

不断创新跨越 郑州市骨科医院阔步迈向品牌医院

本报记者 汪辉 通讯员 海宁

每次到麦当劳就餐,我们无不感叹这里的环境整洁、舒适;到商场购物,消费者不仅对购物环境在意,更关注商品的品质、品牌;

如今,随着经济水平的提高,医疗服务消费也已突破了“有病求医”的观念,患者看病不仅仅停留在解除病痛这个层面,而有了疾病之外的更多精神需求。

那么,医院该给患者什么?

“郑州不缺专科医院,但缺品牌专科医院。医院走过专业化发展,必将走向品牌化战略。随着人们生活水平的不断提升,人们对健康的消费提出了更高要求。从单一的治疗疾病演变成追求健康、优质的生活品质和以品牌为导向的健康消费活动。医院将面临一个理性消费的时代,这就决定了专科医院管理将逐步进入以患者满意度、忠诚度、医院知名度和美誉度为中心的品牌经营时代。”郑州市骨科医院院长连鸿凯说,医院要走出传统的医院小圈子,只有加强品牌建设,实施品牌经营战略,延伸医疗服务,才能创造优势,增强竞争能力。

那么,作为省会知名的现代化的专业骨科医院——郑州市骨科医院,在从专业化发展迈向品牌化战略的道路上,医院又创造了哪些独特的“法宝”?连日来,记者在该院深入采访,探索其中的奥秘。

“六个骨医”铸造医院品牌

十多年前,刘大爷就患上了腰椎间盘突出症,过去犯病疼痛时,他选择省会一家知名综合医院的骨科进行治疗,当时并不舒适的就医环境和短暂的就医过程,都给他留下了一丝失望。后来他听从病友建议,就到市骨科医院进行治疗,这让他真正体会到专业医院的品牌服务,老人高兴地说:“还是专业品牌医院看病看得专业,看得舒心!”

“骨折了去哪里?”“想做关节置换手术,哪家医院比较专业啊?”像刘大爷一样,遇到这样的棘手问题,很多市民首先就会想到市骨科医院,选择到这家医院看病。

始建于1952年的市骨科医院(河南省红十字骨科医院),经过多年的强劲发展,已是一所集医疗、急救、教学、科研、预防保健、康复于一体的三级甲等中西医结合骨科专科医院。

为了让患者以一个舒适的心理状态从创伤走向健康,市骨科医院率先在全国实施无痛医院建设战略。2011年,医院开展高品质医院建设活动,紧紧围绕“六个骨医”,潜心打造具有骨医特色的“会诊、绿色、安全、无痛、和谐、志愿”的品牌元素,实现了医院整体实力的大幅跃升,并取得了丰硕的成果。通过“六个骨医”品牌建设,让患者享受舒适的诊疗过程,把减轻患者的痛苦视为保持患者生命尊严、提升患者健康质量的一项基本指标。

会诊骨医。患者入院后,医院可为其提供免费的专家会诊,制定出经得起推敲和考验的诊疗方案,让科学规范的诊治成为现实,实现目的地医疗。

绿色骨医。会诊后,如果患者不需要手术,医院疼痛诊疗中心运用推拿按摩、针灸、艾灸等理疗方式,加上费用低廉、表里同治的药物,在治疗疾病的同时,将损害程度降到最低,避免过度治疗,简单标准无副作用。

安全骨医。搭建安全无忧的医疗平台。静脉栓塞是创伤病人和术后病人最常见的意外之一,医院设定了相关标准进行静脉血栓筛查,发现问题提前解决。同时,开展骨密度筛查,提高医患双方的信任和治疗安全系数。

无痛骨医。医院成立了管理、治疗、心理疏导三个专业小组,购置了完备的镇痛设备,确保患者在就医期间遇到的所有疼痛都能得到有效控制。

和谐骨医。医院出台“和谐八条”,从树立良好个人形象到全院禁烟等,于细小处着眼,提高个人品质,提倡于己、于人、于患者和谐,为患者提供了和谐的诊疗氛围。

志愿骨医。医院志愿者工作站多次参加关爱农民工子女、关怀留守儿童等公益活动。

“六个骨医”品牌建设,目的是让患者放心和舒心地看病。连鸿凯介绍,会诊骨医,实现科学规范的终极诊疗;绿色骨医,简单、标准、无副作用,对患者身体损伤降到最低,让患者享受到绿色健康高品质的医疗服务;安全骨医,铸就安全、无忧的医疗平台;无痛骨医,让患者享受愉悦、舒适的诊疗过程;和谐骨医,让亲善、文明之光照进每个人的心田;志愿骨医,让“奉献、友爱、互助、进步”精神激励前行。

