



锦州医科大学附属第一医院外景。

本版图片由李星焯、李翊鹏摄

# 锦医一院深度融合数据赋能、流程重塑和智慧医疗 全面提升医疗效能推进高质量发展

**核心提示** 将数据赋能、流程重塑和智慧医疗深度融合,让患者体验从“能看病”向“看好病”跨越。近年来,锦州医科大学附属第一医院以精细化管理为指导,在医疗技术和服

清晨的第一缕阳光照射在锦州医科大学附属第一医院的门诊大厅,电子屏幕上实时更新的数据有序跳动,医院开启忙碌又有条不紊的一天。这有着70余年发展历史的医院,近期,又用实力交出一份亮眼的成绩单:门诊满意度一路攀升,四级手术连续三年占比不断上升……这些变化的背后是医院全面提升医疗效能推进高质量发展的真实写照。

精细化管理带来的成果,不仅体现在满意度的提升上,在医疗技术和服务的多个维度同样有着突出表现——连续三年,四级手术占比不断上升,优化后的转运流程让台间衔接时间大幅缩短,在日常运营中,医院门诊服务量不断攀升,屡屡刷新单日接待峰值。支撑起这一系列成绩的,是医院高效运转的医疗服务体系,医院用“全年无休”的坚守诠释着“生命至上”的承诺。

在院长邵玉忠看来:“数据跃升不是偶然,而是每个岗位对‘精’字的极致追求。我们通过数据赋能、流程重塑和智慧医疗的深度融合,让患者体验从‘能看病’向‘看好病’跨越。”在医疗改革的浪潮里,百姓对看病就医的期待越来越高。锦州医科大学附属第一医院以精细化管理为指导,一路创新,一心只为给百姓带来更贴心、更高效、更便捷的医疗服务,在铸就区域医疗领域新标杆,成为百姓信赖、行业认可的医疗健康守护者的道路上稳健前行。

## 精准对接 让医院资源活起来

“过去,患者候诊两小时、问诊五分钟的窘境,现在通过‘潮汐式管理’彻底改变了。”院长邵玉忠指着大屏幕上实时跳动的门诊数据介绍,医院创新开展“潮汐式管理”模式,精准对接患者的就医需求。借助大数据精准分析患者流量变化,科学调整号源及就诊功能区,“潮汐式”开放窗口,门诊诊室“潮汐式”调用,使得门诊的每个区域、每个房间、每台设备和所有医护人员在当下时段内能够尽可能发挥作用。

这种管理模式打破传统布局限制,灵活调动医疗公共区域,优化导医、挂号流程,全面优化医疗资源调配。那些初来乍到的外地患者或是不熟悉线上预约的患者,在当天常规号源约满时,前往该院门诊楼一楼导诊台咨询“潮汐式”门诊工作人员或拨打专用电话,都能获得贴心帮助,按需就诊。“潮汐式”门诊开设至今已成功服务患者5565名,有效缓解了患者看病难题,真正实现了医疗服务的精细化、人性化升级。

锦州医科大学附属第一医院深度挖掘数据价值,对医院运营的各个环节展开细致梳理与优化。从实时追踪患者流量的动态变化,到精准统计医疗设备的使用频率;从密切关注药品耗材库存的波动情况,到全面评估医护人员的工作强度,通过对这些环节的深入分析,逐步构建起一套科学、高效且智能的管理体系。各部门之间协同配合更加流畅,决策执行更加迅速精准。从以往依赖经验的模糊判断,已转变为基于精准数据的科学抉择,为医院的稳定发展提供了坚实保障。

## 智慧赋能 推动医疗模式革新

在锦州医科大学附属第一医院,智慧医疗的探索与实践多点开花。医院既积极引入前沿技术更迭先进设备,又高度重视诊疗模式的全方位创新和患者就医体验的深度优化。作为医疗实践的前沿阵地,锦州医科大学附属第一医院始终秉持“科技赋能医疗,智慧引领健康”的理念,致力于借助先进科技实现诊疗水平的飞跃,全方位提升医院综合实力。

智慧医疗,手术更精准。科技的飞速发展,为医疗领域带来了前所未有的变革,医院紧抓机遇,持续加大高端设备投入,开创机器人手术新里程,推动手术治疗迈向智能化、微创化新高度。“医学的本质是对生命的尊重与守护,不断优化医疗服务,是我们践行这一使命的必由之路。”邵玉忠表示,锦州医科大学附属第一医院始终铭记使命,在医疗技术创新的道路上一直

