

厚德笃行添活力 救死扶伤显身手

——探索多元办医模式下的“河南华信”经验

本报记者 杨 须 通讯员 郭杰辉 樊改萍 杨东红 文/图



与首都医科大学三博脑科医院合作揭牌
(上接第一版)同年12月28日,利好消息再次传来:该院区

疗医学中心合作协议》,并于次年1月12日全面启动互联互通分级诊疗服务体系建设。双方依托河南省人民医院智慧分级诊疗医学平台,以“互联、智慧、健康、服务”为核心,实现两院各科室间直接对接,并按照约定开展定期坐诊、远程查房、会诊等活动,满足该院区医疗服务质量与省级三甲医院“同质化”的提升诉求。

在此战略合作框架下,2016年3月21日上午,河南省人民医院介入诊疗中心新郑分中心在新郑市人民医院解放路院区挂牌。据了解,河南省人

民医院介入科为国家级重点专科,自创建以来,高起点开展了大量的疑难手术项目,填补了河南省介入治疗领域的多项空白,多项技术在国内、国际处于领先地位。

2017年2月,河南省立眼科医院与新郑市人民医院智慧分级诊疗眼科联盟成立;9月,新郑市人民医院妇科成为河南省人民医院生殖医学专科联盟成员单位;10月,新郑市人民医院成为河南省人民医院智慧宫颈阴道疾病联盟成员单位;11月,河南省医学影像中心新郑分中心在解放路院区挂牌,共同构建新郑市区域影像中心,让“精准医疗、影像先行”落到实处。

2017年8月12日,新郑市人民医院解放路院区再次挂牌,成为首都医科大学三博脑科医院合

作医院;当月18日,新郑市人民医院解放路院区血液净化科加入以郑州大学第一附属医院血液净化中心为牵头单位的“河南省血液透析联盟”;10月15日,该院区肛肠科成为河南省中医院肛肠外科联盟成员单位;12月4日,新郑市医学检验中心在解放路院区揭牌。

本着“让更多的患者得到更好的服务”的信条,新郑市人民医院解放路院区还相继成立了神经内科、普外科、神经外科、急危重症科、肾病内分泌科、介入科等大专科。这些大专科的成立,有力地促进了整体医疗品质持续向高精尖迈进。

新郑市人民医院也由此成为引领新郑区域医疗行业发展的技术品牌聚合平台,医院的学科建设、服务质量、品牌形象发生了翻天覆地的变化。



成为郑州大学吞咽障碍研究所临床科研基地揭牌仪式



成为河南省人民医院生殖医学专科联盟成员单位



普外科主任新根峰在手术中

提升诊治水平,以“看得准、治得好”为准则

立德树人像品质,树清风扬正气崇德凝练梯队精、气、神

在河南华信民生集团管理高层看来,“只有看得准、治得好,才能对得起满怀信任和期待而来的患者和家人。就新郑市人民医院解放路院区而言,要有承担区域内治大病、治重病真本事,满足百姓就医需求”。

2017年5月,一位97岁的老人入住新郑市人民医院解放路院区消化内科。入院前,患者近一年来只能吃少量流质食物,否则呕吐频繁,后诊断为消化性多发溃疡并幽门梗阻,且伴有肺部感染及中度贫血。患者需要进行胃镜下检查及治疗,但是高龄患者在内镜检查中极易出现心脑血管意外,如心跳骤停、严重心律失常、呼吸循环衰竭等并发症。

“患者的健康比我们面对的风险更重要!”内镜室姜伟峰主任说,由于患者患病时间长,且长期溃疡导致幽门瘢痕性梗阻,普外科、消化内科、内镜室等密切协作,由普外科一病区主任王建超为患者实施了内镜下检查手术治疗。手术用时达135分钟,患者术后恢复良好。

长期以来,优秀技术人才的匮乏是制约各家医院发展的

最大短板和瓶颈问题。对此,解放路院区负责人坦言:“自己的人才自己培养,这才是解决短板问题的‘破局’办法。”

