



# 优化门急诊服务 改善患者就医体验

陈正英  
2015.8



*The Needs of The Patients and The Customers Come First*

**146<sup>th</sup> Anniversary**



# 历史沿革

1869年

英国圣公会在杭州设立戒烟所，  
此为广济医院（现浙医二院）前身

1881年

梅藤更来华创办广济医院，为第一任院长

1989年

被评为全国首家“三甲”医院

2013年

高分通过首批JCI国际学术医学中心评审  
首家完成国家医院年度评审评价



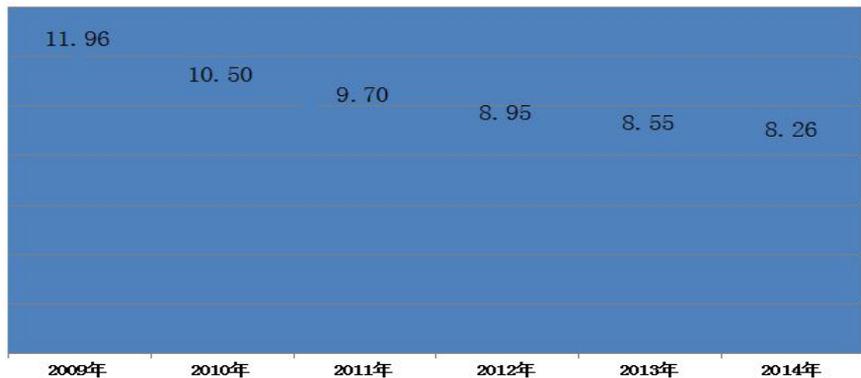
广济医院 C.M.S Hospital (1869)





# 医院服务量

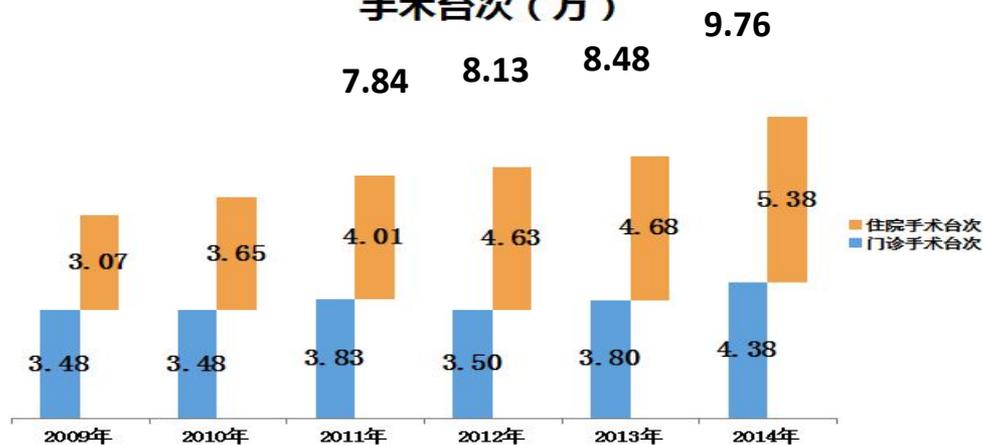
## 住院患者平均住院日 (天)



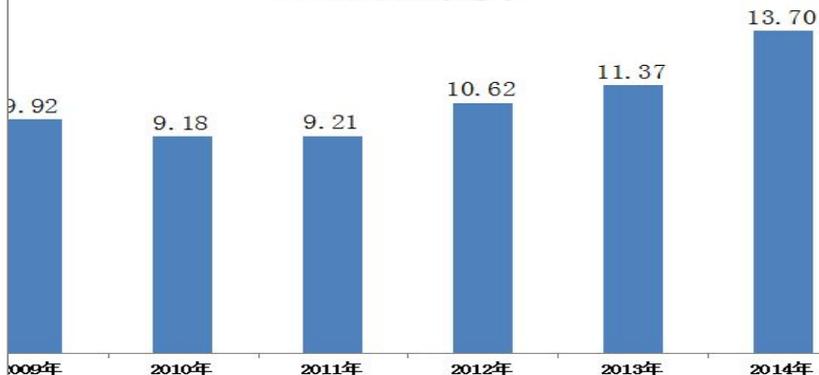
## 门诊人次 (万)



## 手术台次 (万)



## 急诊人次 (万)



# 愿景：全球化医疗的引领者

## ■以远程联合诊断推动深度国际合作

—名副其实最大的国际远程医学中心

1500余例国际远程病理、影像联合诊疗(截止2014年底数据)

—国际联合住院医师培训中心

—联合诊断—联合培训—联合研究—联合医学

## ■品质与质量：通过国际论证标杆全球标准

JCI、CAP、ISO15189、WHO/SIDCER-FERCAP认证.....

## ■服务：面向全球

—国际门诊部

—国际保险



Cleveland Clinic



JOHNS HOPKINS  
MEDICINE



BROWN



.....





# 概 念 —— 关于患者体验



# 什么是患者体验？

即患者在就医期间感知或观察到的任何过程，也是患者最直接的感受。

**患者体验**  
Patient Experience

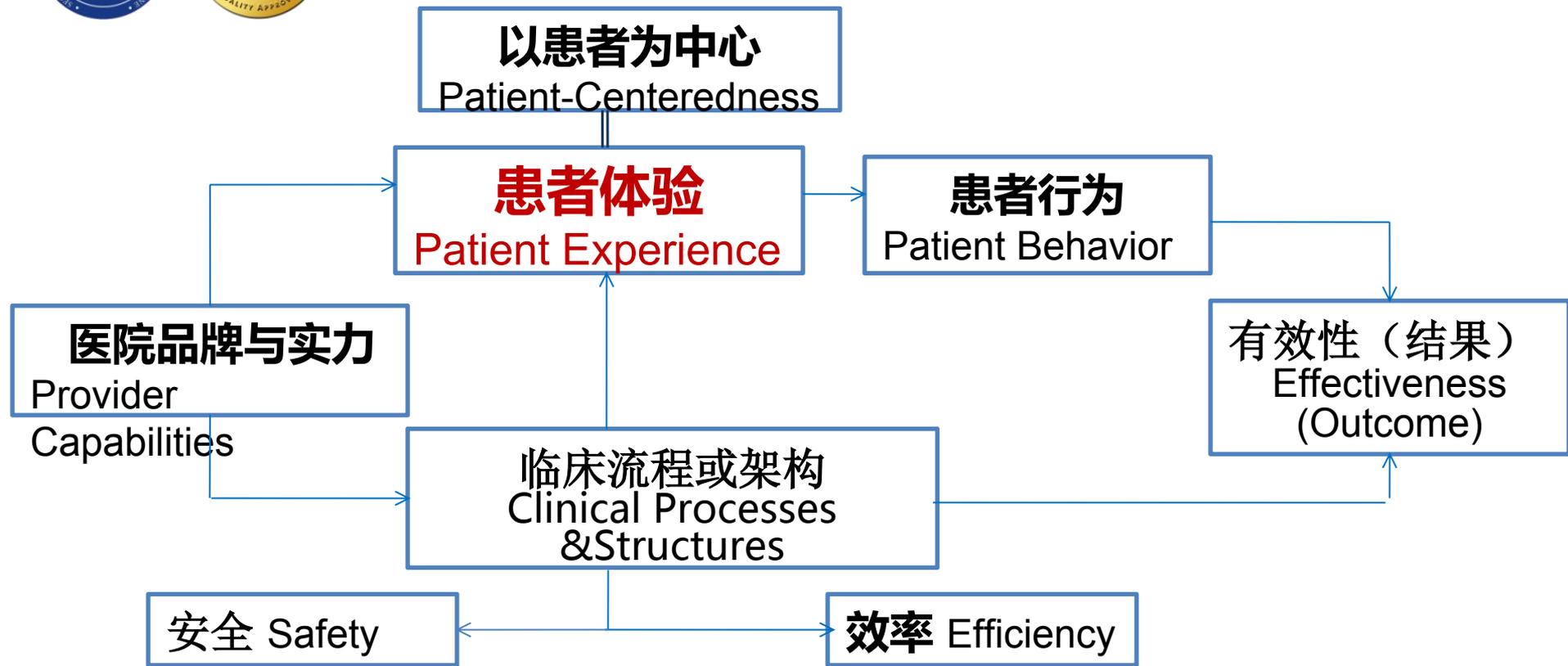
- ✓ **主观体验**：如疼痛控制
- ✓ **客观体验**：如就诊等候时间
- ✓ **对医生、护士或其他医疗服务人员行为的关注**

