

本期关注

# “四个一”精准发力 推动医疗服务向家庭延伸

□曹智芳

核心提示

开展家庭病床服务,是立足基层所盼、民生所需、群众所忧的民生工程,是推进医养结合、优化老年健康的重要举措,是积极应对人口老龄化,推动医疗服务向社区和家庭延伸,提高群众获得感和满意度的重要途径。洛阳市洛龙区卫生健康委积极落实惠民政策,聚焦“家有医靠”“家有所医”的目标,以“四高”促“四力”,“四个一”精准发力,推动医疗服务向家庭延伸,打通医院与家庭的“最后一堵墙”,畅通医务人员和患者的“最后一米”。

自2023年以来,洛阳市洛龙区卫生健康委积极落实惠民政策,为辖区困难老年人开展家庭病床服务,着力解决部分年老体弱、长期卧床、行动不便患者的就医问题,极大地减轻了群众的经济负担和心理压力,实实在在地提高了群众在卫生健康服务领域的幸福感和获得感。

“一把手”高位谋划  
在深化开局起步上凝聚合力

2023年8月30日,河南省家庭病床服务改革试点项目现场推进会在洛阳召开。会后,洛阳市卫生健康委将洛龙区确定为家庭病床服务工作试点。洛龙区卫生健康委高度重视,迅速行动,认真学习《关于开展家庭病床服务试点工作的通知》精神,召开了动员会,成立工作专班(委党组书记、主任为主要负责人,分管副主任为具体负责人,相关业务股室、各乡镇卫生院、各社区卫生服务中心负责人作为成员)。洛龙区卫生健康委联合洛龙区发改委、医保局多次召开专题工作会议,谋划洛龙区家庭病床服务工作。2023年9月,洛龙区卫生健康委联合相关部门,确定医疗卫生设施和医疗人才队伍较完善的李楼镇卫生院、龙门镇卫生院、学府街道社区卫生服务中心为区级试点单位,全面启动家庭病床服务试点工作。同时,洛龙区卫生健康委要求,各医疗卫生机构要积极开展摸底调查工作,全面摸底辖区老年人、(半)失能群体、慢性病患者等特殊群体的人数和建床意愿,开展政策解读业务宣传,提高群众的

知晓率,并加强对试点单位的政策培训和业务培训,组建医疗卫生服务团队,配齐医疗卫生设备、药品等物资,扎实做好前期的准备工作,为后续开展各项工作奠定基础。

通过一段时间的试点工作先行,洛龙区卫生健康委探索出了适合洛龙区的家庭病床管理制度、服务模式、服务规范,以及运行机制,形成可复制的有益经验。“以点带面”,逐步推广,努力实现家庭病床服务在洛龙区全覆盖。

“一体化”高点部署  
在强化机制模式上精准蓄力

在深入贯彻《河南省关于全面开展家庭病床服务工作的通知》《洛阳市家庭病床服务实施方案》《洛阳市便民就医优流程七项举措》精神的同时,洛龙区卫生健康委结合实际,制定了《洛龙区家庭病床服务质量控制方案》,抽调河南科技大学第二附属医院和洛阳伊洛医院的专家,以及全区医疗卫生领域相关专家成立洛龙区家庭病床服务质量控制小组,制定《家庭病床服务实施细则》《家庭病床服务质量控制工作方案》和家庭病床管理、护理和医疗废物管理,适用于家庭病床服务的急救技术、转诊流程等各项规章制度,以及技术操作规程。洛龙区卫生健康委定期召开工作推进会,与医疗卫生机构负责人、医疗卫生领域专家、科室业务骨干进行面对面交流,“问题当面聊、办法当面议”,研究和部署相关工作,破解困难。乡镇卫生院、社区卫生服务中心负责提供建床服务,洛龙区家庭病床服务质量控制

中心负责开展业务指导,洛龙区卫生健康委、医保局按职责分工,对开展家庭病床服务的医疗卫生机构进行监督和管理。

洛龙区卫生健康委要求,开展家庭病床服务的医疗卫生机构要组建“一医、一护、一公卫、一村医”的家庭病床服务团队。各医疗卫生机构要做好家庭病床个性化、精准化的健康服务,家庭病床工作的每个环节都必须严格按照服务规范执行。各医疗卫生机构要制定细致的培训计划,采取集中学习和自学相结合、“请进来”和“走出去”相结合等多种培训方式,加大业务培训力度,要求“人人过关、事事达标”,确保家庭病床服务工作在洛龙区全面落地、落实、落细,不断提高建床患者的获得感和满意度。

