

效率医疗 引领医院 高质量发展 新趋势

三年平均住院日少1.76天
相当于增加床位547张



宁波市妇女儿童医院南部院区。

近年来,宁波市妇女儿童医院在医院党委的领导下,筑牢为民服务的理念,坚持为民解忧的服务情怀,把解决妇女儿童看病难、全力保障甬城妇幼健康作为最高目标,全院医护人员凝心聚力,坚持生命至上的理念,努力为市民提供更加优质、高效、贴心的医疗服务。

特别是最近这3年,医院抓住三级甲等妇幼保健院的复评契机,全院上下通过完善制度约束、流程执行和风险防范的现代化管理理念,通过绩效改革,重塑医院价值文化,激发医院新动能,激励临床各科实现高精尖技术的突破,提升疑难复杂病例的救治能力。

3年来,全院上下形成了以效率换效益、以服务赢满意的氛围。患者平均住院日从2019年的6.53天,降到2022年的4.77天,减少了1.76天。这相当于“凭空”增加了547张床位。如今,市妇儿医院需要预约等床,甚至一床难求的情况一去不复返了,在全国三级公立医院绩效考核(妇产医院系列)中争先进位,从2019年的第18名,跃升至2021年的第8名。

宁波市妇女儿童医院党委书记徐海东表示:为破局老百姓看病难、看病贵的现状,只有牢牢把握住高质量发展的战略机遇,以“刮骨疗毒”的勇气,直面问题,敢于破题。全院上下通过转变服务理念、提升医疗质量、建设创新机制、加强内涵管理、树立精品意识、倡导人文关怀等多维度管理,实现服务效率和医疗质量的同步提升,从而引领医院高质量发展,为医院建设注入新的活力,为人民群众提供高质量的医疗服务。

1 绩效赋能 打造高效率医护团队

医院的绩效改革,是合理化体现医务工作者、科室和医院价值的必要手段。通过绩效改革,能够形成全院追求医疗服务效率、效果和效益的文化氛围,是医院真正实现高质量发展,提质增效的内动力所在。

2019年底开始,宁波市妇儿医院以片区为单位,从妇产科到

儿科,从临床科室到医技科室,再到行政科室,逐步推行以工作量为基础,以质量为核心,成本管控和综合目标考核一体化的内部绩效考核评价体系。

考评体系参考评价工作量价值,体现技术风险和岗位特点,将运行效率和运行质量指标层层分解纳入考核。这样一来,不

仅优化了收支结构,增强了对医疗费用和运营成本的管控力度,更激励了临床各科实现高精尖技术的突破,提升疑难复杂病例的救治能力,同时保证了科室的医疗安全和医疗质量的落实,改善了服务要素和服务环节,医院的服务效率全方位提高,服务质量大大提升。

2 挖潜增效 扩增医疗服务能力

近年来,医院外科和妇产科不断发展,手术业务量随之也不断攀升,为加快手术的周转,缩短手术患者和手术医生的等待时间,医院对手术室进行改造,在以前22个手术间的基础上,新增设11个手术间,腹腔镜设备也从15套增加到35套,尤其是3D腹腔镜设备,目前增加到2套。

随着这些硬件设备的到位,手术室中手术间数量和手术设备不足的短板得以弥补,医疗服务能力得到极大提升。在此基础上,医院着眼于内部挖潜,通过妇

科微创+日间手术的深度结合,凭借精湛的腹腔镜手术技能和过硬的医疗管理综合实力,快速推进日间手术的发展。

不仅如此,该院通过信息化平台,开通了日间手术预约功能,并提前在云上妇幼平台进行手术医生和麻醉医生的线上评估,患者提前做好相关检查,到医院即可手术,大大提高了就医效率。目前,该院的日间手术范围逐渐扩大,除腹腔镜和复孕的所有三、四级术式外,腹腔镜下多发肌瘤挖出、超过8厘米的大肌瘤挖出、

卵巢囊肿剔除、宫颈锥切、外阴阴道病灶切除等,也已经在日间病房开展。

如今,该院的年日间手术量从2020年的4596台,翻倍增长到9200台,日间手术占比达到23.19%,在全省妇幼保健院排名第一。日间手术的病种也由41种扩展到53种。而且各项医疗质量指标控制良好,超过24小时、不到48小时的延长出院率占比不到1%,显著提升了诊疗资源配置和运行管理效率,患者体验感好,满意度高。

3 智慧医院 患者就医更便捷

这些年来,市妇儿医院不断探索“互联网+”新模式,依托人工智能、5G、物联网、大数据等信息化手段,医院的智能化程度越来越高,从诊前、诊中、诊后到创新服务这四个维度,都实现了线上线下一体化智慧服务。

医院提供包括挂号、诊疗、检查检验、日间手术、产科住院、四维超声等在内的全方位预约服务,患者可根据自身需求随时预约。

医院还推出了远程排队叫号和候诊人数查询等功能,患者远程实时查看叫号顺序和排队人数,合理安排检查顺序,减少排队时间,再通过智能导诊系统进行二次分诊,实现了一医一诊一患,有效降低了患者等候时间。目前,门诊平均等待时间已下降到16分钟左右。

医院还通过信息系统改造,不断优化出入院流程,依托一站

式自助服务设备,方便患者自助完成报告打印、住院清单查询、住院费用结算、电子发票打印,解决了患者反复跑、结算烦等就诊问题。截至目前,医院的“云问诊”平台在线咨询已达到50360人次,真正做到让患者少跑路、让数据多跑路,成功破解了互联网医院建设的最后一公里,实现了病历寄送、中药送到家、检验检查共享等创新功能,患者就医更加便捷。