路疾驰,重大突破接踵而至。

第一次开创性的尝试,是成功实施国内首例机器人辅助下左半肝切除术。腹腔镜辅助下左半肝切除术,这一里程碑式的成果,不仅彰显了医院在骨科领域雄厚的技术实力,更标志着智慧医疗理念落地生根,为医院发展注入强劲动力,开启医院智慧医疗新篇章。

医院在智慧医疗领域持续深耕细作,不断拓展技术边界。于辽西区域率先开展机器人辅助下左半肝切除术、胰十二指肠切除术、前列腺癌根治术以及复杂盆腔妇科肿瘤切除术等一系列高难度手术。机器人辅助下手术在这些复杂手术中优势尽显,为患者带来更安全、有效的治疗,显著提升患者术后生活质量。今年,医院完成东北首例5G辅助下远程柔性支气管镜机器人引导肺结节活检术,实现5G技

术与机器人手术深度融合,打破时空限制,让优质医疗资源得以远程共享,极大提升了医疗服务的公平性与可及性。

机器人辅助下手术在锦州医科大学附属第一医院全面开展并走向成熟,为辽西地区医疗水平带来质的飞跃。凭借精准、高效的手术优势,医院成功攻克诸多复杂病症,如今,辽西地区群众无须远赴外地求医,在家门口就能接受高水平的医疗救治,切实达成了“大病不出辽西”的目标,全方位守护群众健康,区域医疗服务水平显著提升。

看病不用等,诊疗快一步。医院前瞻性布局信息化建设,分阶段逐步引入先进的信息技术和管理系统,为智慧医疗的发展奠定了坚实的基础。目前,医院实现了从网络安全升级到HIS系统全面改造的跨越式发展。HIS系统深度赋能医疗全流

程,打破信息壁垒,实现医疗数据的高效流转与共享,推动医院管理精细化、诊疗服务精准化、患者体验便捷化,全面提升医疗服务效能,为医院高质量发展筑牢根基。

医院紧跟数字化发展的时代步伐,依托先进的信息技术,先后推出远程会诊、互联网医院、移动医保支付等服务,充分利用“智慧医院”微信小程序、APP、支付宝小程序等移动终端,搭建起全方位、多层次的智慧医疗服务体系。在这个体系中,实现了自助服务多覆盖、智慧结算多维度、预约服务全方位、检查检验更高效、报告查询更方便的目标,真正做到了“让数据多跑路,患者少跑腿”。自智慧医疗服务体系上线以来,成效显著,患者在每一个就医环节都能切实感受到科技带来的便捷。

## 流程重塑 有温度的细节革命



成功实施国内首例机器人辅助下左半肝切除术。

在锦州医科大学附属第一医院的门诊药房窗口,看到这样暖心的一幕。一位阿姨在志愿者耐心帮助下,用手机完成了诊间支付,她感慨道:“以前缴费得在三个窗口来回跑,现在手指一点就解决,太方便了!”

邵玉忠表示,这样的便利,得益于医院开展的“就医流程再造工程”。医院深入调研患者就医全流程,收集大量反馈问卷,梳理出流程问题,并积极探索解决方案。经过反复研讨,一套全面且科学的就医流程优化方案得以成型并逐步实施。

优化流程,效率提升。为提升支付便利性,医院大力推广微信、支付宝、诊间支付等多元化便捷支付方式。如今,快捷支付占比逐年大幅攀升,患者缴费时间大幅缩短,不仅提升了患者就医效

率,也提高了医院财务结算效率。同时,医院上线全院预约系统,患者可通过医院APP、微信公众号、官网等多渠道轻松预约挂号。这一举措不仅让患者就医安排更加从容,还优化了医院资源配置,进一步提升整体诊疗效率,有效缓解就诊高峰期的拥挤状况。

针对检查流程,医院积极采取措施。一方面,合理规划利用先进检查设备,提升检查能力;另一方面,实行弹性排班制度,合理调配人力。如今,常规检查当日即可完成。此外,医院落实检查检验结果互认,推广日间诊疗模式,减少患者等待时间与经济负担,使就医流程更加顺畅高效。

