

挂号收费一窗式→住院登记一站式→出院结账床边式，
东方肝胆外科医院改进服务方便病人

会计跑到床跟前 两分钟内结清账

和谐医患新探索
走基层 转作风 改文风

会计推来“结账车”

病区护士长赵洁说，考虑到56岁的薇红远乡来陪客少，又带着术后引流袋行走不便，出院前巡访时，就与病家作了沟通，还主动向出院部提出了“床边结账”申请。病人的病历及相关资料就进入了预先结算程序。

当天上午8时半光景，由保安人员护送，出院部的两名会计推一辆小巧的“结账车”出现在了7楼的护士台边，车上整齐地排列着电脑、打印机、POS机、点钞机和钱箱。“您是18床的薇红吧？我们是提供出院结账服务的。您只要将就诊卡、住院预交款收据、伙食费结算通知单给我们就行了。”说话间，电脑核对费用完毕，打印机吐出一份清晰的费用清单，多余的找零也随即交到了薇红的手里。

整个“床边结账”过程，不过短短的两分钟。

上周五一早，住在胆道二科的薇红要出院了。10天前，因为肝门部胆管结石伴狭窄，她从甘肃临夏来到第二军医大学东方肝胆外科医

床边收费两人组

从6月份推出，从特需病房试点开始，东方肝胆外科医院每天要为二三十名有特殊困难或特别需要的出院者，提供如此便捷的“靠前服务”。

病家们自是赞誉有加。院务部部长陈晓国说，通过不断改进，将让所有出院病人都能享受“床边结账”。

这里有19个病区712张病床，每天平均出院人数在百名左右，最多时近200人。病人离院时间集中，排长队似不可避免。加上还要在病房与出院处之间往返，对于一些年纪大的、因为胆道或胰腺的复杂病情需要引流管出院的、陪护人员少甚至干脆没有人陪护的，出院也是件挺不省心事儿。

“床边结账”的点子，源于院长

院求治，张永杰教授的手术一切妥当。“没想到，医疗好，护理好，临走，结账还是会计跑来了床跟前！”薇红有点受宠若惊的样子。

吴孟超院士在医院推行“走动式”机关的理念。按照吴院长的想法，院务部门虽不像门诊一线的医护人员，但在为病人服务上同样要力争“靠前服务，主动服务”。

财务处噼里啪啦一算，总共30名工作人员中，原本20人坐在各类“窗口”收费，另外10人做核算。“人员排紧凑一些，交叉做项目多一些，就有可能有人每天下午负责对申请‘床边结账’的做病历材料核对，第二天上午也能挤出两人拍档的床边收费组了。”参与筹划的财务办主任茅伟燕向记者说，麻烦添了不少，但事情进展得有眉目，病人明显方便了，他们觉得还很值得。

收费长龙变短了

在东方肝胆外科医院的各类收

费服务窗口，这几年一直在悄悄发生着变化。首先是门诊部的挂号、收费窗口。每天清晨，慕名而来的各地患者一瞬间就会在两个挂号窗口前形成长龙，通常情况下，9时前，仍是“长龙见首不见尾”。随后便是3个收费窗口有可能被各种缴费的人群围困。改革之后，5个窗口“统一”对外，既挂号又收费，门诊排队状况大为改善。

接着是住院部窗口。由于是专科特色医院，收治入院的多为择期手术病人，尤其到了长假，小长假结束，最多时一天内办理入院登记手续的，可以超过300人。信息登记、核价、缴费、确认，一步一个窗口，几百号人在住院部大厅转来转去你推我搡，简直水泄不通。

怎么改？院方先设计成“外面不

转内部转”，即病人只需将单子递进某一个窗口，窗内面向相向的两个医疗、财务人员各司其职，通过他们之间的你传我递完成所有手续。问题是：病人不用挤了，时间却没省。

最后院方下了决心，将住院部窗口全部“划归”院务部管理，坐窗口的服务人员可以“一身多职”，加之不断成熟的医院信息系统大力支持，住院窗口的长龙也渐渐“消灭”了。

将推“护士站结账”