通过建立人才储备培养机制、人才引进招聘机制、拓宽人才招聘途径等办法,该院对骨干人才不仅给予优厚的薪酬,还想尽办法为专家们搭建良好的科教学术平台,并出台了一系列激励政策。目前,新郑市人民医院解放路院区在老中青相结合的医疗、护理精英团队的基础上,通过外派进修、院内培训和学术交流等多种形式,塑造了一支业务精炼、团结进取、务实高效的医疗团队,开展了多项在新郑地区乃至省内有影响力的新技术,多项技术填补本地空白。

该院区妇产科大主任付晓芳,中国妇幼保健协会妇科微创委员会委员,曾开创了新郑市妇科微创先河,多次成功抢救从外院转入的疑难危重症患者;心内科大主任(心血管内科三病区主任)李彦宏,擅长心血管介入方面的治疗技术(应用急诊经皮冠状动脉介入治疗技术成功参与抢救多例急性心肌梗死患者)及各种心血管药物

的临床应用;普外科主任靳根峰,新郑首位外科主任医师,擅长腹腔镜治疗胆结石等微创综合治疗;主任医师邢培武,师从我国著名乳腺专家胡永升教授、刘金洲教授,擅长各种乳腺癌根治术、保乳手术等;脑血管病科主任陈金喜主任医师,微创锥颅碎吸治疗脑出血技术处于本地区领先水平。

还有曾完成新郑市首例气管镜下介入治疗、气管镜下TBNA技术(经支气管纵隔淋巴结针吸活检术)的呼吸内科大主任冯剑;擅长消化道常见病及疑难杂症的新郑名医、消化内科主任孙现周;在创伤显微骨科、矫形骨科、人工关节置换术等医疗方面有独到之处的骨科大主任马智中;填补新郑市神经外科脑垂体瘤、巨大脑膜瘤、胶质瘤及听神经瘤手术空白的神外科大主任冯国彦;前列腺汽化电切术、经皮肾镜碎石术等微创术技术在新郑市首屈一指的泌尿男科大主任王肇或;眼科黄巧玲副主任医师……

特别是新郑市首家PICD(儿童重症监护单元)创立后,更是为本区域各种疑难杂症患

儿带来了福音。儿科大主任李长青,中国儿童保健协会委员,曾先后多次参加国际、国内儿科研修班,在新郑市较早开展机械通气联合肺表面活性剂治疗新生儿RDS(呼吸窘迫综合征)合并呼吸衰竭,对儿科多发病、疑难病及危重新生儿,如重症肺炎、腹泻、心力衰竭、脑炎、重症手足口病、新生儿窒息、极低及超低体重儿、肺出血、呼吸衰竭等的诊治经验丰富。

2018年7月26日,右股骨颈骨折的99岁的张安(化名)女士和左股骨转子间粉碎性骨折伴冠心病的96岁的王利(化名)女士,均在解放路院区采用超声引导下腰丛神经阻滞+骶丛神经阻滞+镇静+喉罩辅助自主呼吸的麻醉方式,在无痛的自然睡眠中接受了手术。

手术前,负责治疗的解放路院区骨一科主任董鲁平、骨二科主任刘俊根据家属要求手术治疗的要求,通过由骨科、麻醉科、心内科、呼吸内科、神经内科、ICU(重症监护室)等多学科会诊讨论,最后决定采用既能满足手术的需要,又不过多干扰患者自身的生理状态的最佳手术麻醉方式进行手术,确

保了患者围术期的生命安全。

科研方面,瞄准国内、国际前沿。2017年3月7日,新郑市人民医院与方达医药一期临床研究中心签订合作协议,共同建设“新郑市人民医院-方达医药一期临床研究中心”;2018年2月2日,国家“十三五”重大科技专项——“H型高血压精准医学与中风防控项目”启动会在解放路院区召开。此次会议的召开,对院区学术科研水平和H型高血压诊疗能力的提升,以及新郑地域的广大H型高血压患者的规范、有效防治具有重要意义。

此外,利用高精尖设备为精准诊断保驾护航。目前,解放路院区开放床位1500张,现有职工1238人,中高级以上职称215人;拥有飞利浦256层螺旋极速iCT、飞利浦1.5T核磁共振、飞利浦医用血管造影X射线机、德国西门子公司数字减影系统(DSA)C形臂、飞利浦高端四维彩超系列、德国狼牌腹腔镜、关节镜、输尿管镜、日本奥林巴斯纤支气管镜及各种进口手术显微镜、肠镜、磁控胶囊机器人胃肠检查系统等精良的现代化医疗设施设备。