科学布局,便捷升级。医院高度重视就医布局优化与服务升级,从患者实际需求出发,以疾病为核心精心构建诊疗专

区。通过整合相关学科资源,推动各学科紧密协作,实现患者诊疗的高效衔接,减少患者在不同区域间的奔波。在基础设施建设方面,医院投入运行现代化立体停车楼,有效增加停车位数量,缓解患者停车难题。同时,开通多条车通道,实现人车分流,提升院内交通安全性与流畅性,全方位提升患者就医便捷性。

绿色服务,降本增效。医院积极践行绿色医疗理念,大力推行“检查检验结果互认”“电子病历本”等无纸化服务。“检查检验结果互认”服务,有效避免了患者在不同医疗机构间重复检查,不仅为患者节省了时间和费用,还降低了医疗资源的非必要消耗。“电子病历本”实现了病历电子化存储与共享,方便患者就医,避免病历丢失或损坏带来的困扰。这些无纸化服务不仅提升了医疗服务效率,还降低了医院耗材成本,实现经济效益与环保效益双赢。

服务暖心,患者舒心。医院的就医环境和服务态度直接影响患者的就医感受。邵玉忠表示,医院在硬件设施和软性服务上都下足了功夫,每一个细节都彰显着人文关怀。在医院环境建设上,打造温馨舒适的就医环境,设置宽敞明亮的候诊区,配备充电设施;优化标识引导系统,确保患者在医院内能够轻松找到目的地。在服务流程上,推行“一站式”服务理念,集中办理各类业务,减少患者往返次数。同时,加强医护人员服务培训,提高沟通技巧和服务意识,让患者在就医过程中充分感受到温暖与尊重。一系列举措的实施,使患者满意度大幅飙升,医院收获了众多患者的认可与好评。

如今,“就医流程再造工程”已见成效,就医布局得以优化,服务得以升级,患者就医的各个环节变得更加紧凑高效,大大提升了整体就医体验。

未来,医院还将持续关注患者新需求和

## 管理为尺 校准医疗发展新方向

“医疗质量是医院的生命线,安全则是这条生命线的保障。只有严守质量与安全底线,才能为患者提供真正可靠的医疗服务。”邵玉忠的这句话,是医院发展的核心指引。走进锦州医科大学附属第一医院,能深切感受到这里对医疗质量与安全的执着追求。

自2024年起,医院聚焦医疗质量与安全,由管理层牵头,紧扣“精细管理,强化质控”两大关键,以创新思维谋篇布局,精心制订全面提升医疗质量行动方案,搭配翔实缜密的阶段性工作计划。从顶层设计到细节执行,全方位、系统性地构建起科学完备、严谨高效的医疗质量管理体系,打出一套环环相扣、协同高效的组合拳,筑牢医疗质量与安全的“安全网”。

如今,锦州医科大学附属第一医院凭借智慧化的医疗流程、前沿的诊疗技术、人性化的服务体验、科学化的质量管控,树立起卓越的医疗口碑,成为区域医疗领域的标杆。近日,国家公立医院绩效考核管理平台正式公布了2023年度全国三级公立医院绩效考核监测结果。锦州医科大学附属第一医院再次荣获A等级(省级及以上医院层级),稳居第一方阵序列,这不仅是对医院过往努力的高度褒奖,更承载着对区域医疗发展的未来期许,标志着医院将继续托举引领区域医疗发展,提升民众健康福祉的重任。在高质量发展的征程中,锦州医科大学附属第一医院不仅收获亮眼的成绩,更在实践中积累宝贵经验,逐步探索出独具一格的发展路径。未来,医院将以精益求精的态度持续提升医疗服务质量,全力以赴守护患者的健康。

医疗服务的温度,凝结在每一个缩短的等待时间里。从候诊、各项检查、预约时间的大幅缩短,到住院手术周转率的显著提升,再到患者平均住院日的有效减少,锦州医科大学附属第一医院正用一组组硬核数据书写新时代的“健康答卷”。这些新变化正是医院以人为本、全心全意为患者服务理念的生动画卷,是藏在细节里、暖在百姓心间的民生温度,描绘出医疗服务升级的动人图景,印证着医院“以分钟衡量服务”的郑重承诺。

冯琦