

一切以病人为中心

广东公布19个改善就医感受提升患者体验典型案例

羊城晚报记者 张华 通讯员 粤卫信

“在大德路院区一天最多有450位病人要做CT检查，所有院区约1600位病人都能在当天拿到检查结果。”9月11日，广东省中医院影像医学部大科副主任刘玉品向记者介绍，从今年6月份开始，CT、MRI（磁共振成像）患者即来即做，实现检查“零预约”。在报告流程方面，除特殊情况外，24小时内可以拿到报告。

今年8月以来，广东省卫生健康委、省中医药局联合印发《广东省改善就医感受提升患者体验主题活动方案（2023—2025年）》，聚焦提升患者诊前体验、门诊体验、急诊急救体验、住院体验和诊后体验等。近日，广东省卫生健康委在全省遴选出《深圳市儿童医院医疗游戏嵌入医疗程序改善儿童就医体验》《高州市人民医院“331”赋能日间手术提升就医获得感》等19个典型案例，向全省医疗机构进行宣传推广。

广东省卫生健康委表示，力争用3年的时间，将“以病人为中心”贯穿于医疗服务各环节，整体提升医疗服务的舒适化、智慧化、数字化水平，推动形成流程更科学、模式更连续、服务更高效、环境更舒适、态度更体贴的中国式现代化医疗服务模式。

保证CT/MRI 检查当天出结果

每天的门诊服务患者量达到2.5万以上，作为全国门诊服务患者人数最多的中医医院，广东省中医院如何减少患者在院停留时间？“医院党委带着各个部门把门诊的流程梳理了一遍，从患者报到至离开医院，一共需要多长时间？哪个环节可以优化？”广东省中医院医务处处长陈全福说。

以磁共振检查为例，2019年时预约最长需要17.5天。刘玉品介绍：“经过调研和改善细节，广东省中医院启动‘CT/MRI影像检查零预约’制度。只要医生开具了检查单，除需要特殊准备的患者，当天就一定会做完检查。除特殊情况外，24小时内可以拿到报告。”

对于患者来说，这样细致的服务也让人满意。71岁的黄女士曾因肩部外伤在广东省中医院住过院，此次儿媳妇徐女士陪同她到医院就诊。“让我感受最深刻的是，近年来预约检查时间越来越短，出结果的速度也很快。今天早上医生开了膝关节磁共振申请单，我本以为预约了之后需回家等，没想到中午就可以安排做检查，手机上就可以查看结果。”徐女士说，“真是越来越先进了，我们再也不用跑来跑去折腾了。”

平均减少100 分钟在院停留时间

针对医院看病排队时间长，检查时间长，交钱时间长，而看病时间短的“三长一短”问题，深圳市宝安区妇幼保健院全面上线网上预约系统，开放号源，开通微信、APP等多种预约渠道以方便患者预约，尽可能增加出诊医生，从而最大限度地满足患者需求。



深圳市儿童医院根据儿童的治疗设计了各种医疗游戏 图/受访者提供

医疗游戏让儿 童就医不再怕

“我们随时有号可约，取消了提前预约时间的限制，这使得产科门诊实际预约率从80%稳步提升，现在稳定在98%左右，预约取号平均等候时间约25分钟。”深圳市宝安区妇幼保健院门诊部主任洪先欧说。

据了解，宝安区妇幼保健院不断创新智慧服务，引入新技术，新增远程胎监、接入自动化抽血设施，减少胎心监护、抽血检验等环节排队等候时间。“智慧妇幼系统上线后，据统计平均为每位患者减少100分钟在院停留时间。”洪先欧说。

全省医疗机构不断优化预约诊疗服务，节省患者就医时间。据广东省卫健委统计，截至目前，全省100%三级医院、90%以上二级医院开展多种形式的预约诊疗服务；三级医院门诊挂号平均预约率已达到80.37%，77.77%的三级医院预约诊疗分时段精确到30分钟内。

儿童就医往往会因为害怕吃药打针等治疗而哭闹不止。为了舒缓住院儿童的就医恐惧，深圳市儿童医院根据儿童的治疗设计了各种医疗游戏，帮助儿童舒缓情绪，激发他们积极配合治疗和战胜疾病的信心。

深圳市儿童医院社工部吴文湄向记者介绍：“经过五年的探索，深圳市儿童医院逐步发展出本土化的儿童医疗辅导模式，比如将CT检查室改造为‘怪兽星球’，技师穿着有服饰扮演太空舰队舰长，播放童趣的语音指令等营造沉浸式游戏环境，患儿逐个完成任务后领取贴纸，最终换取‘勇敢者勋章’。”

患儿从抗拒检查到欣然接受

检查，整个检查过程很顺利，也减少了低龄儿童用镇静药物的CT检查的情况。深圳市儿童医院放射科主任干芸根说：“这也是全国首个把儿童医疗辅导理念应用在医院放射检查中的项目。”

