

一站式智慧入出院 提升患者就医体验

一、背景介绍

针对患者办理入出院过程中,存在排队时间久、流程繁琐、耗时较长等急难愁盼问题,需要医院优化住院流程,创新服务模式,进一步提升患者住院体验,增强群众就医感受。

二、主要做法

(一)组建跨科室专项小组,以“一例会两清单”推动工作“周闭环”。医院以“工作项目化、项目清单化、清单责任化、责任实效化”的“四化”原则推动工作稳步落实,从各职能科室抽调业务骨干,组建专项小组。通过跨科室协作,深入调研讨论,分析入出院流程现状,确定可优化环节,制定工作方案。定期召开周例会,推动“问题清单”转化为“成效清单”,形成工作“周闭环”。

(二)创新四大“服务板块”,推出“一站式智慧入出院”全流程服务。医院从流程优化、信息加持、智能升级、服务创新等方面入手,创新打造“入院办理、出院结算、出院带药、陪护缴费”的一站式入出院四大服务板块。

1. 简化入院流程,整合服务窗口,实现一站式自助入院。为简化患者入院流程,减少患者无效等候时间,医院整合住院服务窗口功能,提供一站式入院服务。线上建卡、医保登记、押金缴纳等可

通过手机或自助机办理,免去患者无效等候和奔波。完善系统功能,提供智能提醒服务,系统自动识别入院进度,手机推送流程提醒,入院办理更清晰。

2. 打造线上自助结算平台,升级出院结算服务,畅通患者出院流程。医院将传统“窗口式等待服务”转化为“智慧化主动服务”,把线下结算窗口转移到线上,打造集“结算提醒、账单一览、移动支付、票据推送”于一体的线上自助结算平台。通过平台搭建,出院结算服务从“窗口前”转移到患者“手跟前”,提供电子票据、费用清单、医保结算清单随时查阅下载服务,实现全流程电子化,缩短患者出院等待时间。

3. 创新出院带药新模式,推行药品直送病房服务,患者取药更省心。医院创新出院带药模式,对出院取药流程进行优化升级,通过系统改造,实现“患者窗口取药”到“药品直送病房”的转变。通过搭建“带药医嘱开具、护士线上确认、药房智能接收、药品封装配送、用药指导及咨询”的送药新模式,避免了出院带药时段集中造成的取药“拥堵”,药房运行更高效。患者无需线下跑路排队,出院带药更便捷、更省心。

4. 改造陪护缴费系统,提供床旁扫码缴费,电子发票智能推送。医院联合第三方陪护公司,以实现患者出院零跑动为目的,建立合作机制,升级陪护费缴纳系统,确保信息和流程的顺畅衔接。改造完成后,系统自动生成账单,患者确认无误后,床旁扫描二维码完成缴费,电子发票智能推送患者,提升患者出院体验。

(三)从“试点探索”到“片区推进”再到“全院推广”。医院采取渐进推广模式,确保“一站式智慧入出院”稳步实施。前期选取试点区初步探索,验证方案可行性,边实施、边调研、边改进,为后续推广奠定基础。确保流程顺畅完善后,分片区梯次推进,广泛获取运行数据及反馈信息。根据前期运行效果,制定标准化服务流程,全院同步开展培训宣教,从试点到全院推广,全程仅用时4个多月。

三、实施效果

(一)一站式服务成效显著,患者满意度显著提升。自助入院占比达86.1%,自助出院占比达61.9%,自助缴纳押金占比达75.6%。“送药到病房”服务覆盖率达70%,明显优于省内同行。患者就医省心省力又省时,就医满意度由项目实施前的95.9%提升至实施后的99.4%。

(二)打造智慧化线上服务,医院运行效率明显提高。医院整合窗口功能,打造智慧化线上服务,实现了流程优化,减少各科室间无效沟通。项目实施后,入院从6个环节减少至2个环节,出院从13个环节减少至6个环节,用数据“跑路”代替人工“跑腿”,提高了医院运行效率。