创新服务思维,以“贴心满意”为原则

品质服务抓源头,以行动延伸人文服务的暖、细、敬

有形的是技术,无形的是服务。

在日常工作中,解放路院区注重多措并举改善诊疗环境,推行门诊服务前移和“一站式”服务等。来院的患者在门诊大门外下车时即可享受到导诊的搀扶、轮椅接送、护送引导等贴心服务。

该院区在门诊楼一楼大厅显著位置设置医疗科室分布图、常用医疗项目收费标准、服务流程,门诊各科室标识清晰易懂;从1楼到4楼,超市、鲜果店、面包房、孕婴店、儿童摄影店等一应俱全,方便患者家属及医务人员;以医院为平台开展志愿者服务,为门诊、急诊、住院患者及社区、学校等提供志愿服务;持续完善院外延伸服务,常态化开展下转患者和出院患者随访工作,及时发现、解决问题。

作为省内开展家庭医生制度改革的先行者,他们率先启动实施家庭医生签约服务新模式,让签约患者及家人畅享优先就

诊绿色通道,缴费、取药、检查、诊疗等一切服务均享有专人全程陪同办理等服务。

“服务无止境,成败在细节”。河南华信民生集团董事长李丽认为,只有脚踏实地、勤勤恳恳,从点滴小事做起,以心换心,才能充分调动“人文”的积极因素,做到换位思考,并由此形成一套“用心服务,服务到心”的“笨”功夫,进而打造一种常态化优质服务模式。

2017年1月,河南华信民生集团旗帜鲜明地从集团的层面推出了“让患者方便、让患者放心”优质服务提升年活动,进一步优化就诊流程,改进服务品质,提升技术服务效能,解决“脸难看、话难听、事难办”等问题,解决流程繁琐、办事效率低等问题;同时,组建6个督导组,并聘请一批社会人士作为公证员、督察员进行暗访和监督,按月、季度、半年度等阶段性地对各院区创新服务的措施、方式方法进行现场检查、总结、评估、考核,对被患者点赞的好经验、好措施、好模式进行总结推广”。比如,解放路院区在患者出院时送上爱心信封;此前,患者办出院手续时,有不少人不知道准备资料或者少拿资料;现在,爱心信封上注明办理结账时要带的所有资料及注意事项,护士将全部资料准备齐并装到信封里面交给患者,方便快捷,深受好评。

早在“双活活动”开展伊始,原解放路院区副院长赵丽霞就表态说:“解放路院区要借创三级医院的东风,充分调动‘人文’的积极因素,从细节着手,让服务看得见摸得着,真正让患者细心、关心、热心植入患者心中,达到在更高起点上推动服务满意度持续提升。让患者舒心、放心,就是我们最大的成绩!”

解放路院区还特别注重差异化服务。该院区通过组织相关人员到美国、日本、韩国、新加坡、德国等医疗及医疗养老领域发达的国家考察学习,着手成立了月子中心、医疗养老公寓、医

疗美容皮肤科、产科VIP(贵宾)、家庭医生VIP服务部等科室,设置特需服务套餐,统筹兼顾,满足了群众多元化就医需求。

例如,该院区的月子中心,突破传统“坐月子”理念,科学指导康复,提供贴身月嫂服务、私人订制配餐服务、给妈妈和宝宝提供全方位身心呵护;每个月都会有来自中国台湾的权威专家前来坐诊、查房、指导带教,提升特色服务优势。

值得一提的是,该院区从“当我们老了怎么办”的现实思维出发,建设了拥有养老公寓350余套、占地面积80余亩(1亩=666.67平方米)的医养中心,秉承“老有所养、老有所医、老有所乐、老有所为”的理念,依托二甲甲等综合医院实力,为入住会员提供医疗、养老、护理、康复、娱乐全方位医疗养老服务。