在住院部的患者，医务社工让孩子们把压舌板、针筒等医疗器材当作手工材料进行艺术创作，舒缓儿童对医疗器材的恐惧。面向大病患儿，比如白血病儿童，医务社工设计整合成医疗游戏，帮助儿童熟悉医院环境，认识疾病、认识检查流程、表达情绪，谈论生命和友谊，减轻疾病可能给儿童和家庭带来的创伤。

省卫生健康委相关负责人表示，医疗服务无止境，希望更多医院能学习借鉴这些好的做法，结合本院特点推出各项便民惠民举措，不断提升患者就医体验，让患者感受到温暖关怀，减轻患者痛苦。

先看病后结算 免排队少折腾

记者蹲点广州首批医疗版“先食后付”

羊城晚报记者 林清清 实习生 廖晞冕 通讯员 区昕



就诊过程中反复多次排队缴费，是很多人觉得“看病麻烦”的焦点问题之一。如果先看病后缴费，无论是挂号、就诊、拍片、拿药，全程都不用再去排队缴费，离院前一次性结算付清，整个就诊流程就会变得非常简单流畅，就诊者的时间消耗也大大减少。

但是，不会担心有人看完病就

“走单”（粤语：不付钱就走）吗？

近日，国家卫健委发布《基层卫生健康便民惠民服务举措》，10条具体措施中包括了简化就医流程等内容。广东各地也在陆续开展“先诊疗、后结算”的各项试点。

广州海珠区沙园社区卫生服务中心（以下简称“沙园中心”）在广州率先于2013年启动“APP预约，先看病后缴费”的便民措施，10年来多次升级，细化服务，如今不仅已成为附近居民习以为常的就诊模式，而且目前已在海珠区18家社卫中心全面推广。

这个医疗版“先食后付”的就诊体验是怎样的？就诊者有什么反馈？这一模式能否普遍推行？羊城晚报记者来到沙园中心实地探访。

“先食后付一条龙”，就诊过程方便快捷

9月14日下午3点，记者在沙园中心二楼全科医疗科主任谭美红主任医师的诊室门口，遇到了前来就诊的华姐。

64岁的华姐是位高血压伴肥胖患者。今年3月，华姐在沙园中心体检时发现，空腹血糖高达12.25mmol/L（正常值为4.4—6.1mmol/L），一时非常担心。谭美红给华姐进行了降糖药物治疗，并指导华姐自我监测血糖，慢病营养门诊为华姐开出了糖

尿病饮食、运动处方。几个月下来，在团队的定期跟踪随访下，华姐目前血糖稳定。

当天，在不到一个小时的时间里，华姐总共做了4项检查治疗：进行了血糖、尿糖、尿蛋白检查，看了慢病营养门诊，拿到最新的饮食运动处方。临近走，还拿了3个月高血压药和1个月糖尿病药物。

在完成全部诊治项目后，华姐才走到在大堂缴费，顺利结束本次就诊。

不怕“走单”！医生和患者黏性强

“不仅对门诊患者，住院患者也统一实行‘先看病后缴费’，出院时再进行费用结算。”沙园中心医务科负责人向记者介绍。

这对于拥有两个院区、103张核定床位的沙园中心来说，就不怕有人“走单”吗？

作为一线医生，谭美红表示：“不用担心。因为家庭医生与签约居民之间的黏性和信任度是很高的。此外，我们还有各个慢性病小组，随时跟进居民身

体健康状况，进行长期的健康管理。所以居民也不会为了一次两次的诊疗而刻意‘走单’。”

正在三楼中医诊室进行针灸的68岁叶女士说：“我每周都来这里针灸，他们就像我的朋友一样，既有专业知识又了解我的健康状况。怎么会有人‘走单’呢？我们居民需要的，就是这样在日常生活中能随时帮助解决小病小痛的家庭医生呀！”

促进医防结合，真正让“小病不出社区”

“这项便民措施，对居民来说，好处是就医流程简化，尽量减少排队缴费环节。”沙园中心主任王晓毅表示。据悉，这项措施对社区中心来说也有好处。首先，客观上促进了家庭医生签约，截至2023年7月，沙园中心全人群签约32582人，重点人群签约率签约5559人，重点人群签约率达85.17%；同时，不断升级的信息化工作也助力家庭医生更好地为患者进行长期延续性健康管理。

王晓毅介绍，签约率的提高，更有利于开展对签约居民及老年人的健康管理特色做

法。例如，沙园中心设立了社区慢性病管理中心，对慢性病多病共管，形成闭环的“防、治、管、康”健康管理服务模式。去年，沙园中心为慢性病患者及老年人免费进行颈动脉斑块筛查及肛门指检项目。通过这些筛查项目，能尽早发现中风危险人群以及直肠肿瘤、息肉等，实现早期干预、治疗及转诊。

