



希望进一步减少门诊等候时间

上海市公立医疗机构病人满意度调查揭晓

本报讯(记者 邵阳)记者从昨天召开的上海市公立医疗机构病人满意度调查新闻通气会上获悉,2023年上海市公立医疗机构采取了医疗服务改善措施,不断提升医疗服务全过程中的舒适化、智慧化、数字化水平,改善病人就医体验,使病人满意度维持高水平。

■ 调查发现,2023年上海市公立医疗机构门诊和住院病人的总体满意度评分分别为4.84分和4.95分(满分5分),评分为5分者的比例分别为87.65%和95.58%。

▶▶▶ 新增家庭医生签约服务调查 上海医药卫生行风建设促进会名誉会长刘国华表示,2023年上海市公立医疗机构病人满意度调查和门诊非医生服务的观察性调查保留了关键项目测评,强化和细化了适老化、信息化和特殊人群人性化服务的测评,新增了家庭医生签约服务的调查。

本次病人调查开展时间在去年7月至9月,涉及上海市110所公立医疗机构,其中55所三级公立医院(含三级区域医疗中心)、23所二级公立医院、32所社区卫生服务中心,涉及2.4万多人次的门诊病人和6000人次左右的住院病人,病人满意度评分按5分制开展测评。

▶▶▶ 信息化、适老化服务满意度较高 复旦大学公共卫生学院教授、项目专家组组长薛迪介绍,这次调查发现,上海市公立医疗机构病人对医疗信息化服务的满意度评价较高。以数字化转型3.0工作为例,上海市东方医院、上海市第一妇婴保健院、岳阳医院等医疗机构,提供了基于人工智能的门诊或预问诊,互联网医院多学科会诊、一键式病案服务、云陪诊数字化转型的应用场景。

调查还发现,上海市公立医疗机构病人对适老化服务的满意度评价也较高。华山医院、第九人民医院等医疗机构通过智慧门诊长者体验中心、门诊一站式服务中心的老年服务岗或服务中心手把手指导老人如何使用智能设备就医。

▶▶▶ 减少门诊等候时间是普遍诉求 本次调查也发现上海市公立医疗机构的医疗服务还存在一些需持续改善的方面。薛迪指出,“进一步减少门诊及相关检查的等候时间”是病人们的普遍诉求。

■ 2023年上海市公立医疗机构43.26%的门诊病人就诊总时间小于1小时,比2022年增加了约1个百分点;73.64%的门诊病人小于2小时,比2022年增加了约3个百分点。调查的门诊医疗服务最需改善方面的2882人次中,28.11%提到了等候和排队时间。

■ 统计显示:2023年上海市公立医疗机构门诊预约率为68.15%,与2022年的67.87%差异无显著性;三级医院中60岁及以上老年人门诊病人的预约率为68.69%,与2022年的69.56%无显著差异,显著低于2023年三级医院中非老年病人预约率(80.29%)。

■ 调查还发现:门诊胃肠镜、超声、CT和磁共振检查病人预约天数为7—13天和14天及以上者,分别占7.95%和3.61%,与2022年(分别为7.17%和3.50%)无显著差异。

减少门诊不必要的检查,合理配置门诊检查设备、检查室及相关人员,以减少门诊病人检查的预约天数,仍需引起医院管理方重视。

树口碑育人才创品牌,用新质生产力构建引擎 助推社会医疗机构高质量发展

本报记者 左妍 邵阳

丰富的医疗资源和日趋完善的医疗保障体系,让地处长三角核心区域的上海市民对医疗服务的要求变得更高。日益发展壮大社会医疗机构,成为提供多层次医疗服务的生力军。来自上海市社会医疗机构行业协会的数据显示,截至今年2月,上海社会医疗机构总数达3778家。

上海也是国内最早对社会医疗机构建立评审评价体系的地区。如何用新质生产力构建引擎,推动社会医疗机构高质量发展?昨天,新民晚报社联合上海市健康促进委员会办公室、上海市社会医疗机构协会,在上海报业集团举办助推社会医疗机构高质量发展座谈会,邀请主管部门、社会医疗机构优秀代表、专家等进行深入探讨。

