

大量倾听患者和医生的意见、建议的结果。意见的收集和应用，和市一医院患者体验处的工作紧密相关。

“患者体验处”，很多人对医院里的这个机构还很陌生。2020年8月，市一医院在上海综合性医院中率先成立“患者体验处”，从顶层设计出发，构建了患者体验四大服务体系。

市一医院患者体验处处长柴双告诉《新民周刊》，患者体验处创立之初，团队对医院进行了大摸底——通过覆盖全院42个临床和医技科室的系统调研，访谈了52名科室主任和管理人员以及118名患者及家属；同时组织青年医师、青年护士和社会志愿者等举行了三场焦点讨论，最终发现医院在患者体验管理方面有着良好的基础，但是与群众健康需求和患者就医期望还有着一定差距。为此，患者体验处着重打造了就医看病流程体验、全健康管理体验、后勤保障服务体验、社会评估机制体验等“四个一件事”系统工程，着力改善患者就医感受，增进就医获得感。

“公济小壹”就是跨部门合作提升患者体验的典型成果。患者体验处发现问题、搜集问题并给出可行的建议，信息处以这些信息为基础设计技术手段去解决问题，最终形成了“公济小壹”丰富的服务内容。

此外，患者体验处在全市率先探索构建“院线联动新模式”——2022年8月，市一医院与上海市卫生热线（12320）展开合作，创新构建“院线联动新模式”，通过“一线直办”“三方共办”“未诉先办”向患者交出了一份有效答卷。

通常，患者打到医院的咨询电话会先由总机接听，然后转到相应科室或门诊服务台。遇到门诊高峰，科室忙着临床工作，座机无人管。在医院就诊的患者不理解为何工作人员不解答他们的问题反而在接打电话；而线上的患者也不理解为何一圈电话打下来，要么找不到接待部门，要么得不到有效答复。

当“线上线下”的疑问都得不到及时、有效的解决时，就可能升级演变为卫生热线的投诉工单。“我们通过对前两年热线工单内容的逐条分析，发现近30%的工单是咨询类问题。”市一医院患者体验处团队发现，这类咨询问题不难解决，但“症结”在于医院总机接线员无法精准回复患者每一个疑问，而转



2022年，市一医院与上海市卫生热线展开合作，打造服务缺陷咨询及管理平台。

接电话后临床一线又无暇一一应答。

为了解决长期存在的难题，2022年10月，市一医院一站式“咨询处置中心”组建运行。在借鉴卫生热线工作架构、运行机制、管理方式等基础上，医院充分结合自身状况，打造了“一线一码沟通平台”。一方面，将以往分散在各部门及科室的几十个咨询号码整合为一路热线，实现“电话有人接，问能问得到”；同时，设立倾听“码”上说，实现“便捷扫码评价，快速得到回复”。

在解决了30%患者“求助无门”的情况后，患者体验处发现剩余70%的投诉工单内容中有超过一半属于“即时处置类问题”，即只要患者的问题能在短时间内被快速反馈、高效回应，该诉求即可结案办结。为此，市一医院推出了首个“院线联动共享模式”，在原有卫生热线“派单转办”的基础上，实现“三方共办”“专人驻访”。

在患者体验处团队看来，患者的投诉不是负担，而是医院听取百姓心声的最好渠道。患者体验按照“办好一件事、解决一类事”原则，不断改进优化服务，2023年9月市一医院热线工单首现“负增长”，全年医院热线工单基本实现“零增长”。

应对老龄社会，从细节入手

作为一家“老年友好”医院，市一医院自全面启动智慧医