正基于此,德国骨科专家兰尼克博士前来医院访问时,对医院“无痛疗法”中的中医药元素大为赞赏。他说在德国,骨科病人的疼痛只有冰敷和去痛片的处理方法,而这里止痛手段竟然那么多,他表示要把医院自制药剂“三七散”带回德国,让他的病人也能体会中医疗效的神奇。



厚德、精诚、力行、博爱。做任何一件事,都要先站在患者的角度考虑,看是否符合他们的需要、是否能够打动他们的心。
——院长 连鸿凯

2011年12月31日上午,荥阳宜居健康城花团锦簇、彩旗飘扬,我市优质医疗卫生资源倍增工程首批入驻该城的“三院一校”项目同时开工奠基。规划中的郑州市骨科医院设计床位1500张,是集医疗、康复为一体的高端性、先进性、国际性的三级综合性医疗机构,欲在中部区域内建设一个以健康城医院为载体的中美骨科中心,打造中部地区最大的骨科平台。

此前,该院的市脊柱脊髓病医院已于11月份开工建设,大型的康复功能训练中心也在积极建设中……这一系列的动作,无疑为推动郑州市骨科医院从专科医院迈向品牌医院跨越发展奠定了更加坚实的基础。



郑州市骨科医院和国际权威认证机构——挪威船级社(DNV)可持续发展中心签约,开启医院新发展。

DNV 认证注入高品质元素

“六个骨医”为患者提供了一个安全、舒适、愉悦的诊疗服务。但总体而言,它还是围绕疾病治疗及患者的感受展开的,如何实现从“病”到“人”的转变提升,让骨科诊疗做得更高效极致?

于是,在推进医疗服务可持续发展方面,市骨科医院又采取了一个大胆的超前举措——

2011年5月17日,市骨科医院和国际权威认证机构——挪威船级社(DNV)可持续发展中心签约,成为向DNV申请NIAHOSM国际医院评审的首家中国医院,迈出了国际标准化的一大步。

这也意味着脑卒中手术的准备时间是5分钟还是10分钟?病人从手术室被推出后朝哪个方向走更有利于情绪恢复……今后,在市骨科医院也有具体的标准答案。

挪威船级社是一家全球领先的专业风险管理服务机构。其NIAHOSM国际认证体系,旨在通过标准化控制,提升医疗安全指数,确保患者得到规范、安全、标准化的确定性治疗,为医疗机构提供可持续发展问题的解决方案。

“我们选择DNV主要是考虑DNV可以给医院提供系统的可持续发展支持服务,可持续改进医疗质量,保障医疗安全,带给患者全新的医疗安全体验。”连鸿凯说,DNV认证为医院注入了新的高品质元素,让我们拥有最卓越的制度,让制度跟上发展步伐,今后通过各个环节的标准制定、细节监督,更能够把“安全骨医”这一理念推向极致,为前来就医的患者提供更加安全可靠的诊疗服务。

副市长刘东表示,市骨科医院引入DNV国际



市骨科医院爱心志愿者为患者送来温暖和快乐。



与德国萨尔医学院创伤中心签订战略合作协议。

医院标准认证,是围绕质量、安全等医疗服务核心要素,持续改进医疗服务、保障医疗安全、推进医院发展所作的积极探索。

据了解, DNV可持续发展中心将与市骨科医院合作,开始医院评审的第一阶段工作——差距性分析,通过对医院各方面工作的梳理,确定该院与NIAHOSM标准要求的差距所在,从而帮助医院在已有成就的基础上继续推进可持续发展,这也将掀开国内医疗卫生机构发展史崭新的一页。目前,医院已完成各项评审程序启动相关工作。不仅如此,骨医人还从实践出发,脚踏实地,一步一个脚印前行。2011年8月份,医院在全院范围内开展医生、护士医疗护理安全大讨论等形式,最大限度地保证医疗护理安全,为患者提供尽可能完美的医疗服务。