**高质量的患者就医体验才是良好医疗服务的核心内容**

—— Putting Patients first. British Medical Journal, 2012



# 影响患者体验的理论模型





# 患者体验的意义



## 完善患者行为

- 提高患者就医依从性
- 提高患者随访率
- 提高患者的自我管理能力和健康素养



## 提升临床诊疗有效性

- 降低死亡率
- 降低再住院率
- 提高患者满意度



## 提高医院效益

- 缩短平均住院日
- 增加医院收入
- 降低员工离职率



# 改变— 缔造最优患者体验



# 背景

医疗  
服务量↑

全国总诊疗人次  
78亿人次

↑6.6%

全国入院人次  
20500万人次

↑6.69%

要求↑

2015年1月  
国家卫生和计划生育委员会和国家中医  
药管理局联合印发

《进一步改善医疗服务  
行动计划》

2015年03月  
国家卫生和计划生育委员会国卫办医发  
〔2015〕15号  
《关于进一步深化优质护理、  
改善护理服务的通知》

患者  
满意度↑

Information center  
咨询台 ( 志愿者 )

Medical insurance  
医保中心

Logistic department  
( House keeping,  
transportation )  
后勤 ( 保洁、转运 )

Customer service  
客户服务中心



MD  
医务部



全员化的服务团队



Cashier  
收费处

Pharmacy  
药房



OPD and ER  
Quality Service



Registration & payment  
machine  
自助系统

Endoscopy center  
内镜中心



Lab  
检验科



RN  
护士



Radiology &  
Ultrasound  
放射科、超声

Infusion room  
输液室





调研患者的需求为“门急诊优质护理服务实施方案”的依据



# 全方位智慧医疗

就诊便利

## 移动医疗，掌上医院的拓展

就诊流程



自助挂号/付费



CT/MRI自助打印报告和胶片

◆ 由高德导航支持院内三维导航；



高德导航 anav.com 随心前行

The Needs of The Patients and The Customers Come First

146th Anniversary



# 门诊智慧医疗

就诊便利

全人群

**实名制：**与公安网共享，身份证、医保卡或手机捆绑验证

全功能

- 网络账户与病案号捆绑；
- 一人一卡，自助充值、预约、挂号、结算

全自动

- 后台自动结账
- 诊间结算：**不增加医生操作

全信息

**短信平台：**每个医疗行为的手机短信实时触发



# 24小时立体预约自助挂号体系

就诊便利

- 最大程度缓解病人“挂号难”、漏夜排队挂号的问题
- 自主选择医生
- 挂号与收费分离，有效缩短排队等候时间





# 分时诊疗

就诊便利

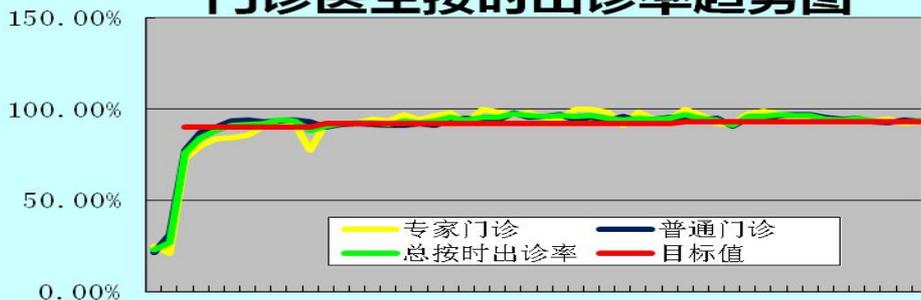
## 缩短就诊等候时间

## 挂号单增加就诊时间

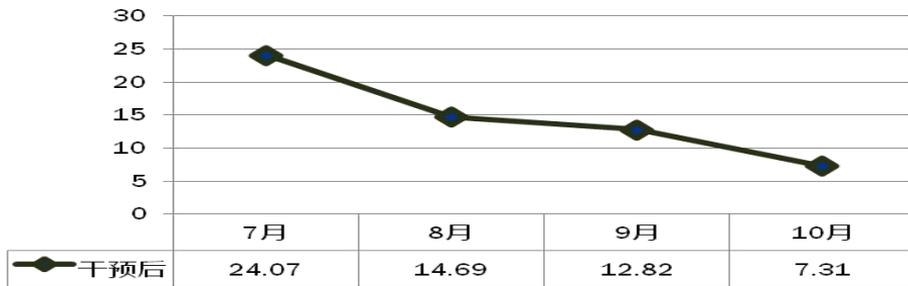


## 提高医生按时出诊率

### 门诊医生按时出诊率趋势图



## 缩短患者等候时间 (分)





就诊便利

# 二级分诊

## 风险评估，有序就诊，创造安静、舒适、便捷的诊疗环境

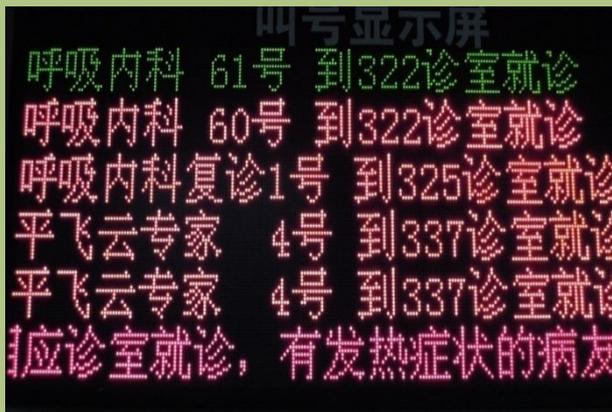




# 保护患者隐私

就诊便利

## 呼叫显示屏不 呈现病人名字



## 单人诊间



## 内镜中心（患者 更衣/肠镜检查）

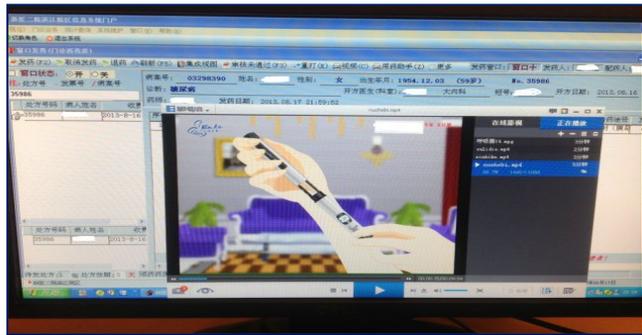
温馨更衣室





就诊便利

# 专业化、个体化发药服务



自助取号

发药诊间

用药指导视频

*The Needs of The Patients and The Customers Come First*

146<sup>th</sup> Anniversary



# 急诊虚拟挂号

就诊便利

## 虚拟挂号就诊模式

240.57±121.85秒

病人到达急诊

预检台护士 (评估、登记)