2018年7月,解放路院区的导诊机器人投入使用。导诊机器人具有人脸识别、语音识别等

人机交互功能,能够通过语音提示形式指导患者就医,可提供咨询接待、迎宾取药、业务引导、信息查询、智能导诊、分诊、专家查询、药价查询、自助缴费等服务,同时可以向患者介绍就医环境、门诊就诊流程和医疗保健知识等。

未来,新郑市人民医院的家庭医生签约服务,以及预约号源、儿童体检、化验报告、在线支付等其他信息和健康指导服务,都将结合智慧互联网大数据信息化技术平台,以医疗数据中心为核心,以电子病历、居民健康档案为基础,以自动化、信息化、智能化为表现,构建高效化的信息支撑体系、便捷化的医疗服务体系、人性化的健康管理服务体系;通过对患者档案的数据分析,更精确地筛选出所服务患者的范围,快速提供精准化医疗服务,为早日实现健康智慧医疗服务,做得更好、规模更大、服务更规范、服务范围和项目更宽打下坚实的基础。

医院还开设了免费城郊公交车、城际公交车,方便患者就医;步入门诊大厅,如果是行走不便或携带有物品,可以在候车区等待,大厅内有电瓶车转送车免费供就患者及家属乘坐。

为了给残障儿童一个温暖的“家”,2017年6月1日,该院区成立“爱心之家”,配备专业医务人员和生活护理员,配合民政部门收住被遗弃的残障儿童,用专业、专心、专注关爱这些折翼的天使们。

设立河南华信慈善基金,每年筹资300万元,开展多模式慈善救助活动,为贫困患者兜底。比如:将贫困患者纳入救助范围;对前列腺增生、下肢静脉曲张、关节置换、膝关节微创手术、脊柱手术、成人疝气、胆总管结石、卵巢囊肿等疾病实施定向病种补偿救助;根据病种为患者提供1000~

绿色通道,急诊诊断结果明确后,安排车辆,上传检查结果同时进行,并进一步联系上级医院告知诊断结果并做好抢救准备。等患者送到上级医院时,相关专家及医务人员已经在急诊等待区域等候。

上挂下联的分级诊疗合作,开通救治绿色通道,极大地提高了危急重症患者的救治成功率。

“这既是落实分级诊疗制度带来的好处,还是医院开展让‘患者方便、让患者放心’长效活动带来的便捷和安全。”河南华信民生集团负责人明确表示,“换位说话,这就是方便和放心。”

“只有基层医疗人才成长了,基层医院才能有运转的活力,患者才‘敢于’在基层医院就诊,‘安心’留在基层医院,‘放心’把健康交给基层医院。”华信民生集团管理高层分析指出,《“健康中国2030”规划纲要》强调,健康是促进人的全面发展的必然要求,是经济社会发展的基础条件。基层医疗卫生服务体系恰如一块试金石,检验着生命健康保障能力。

2016年8月,河南乡医之家新郑分部落户新郑市人民医院。本着“学以致用强基层、以人为本惠百姓”的培训理念,新郑市人民医院将乡村医生免费培训工作任务纳入系统化、规范化、

常态化管理轨道。该院已经连续6次开展乡村医生实用业务知识和前沿技术培训。

2017年12月14日,中国医师协会乡村医生分会新郑市人民医院乡村医生培训中心落户新郑市人民医院解放路院区,有利于更好地为新郑的广大群众提供“安全、有效、方便、廉价”的基本医疗服务。

老伴因脑病住院,李阿姨谈起在解放路院区就诊的感受,伸出了拇指:“这里就环境好,医疗水平高,医德医风好,治疗费用低……”今年6月28日,在新郑市人民医院解放路院区远程会诊中心,医生正在通过远程平台与北京三博脑科医院的专家

就李阿姨老伴的病情进行讨论。“患者不需要远赴外地,就可享受到最好的诊断治疗,花费少、节约时间。”解放路院区脑血管病一病区主任沈萍说。

今年7月25日,由中日友好医院和新郑市人民医院共同举办的首届“新郑中日胃、结直肠癌精益诊疗工作坊——手把手教学研讨会”在新郑市人民医院解放路院区顺利召开。100余位来自新郑及周边地区普外专业的专家们齐聚一堂,通过专题讲座、直肠癌精益治疗、病例分析讨论等形式,并结合结直肠急重难症的临床治疗手段等,展开学术、技术交流,对新郑市人民医院乃至周边地区消化领域的临