这一次出院窗口的“床边结账”推进顺利。财务处这几天正着手招聘，马上会有两名新的财会人员加盟进来。

其实在院领导的内心深处，改善窗口服务，除了“将方便留给病人，把困难留给自己”之外，更大的“目标”是探索从根本上改进医疗流程，比方将“床边结账”逐步演化为更可行的“护士站结账”，让真正掌握病人医疗过程、费用情况的护理人员，在执行出院结账时，一并完成出院收费任务，实现“增效不增人”。

首席记者 施捷

本报讯（记者 马亚宁）

上海地处长江三角洲，土质松软，摩天高楼、地铁隧桥在这里“上天入地”不容易。为寻找“软土之城”地基加固的新办法，让现代城市建设得更稳、立得更牢，由上海尚技建筑科技有限公司、上海现代建筑设计集团、同济大学共同承担的“大直径类刚性水泥土桩技术应用研究”，日前正式启动。

上海属滨海平原地貌类型，地下水位高，有着深厚的软土地基。上海软土主要特点为高含水量、大孔隙比、高压缩性和低强度，同时灵敏度高、渗透系数小、有明显的流变特性。随着城市地下空间的开发，软土加固的问题愈发重要，譬如基坑工程、地铁车站工程、隧道盾构加固等，需要大量的软土加固解决软土变形问题。

大直径类刚性水泥土桩，是一种深层旋喷搅拌混合水泥土桩。专利持有人、尚技公司总工程师卢信雅认为，这是水泥土桩系列中的一种新桩型，以大直径、高强度、低能耗、施工设备简单等特点，填补了目前国内岩土工程领域在淤泥质软土地区高强度水泥土桩的空白，已在珠江三角洲地区推广应用。此次启动的“大直径类刚性水

如何让水泥土桩不服「软」

本市启动相关研究寻找地基加固新法

泥土桩技术应用研究”，将基于上海地区软土地层特别是淤泥质软土特性，提出一种适合上海软土地区加固的新型大直径类刚性水泥土桩。在一年时间内，通过工程示范和现场试验形成相关施工工法和设计技术，为上海地区地下空间工程建设提供技术和工法支撑。

上海现代建筑设计集团技术中心总工程师李进军指出，相关研究成果可应用在上海市基坑工程、隧道盾构工程和地铁工程中的软土加固中，在取得一定经验后进一步推广。这将有助于提高上海地区的水泥土搅拌桩加固强度和效果，保护地下空间开发的周边环境，减少软土变形，减少工程事故发生，提高工程建设质量。同时，提高地下空间开发中的软土加固效率，节省建筑材料。

【相关链接】

上海地区常用的软土加固形式包括，压密注浆、双轴水泥土搅拌桩、高压旋喷桩等，近年来还从日本引进了一些较为先进的工艺方法。不过，由于上海地区浅层软土特别是第4层淤泥质软土土性软弱，软土加固效果不明显，加固强度较低，常常要采用加工加时加料的方式，才能达到规范要求。



比一比，谁的“赛车”跑得快

上周末，静安区青少年活动中心的车模组举行了一场展示活动，邀请了家长一同来观摩孩子亲手制作的车辆模型以及“赛车比赛”（见上图）。除了男孩子，女生也爱“玩车”，制作的小车跑起来不输男孩。

车模组的指导老师元云洪说，静安区青少年活动中心的暑期兴趣班都是免费开放的，其中，车模班属于热门项目，十几个人的名额引来300余名学生报名。“一开始以为车模对男孩吸引力更大，而实际上，报名的女生也不少。”爱国学校六年级的女生贾云

渺说，她跟着元老师制作车模已经有三四年了。“虽然我是女生，但性格有点像男孩子，觉得拼装装很有意思。”