诊间就诊

### 急诊就诊等候时间 缩短262秒 (52%)

预检护士打印  
电子预检分诊标签  
产生虚拟挂号  
取消挂号环节





# 携手志愿者，细节暖人心

就诊便利

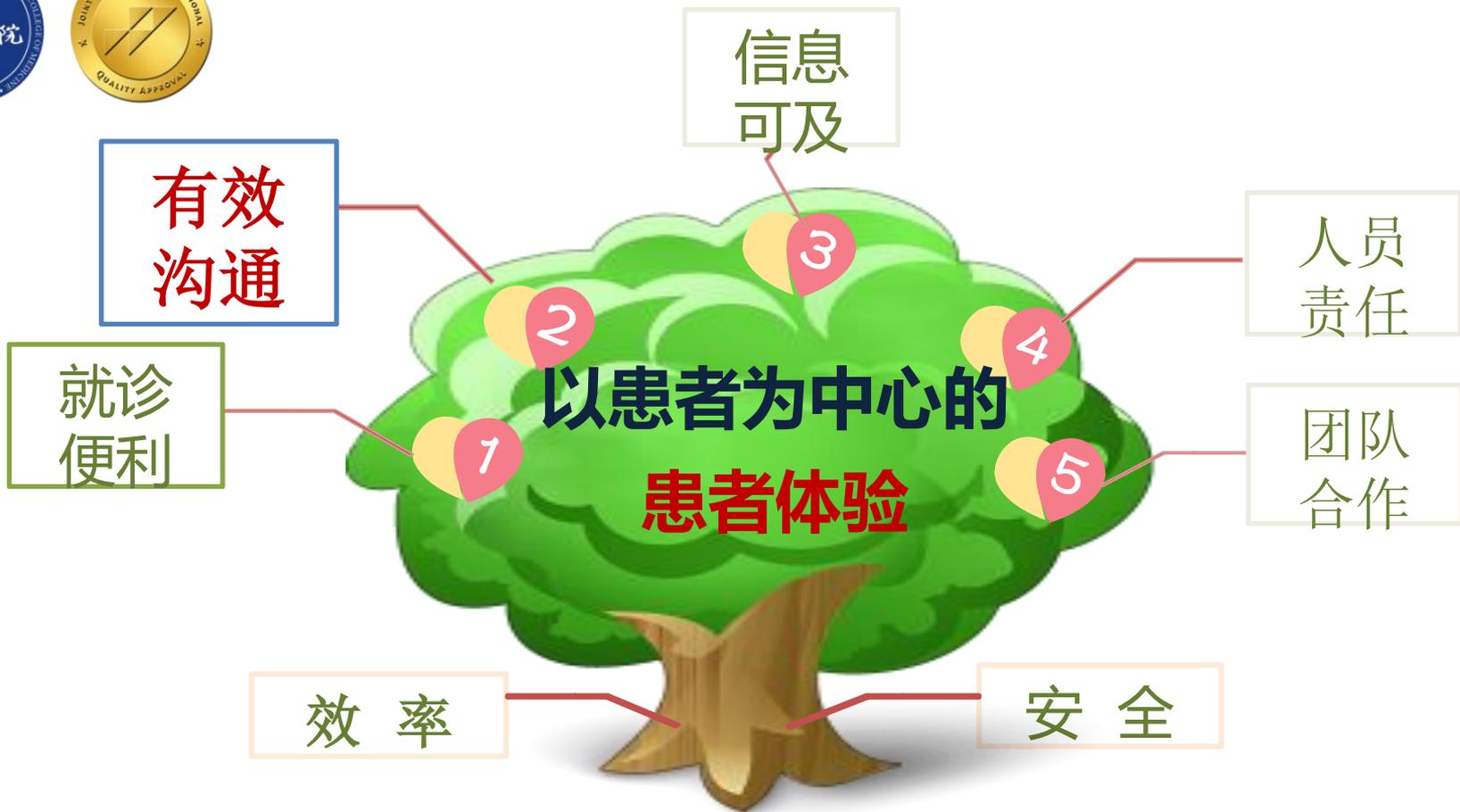
- “广济之舟” 志愿者联盟，已有注册志愿者5000余人，为病人提供贴心服务



免费轮椅借用（专人管理）



邮寄检验检查报告





有效沟通

# 出院随访让爱延续

三个结合  
病人 病情 研究

- 伤口未愈合
- 带管出院

常规随访

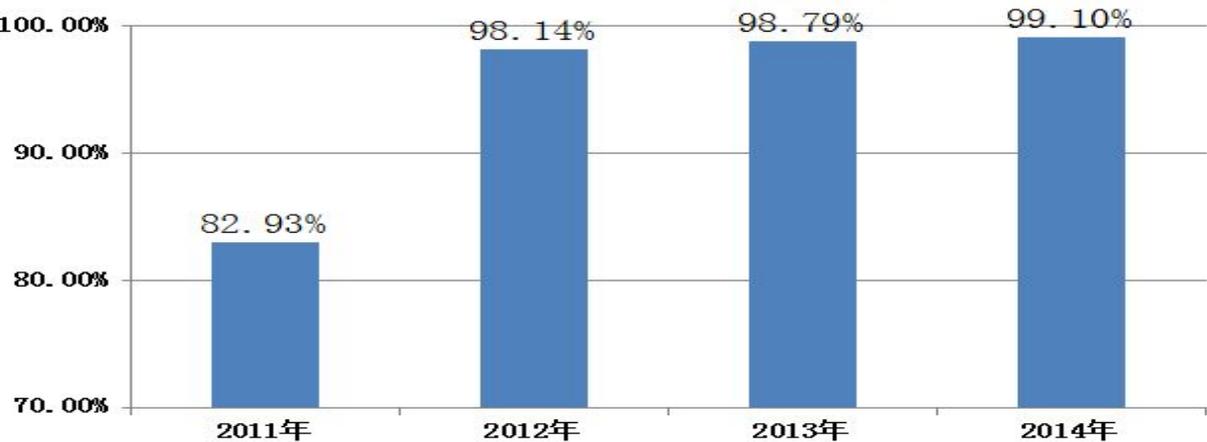
专科随访

- 例肿瘤内科
- 用药，疼痛评估

- 例：胃癌
- 化疗方式，  
疗程，反应

专病随访

随访成功率



出院随访中心

*The Needs of The Patients and The Customers Come First*

146<sup>th</sup> Anniversary



# CICARE让医患沟通更有效

有效沟通

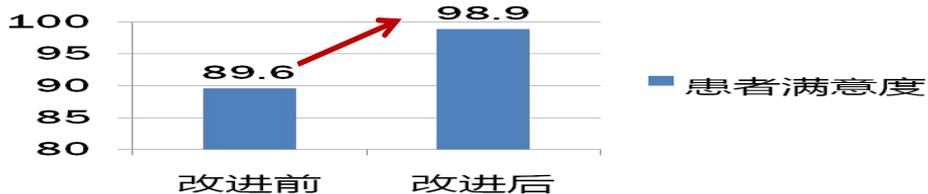
## 六步爱心沟通法

医护人员为患者提供医疗服务的同时，传递患者被**尊重**、被**接纳**、被**关爱**的感受

每个人在每次碰到的时候EVERYONE ON EVERY ENCOUNTER



患者满意度 (单位：百分比)



全院推广，患者沟通满意度不断提升，季度患者表扬信增加43%，无护理服务态度投诉



信息  
可及

有效  
沟通

人员  
责任

就诊  
便利

团队  
合作

效 率

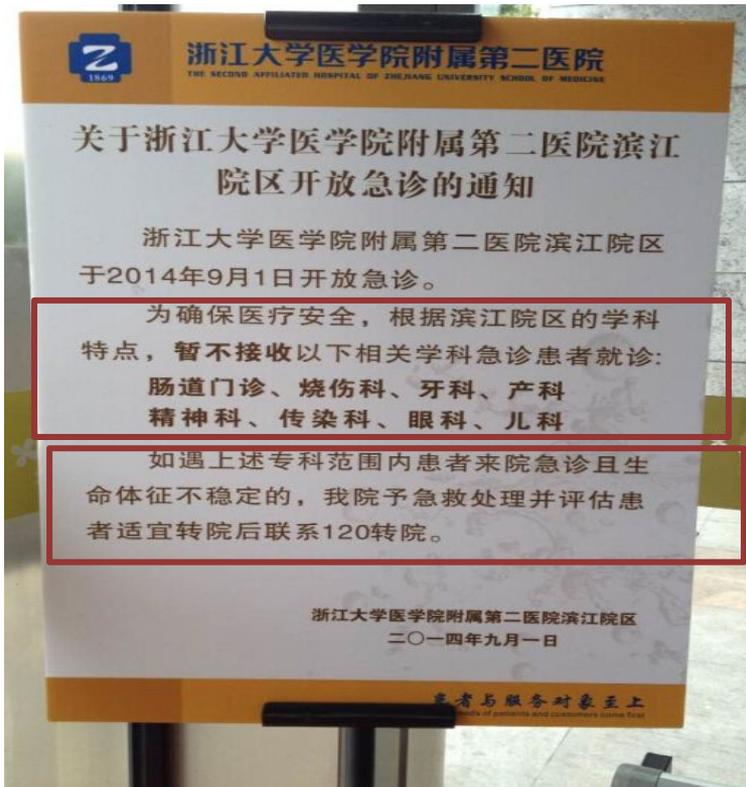
