

# 五年规划布局谋篇 创新求变跨越发展

## ——全景式解读郑州市中心医院的自我超越之路

本报记者 汪辉 通讯员 王健明 文 丁友朋 图

这注定是攻坚克难、锐意进取的五年。  
这注定是强本固基、开拓创新的五年。  
这注定是不断求变、超越自我的五年。

从第一家分院开业,到区域医疗联合体成立,从郑州大学附属郑州中心医院挂牌,到全科医师培训基地奠基,从创建“医护一体”护理模式,到河南省首个个体化用药基因检测院士工作站成立……

自2010年以来,郑州市中心医院在以院长郝义彬为核心的决策层前瞻性的布局谋篇下,一步一个脚印,一年一个高度,将优质医疗资源铺遍西区、辐射全市,一项项服务创新、科技创新,全面提升着医院的核心竞争力。

随着医院五年发展规划的逐步实现,郑州市中心医院已牢牢占据着市级医院第一梯队的席位,并朝着专科突出、技术先进、服务优质、管理一流、省内领先的现代化区域医疗中心的目标稳步推进。

郑州市中心医院院长郝义彬说,世界在变,中国在变,河南在变,郑州也在变,医院唯有不断求新求变,才能适应瞬息万变的时代,但所有变革的目的始终只有一个——致力于为郑州乃至中原百姓提供一流的医疗服务。

### 深化医改,资源共享 构建“区域医疗联合体”

2012年8月25日,郑州市中心医院马寨分院正式揭牌。

这标志着医院组建河南省首家区域医疗联合体的行动,正式拉开序幕。

从此,郑州西区的群众,在家门口也能享受到三甲大医院的优质医疗服务,是大医院和基层医疗机构实现资源共享,提升基层医疗机构服务能力的最佳模式。

这是郑州市中心医院60年的发展史上,浓墨重彩的一笔。

短短数月之后的2012年11月17日,囊括了44家医疗机构的河南省首家区域医疗联合体——郑州大学附属郑州中心医院区域医疗联合体揭开了“红盖头”。

这庞大的架构下,包括了郑州市中心医院1家三级医院,3家二级医院,10家一级医院,13家社区卫生服务中心以及17个乡镇卫生院,覆盖了整个郑州西区,服务人口220多万。

在区域医疗联合体内,各成员单位都可以共享郑州市中心医院的资源,郑州市中心医院院长郝义彬说:“医联体”实现了真正意义上的双向转诊,平时我们选派专家到成员单位坐诊,小病康复在社区就解决了,只有大病才转诊到中心医院。缓解了基层群众看病难、看病贵的问题。”

在优质医疗资源扩充方面,郑州市中心医院的

“大动作”绝非仅此一个。

2012年11月30日,郑州市中心医院高新区医院揭牌,这是该区的首家综合性医疗机构,新城区30万居民从此有了家门口的医院。

2013年5月30日,郑州市中心医院康复医院开门应诊,这标志着“医联体”的探索进入了“深水区”,而郑州大学附属郑州中心医院区域医疗联合体的成员单位也达到了46家。

据悉,郑州市中心医院在关于“医联体”的探索,成为卫生部认可的河南医改亮点之一。

目前,这项工作正在稳步推进,并成为市卫生局2013年度医改重点工作之一。

### 科技创新,学科建设,提升医院核心竞争力

医疗技术水平,是一个医院的核心竞争力。

郑州市中心医院党委深知这一点,他们先后与多家国内高端科研机构 and 医学院校合作,加速学科发展,占领医学前沿阵地。

这是一次华丽的转身和蜕变。2012年4月5日,郑州市中心医院揭牌成为郑州大学附属郑州中心医院,它标志着该院从一所单纯的社会医院成功转型为医、教、研并重的教学医院。

此后,双方将实现专家资源共享,优势互补,教学相促,极大地促进医院医疗

技术、服务水平、教研水平、管理水平的提高,是建设郑州医疗新高地领军医院的根源所在。

这是一次历史性的合作。2012年6月20日,郑州市中心医院与中国工程院院士周宏灏合作,成立河南省首个个体化用药基因检测院士工作站,开展基因导向的个体化用药,推动“千篇一律,千人一量”的传统药物治疗模式向“量体裁衣,因人施治”的现代个体化药物治疗模式转化,开启了医学发展的新模式。