规范医疗质量,树立社会办医良好口碑

2013年2月,上海发布《关于进一步促进本市社会医疗机构发展的实施意见》,支持通过发展社会医疗机构优化本市医疗资源结构,满足人民群众多元化、多层次医疗服务需求。十余年来,上海市社会医疗机构在市卫健委的指导下,在上海市社会医疗机构协会的引领下,取得了长足发展,涌现出很多社会医疗机构品牌和服务品牌案例,以及一大批医术、医德“双优”的名医。

“作为公立医疗机构重要补充的社会办医,粗放发展时代已经结束,顺应大势,规范医疗,坚持高质量发展才是唯一出路。”爱尔眼科集团上海特区CEO李秋明认为,社会医疗机构迎来发展新机遇,要根据所属区域情况,走出一条“专、精、特、

新、高”之路,避免“大、全、重”的投资和运营,形成和公立医疗机构的差异化竞争。

“尽管规模有限、资源有限、资金有限,但目前上海社会医疗机构聚焦专病,打造鲜明的临床专科特色,在某些领域不逊于公立医院。”上海德济医院副院长刘永斌认为,社会办医以“小综合、大专科”的模式建立并发展,德济医院就是一个缩影。“我们聚焦脑科专科特色,努力实现‘看病效果好,时间短,花钱值’的目标,真正地在医疗体制改革中发挥应有的作用。”

对于社会医疗机构来说,高质量发展不仅是机构自身的发展需求,更是对患者利益的高度尊重和保障。曜影医疗品牌总监张弛说,曜影医疗从成立之初,就坚

持把患者利益放在第一位,通过“国际医疗,中国创新”,打造高品质医疗服务。他建议,要创造公平、客观、积极的外部舆论环境,给非公医疗“正名”,让那些坚持高质量发展、致力于打造高品质医疗服务的机构,能获得社会各界以及相关机构的认可,发挥表率与引领的作用。

上海美华沃德医疗集团副总裁陈凤认为,社会医疗机构的发展,要明确定位,明确目标客群,做好目标客群的洞察,提供目标客群真正想要的医疗服务。在这个过程中打造自己的学科特色,以医疗质量安全为核心,优化流程、积累口碑、树立品牌、打造文化,才能真正实现社会办医高质量可持续发展。

强化服务能力,推进学科与人才培养

“对社会医疗机构而言,人才和学科建设是必不可缺的两大关键。摒弃过去以营销为大头的运行模式,才能越走越远。我们医院对标三甲,在人才培养上下功夫,在此基础上强化学科建设,成为老百姓信任的医院。”上海海大医院院长刘春龙认为,企业要做大不难,要做强很难,要做久更难,社会医疗机构也是同理。“医疗是一个需要长期投入的事业,没有办法在短期内获得高额快速的回报,只有做好长期规划,真正扎根其中,才能够得到长期的收益。”

去年,国内外著名眼科专家卢奕教授

走出体制,全职加入上海普瑞眼科医院。在普瑞眼科医院院长肖建业看来,能够吸引卢奕等大牌专家加盟,和普瑞眼科坚持走专家路线、学科路线的大方向是分不开的。“我们的专科都是按照三级医院的专科标准来建设的,借力三甲的技术优势,打造我们自己的名医、名科。”

“天佑医院作为同济大学按三级医院标准创办的混合体综合性医院,一直积极应对区域内老龄化疾病,不断加强学科建设。”上海天佑医院执行院长王强说,随着人口老龄化加剧,康复、护理、医养结合服

务需求将大幅增加,这为社会办医提供了广阔的发展空间,也必将为应对老龄化发挥重要作用。

“学科建设是一所医院木立于林的根基所在。”孟超肿瘤医院院长钟海忠认为,社会医疗机构的发展一定要实现“院有重点,科有特色,人有专长”的格局,目前,该院已形成了以肿瘤生物治疗等为代表的临床特色。他同时表示,希望出台积极政策鼓励和支持社会办医机构开展前沿的临床科研和高端人才的培养,努力实现科研、教学、临床三位一体发展。