安 全



以患者为中心的  
患者体验



# 告知患者哪些我不做



✓明确地告知患者不能诊治的科室

✓为患者提供力所能及的帮助





# 知情同意书中的爱心

浙江大学医学院附属第二医院  
ZHEJIANG AFFILIATED HOSPITAL, ZHEJIANG UNIVERSITY COLLEGE OF MEDICINE

姓名 \_\_\_\_\_ 性别 \_\_\_\_\_ 科别 \_\_\_\_\_ 床号 \_\_\_\_\_ 病案号 \_\_\_\_\_

## 诊疗操作知情同意书

Informed Consent for Diagnostic and Therapeutic Procedure  
(保护性约束)

这是一份关于“保护性约束”的知情同意书，医生会用通俗易懂的方式告知该诊疗相关事宜。

- 1 目前诊断(Current Diagnosis)：小脑出血
- 2 诊疗操作目的(Purposes)：

5 可替代的方案(Alternatives)：  不采取保护性约束

- 3 主要意外、风险及并发症(Major Accidents, Risk and Complications)：  
保护性约束会给病人带来不适及相应心理上的影响，约束部位病人的挣扎可能会出现皮肤及皮内组织损伤，并且保护性约束也无法完全杜绝意外拔管的发生，如不行保护性约束，病人无法耐受时可自行拔除管道。意外拔管后再次置管会增加病人的痛苦，并需再次置管而带来的相应的风险，拔管导致的不良后果和无法再次置管的可能。
- 4 防范措施(Precautions)：  
1) 严格按照诊疗操作规范执行；  
2) 加强监测，每24小时再次评估，及时处理。  
3) 其他：
- 5 可替代的方案(Alternatives)：  不采取保护性约束

