

上海市胸科医院建院 60 周年



自助入院系统。

通过服务流程的再造，患者得到全程导医服务，出入院相关的各项手续提前预约并一站式完成，实现出入院服务的无缝衔接，使患者及家属免于往返奔波，大幅缩短办理出入院手续的时间。目前，胸科医院住院患者取号后平均等候时间约2分钟，平均入院办理手续时间已缩短至7-8分钟，大大提升了住院服务的品质。

在大幅度提升出入院办理时间之外，一站式服务另一项重要内容就是建立“术前检查绿色通道”，手术患者等待时间大大缩减。

患者到大医院手术，最怕的就是排队等候手术的时间太长。影响术前往院时间的众多因素当中，等待检查、等待手术所占的权重占90%。过去，有一些医生自发地让患者在门诊完成部分术前检查，期望通过缩短术前往院天数进而缩短平均住院日。但这些自发性的做法牵涉到管理、医保等问题，必须加以规范。

基于这个情况，胸科医院出入院服务中心开通了术前常规检查的服务功能，医生通知患者住院的同时下达“院前医嘱”，住院患者按照临床医师的预录入医嘱，直接至出入院服务中心办理好入院缴费手续后，按照院前医嘱内容完成护理体检、生命体征测量与录入、采血、心电图、检查预约等各类项目。为

配合中心工作，加快术前检查速度，胸科医院医技辅诊科室每天预留一定的检查名额给开具了“院前医嘱”的住院患者，这样，术前病人无需预约，通过预留的“绿色通道”就可直接前往检查，免除了检查预约操作，缩短了患者的检查等候时间和报告获取时间。

医院规定院前医嘱病人在72小时内完成所有术前检查并出具报告，为手术准备提供临床数据的支撑，规范流程，努力实现“3个3”目标——3天内检查完毕、3天内收治入院、收入院3天内完成手术或开始治疗。同时，开展

院前医嘱服务让患者在院外待床期间“有事可做”：规范化的院前检查流程和知情同意让患者明晰和理解院前检查和收治入院后的医疗步骤，有效缓解“术前焦虑”。

开展“院前医嘱”以来，胸科医院平均术前等待天数、平均住院天数均有较大幅度的下降。以重点病种之一的肺部恶性肿瘤手术为例，平均术前等待天数下降至5.4天，降幅为12%；平均住院天数下降至10.2天，降幅为24%（2016年的对应数据分别为6.2天和11.5天）。

出入院服务中心通过信息化的连通，打破了之前各个科室相互独立的局面，使得床位成为全院共同的资源，在保证医疗安全的前提下，按照相邻相近的原则，对患者的床位进行合理调配，对院前医嘱的患者进行准确的床位预估，优化病区床位统筹配置，提高床位使用率。自中心运行以来，胸科医院床位周转率提高2.06%，明显增加了医院服务体量。

中国优质医疗资源集中在大城市、大医院的现状短时间内难以改变，但患者对享受更好医疗服务的愿望却是非常迫切的。上海市胸科医院在提升医疗服务品质上所做的探索证明，从患者感受出发，通过精细化的流程改造，医院可以变得更有温度。

