

提“智”增效 江苏建设高水平医院 聚力管理“精耕细作”

江苏高水平 医院建设 系列报道③

高质量的医疗服务不仅是高水平医院建设进程中的一项重点,也是患者能够安全、满意就医的重要保障。近年来,江苏医疗健康的发展理念有了变化,过去医院发展看病床数和收治病人数,如今医院发展体现在医疗服务多维提升,共同推进高水平医院建设。创新潮起、奋楫争先,16家高水平医院在提高医院运营效能,提升互联网医院和智慧医院建设水平等方面持续发力。大数据、物联网、AI……通过智慧医院建设,优化医院结构、提升救治能力,江苏省公立医院运营管理相关核心指标总体趋势向好;通过科学化、精细化、智慧化管理,高水平医院综合绩效实现新飞跃。

现代快报/现代+记者
刘峻 张宇 梅书华



南京鼓楼医院互联网医院

抢占“智”高点,医疗服务高效便捷

智能导诊让病人“找对专家”、检查结果从“云端”查询、足不出户收到药品……从治疗到“智”疗,正在成为越来越多省内市民就诊的新常态。数智赋能促建设,服务创新谋发展,16家高水平医院正努力践行全省高水平医院建设标准,不断推进医院高质量发展,在高标准建设互联网医院方面,也迎来了一些初步成效。

近年来,南京鼓楼医院促进信息技术与医疗服务“全业务、全流程、全方位、全时段”深度融合,持续推动以患者为中心的“智慧服务”、以电子病历为核心的“智慧医疗”、以智能化管控为导向的“智慧管理”,“三位一体”的智慧医院建设加速落地,并且积极探索“互联网+”便民服务,通过信息化手段提高医疗服务效率,让人民群众能够更加便捷、高效地享受优质医疗服务。目前互联网医院总注册人数422万人,2023年线上诊疗14.6万人次,位居全省综合类医院第一。如今,南京鼓楼医院互联网医院上线53个专科、1213名医务人员,专家数量占比超50%。这样的医疗队伍不仅保证了线上诊疗服务的专业性,也为患者提供了更加便捷和高效的在线医疗服务。

为了持续提升服务质量和和管理水平,南京鼓楼医院互联网医院正着力构建一个全面的服务质量管理体系,确保服务流程的每个环节都能达到高标准。如提供病案寄送、药品配送等服务,让患者足不出户即可获取,减少患者的时间成本和交通成本;上线远程会诊移动端及web端,便于会诊医生选择合适方式进行接入,不受设备和办公环境的限制,从而更加高效地进行远程诊断,提高诊疗效率和可及性;通过打造新媒体矩阵,持续传播健康知识,开展健康科普直播,在线问答、评论互动等功能让患者能够即时与医护人员进行沟通,缩短了医患之间的距离;打通线上医保支付功能,实现移动端预约挂号、门诊缴费、线上复诊等大多数的支付场景全覆盖;确保患者除了在线进行各项疾病诊疗外,还可以通过互联网医院在线查询在本院完成的CT、磁共振、超声等检查报告,以及各类血液、粪尿等检验报告,患者来院前即可通过线上复诊预约合适的时间及检查项目。

随着新技术的快速兴起,南京鼓楼医院的互联网医院也在积极探索医疗+互联网+AI的创新模式。对于普通患者来说,身体不舒服却又不知道该挂哪个科,难免会挂错号多跑路。前不久,来南京鼓楼医院就医的唐女士,体验了一把

互联网医院的便捷,“直接在手机上操作,通过和人工智能对话确定挂号科室,快速找对科室、找准医生”。打开南京鼓楼医院互联网医院智能导诊对话框,输入“肚子痛”,便出现一个模拟的腹部画面,点击具体疼痛的部位,随之出现推荐科室和相应的症状介绍,再次点击即可进入挂号界面。南京鼓楼医院党委副书记、医学影像中心主任张冰表示,今年4月,互联网医院结合科大讯飞人工智能能力开通了线上智能导诊、病史采集功能,实现智能分诊、AI辅助自查、精准导医等功能。通过人工智能,可以帮助患者找对科室、找准医生,完成导诊到挂号的闭环,降低挂错号的概率,并同时自动录入病史、智能整理,降低医务人员工作强度,促进医疗资源有效利用和均衡发展。“我们与相关企业合作,正加速研发可穿戴设备,应用于患者的血糖、血压检测项目中,也尝试将可穿戴设备应用到患者的家中,让诊疗检查持续的健康数据能够成为医疗的重要参考资料。同时从关爱患者的角度出发,我们正加速开发智能客服,着力探索人工智能的多轮交互、语音交互以及随访功能,给患者更贴心、便捷的服务。”南京鼓楼医院互联网医院与远程会诊中心主任、泌尿外科主任医师屈峰介绍。