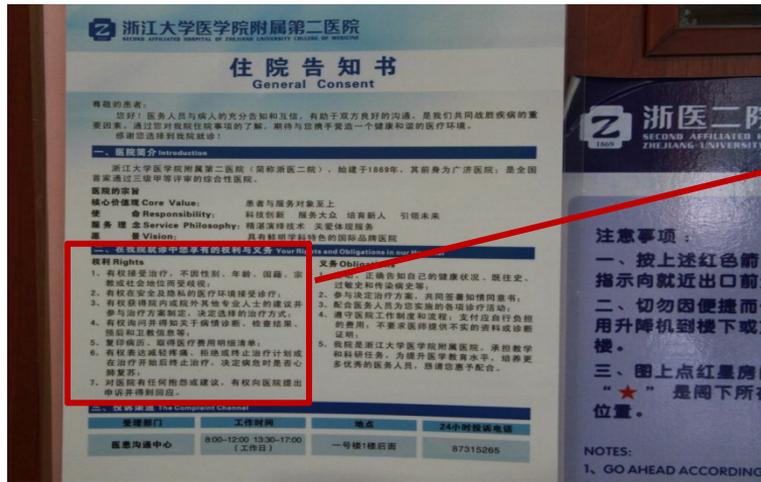
医师签名： \_\_\_\_\_ 201 年 月 日 时 分

医师已经告知该诊疗操作的必要性和相关事项，我已充分理解并  选择  不选择  
保护性约束治疗。

患者或代理人签名： \_\_\_\_\_ 201 年 月 日 时 分



# 患者的权利与义务



- 患者权力：**
- ✓ 有权在安全及隐私的医疗环境中接受诊疗
  - ✓ 有权获得院内或院外其他专业人士的建议并参与治疗方案制定，决定选择的治疗方式
  - ✓ 复印病历、取得医疗费用明细清单
  - ✓ 有权表达减轻疼痛、拒绝或终止治疗计划或在治疗开始后终止治疗，决定病危时是否心肺复苏
  - ✓ .....

- 患者床头醒目处
- 告知内容随手可及
- 联系方式主动公开透明
- 动态评估患者对权利与义务的知晓情况



# 多元化宣教

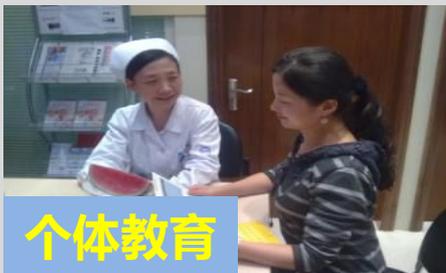
信息可及

多媒介  
多途径  
多时机

健康教育中心



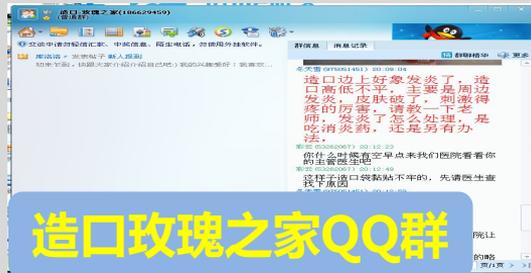
个体教育



腹透患者联谊会



造口玫瑰之家QQ群







# 医院信息—及时、准确、多元化

信息可及

**微博**

浙医二院 1869

1999 | 8705 | 1228

主 页   微 博   文 章   详 细 资 料   公 告

**微 信**

5周年

THE SECOND AFFILIATED HOSPITAL OF THE ZHEJIANG UNIVERSITY SCHOOL OF MEDICINE

**WE ARE COMING**

我们来了!

浙江大学医学院附属第二医院  
官方微信正式上线  
欢迎关注

手机扫一扫，关注我们吧!

中国移动 16:37 54%

返回 关闭 浙医二院-就医

掌上浙二

患者与服务对象

门诊指南

住院指南

急诊指南

返回首页

中国移动 17:59 62%

返回 浙江大学医学院附...

医院介绍

就医指南

医院新闻

中国移动 16:38 54%

返回 关闭 浙医二院-报告...

报告查询

胸部高分辨螺旋CT平扫	报告日期: 2013-12-31
胸部高分辨螺旋CT平扫	报告日期: 2013-12-
15 (急) CRP	报告日期: 2013-12-15
(急) 凝血谱	报告日期: 2013-12-15
(急) 血常规	报告日期: 2013-12-15

## 多元化信息平台

*The Needs of The Patients and The Customers Come First*

146<sup>th</sup> Anniversary





# 员工资格与教育

## 人员责任

**证照  
是否验证  
如何验证**

**教育记录**

**BLS、  
ACLS证  
书确认**

**SQE File Review 人员岗位职责**

**评价  
试用期的评价  
年度考核**

医疗人员资格评估工作表

医学专业 \_\_\_\_\_ 开始日期 \_\_\_\_\_  
姓名 \_\_\_\_\_ 学位/资格证书 \_\_\_\_\_

标准	衡量要点	是否符合	评价
SQE. 9	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 法律、规章，和机构政策允许其在无监管的情况下向患者提供治疗。</li> <li>2. 机构复印规章和机构政策要求的每个医疗人员所需的资格证书（教育，执照，注册及其他），并在个人档案或每个医疗人员独立的证书档案中保存。</li> <li>3. 在医疗人员向患者提供服务前与颁发部门确认所有证书（教育，执照，注册及其他）。</li> <li>4. 档案中的所有证书（教育，执照，注册及其他）都是现行的且按要求进行升级。</li> <li>5. 最初任命时需对个人提供患者医疗服务的资格要求有根据的确定。</li> </ol>		
SQE. 9.1	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 政策中规定了对每个职员资格证书档案至少每三年进行一次定期检查</li> <li>2. 所有更新决定应记录在员工个人资格档案中</li> </ol>		
SQE. 10	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 机构采用在正式的机构政策中规定的标准流程，在每个医疗人员初次任命或连任时授权其提供服务。</li> <li>2. 授权连任提供服务决定需根据 intent statement（目的声明？），并每年对从业者进行表现回顾。</li> <li>3. 每个工作人员提供的患者服务需由机构领导向机构和医疗人员进行清晰的描述和传达</li> <li>4. 每个医疗人员仅提供机构明确许可的服务</li> </ol>		
SQE. 11	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 正在进行的对医疗人员提供患者服务的质量和安全的专业实践评估应至少每年一次并传达给该医疗人员</li> <li>5. 专业实践评估所获得的信息应记录在医疗人员的证书文件夹和其他相关文件中</li> </ol>		
SQE. 8.1	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供患者医疗服务的人员和由机构指定的其他人员需进行心肺复苏培训</li> <li>3. 如果某人员通过了该培训，则需要有相关证据支持。</li> <li>4. 每个人培训的期限次数基于一个公认的培训程序所规定的要求和/或时限，如果没有这样的培训程序，则需每两年一次。</li> </ol>		