“关口前移、医防结合”是实现健康老龄化的重要一环。最终“好处”还是会落到居民身上，真正让“小病不出社区”。王晓毅说。

功能不断升级，让居民在家门口看好病

目前这项便民措施，已不断升级迭代，并在海珠区顺利普及开展。

王晓毅介绍，沙园中心自2013年率先推出为签约居民提供的APP预约及先看病后缴费服务，10年来陆续增加和细化了很多功能。

2017年，这项便民服务迁移至海珠区统一的预约平台“海珠健康家园”；2018年，借助远程血压计、血糖仪，家庭医生可以远程监测老年患者的血压、血糖；2020年起逐步开放居民健康档案调阅、检验检查报告自助查询等服务；近两年又提供了线

上缴费、电子发票等功能。

广州市海珠区社区卫生发展指导中心负责人向记者介绍，目前海珠区18个社卫中心，都已通过“海珠健康家园”接入此项服务。自2017年12月启用至2023年9月15日，预约就诊的总人次超17万。近两年不断升级服务，群众接受度迅速提高。光是今年，就已经有超过3万人通过此途径预约就诊，预约人次达5万。他表示：“未来还会推出更多适老化便民设计，例如目前已实施的区域化设置，自动定位首选最近的社卫中心，让老年人不需要再手动选择。”



华姐在沙园中心拿到一份慢病营养处方 羊城晚报记者 林清清 摄

写好民生答卷 绘就幸福底色

产业需求带来服务提升 人力资源服务拥抱实体制造业

羊城晚报记者 周聪 通讯员 粤仁宣

人力资源服务业是现代服务业的重要组成部分，对促进高质量充分就业、强化现代化建设人才支撑和推动经济社会发展具有重要作用。

佛山作为全国唯一的制造业转型升级综合改革试点，是一座经济总量超万亿元的城市。2022年佛山实现地区生产总值近1.27亿元，工业规模居全国第5位。

雄厚的产业基础，需要雄厚的人力资源来匹配。当人力资源服务遇上制造业，会擦出怎样的火花？近日，记者随广东省人社厅前往佛山进行调研，探访佛山人力资源服务业的新发展、新动向。

为制造业打造人力资源蓄水池

走进佛山，“工业智能化生产”模式大显身手。在美的洗涤电器制造有限公司的顺德工厂内，大屏幕上显示着数字工厂的“全景图”，实时更新每一条流水线的生产数据；生产线上连通着5G网络，视觉自动识别摄像头记录着多道工序的动作……

这样的场景在佛山处处可见。佛山作为广东第三个GDP过万亿元城市，是名副其实的全国制造名城。佛山的制造业几乎涵盖各行各业，形成了“三五成群，十有八九”的产业格局。

制造业的发展离不开人才支撑，佛山经济的快速增长，催生了对人力资源服务的旺盛需求。对此，广东美的集团电机事业部人力资源经理杜向凡十分认同：“我们每年需要招聘3000名产业工人，如果靠我们自己是很难完成的。”

“比起企业自主招工，人力资源服务的优势是灵活机动、高效反应。”杜向凡介绍，佛山不少制造业企业的用工淡旺季较为明显，“如果企业临时接到订单，岗位出现较大空缺时，我们可以快速响应，组织各个渠道的人力资源并迅速调配到企业去，让企业方便用工、灵活用工、安全用工。”



广东美的集团电机事业部的工作人员正在作业 羊城晚报记者 周巍 摄



深度嵌入实体经济各个环节

产业的发展为人力资源服务业带来了发展的空间。在佛山，人力资源服务正朝着高质量发展迈进，深度嵌入实体经济各个环节。

佛山人力资源服务行业正从“培育期”向“上升期”发展。”上海博尔捷数字科技集团咨询与产业园事业部副总裁廖年灿，是佛山市人力资源服务产业园的运营企业负责人。他表示，随着佛山产

业的转型升级，不少企业面临难以通过原有人力资源部门支撑产业升级的问题，专业的人力资源服务机构发挥作用的空间越来越广阔。

人力资源服务业的提升也进一步推动了佛山智能制造的转型升级。目前佛山市各类型经营性人力资源服务机构数量稳步增长，实现人力资源服务业赋能佛山企业生产经营发展全覆盖，持续服务全市3万多家用工主体，形成良好可持续发展的产业集群及人力资源服务生态，涵盖人力资源外包、劳务派遣、人才培训、线上招聘、猎头、咨询管理、人才测评、创业指导、生涯规划等全链条服务产品。

“随着企业的不断发展壮大，企业对人力资源服务的需求越来越大，已涉及多个行业。”东鹏人力资源运营平台专家及交付总监刘根先介绍，目前，人力资源服务业务包括招聘、业务外包、人事代理以及人力资源咨询等方面。

“近几年，我们在外包方面的需求增长尤为明显。”在刘根先看来，将企业非核心业务外包给人力资源服务机构，有助于企业更专注于向价值链高端延伸。刘根先以东鹏的IT开发体系为例：“在IT部门，比如在桌面服务方面，会遇到需要换个鼠标、电脑坏了等情况，这些大多由外包同事来帮助解决。这样一来，我们在IT部门的人才储备方面，就能更有针对性。”