床诊疗水平提升起到了促进作用。

早在2017年的6月,一位40多岁的患者因为胸闷、疼痛,大汗淋漓,基层医生把心电图传上来后,值班大夫怀疑是主动脉夹层,一边立即派出急救车前去接患者,一边与上级专科医院联系,做好应急预案。20多分钟后,患者到达医院,通过进一步检查和科室专家会诊,明确为主动脉夹层。医务人员立马护送患者前往上级医院进行手术救治。从患者心电图上传到送进上级医院手术室,前后不足两个小时。患者还在来医院的路上,医院几个科室的会诊专家就已经在诊室等候,检查设备也开通

担当社会责任,以“公益惠民”为原则

深学笃行重实效,以社会主义核心价值观引领德、信、诚

在21年的惠民探索中,新郑市人民医院以实际行动坚守医疗卫生事业公益性的初心;同时,利用社会资本参与股份制合作办医机制的灵活性、管理理念的先进性和高效执行力,统筹推进慈善救助医疗体系建设,围绕精准到户、精准到人、精准到病,打好健康扶贫“组合拳”,让贫困群众就近看得上病、看得起病、看得好病。

每周两三次常态化到庙会、社区、厂矿、学校、村庄等开展送医、送药义诊活动,免费为村民测量血压、抽血化验、查心电图、查B超、发放健康宣传资料等,进行健康咨询,讲授常见病、多发病、慢性病等相关知识,普及健康科普常识,提高疾病认知度和健康保健意识,有效降低疾病发生率;为慢性病患者提供健康监控和健康管理服务,及时进行分析、评估、提醒和干预。

医院还开设了免费城郊公交车、城际公交车,方便患者就医;步入门诊大厅,如果是行走不便或携带有物品,可以在候车区等待,大厅内有电瓶车转送车免费供就患者及家属乘坐。

为了给残障儿童一个温暖的“家”,2017年6月1日,该院区成立“爱心之家”,配备专业医务人员和生活护理员,配合民政部门收住被遗弃的残障儿童,用专业、专心、专注关爱这些折翼的天使们。

设立河南华信慈善基金,每年筹资300万元,开展多模式慈善救助活动,为贫困患者兜底。比如:将贫困患者纳入救助范围;对前列腺增生、下肢静脉曲张、关节置换、膝关节微创手术、脊柱手术、成人疝气、胆总管结石、卵巢囊肿等疾病实施定向病种补偿救助;根据病种为患者提供1000~

5000元基金支持,实施“一站式”补偿扶贫救助;针对新郑市人民医院帮扶村镇居民的疾病特点,建立新郑市人民医院建档立卡贫困户就医绿色通道,免收门诊挂号费、注射费、换药费、救护车接送费,提高住院报销比例,住院费用减免10%。

解放路院区儿童康复科于2016年10月加入国家残联针对郑州市14岁以下残疾儿童康复救助项目,作为郑州市14岁以下残疾儿童康复救助定点单位,符合条件的智力障碍、脑性瘫痪、智力低下及自闭症患儿,每年可获得1.2万元的康复治疗救助。

作为2017年郑州市重点民生实事——“免费白内障复明手术”项目的新郑市定点医院,自开展工作以来,认真落实上级制定的实施方案,同时加大宣传力度。新郑市人民医院解放路院区仅从2017年7月22日至10月19日,筛查白内障患者5000余人,其中经手术治疗康复742人。

2015年7月,在了解到来自观音寺的患者李东(化名)家庭贫困的特殊情况后,新郑市人民医院解放路院区为其减免了手术期间的所有费用。

如今,来到新郑市人民医院解放路院区就诊的患者,在切实感受到暖心的“人文”诊疗服务后,很多人都会由衷地感慨:决定一所医院是否能够良性持续发展,是它“让患者方便、让患者放心”的细心服务,“手到病除”的诊疗技术,“诺必践、言必行、行必果”惠民的责任担当。

未来,以人民群众健康需求为导向,积极践行健康中原建设,为百姓绘制一幅“大健康、大卫生”蓝图的新郑市人民医院解放路院区,更值得中原百姓期待!