# 医疗人员阳光资质管理

人员责任

## 资质管理改革

取消职称决定手术资质一刀切的做法

取消医院制定5例，根据国际/国内指南而定

评定主体：由职能科室转至临床科室

重视破格授权

动态维护，2年常规审查

资质系统**全院公示**

建立**全面**的指标考核体系

工号	6325	姓名	梁廷波	性别	男	头像		
专业科室	外科						<b>公开手术医师权限</b>	
教师资格	入院时间	2011/11/21						
<b>执业医师资质</b>								
可执行类别								
院前准入								
一般可执行项目								
<b>专业医师资质</b>								
可准入手术								
资质编号	资质名称	主刀级别	个人例数	科室例数	个人治愈好转例数	个人平均住院天数	科审	院审
50.0002	肝癌肿引流术	主刀	5	38	5	10.4	✓	✓
50.1201	肝射频消融术	主刀	9	43	9		✓	✓
50.2201	肝部分切除术	主刀	80	156	78		✓	✓
50.2601	肝肿瘤切除术	主刀	42	123	42		✓	✓
50.2902	肝血管瘤切除术	主刀	5	15	5		✓	✓
50.2905	肝血管瘤切除术	主刀	5	15	5		✓	✓
50.5801	肝血管瘤切除术	主刀	5	15	5		✓	✓
50.9202	肝止血术	主刀	1	7	1		✓	✓
51.0301	胆囊造瘘术	主刀	1	7	1		✓	✓
51.1101	胆道内窥镜术	主刀	42	168	42		✓	✓
51.2201	全胆囊切除术	主刀	11	340	10		✓	✓
51.2301	腹腔镜胆囊切除术	主刀	47	822	47	8.25531914893617	✓	✓

**未授予甲状腺资质**  
(可准入手术部分清单)



# 门诊护理岗位专业化

人员责任

- 细化门诊护理管理岗位5个，门诊临床护理和其他护理岗位39个
- 强化按岗考核：独立上岗考核、专科胜任能力考核等
- 强化门急诊**服务**和**专科**能力



加强职业礼仪培训



安静、整洁的诊疗环境







团队合作

# 群体重症烧伤救治

2014年，“7·5”公交车纵火事件发生后，

生死极速 **3** 小时

“333”

吹响生命集结号



各个区域的医护人员以**最快的速度**  
到急诊室投入救治

**100**多位医护人员自发赶到医院

**80**岁退休老专家主动请缨

**15**分钟—8例气管切开术

首批**12**位严重烧伤患者全部得到妥善安置



# 多学科诊疗团队平台

团队合作

## 院内医疗资源的无限放大

联合门诊

大肠癌

胰腺癌

乳癌

心身疾病

恶性脑肿瘤

早期胃癌

难治性 高血压

系统性 红斑狼疮

颞颌关节病 功能矫正

疑难气道

疼痛联合



Multi-Disciplinary Team, MDT

多学科综合治疗协作组



信息  
可及

有效  
沟通

人员  
责任

团队  
合作

就诊  
便利

以患者为中心的  
患者体验

效 率

安 全



# 床位协调中心的“标准”

效率

## 标准医嘱

The screenshot shows a software interface for creating an inpatient examination order. It features a left sidebar with '检查类型' (Check Type) categories, a central list of '检验类别' (Test Categories) with checkboxes, and a right panel for '检验项目' (Test Items) with a search tip. A red box highlights the '住院检查单' title in the central list. At the bottom, a red box highlights the '住院检查单' button in the toolbar, with red arrows pointing to the '快速定位' (Quick Search) field and the '保存' (Save) button.

住院检查单

住院检验单



# 缩短急诊滞留时间

效率

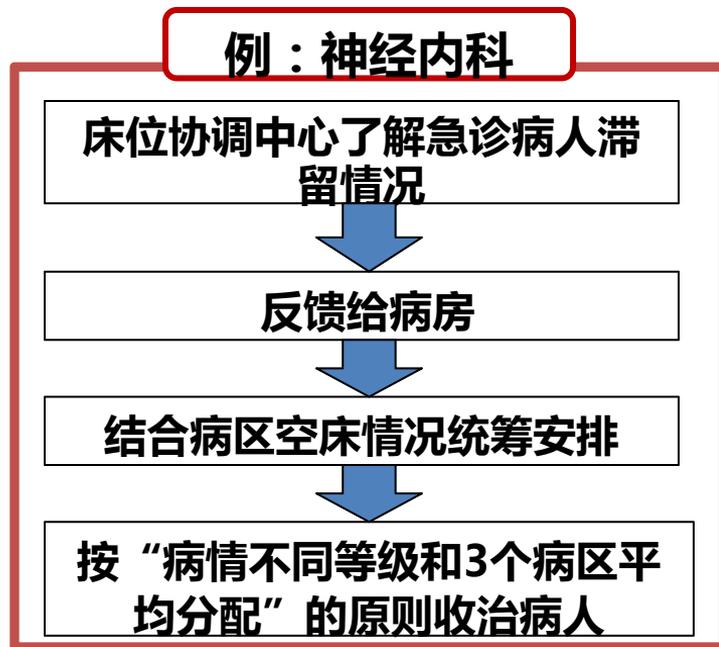
**急诊滞留时间**：患者从预检分诊到离开急诊室的时间段

- 急诊预检分诊时间 ( T1 )
- 抢救治疗时间 ( T2 )
- 等待住院时间 ( T3 )

## 急诊滞留时间太长？

- ✓ 改进急诊病人收治流程
- ✓ 床位协调：

- 科内协调：同一专科多个病区床位统一收治
- 全院协调：  
“急诊第一、危重优先、轻症按序”

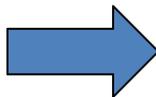
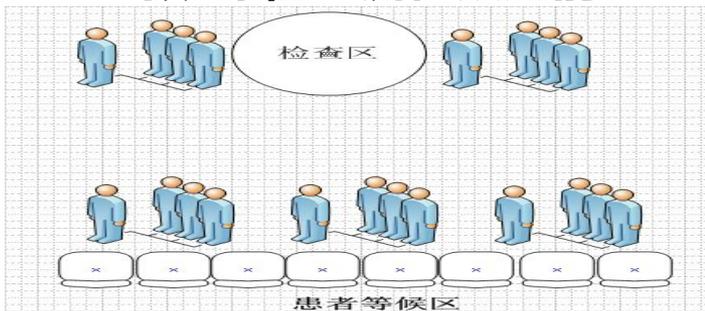




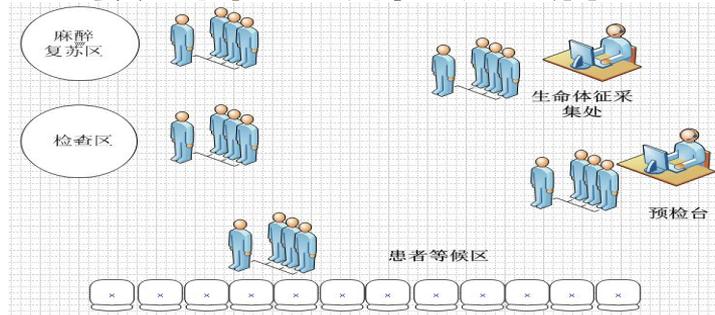
# 缩短内镜检查等待时间 (1)

