

中共哈尔滨医科大学委员会 “不忘初心、牢记使命”主题教育 工作简报

(第27期)

哈尔滨医科大学“不忘初心、牢记使命”
主题教育领导小组办公室

2019年10月17日

脚步丈量初心，行走践行使命

哈尔滨医科大学四所附属医院书记院长体验患者就医全流程

医疗卫生事业关系龙江人民健康福祉，“看病难”一直是医药卫生体制改革的顽疾，破解“看病难”是振兴龙江的重大民生工程之一，同时也是公立医院解决医患矛盾、提高医疗卫生服务质量和水平的关键。

前不久，习近平总书记在河南省考察调研时强调，第二批主题教育要注重解决群众最急最忧最盼的紧迫问题，而对公立医院来说，就诊流程复杂、到处反复排队、医院标识不

清、路线不明，就是广大患者来到医院首急、首忧的问题，也是直接影响患者就医体验、医疗服务满意度以及极易引发医疗质量和患者安全等一系列问题的关键因素。在启动“不忘初心、牢记使命”主题教育以来，哈尔滨医科大学积极回应广大群众的迫切期盼，把疏导排查医院就诊流程中存在的“梗阻”环节和风险因素，优化完善就诊流程，缩短患者的非医疗就诊时间，最大限度地保障患者安全，作为服务群众、服务民生所聚焦的首要问题。

近日，哈尔滨医科大学四所附属医院的党政领导采用角色转换方式，装扮成患者或患者家属，亲身体会就医流程环节，设身处地感受患者需求，认认真真“走流程”，用脚步丈量医者初心、用真情践行健康使命，深刻反思医院管理问题，积极采取有效措施办法，抓准关键、立行立改，打通了医疗服务的“最后一公里”。

“走通”急救模式，构筑生命通道

附属一院党委书记赵长久：细化急诊服务，调整急诊布局。附属一院急诊量位居全省医疗机构之首，赵长久通过多次不同时间、不同方式去急诊体验、感受、找差距，走访急诊内科、急诊外科、脑外科绿色通道、脑卒中病房等涉及急诊的科室，发现了急诊流程中影响患者体验的各项问题，大到急诊病房布局、急诊就诊环境，小到急诊收费窗口地面 1

米等待线、病房空调口布条标识，细到急救监护仪器时间设置、急诊操作流程图等问题，进行立行立改和论证后整改，努力把哈医大一院急诊急救中心，建设成龙江人民放心的“急救中心”。

附属二院党委书记王永晨：找到急诊流程“凝滞点”，满足患者“最需求”。急诊大都是突发的急重症患者，患方心情焦躁急切，是医患矛盾的“易燃点”，更是关乎患者生命安全和就诊体验的关键环节。王永晨以患者家属身份夜间到急诊科体验急诊救治流程，经过2个多小时对各环节的察看，发现了患者院内转运不顺畅是制约急诊与对接科室有效衔接的重要问题。作为国内单体占地面积最大的医院，各住院部布局分散、间距远，且患者病情紧急、四季气候变化大，由此给患者转运带来不便和安全隐患。针对此情况，他随即召开多部门联动专项整改协调会，设立“急诊患者转运车”，以患者安全为前提，结合日前对院区楼宇结构、环境的现场调研，确定转运路径，构建人性化转运流程，解决了院内转运难题，全方位保障患者的生命通道。

“走畅”就诊程序，完善服务细节

附属一院院长于凯江：转变门诊服务模式，合理分流就诊高峰时段患者。于凯江以门诊患者身份体验门诊预约挂号、就诊、采血、缴费流程，发现在门诊部分窗口、采血室

窗口等待队伍较长，每人平均等待时间为 20 分钟；在完成门诊就诊后，办理入院手续时，无法使用微信缴费。他立即协调相关部门配置自动采血叫号系统、完善自助缴费功能，并分别在采血室和自助缴费机区域增设志愿服务人员，做好高效的疏导工作，缓解患者焦虑心情，提高服务质量和效率。

附属三院党委书记赵长宏：针对肿瘤患者群体特点，优化患者复诊流程。附属三院是肿瘤专科医院，肿瘤患者诊疗周期长，并需要每 3-6 个月进行一次复诊。门诊每天有 300 余名复诊患者，完成系列检查一般需要 2 天，项目较多的可能需 4-5 天。对此，赵长宏以肿瘤患者家属身份体验复诊流程，发现了“患者复诊时需出具的常规检查结果需医生面诊后才能进行检查”“患者量大，部分检查项目无法当日完成”等问题。为便捷复诊患者顺利进行辅助检查，缩短患者复诊等待周期，专门设立复诊患者预约挂号路径，患者可以通过网络视频或通话问诊开具检查，完成网上缴费及“门诊检查网上预约平台”预约，全程无须等待，仅预约当天来院检查即可，大大降低了外地患者的出行成本，真正做到了以患者为本。