坚持创新发展,打造优质服务品牌

顶着“高大上”光环的国际医院,聚焦于“高水平”发展。在上海嘉会国际医院党委书记沈莉兵看来,嘉会品牌的建立,得益于前沿技术的发展与国际化服务的标准确立。比如,针对肿瘤患者,嘉会配备多学科会诊团队,血液肿瘤患者在嘉会就能接受最先进的CAR-T治疗。他表示,医疗旅游已成为全球增长最快的新兴产业之一,作为首批国际医疗旅游试点机构,嘉会的医疗水平与服务质量获得进一步认可,未来将积极探索具有上海特色的服务模式,打造优质国际医疗品牌。

上海和睦家医院医疗院长刘英姿说,

社会医疗机构要长远健康发展,就要像公立医院一样,将为百姓服务作为首要目标。“很多优秀人才是从体制内走出来的,水平和眼界不低,我们也要参与临床科研项目,在新技术、新药、新器械的推广运用方面,社会医疗机构也应该与公立医院同步开展。”

上海泰坤堂中医医院是全国最早一批专科中医馆。创始人武大圣说,他是跨界到中医领域的,秉承“名医好药治好病”,十多年来专注从“中医擅长”的领域寻找优势诊疗方案。“社会医疗机构良莠不齐,未来发展方向一定是打造名医品牌、专科、特色产品,随着政策开放和技术进

步,中医专科迎来了发展的好时机。”

在重症康复领域树立下口碑的永慈康复医院,是康康一生平台旗下的首家康复医院。“在人口老龄化的当下,对康复科的需求将进一步提升。以康复为特色的社会医疗机构将在‘康复专科’领域发挥更大的价值。”该院办公室主任丁立说,社会办医高质量发展是一个长期而复杂的过程,需要政府、医疗机构和社会各界的共同努力。通过加强政策支持、优化市场环境、提升服务能力和创新技术手段等多方面的措施,助推社会办医实现更高质量的发展,为人民群众提供更加优质、便捷的医疗健康服务。

回归办医初心,主动承担社会责任

如何兼顾公益性和营利性,一直是社会办医发展过程中的热议话题。上海德达医院政府事务总监章立说,安全医疗、规范医疗是最重要的,此外还要强调温度医疗。马凡综合征的救助是德达医院公益事业的起点,医院已连续多年举办“全国马凡综合征病友大会”,发起了马凡慈善公益行动。同时,作为全国首家以心血管为诊疗特色的外资综合性医院,德达医院与先心病患儿的慈善援助工作也结缘已久。“社会医疗机构应承担一定的社会责任,这样才能建立起坚实的社会信任基础。”

医生办医创业项目是行业关注的焦点,玄合医疗创始人丁罡表示,无论是体制内还是体制外,怎样更好服务患者,是医生不变的初心。他也非常重视公益事业,连续20多年坚持进行健康宣教和公益项目。“现在中国已经步入老龄化社会,看病难的问题只会增不减,因此送知识、送健康进社区,惠及更多的居民,也是社会医疗机构应该做的事。”

站在社会医疗机构长期发展的角度,不能违背办医初衷一味追求暴利,患者口碑将成为决定性因素。上海市社会医疗机构协会会长闫东方认为,社会

医疗机构作为公立医院的有效补充,在高水平医疗和高质量服务方面存在充足的发展空间。社会医疗机构也要顺应趋势迈向高质量发展,提升社会办医的信誉度和权威性。

其实,对患者来说,医疗服务没有公立和非公立之分,在社会医疗机构同样拥有一批名医、名专业。上海市卫生健康委员会健康促进处副处长崔元超表示,希望通过业内的努力,改变公众的刻板印象,让更多人了解、关心与支持社会办医的高质量发展,让更多患者看上好医生,让“健康中国”建设获得持久的新质生产力。