服务转为主动型服务，积极响应“民众应将健康的主动权60%掌握

在自己手中”的健康科学观，从孕妇开始树立起科学健康观，针对孕期不同健康需求，组织医护人员，帮助糖尿病妈妈更好的控制血糖并且保证足够的营养，开设了糖尿病妈妈孕期营养课堂及微信服务。

针对妊娠期糖尿病对孕妇的影响、妊娠期糖尿病对胎儿的影响、妊娠期糖尿病对新生儿的影响推出多条微信服务，参与的有苏大附一院妇产科主任陈友国、临床营养科负责人周莉、经验丰富的妇产科主任医师钟冰，以及认真负责的护士长和科室相关人员。分别针对孕期营养的重要性、营养学基础、营养小贴士以及营养指南做了详细地讲解。



全国诚信维权单位 全国百强商场



昆山商厦

《诚信经营·借鉴篇》特约刊出