效率

## 预约/检查流程改进前



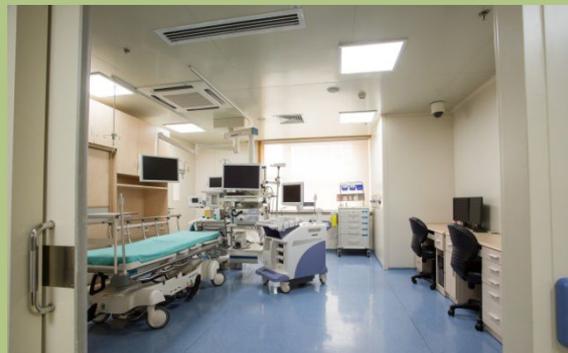
## 预约/检查流程改进后



优化就诊流程

实行电脑“占位预约”

——分诊间，分时段，分人流

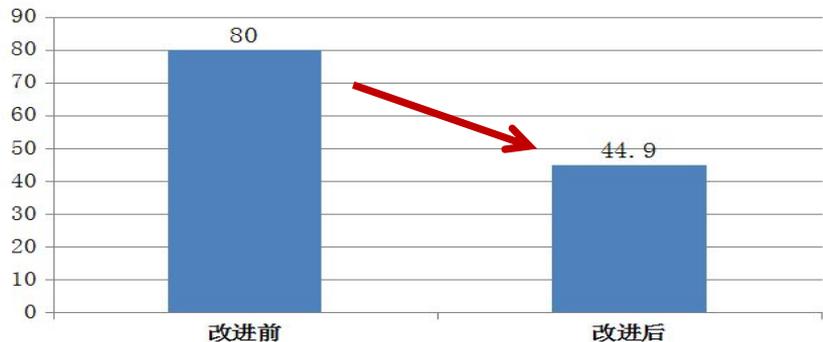




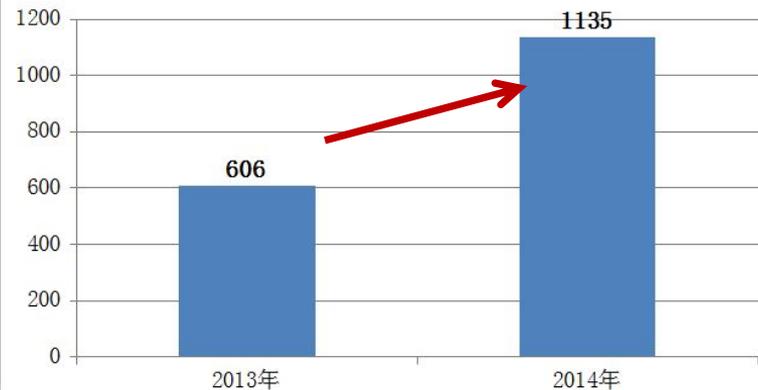
# 缩短内镜检查等待时间 (2)

效率

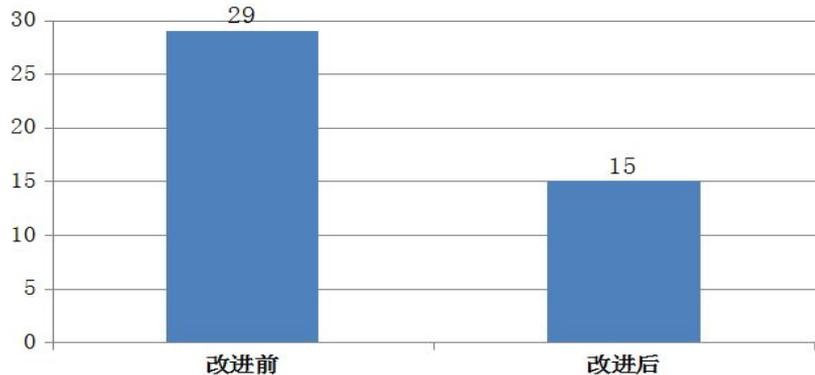
普通门诊患者等候时间 (分)



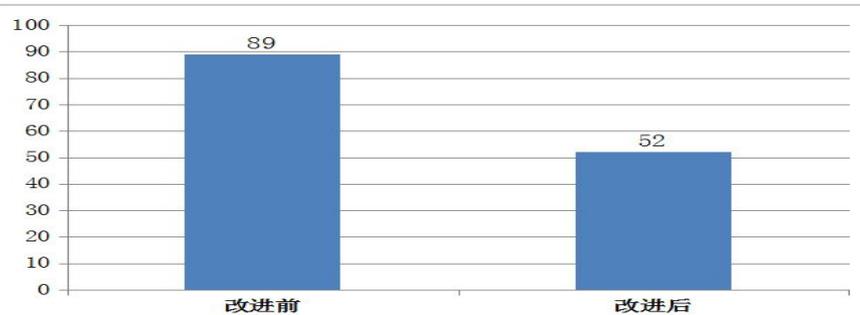
平均每月无痛胃镜量 (例)



体检普通胃镜等候时间 (分)



体检无痛胃肠镜等候时间 (分)