附属三院院长曲国蕃：缩减门诊等待时间，提高服务效率。亲身体验从挂号、就诊、检查、微信读取报告和退费的流程，发现了流程不畅的系列问题：患者不能自如使用自助

挂号，排队时间长；身份证无法直接挂号；自助充值方式受限；微信预约不提示具体位置；检查项目没有实现网上预约，涉及检查预约和退费，患者需到每个相关科室办理手续。为此提出增加自助挂号机引导员；实现诊疗卡、身份证二卡合一；完善充值缴费渠道；在微信中提供门诊检查科室地址，逐步实现微信平台电子导航功能；开辟网上分时段预约功能；构建预约中心和结算中心统合系统，实现统一窗口预约、统一窗口退费。

“走顺”入院办理，破解住院难题

附属二院院长焦军东：重走入院办理流程，实现电子化入院无缝链接。医院在解决“看病难、看病贵”专项工作中发现需住院的患者在收到门诊医生开具的入院单后，必须到病房现场办理入院手续，如无床位，患者须待接到有床通知后再次返回医院办理手续。对此，医院以试点形式实施电子化入院，目前已在全院铺开运行近1个月。焦军东以患者身份重走入院办理全流程，发现流程还存在不畅因素：病房护士对电子化入院流程和操作不熟悉，不能及时跟患者沟通床位信息；入院信息登记操作繁琐，导致患者及家属滞留；住院预交金额度影响入院办理效率等。他积极协调相关部门推进问题整改，通过现场指导、专项培训等方式提升工作熟练度；繁琐的入院信息登记改为入院后填写，缩短办理入院手

续时间；调整患者首次缴纳住院预交金额度，实现患者快速入院，让信息多跑路，患者和家属少跑路。

附属四院院长徐万海：精简医保报销流程，实现一站式服务。随着公民医保覆盖率的全面推进及各项医保政策的落实，医保报销流程成为患者高度关注的事项。徐万海在以患者家属身份陪同办理各类医保报销过程中发现：对需提供身份证复印件的医保患者，没有院内复印服务，须到院外复印；超时转录医保信息的患者，因需要网上系统申请并等待 24 小时审批后才能进行，患者需要多次反复办理；部分省医保患者门诊缴费涉及医保办审批的需多次排队才能完成，导致患者多跑路，无形增加了等待时间。针对以上问题，医院立即采取措施：医保办设置复印机，提供免费复印服务；电话通知超时转录患者网上审批结果，直接去住院处录入信息；需要审批才能继续缴费的门诊省医保患者，由门诊工作人员电话联络医保办进行审批，患者只需原窗口等待缴费，极大地提高了医保报销效率。

“走亮”导视系统，明晰就诊路线

附属四院党委书记曹继晨：优化门急诊导视系统，提升患者就医体验。医院门急诊患者是每天使用医院导视系统最多的人群，一旦存在漏洞和设计不足，就会导致患者跑冤枉

路。为了解医院导视系统情况，曹继晨深入门诊急诊“走流程”，从入院开始，全程感受普通患者是否能够顺畅便捷到达医院任何想去的地方。发现标识系统较混乱，存在标识标准不统一、张贴不规范、指示不清、标识不醒目等问题。为此，曹继晨立即采取措施，积极推进医院以“看病不求人”为指导，以“以患者一目了然”为宗旨，以“路线最短”“指向最清晰”“标识最醒目”为原则，全面梳理、优化医院门、急诊导视系统，让患者少跑腿、少用时，最大限度地为患者提供人性化服务。

哈尔滨医科大学是一所集医学教育、科学研究、临床诊疗等为一体的部委省共建的研究型医科大学，其所在哈尔滨市辖区内的4所附属医院仅是黑龙江省580所公立医院中微小部分，却承担着黑龙江及周边省区来黑龙江就诊大约三分之一的患者，年门诊量700万余人次，年急诊量74万人次，年出院患者量74万余人次，是区域医疗发展和健康龙江行动的“领跑者”。在“不忘初心、牢记使命”主题教育推动下，哈尔滨医科大学将努力提高医疗卫生服务质量和水平，全方位、全周期保障人民健康，为实现健康龙江、健康中国贡献力量。

报：省委“不忘初心、牢记使命”主题教育领导小组办公室，省委“不忘初心、牢记使命”主题教育第七巡回指导组，学校“不忘初心、牢记使命”主题教育领导小组成员

发：学校“不忘初心、牢记使命”主题教育巡回指导组，学校开展“不忘初心、牢记使命”主题教育各单位

共印 20 份