科技领跑,智慧医疗。在互联网时代,高水平医院聚焦打破传统的思维定式,提供全新的就医服务。在南通大学附属医院东院区,神经外科病区正作为“智慧病房”的试点病房,为患者提供更高科技的医疗服务。病区内的护士站和病房门口设有互联互通的触屏式智能看板,病床旁建有智能床旁交互系统。“智慧病房”的建立,帮助医护人员实现床旁阅片、病历查询等功能,患者则可以享受智慧输液、病区结算、健康宣教、床旁交互可视等服务。病区还为每一张病床配备了智能输液监测告警,实时监测输液的滴速,对异常滴速予以告警,从而精准地进行控制调节。除此之外,病区独立设有“智能屋”,拿取医用材料无需使用扫码枪,人脸识别便可自动梳理存货、进行补货。“东院区智慧病房的应用将极大提高医疗护理的工作效率,推动患者治疗流程智能化、高效化。”南通大学附属医院东院区神经外科病区副主任护师张佳佳介绍。



南通大学附属医院东院区的“智慧病房”

掌握“精”要诀,医院管理精细卓越

提高医院运营管理精细化水平是推动公立医院高质量发展的必经之路。16家建设医院秉持以人民健康为中心的理念,结合医院实际情况,进一步明确运营管理的目标定位并选择合适的管理策略,有效提升资源投入产出效率,推动医院战略目标的实现。

江苏省人民医院聚力提升医院运营效能,以医院绩效改革为重点抓手,构建激励机制,开发绩效管理系统,遴选41名高素质行政管理人员,派驻到临床一线开展专职运营管理工作,持续深化绩效改革。2023年以来,运营指标持续向好,2024年一季度,医疗盈余率为0.87%,同比2023年一季度增长3.42%;门诊患者次均费用为558.77元,同比增长1.73%;住院患者次均费用为23930.76元,同比下降9.79%;医疗服务收入占医院医疗收入的比例21.98%,同比增加2.26%。与此同时,江苏省人民医院有序推进电子病历7级、智慧服务4级、智慧管理3级等医院智慧升级任务,提交各项评审的文审材料。完成门诊过期线上申请退号、门诊号延长到28天预约、一日挂号三日有效系统等智慧改造工作。

三级公立医院绩效考核既是公立医院改革发展的“指挥棒”,

也是检验公立医院综合能力和水平的“金标准”。2022年最新国家三级公立医院绩效考核结果显示,南京鼓楼医院以总分975.3分的成绩位列全国第7位,荣获A++最高评级,整体实力稳居“国家队”第一方阵。南京鼓楼医院能在“国考”中取得亮眼成绩,与医院重视数据质量有关。南京鼓楼医院党委委员、副院长余进表示,2020年医院实现了全面预算管理并部署了全面预算管理系统,重视成本管控,推动业财融合,试点临床专科运营助理制度,开展季度经济运行情况分析,持续优化服务结构和收入结构。如今信息化建设已经做到在每个信息系统之间实现数据相互交互并实现对每个预算的精准追踪。同时,医院于2021年成立了运营部,人员主要来自财务、审计、医保以及绩效等部门,主要职责是挖掘、分析,进行更深层次的研究数据,寻找运营中的问题点,以便帮助临床推进工作。“对于医院的预算管理,医院还成立了领导小组,加强了组织保障。通过预算工作引领和推动业务工作,并用业务工作来检验预算工作成效,实现预算工作与业务工作同向聚合、深度融合。”余进介绍。

聚焦“效”能关,医院运营提质增效

高质量发展是新时代公立医院改革发展的使命和任务,良好的医院运营管理能够有效促进医院的健康可持续发展。如何加强运营管理建设,提升资源配置效率,16家高水平医院交出了答卷。以智慧医院建设为抓手,推进医院管理规范化、精细化、科学化、信息化,各建设医院运营关键指标呈现“两升两降”良好态势。

未来,16家高水平医院将持续推进落实三级医院绩效考核和“改善就医感受提升患者体验”举措,在服务便捷、沟通能力、医疗质效、服务环境、信息化管理水平等方面不断提升,促进医院提质增效、蝶变跃升,从而获得广大群众的认可和满意,更好地满足群众多层次、多样化的医疗需求。