# 全院推广加速康复外科

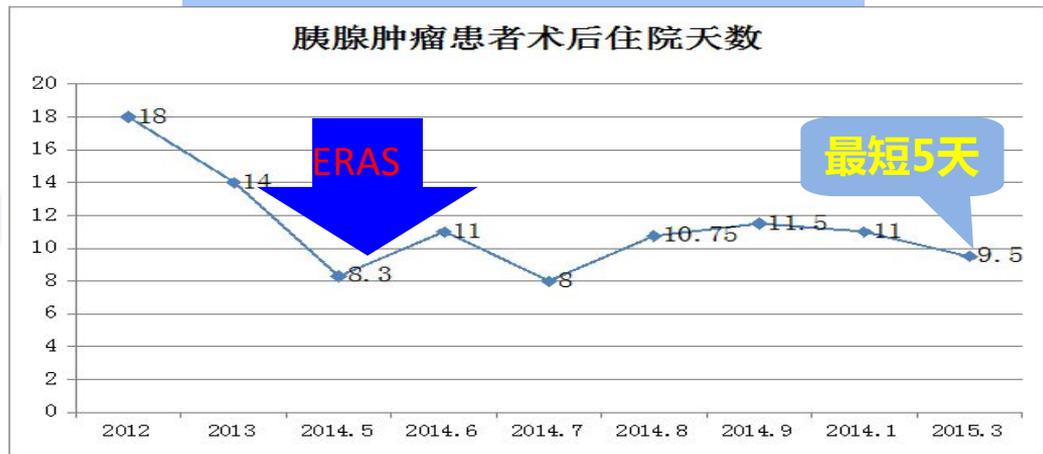
效率

## ERAS — Enhanced Recovery After Surgery

### 综合优化围手术期管理



- ✓ 患者快速康复快1/3
- ✓ 医药费节省近1/3







# 团队合作、全员防跌

安全

住院、门诊、急诊患者跌倒风险筛查/评估率100%

全员关注防跌（宣教、医患合作、落实措施）

无处不在的防跌标识



公共卫生间无障碍设施



公共区域紧急呼叫铃





# 院内应急呼救系统

安全

## 三大法宝

### 全院性紧急求救呼叫系统



### 应急专线

号码：**665555**

✓24小时开通

✓手机/座机均可拨通

### 统一急救广播代码

✓ 应急广播信息：地点+代码

✓ 急救广播代码

突发事件	代码
消防	111
治安（暴力事件）	222
中毒或创伤（大量伤患）	333
婴儿被盗	666
院内急救	999



# EMT 团队定岗区域管理

安全

**统一号码:665555 (手机/座机) ; 统一代码:地点+999 ; 统一设备:定点放置全院标配**

区域管理、团队负责

•重症监护室 (ICU) 二唤医师、护士  
•1、2、3、12号楼、营养食堂

•脑科重症监护室 (NICU)  
二唤医师、护士、麻醉科二唤医师  
•5、6、7号楼

•急诊科二唤医师、护士  
•8、9、10、11号楼、放射楼、中央花园等公共区域





# “999” 快速有效

安全

2014年——

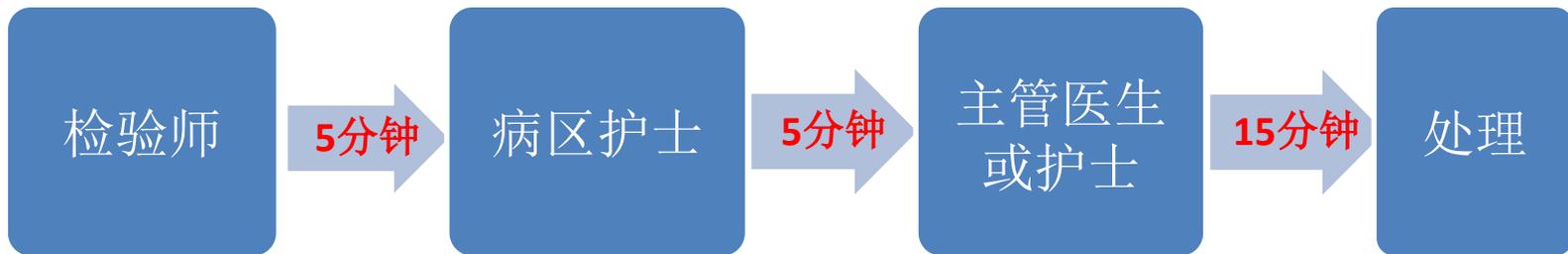
- ✓ EMT 5分钟到达现场率100%
- ✓ 启动EMT **149**例，现场抢救成功率**92.6%**



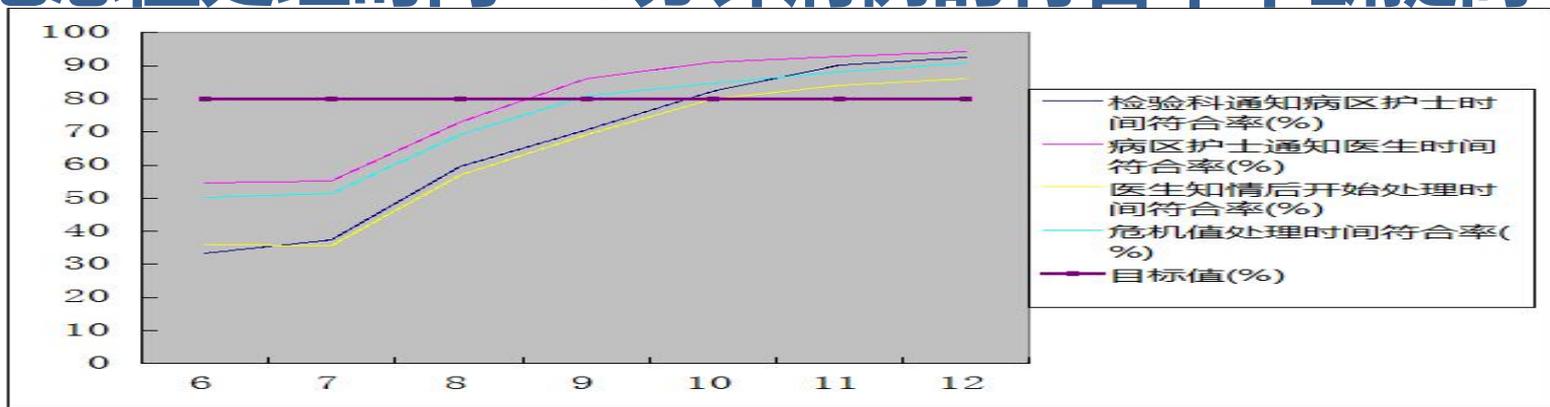


# 提高危急值及时处理率

安全



## 危急值处理时间 $\leq 25$ 分钟病例的符合率不断提高



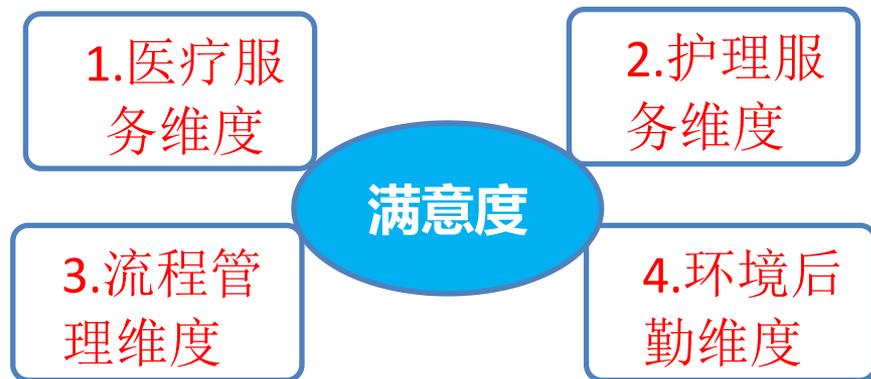


# 住院患者体验及满意度调查

- ◆ 以“患者为中心”的服务理念
- ◆ 国家卫计委委托**第三方**进行全国“住院患者体验及满意度”调查
- ◆ 调查范围：  
51家医院 3523名患者
- ◆ 满意度结果：  
总分93.93，排名 第 5 位

项目	2013年 排名	2012年 排名	排名 趋势
	5		↑

## 2013年与2012年住院患者满意度比较





# 世界 全国 浙江省

- 患者体验无国界
- 不同的医院，共同的目标
- 我们一起改变——**缔造最优患者体验**
- Patient Experience is Borderless
- Different Hospitals , One Goal
- We together——change for best Patient Experience



广济医院（现“浙医二院”）首任院长梅腾更先生与小患者互相鞠躬致敬

感谢!

*The Needs of The Patients and The Customers Come First*

146<sup>th</sup> Anniversary