郑州大学基础医学院肿瘤生物治疗

科研技术转化基地和河南省高等学校肿瘤生物治疗重点学科开放实验室在该院成立,合作开展生物免疫细胞治疗治疗肿瘤。

这是一项无上的荣耀和一个高度的肯定。2013年4月2日,郑州市全科医师培养基地在郑州市中心医院开工建设。

这是郑州市唯一一家全科医师培养基地,每年将承担660人的全科医师培养任务,为郑州市中心医院全面提升核心竞争力的过程添上一个新的注脚。

郝义彬说:“医院已经举办了17期

基层医师培训班,有800多名基层医师在这里得到了系统的培训。”

“全科医生培养基地”建成后,将拥有一个示范化的急救中心,有600-700张床位的病房楼,还拥有全科医生临床培养所需的技术模拟训练、理论教学、示教病房和门诊等功能,每年可为全省培养660名全科医生,并可承担内科、外科、妇产科、儿科、急救、医学检验等一、二级学科和专科的临床教学、毕业后教育和专科医生等多层次医学人才临床技能培训任务。

### 人本护理,关爱传承,促进优质服务全面提升

61岁的张老太太因病住进郑州市中心医院肝胆胰外科后,惊讶地发现,医生询问病情的同时,护士开始抽血、测血压等;医生开医嘱的同时,护士不时提出建议,并立即记下执行……张老太太说,她还是第一次看到医生、护士同时查房。

这是一次服务模式的重大创新。郑州市中心医院在“病人的需要是第一位的”服务理念指导下,在全省首创并推广了“医护一体全程分层级”优质护理模式,成功实现了医护人员对患者病情的全程跟踪。

据悉,“医护一体全程分层级”优质护理模式是基于护士在一个护理计划中的角色转变。郑州市中心医院护理部主任杜慧平说,随着护理的深入发展,护理的功能和内涵也在不断扩大。护士的传统形象由原来简单的打针和发药角色,慢慢转变到现代的一个护理计划活动的执行者、管理者,健康的教育者、协调者、咨询者,病人利益的维护者等等。

基于这一出发点,医院建立临床护士分层级管理模式,形成护士长、护理组长、高级责任护士、初级责任护士的人员梯队,并将医生纳入优质服务工作中,与护士组成责任组,共同查房、管理病人,保证为患者提供整体的、连续的、人文的、个性的诊疗服务。

杜慧平说,推行“医护一体全程分层级护理管理”模式前,喂药、打针、生活护理等不同的护理内容,通常由不同的护士来做,患者一旦有问题往往不知道找谁好。

现在,两名医生、4名护士组成一个医护一体责任组,每个医护一体责任组对负责的患者必须一包到底、全程负责,彻底改变了以往护理工作中流水线作业的现象,每名患者基本上拥有了专属的医生、护士。

据统计,郑州市中心医院去年开展“医护一体全程分层级优质护理服务”病房数量已达100%。

优质服务、细节服务是郑州市中心医院自始至终坚持的理念,医院的护士不但会积极配合医生做好患者的治疗工作,还会给予患者生活上无微不至的照顾,实施更多便民措施,指引、搀扶、代挂号、代取药、全程陪同就诊,成立了“疑难伤口专科”护理门诊,对各种疑难伤口、压疮病人进行治疗,提供上门服务,并定期到儿童福利院为孤儿进行伤口治疗。

在今年的“5·12”国际护士节,医院开展了护理走进家庭活动,对医联体范围内1000个家庭进行随访,为慢性病人建立家庭护理档案,为患者提供贴心的医疗服务,引领健康新理念。