元云洪说，参加车模组的孩子们基本上都是出于兴趣，有的学生为了每周按时上课，还给父母达成不成文的规矩：暑假出游一定要错开车模课的时间。“从一小块零件开始拼装，到最后让小车跑起来，能给孩子带来很大的成就感。这种成就感不仅能带给他们自信，也能够激励他们的学业。”

记者 马丹 孙中钦 摄影报道

曙光医院改良
肠切除微创术

脐部单孔进入腹部不留刀疤

本报讯（记者 施捷 通讯员 鲍宇克）82岁的王老伯因患肠息肉长期便血，如果不手术则有癌变危险，实施常规的开腹手术则怕创伤大不易恢复。面对两难的境地，曙光医院普外科医生巧妙对微创术式进行改良，从脐部单孔进入腹腔实施切除，切下肠段从肠管内取出，实现腹部不留疤痕，既解决了问题，又将创伤降至最低。

王老伯两年前无诱因情况下出现便血，但一直没有重视。近日到医院做肠镜检查发现：距肛门20厘米处有一块息肉，经病理诊断为“绒毛状管状腺瘤”、“灶区高级别上皮内瘤变”。由于息肉的基底部较大，通过肠镜无法彻底切除。老人很担心，自己年龄已经八十多岁了，能否耐受了这么大的肠切除术呢？

经过手术前的研究准备，曙光医院普外科黄建平教授带领自己的团队，为老人实施了腹腔镜无辅助切口的肠切除术，切除的肠段自肠管内取出，真正实现了腹部无刀疤的肠切除术。老人术后恢复很快，3日后便下了床，解除了肚子里的“定时炸弹”。

本报讯（通讯员 王昀 记者 江跃中）

上海在热带病的发病上属于低流行状态，但由于人口稠密、流动频繁，存在着各种热带病输入与传播的严峻挑战。针对政协委员、中国疾病预防控制中心寄生虫病预防控制所血吸虫病室主任郭家钢和市政协委员、上海机场出入境检验检疫局副局长金亦民的提案建议，市卫生局在回复委员提案中表示，卫生部和上海市政府已签署共建共管中国疾病预防控制中心寄生虫病预防控制所（简称“中国疾控中心寄研所”）的协议，市政府也已将中国疾控中心寄研所建

市卫生局回复市政协委员提案

上海将建热带病防治中心

设项目纳入本市第三轮公共卫生体系建设三年行动计划，其中核心内容就是要将中国疾控中心寄研所建设成为“中国热带病防治研究中心”。

据统计，我国2010年疟疾总病例数为7855例，其中输入病例3730例，占47.5%，而恶性疟病例数1258例，其中输入性恶性疟1161例，占恶性疟92.3%。2011

年本市报告的所有疟疾病例中，由境外输入的占70%以上，疾病预防控制工作面临严峻挑战。

卫生部和上海市政府已签署共建共管中国疾病预防控制中心寄生虫病预防控制所的协议，主要目标是建立一个集科研、预防、临床诊断、生物资源、信息管理和培训为一体的、亚洲一流并具有国际影响的热带病防治中心。



金山安全播报

本报讯（记者 马亚宁）网友秋风最近从安卓市场安装了一些常用软件。不久他发现手机竟莫名其妙欠费了，在打印话费详单后发现扣了许多点播阅读业务信息费。手机安全专家在他的手机上发现了Andriod.Troj.FakeSysAppa病毒，正是这个病毒偷偷订购了手机阅读业务。

手机病毒首先检测中毒手机是否联网，若已联网，就将手机关键信息上传到指定的服务器。当病毒检测到当前手机屏幕关闭时，才会执

病毒偷订阅读服务

行扣费动作。金山手机安全专家建议安装软件时，须特别小心简单的软件申请过多的系统权限。当发现手机费异常时，及时使用金山手机卫士查杀病毒。

上海市经济管理学校
美丽转身 科学发展

www.sems.cn