核心品牌技术 助力提升医院服务品质

从“病”到“人”的转变,彰显了医院以人为本的理念,但医院核心服务最终还是靠核心技术支撑,于是市骨科医院在打造核心品牌技术方面又频频出击,“骨伤危急重症,第一时间找骨医”的品牌效应日益彰显。

2010年3月15日,医院“欧学术活动周”启动,2011年又成功地举办了第二届,来自美国、德国等国际著名骨科专家进行了一系列学术交流及现场手术等活动,使医院发展逐步与世界先进水平接轨。

2011年5月30日,连鸿凯率领一支40余人的大规模团队,赴北京积水潭医院参加国际交流论坛。

2011年12月5日,医院与德国萨尔医学院创伤中心签订战略合作协议。德国萨尔医学院是世界上治疗创伤最先进的医疗机构之一,根据协议规定,双方将定期互派专家交流学习……

近日,在北京召开的我国骨科规格最高的学术会议——中华医学会第十三届骨科学术会议暨第六届COA国际学术大会,医院共有62名代表受邀赴会,会议上“大出风头”。投稿60篇,该院副院长王爱国、程富礼、刘宁、宋树春等专家分别主持会议,大会发言9人次,有13篇论文壁报交流,为发言最多的医院,受到与会代表一致好评。

品牌建设不是一个人、一个科的事,而是医院上下齐心、合力而为方能成事,才能实现品牌规模集群化、品牌效益最大化。近年来,市骨科医院从激发自身潜能入手,创建了一系列品牌专科,为患者提供高水准的医疗服务。其中,关节病科被河南省定为重点专科,脊柱外科被郑州市定为重点专科,颈肩腰腿

痛科为郑州市中医重点专科,小儿骨科等一批专科被郑州市定为特色专科,运动医学关节镜科被评为河南省卫生系统十大品牌科室,提升了医院在省内、国内的知名度。

郭氏正骨专科病区继承郑州市骨科医院创始人之一、全国名老中医郭春园先生的传统,运用中医正骨手法(郭氏正骨)使骨折复位,通过传统的小夹板、石膏、牵引等无创固定和现代医学的闭合穿钉(钉)、外固定支架等内外固定微创技术,结合中医药治疗骨伤科疾病,使许多复杂的骨折避免了开放复位所带来的弊端,开辟了闭式治疗骨与关节损伤的新领域。

小儿骨科近年来开展的许多项目填补了省内空白。其中手术治疗3000余例发育性髋关节脱位病人,通过一系列技术改进取得满意治疗效果,从病例数和技术水平上均在省内领先。小儿脊柱侧凸专科通过开展“开胸经前路松解术”、“胸腹联合前路松解术”等,使这项最困难、最棘手的小儿脊柱侧凸治疗效果上了新台阶。

脊柱科通过开展“高精尖”手术,注重科研创新,采用“一期前路椎体截骨”矫正技术,成功为一名极重度脊柱侧凸患者矫正畸形,填补了省内空白。骨肿瘤骨病科开展了一系列达到国内先进、省内领先的项目,如四肢恶性骨肿瘤保肢治疗及重建技术、脊柱肿瘤椎体置换术、股骨远端恶性肿瘤旋转型式、胸腰椎核前前路病灶清除后路固定融合术等。

同时,关节置换技术居全省首位,其中半髋关节置换最大年龄102岁;开展全髋关节翻修、严重膝关节外翻畸形膝关节置换,属国内尖端手术。运动医学科开展的“关节镜下前后交叉韧带同时重建”填补了省内空白,突破了技术禁区。

有关数据显示,该院专科治疗率达90%以上;开展临床“四新项目”50余项,市级科研立项34项,获科技进步奖16项,获省科技进步奖5项,多项骨科新技术达到了国内一流,省内领先的水平。

“医院将继续抓住机遇,齐心协力,强化我院专科中心的差异化竞争优势,以品牌医院为载体,凝聚团队精神,增加责任感和荣誉感,最终实现两个跨越:中型骨专科医院向大型骨专科医院的跨越;一般医院向高品质医院的跨越。”对于未来,连鸿凯信心满满地说。

不断创新跨越,相信不久的将来,市骨科医院将以“中部地区骨科领头羊”的超然地位,屹立在中原大地,为广大骨伤病患者提供更加高端、优质的高品质医疗服务!