杜慧平说,向弱势群体奉献爱心等温馨服务已经成为医院的传统。

### 勇于担当,持续而为 系列公益活动彰显医院社会形象

这是一份沉甸甸的责任。作为一家公立医院,在不断发展、不断实现自我超越的道路上,郑州市中心医院从来没有忘记自己的社会责任。

他们始终以高度的责任感,把公众的需要放在第一位,彰显公立医院的爱心和使命感。

2011年“五一”劳动节前夕,医院推出“温暖春天、关爱健康”大型公益活动,截至目前共为2069名在郑务工人员提供免费健康体检,共减免费用达62余万元。

为使这项公益活动得到持续开展,医院建立了长期“银杏相伴 健康同行——在郑务工人员假期免费体检日”活动机制。

2012年6月29日,郑州市中心医院启动为出租车司机免费体检活动。已为5200余名出租车司机进行免费健康体检,减免费用达160万余元。

与此同时,医院主动同郑州市救助站联系,积极开展无主病人救治工作,并专设两个无主患者病区,共救治371人次。

2012年5月31日,“天使护航”——郑州市儿童福利院新收养儿童救治病房在郑州市中心医院揭牌。

医院协同郑州市儿童福利院对遗弃孩子进行疾病筛查,集中到中心医院救治,儿科为此专门腾出4个病房,按照儿童重症监护病房要求配套设置,设置20张床位,并重新按照温馨创意装修一新,截至目前已收治患儿1000余名。

2012年11月起开展“名医护送健康,社区行(乡村行)”活动,每周组织名医护送到社区和乡村,为基层群众送去健康教育和医疗服务。先后开展义诊150余场次,参与医务人员3000余人次,服务人群2.4万余人次,减免费用40余万元。

先后组建糖友、肝友、肾友、空巢老人等各种病友俱乐部活动,定期开展医患互动,开展健康讲堂。加强随访问访工作,开展家庭随访,把服务送到患者的家中,送到床前,截至目前家庭随访2300余人次,深受好评。

积极开展市民体验活动,特邀社区居民、学生、行风监督员来到医院康复医学部、门诊、儿科、针灸理疗科等体验,体验医疗服务惠民便民措施,积极构建和谐医患关系。

与出租车公司联合启动以“银杏搭桥梁 红旗送健康”为主题的大型公益活动,携手成立“红旗爱心车队”,为出院患者提供免费叫车服务。

这是一份高度的使命感。通过一系列常年坚持的公益活动,郑州市中心医院的社会声誉、品牌形象不断提升,社会各界正面评价越来越多。

郝义彬表示,“公立医院就要勇于担当,持续而为,这些公益活动医院会长久持续下去,做成机制,做成品牌。”

### 创新管理,强化内涵 现代化区域医疗中心逐步形成

现代化的科学管理模式,是医院实现跨越式发展的助推器。

多年来,郑州市中心医院的决策层一直在医院管理方面进行着不懈的探索和尝试。

在他们的努力下,一套规范、科学、行之有效的现代化管理模式已经形成。

这是一次医院管理的大胆创新。2010年11月,医院率先在院内开展行政职能科室人员“定岗”、“定员”、“定责”的“三定”工作,充分调动行政职能科室职工的积极性和主动性,由过去的“要我干”变为“我要干”,甚至到“抢着干”。

这是一个医疗管理模式的全面完善。2010年医院将原来的行政总值班改为行政总值班、业务总值班、护理总值班,围绕新入院患者、危重、术后和即将出院患者实施业务查房,将医疗质量和护理质量监管落实到了日常工作,有效保障了医疗和护理安全。

2010年12月成立患者随访中心,搭建“以病人为中心”、具有中心医院特色的后医疗管理平台。

这个随访中心24小时运行,通过电话、短信、网络等多种方式,对患者开展随访呵护、预约挂号、健康指导、科研追踪、医德医风满意度评价等工作,解决患者就医疑难,促进和谐医患关系的形成与持续改进。

这是一项综合绩效管理的慎重修订。自2010年11月起,医院开始搜集整理综合绩效管理的调研资料,请专家举办多场辅导讲座,反复征求意见,于2011年4月形成郑州市中心医院综合绩效管理方案。

这个综合绩效管理方案包括全成本控制、全面质量管理、综合目标管理、绩效工资核算、科室二次分配、高压线管理六大体系,实行以服务质量和岗位工作量为主要的综合绩效考评,用质量管控数量,以质量内涵提高带动效益规模增长,完善激励约束机制,提升医院和职工的绩效,优化业务管理流程,实现医院的战略目标。

在这套管理模式下,医院一步一个台阶,一年一个高度,迅速驶进了建设与发展的快车道,打造现代化区域医疗中心的目标,正在逐步形成和实现。该院先后被授予全国百姓放心示范医院、河南省医院创新管理先进单位、郑州市职业道德建设十佳单位等荣誉称号。