“一竿子”高标推进  
在细化家庭病床上持续用力

在此前试点工作的基础上,洛龙区卫生健康委对全区符合政策和具备条件的医疗卫生机构全面推行家庭病床服务,全区各医疗卫生机构积极筹备申报工作。截至目前,洛龙区已通过家庭病床服务资质审批的医疗卫生机构共12家,已开展家庭病床服务纳入其中,在3天内,为新建床的患者完成巡诊。在患者出现病情变化或诊疗方案改变时,丰李镇卫生院会进行巡诊,并针对建床患者的具体病情、身体状况、生活习惯等因素,为其制定个性化的诊疗方案和护理建议,从而提高患者的治疗效果。截至目前,丰李镇卫生院已累计建床9人次,上门巡诊64人

元,患者自费总金额2950元,建床统筹报销金额为10636.14元,医疗救助报销费用为183.18元。医保报销平均比例90%,有效缓解了患者住院难、看病贵等问题。

“一站式”高效落实  
在优化医疗服务上靶向发力

在全面推进家庭病床服务工作中,洛龙区各医疗卫生机构结合自身专业特色、地理位置等优势,多措并举、多力齐发,在优化、细化、实化家庭病床服务上下功夫。其中,龙门镇卫生院借助中医馆业务能力突出的优势,将中医药服务融入家庭病床服务中,在每个家庭病床服务团队中都配备1名中医师,打造具有中医药特色的家庭病床服务,对每位患者进行体质辨识,根据患者的病情需要,科学、合理地加入中药方剂、针灸、推拿等中医药特色疗法,把中医治未病理念贯穿始终。丰李镇卫生院依据城乡接合部的特殊地理位置和丘陵地貌,针对山区交通不便、村民居住地分散、乡村家庭病床患者距离乡镇卫生院较远的现状,制定了山区巡诊制度,巧妙地将家庭医生签约服务和家庭病床服务纳入其中,在3天内,为新建床的患者完成巡诊。在患者出现病情变化或诊疗方案改变时,丰李镇卫生院会进行巡诊,并针对建床患者的具体病情、身体状况、生活习惯等因素,为其制定个性化的诊疗方案和护理建议,从而提高患者的治疗效果。截至目前,丰李镇卫生院已累计建床9人次,上门巡诊64人

次,行程160公里,患者病情稳定或好转后撤床4人次。古城乡卫生院家庭病床项目只在建床时收取90元的建床费,每次上门服务收取50元/人次的巡诊费,剩余所有费用都和住院一样,医保统一报销,医保报销比例达90%,切实减轻了患者的经济负担和人力负担。截至目前,古城乡卫生院已完成建床患者15人次,建床在院8人次,撤床出院7人次;同时,古城乡卫生院依托与洛阳市中心医院、洛阳伊洛医院建立的医联体合作关系,对患者进行远程影像诊断和会诊服务,并建立了双向转诊“绿色通道”。自试点工作以来,古城乡卫生院共上转建床患者2人次、下转1人次。

下一步,洛龙区卫生健康委将积极落实国家公共卫生服务的政策方针,以群众需求为导向,以破解民生难题为抓手,紧紧围绕群众看病难问题持续用力,加大统筹协调力度,调动各方资源,多环节、多部门联动,积极探索满足不同人群健康需求的具体途径和方法,不断扩大家庭病床服务的覆盖面,为群众提供高效、便捷、优质的个性化、多层次的居家医疗卫生服务,引导洛龙区医疗卫生机构切实做到“未病能防、有病能诊、小病能治、大病能转、慢病能管”,以优质、高效的医疗体验和温暖、贴心的医疗卫生服务,做好生命全周期的健康管理,切实践行好群众的“健康守门人”。

(作者为河南省洛阳市洛龙区卫生健康委党组书记、主任)

河南省中西医结合医院自成功争创河南省“豫文明 豫健康”门诊“一站式”导医优质服务品牌“萌小护”以来,已有一年的时间。其间,河南省中西医结合医院遵循“服务暖人心 品牌树形象”的发展思路,坚持以患者为中心,以提升医疗服务质量和为目标,把“心系健康 情融服务”的口号融入行动中,倾情为患者提供优质的导医服务,着力打造特色医疗服务品牌“萌小护”,展现了该院医务人员昂扬向上的精神风貌,获得各界的广泛赞誉,该院的品牌知名度日益提高。

随着医改的不断深入,以及患者对医疗服务要求的不断提高,导医服务作为医疗服务的重要组成部分,其服务质量直接影响患者的就医体验和医疗卫生机构的整体形象。

2021年11月,恰逢河南省卫生健康委下发《关于在全省卫生健康行业开展“豫文明 豫健康”优质服务品牌推选的通知》,河南省中西医结合医院门诊办在院党委领导下,积极开展活动,探索创建“一站式”导医优质服务品牌“萌小护”,进一步提升导医服务质量,满足患者的需求,并提升患者的就医体验。