4 信息助力 提升“最多跑一次”内涵

借助智慧医院建设的契机,该院充分发挥信息系统在医疗服务中的作用,一站式住院服务中心应运而生。

该中心坚持“优化流程、便民就医、减少等待、最优体验”的功能定位,在传统的预约住院、入院办理、医技检查集中预约等多项基础功能外,再造入院流程,以信息化统筹全院床位,实现了“全院一张床”,也因此盘活了床位资源。通过提升床位使用效率,将住院服务向入院前和出院后进行双向延伸,为患者提供全过程、集约化、一站式的延续服务。

近几年来,办理预住院的患者不断攀升,从2020年的4676人次增加至2022年的8186人次,极大地缩短了患者的术前等待时间。

借助信息化手段,该院很多科室都根据自身特点,推出各具特色的便捷服务,大大提升了“最多跑一次”的内涵和质量。

超声科以当天检查、当天完成为目标,借助信息化手段对病人采取分时段预约,增开中午及夜间门诊,延长开诊时间,满足了患者当日的超声检查需求。2022年,超声科日均检查高达1500人次,较2018年增长约40%。

不仅如此,超声科还在乳腺专科门诊区开设乳腺超声诊室,在产前特需门诊区开设产科超声诊室,并借助网上云医院和云上妇幼平台,推出产前四维超声线上预约服务。

检验科为解决术前检查项目频次不够、制约手术不能如期开展的痛点,增加了术前8项检测的批次,大大缩短了患者术前等待的时间。

随着临床需求不断增大,影像科的工作量也与日俱增,受检人群、空间和设备等因素的制约,部分影像检查等待时间久的问题已经显现。影像科通过剖析原因,精准对策,深度发掘潜力,对镇静儿童影像检查进行优化,并推出线上线下分时段预约等多项措施,提升检查效能,有效减少了患者的等待时间。如今,机房排队等候的现象明显改善:CT检查无需预约,磁共振基本上能在24小时内完成检查;急诊报告半小时内完成,普通门诊和住院患者的所有CT及MRI报告均在两个小时可拿到;全市首家儿童镇静中心的投入使用,大大减少患儿检查影响因素,提高检查效率。



全市首家儿童镇静中心投入使用,提高了检查效率。

5 技术创新 致力妇幼更快康复

近年来,加速康复外科的理念在临床外科领域得到广泛应用,市妇儿医院不仅在外科、妇科临床大力推广快速康复,还把这一理念延伸到产科领域,率先在宁波地区开展剖宫产后快速康复管理。通过加强术前宣教,提升手术质量,规范围术期管理,优化围术期护理等体系化管理模式,有效促进了剖宫产术后快速修复,即使第三次剖宫产也能在6小时内下床活动,剖宫产3天就能出院。随着剖宫产快速康复管理的全面实施,产科的平均住院日进一步缩短,剖宫产后的并发症也减少了,还降低了医疗费用。

为满足公众对医疗质量精细化的更高要求,近年来,市妇儿医院从常见的小儿肺炎、剖宫产等单病种入手,通过优化临床路径,利用单病种管理上报系统和DRGS管理系统等技术,对诊疗过程中的质量环节进行标准化控制,及时纠正偏差、规范医疗行

为,建立起了同质化、规范化、优质的管理模式,有效提高了这些病种的诊疗效率,大大节约了诊疗费用。据介绍,小儿肺炎平均住院日从2020年的7.77天,下降至2022年的6.22天;剖宫产平均住院日从2020年7.64天下降至2022年的6.17天。住院均次费用,尤其是耗材占比也逐年下降。NICU和PICU的住院超过30天的人次数也以20%的数量下降。

另外,随着祖国传统医学的优势日益明显,市妇儿医院又融合了中西医并举的护理理念,将祖国传统医学应用到新生儿、婴幼儿、儿童、孕产妇妊娠分娩、产后康复、妇科术前术后康复期等全生命周期。以中西医结合病房为重点,建立新标准、规范新流程、构建新模式,开展传统中医适宜技术项目20项,有效促进了妇、产、儿以及临床患者的快速康复,赢得患者的高度评价。



新生儿家庭化病区让早产儿得到家庭化照护。



妇科专家在3D腹腔镜下进行恶性肿瘤手术。



儿童友好病区建设,打造童趣病房,创造友好的儿童就医环境。

6 品牌创建 优质服务再上台阶

2021年,医院以“安儿妈妈工作室”为品牌,创新性地推出一站式产科医疗服务。孕产妇在一体化门诊区域,不仅可完成查体、抽血检验、B超、胎心监护等全部产检内容,还可享受免费的专属个性化分娩计划咨询、名医孕产课堂免费参加等,有效解决了孕妇产检的排队难题,也避免了她们的跑楼风险。

2022年,医院又立足患者的需求,引进以家庭为中心的全新护理模式,开出宁波市首批新生儿家庭化病房,让父母在医护人员指导下帮助下,共同参与早产儿护理,让早产儿得到家庭照护,为宝宝和宝妈提供更安全、便捷和人性化的服务,实现了新生儿治疗与出院后回归家庭的无缝衔

接。1年多的运作实践,新生儿家庭化病房的社会反响已远远超出预期。

同时,医院着力推进儿童友好病区的建设,营造“一米世界”儿童视角,打造童趣病房,创造友好的儿童就医环境,让入院儿童有一种走进了游乐园的感觉,从而产生更多的亲近感,减轻了患儿对医院的恐惧心理。

医院还进行了儿童ChildLife项目,以及水果阿姨、3H照护法等护理品牌的建设,推进母乳库及母乳喂养项目的实施,拓展早产儿发展性照护及家庭参与式照护。提升了新生儿和早产儿的母乳喂养率,为儿童早日康复提供保障,也促进了儿童早日康复的目标。

记者 程鑫 通讯员 马蝶翼