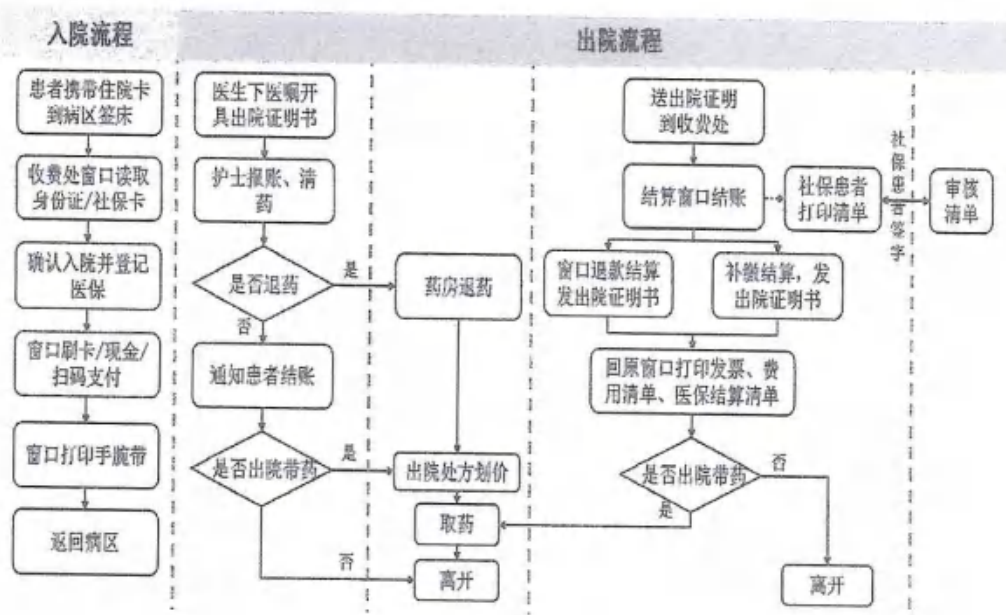


图1 优化前入出院流程图

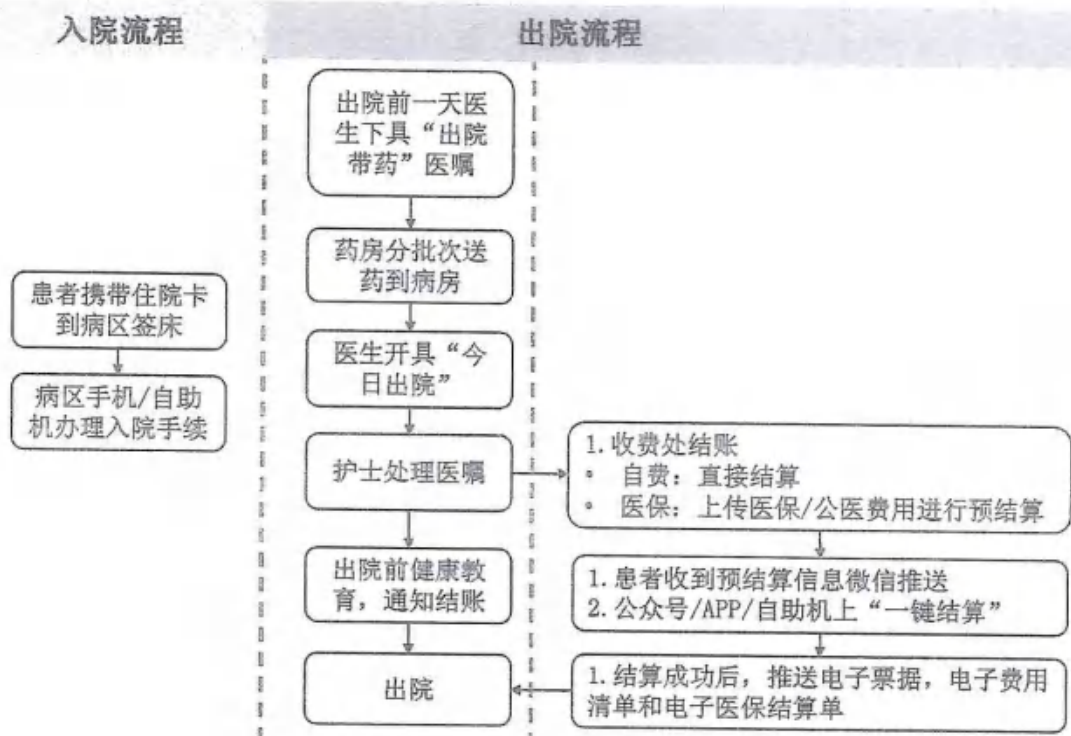


图2 优化后入出院流程图

(三)构建有序就医新格局,有效节约人力成本。各窗口排队

人数明显下降,自助办理人数增加,实现了医疗资源的有序分配。窗口咨询工作量大幅下降,住院收费结算人员减少3名,有效节约医院人力成本。相比于传统床旁结算模式,病区无需增加人力成本,服务优化升级。

(四)打通系统间信息壁垒,为行业内提供可借鉴经验。医院已打通医保结算数据端口,实现医保结算单电子化,为省内唯一打通全种类医保结算单的医疗机构,为患者就医带来极大便利。