2023年7月10日,河南省首届“豫文明 豫健康”优质服务品牌评选结果揭晓,河南省中西医结合医院门诊“一站式”导医优质服务品牌“萌小护”获评“豫文明 豫健康”优质服务品牌。

持续推进导医服务的  
优化与创新

团队建设方面 河南省中西医结合医院要加强“萌小护”导医团队成员的专业知识培训和技能培训,提高团队成员的业务能力和综合素质。河南省中西医结合医院定期开展文明礼仪和沟通技巧培训活动,增强导医人员的服务意识和沟通能力。河南省中西医结合医院建立绩效考核和激励机制,鼓励导医人员积极参与品牌建设,如评选月度“萌小护”导医之星,并通过微信群推送。

服务流程优化方面 河南省中西医结合医院制定详细的服务准则,确保“萌小护”团队成员能够准确、迅速地引导患者就医。河南省中西医结合医院优化“萌小护”导医岗位的设置,合理设置岗位的数量,明确团队成员的职责范围,并建立协作机制。河南省中西医结合医院提升“萌小护”导医服务的质量,加强团队成员的服务主动性,关注患者的心理需求,并建立患者评价体系。河南省中西医结合医院设置“一站式”综合服务中心和各楼层导医咨询台,为患者提供咨询、预约、挂号等“一站式”服务。河南省中西医结合医院完善电子导医系统,具有在线查询、预约、支付等功能,方便患者随时随地获取信息。

创新服务模式方面 河南省中西医结合医院推出个性化服务,针对特殊患者的需求和特点,提供定制化的“萌小护”导医服务,如开展中医药特色理疗体验服务,弘扬中医药文化。河南省中西医结合医院定期组织开展健康教育活动,提高患者对常见病的预防意识。河南省中西医结合医院定期开展“惠老服务”,为70岁以上的老年人提供优先就医的服务。河南省中西医结合医院推出养生茶饮服务,根据不同季节,为患者免费提供养生保健茶饮。

品牌宣传与推广方面 河南省中西医结合医院设计了“萌小护”形象标志,设置了“萌小护”电话彩铃,推出了“萌小护”队旗、队服等,使“萌小护”元素渗透到门诊工作的各个方面,为打造群众认可的优质服务品牌,树立良好的社会形象打下坚实基础。河南省中西医结合医院利用医院官网、微信公众号、微信群等渠道,发布“萌小护”导医服务信息和案例故事共58次。河南省中西医结合医院开展社区义诊、健康讲座、志愿服务等活动共35次。

患者满意度与服务效率  
实现“双提升”

患者满意度提升 河南省中西医结合医院通过一年的努力,患者对该院医疗服务的满意度显著提升。患者普遍反映“萌小护”导医的服务态度好、质量高,就医流程便捷。

2022年国家公立医院绩效考核结果显示,患者对河南省中西医结合医院导医服务的满意度达到94%。

服务效率提升 河南省中西医结合医院通过优化服务流程、加强团队协作等措施,成功提升了该院导医服务的效率。患者的就医时间明显缩短,患者的就医体验得到改善。

品牌影响力扩大 河南省中西医结合医院经过一年的推广和宣传,该院导医优质服务品牌“萌小护”得到患者的认可。越来越多的患者选择到河南省中西医结合医院就诊,医院的知名度和美誉度得到进一步提升。

2023年10月,河南省中西医结合医院“萌小护”获河南省医院文化特色亮点案例二等奖;2024年1月,以河南省中西医结合医院吴春亚为课题负责人的《基于仲景养生理念门诊“萌小护”优质服务品牌文化研究》获批河南省中医药文化与管理研究项目。

下一步,河南省中西医结合医院将继续深化“萌小护”导医服务内涵,加强“萌小护”导医团队成员的培训和教育。同时,河南省中西医结合医院要加强医疗服务管理,确保医疗服务稳定的稳定性与可持续性,为患者提供优质的服务。

(作者供职于河南省中西医结合医院)

## 征 稿

本版主要栏目有《本期关注》《经验探索》《一家之言》《他山之石》等,内容涵盖业务、行政、后勤、经营、医疗安全、医院文化、人事制度、医患关系等。

稿件要求:论点明确、论据充分、条理清晰、语句通顺,具有一定的科学性和实践指导性,热忱欢迎您投稿!

联系人:张驰

电话:15136268496

投稿邮箱:1979983668@qq.com

品牌树形象 服务暖人心