

上接3版

首都儿研所有条24小时热线

热线问题知识库不断更新

从500条到超3000条是热线工作的底气

12345热线是北京市不断完善基层治理的应急机制、服务群众的响应机制以及打通抓落实“最后一公里”的工作机制。首儿所的院内12345热线，之所以能解决患者问题，来源于医院领导对热线工作的重视与各科室的支持。

“我们可以说是医院的‘小灵通’，患者的所有合理诉求，我们都要尽最大努力回答和解决。”杨学静介绍，为了能让热线真正解决问题，首儿所编制了一套精细的知识库，接线员遇到相关问题，可以直接通过关键词实时检索来解答，这个知识库实时更新，最初是500多条，随着日常工作，不断更新，现在有3000多条。

知识库内容涵盖就医流程、服务事项等方面。知识库的问题与答案都是来自于各临床科室“接诉即办”专员之手，这些专员通常是各个临床科室的业务骨干。

“这是我们两年来一天天工作中一点一点积累起来的。”王磊向健康时报记者介绍，热线刚成立时，所有问题都是新的，几乎每个家长的咨询电话，她都要从旁辅导接线人员回答。直到现在，王磊的手机24小时开机，即便半夜，只要是医院打来的电话，她都会“秒接”，因为她知道，电话那一头，一定是一个焦急家长的需求。

“现在我们总结出3000多条知识库，并持续动态更新，这让我们的工作更专业也更有章可循，这3000条知识库就是我们工作的底气。”王磊说。

除了将共性问题更新到知识库以外，各科室的专员还会处理个性问题。

“从内部到外部、从线上到线下，这四个部分畅通了整个诉求渠道。”杨学静认为首儿所热线落地这是“接诉即办”的关键。

王磊介绍，“全院各科室不仅要提供科室办公电话，还要提供专员个人手机号，一旦科室电话打不通，热线人员会拨打专员手机，点对点解决老百姓看病就医遇到的难题。”

“热线工作是在党建引领下进行的。”该所党委书记刘中勋告诉健康时报记者，最大程度解决老百姓看病的急难愁盼问题，这就是建立热线的初衷。



热线接线员日常工作。医院供图

首儿所模式可复制

党建引领，从“接诉即办”到“未诉先办”

热线24小时畅通并非易事。2021年12月10日，《健康时报》总第1848期刊发《福州、兰州、沈阳、青岛多地卫健、医保便民电话不便民》，发现多地卫健相关部门便民热线存在等候长、打不通、难沟通等情况。

热线工作是医院接诉即办工作的一部分。近两年，北京市医管中心带队深入22家北京市属医院，逐一听取汇报、座谈交流，提出破解办法和指导意义，确定党建引领医院“接诉即办”的方案。《“接诉即办”工作管理办法(试行)》《关于切实加强市属医院“接诉即办”工作的通知》《“接诉即办”年度工作要点》等一系列文件发布，大力推进“接诉即办”落地。

每个月通过《接诉即办工作月报》复盘工作，不少对于医院各方面的优化建议用到了医院建设上。“我们儿童医院不是让儿童来看病，而是让儿童健康不得病。”对于医院热线工作，刘中勋提出了新的要求，就是从“接诉即办”到“未诉先办”。

首儿所热线收集了大量的数据，针对数据进行分析，对于可预判的问题提前提出解决方案，这就是所谓的“未诉先办”，不仅实现个体问题解决也达到群体

性预防效果。刘中勋举例说，夏季来临前，热线语音会加入如何防中暑等知识；流感季，热线语音会加入预防流感知识；夜间急诊门诊量大，热线语音会加入引导错峰挂号就医。

医院热线如何畅通，是不少公立医院的难题。首儿所“接诉即办”热线模式，是否可复制与推广呢？党委书记刘中勋、接诉即办中心主任杨学静的回答均是“可以。”杨学静介绍，目前已有多家医院来首儿所学习热线工作经验，他们都已成功建立并运行热线。

在刘中勋看来，医院高质量发展，解决好医患关系是关键。通过加强公立医院党的建设，落实公立医院公益性职责可以将医患关系的变量经高质量党建引领转变为医院高质量发展的增量，热线的畅通就发挥了很大的作用。

刘中勋说，“我们所做的一切工作，都是希望孩子们尽量少生病、不生病，希望我们这个‘接诉即办’电话能起到辅助家长给孩子‘治未病’的作用。如果有一天，我们首儿所的患儿真的减少了、号好挂了，那才是我们真正工作的成功。”

首儿所这条热线“火”了，作为接线员里的“元老”，马凤说，“我是看着我们热线摸着石头过河，一点点成长起来的，每每想到自己可以安慰到、帮助到电话线那一头焦虑的家长，就觉得我们的工作有价值。”

首儿所公众与患者健康服务热线

2021年8月，首儿所开通7×24小时人工服务热线010-65612345，建立院内呼叫中心系统。

首儿所热线由10名接线员和182名接

诉即办专员队伍，专员由各科室业务核心骨干成员组成，涵盖临床、医技、科研、职能等科室。

为了全力响应群众诉求，全院各科室

专员共同创建医疗咨询知识库，涉及咨询解答词条3000余条。

截至2023年10月16日，热线呼入总量77.94万通，月均服务3万人次。