

技术进步 互联网+ 服务提升

郑州大学附属郑州中心医院：奋力建设国家中心城市标志性医院

6月21日，郑州大学附属郑州中心医院新郑分院（新郑市公立人民医院）正式开诊，将以“系统化、体系化、品牌化、智能化”的精品型医院为定位，为新郑市人民提供更加优质、便捷的医疗卫生服务。

作为新郑市公立人民医院的托管方，郑州中心医院近年来坚持以“学科深化年”为主

题，以“提升医疗质量、改善医疗服务”为主线，以“年度重点工作”为抓手，持续深化内涵建设，不断提升医疗品质，综合实力明显增强，阔步走在全省医疗卫生行业第一方阵。

在香港艾力彼医院管理研究中心发布的“中国省会市属医院·竞争力100强”榜单中，该院连续4年稳居全国前十，在“华中区

2017河南省域医院30强”榜单中，医院排名省域第3位。先后荣获全国百姓放心示范医院、全国改善医疗服务示范医院、中国医疗机构最佳雇主锐意进取奖、医院品牌传播创新奖、河南省文明单位、河南省群众满意医院、全国品管圈大赛一等奖、全国高级卒中先锋奖金奖等诸多荣誉。



坚持品牌战略发展 医疗综合实力飞跃提升

64年沐风栉雨、砥砺前行，郑州中心医院由行业医院发展成为市属医院龙头，还一举实现了三甲医院、大学附属医院、医疗集团的非凡跨越，这得益于该院始终坚持品牌战略发展思路。

“品牌战略，是一所医院专科能力建设、谋划突围之路。”该院院长连鸿凯认为，在省会城市，市属医院处于夹心层，要实现突围，必须找准自身定位，制定差异化的竞争策略，走品牌发展之路。

那么，如何走好品牌发展之路？连鸿凯给出了精准答案，就是以“简、便、廉、验”为目标和准则，以提高疑难病症的治疗水平为导向，实施六大战略，不断提升医院核心竞争力，致力打造国家中心城市标志性医院、打造郑州市民自己的医院。

战略一——质量安全铸品牌。近年来，该院致力于提升内涵建设，以流程再造为着力点，以急诊、门诊、重症、手术室为关键环节，以胸痛中心、卒中中心、创伤中心为抓手，以绿色通道、多学科会诊等六项措施为保障，强力打造质量安全可持续发展体系。

战略二——流程再造树品牌。以“急”和“重”为发展方向，急诊由“通道型”向“诊治一体化”发展模式转变；以全国占据影响力的胸痛、卒中、创伤救治“三大中心”为基础，积极打造十个“以症状为导向”的诊疗中心医疗服务品牌；成立日间手术管理中心，建立重症快速拓展团队、精准医基因检测等。

战略三——特色技术强品牌。内生外引，大力支持外科发展，践行“完美外科”和“快速恢复外科”理念，强力推进专项特色技术。近年来，医院积极引进国内知名专家团队，重点培育了一批技术复杂、创伤小、术后平均住院日短的三、四级手术。

战略四——区域医疗推品牌。医联体形成医改示范效应，目前医联体成员单位90家，形成了完整的分级诊疗格局；实施精准帮扶，积极与省内二级县级医院合作，建立协同发展战略合作联盟。目前，成员单位52家。同时，通过远程医疗，上联北京301医院、北京大学人民医院、北京大学肿瘤医院、复旦大学附属中山医院，下接医联体、协同发展战略合作联盟成员单位，实现医疗服

务同质化。

战略五——患者体验优品牌。通过主题活动月推动医疗服务改善。优质护理、专项护理凸显特色服务。通过“96595”健康信息服务平台，打造健康管理“第三空间”。成立省内首个慢病管理服务中心。建立“五位一体”的保险直补体系，探索“医保+商保+自费”全新支付模式，支持微信、支付宝等多渠道预约诊疗优化服务流程。

战略六——集团式发展拓品牌。根据成员单位性质、规模等，采取协作、融并、托管、分院、院中院等多种合作模式。目前，医疗集团内高新区医院、郑州市康复医院等6家分院稳健发展。

“今后立足郑州，深化区域医疗联合体；面向全省，拓展协同发展战略合作联盟，提升医院在中部地区的辐射力和国内影响力。”连鸿凯表示，医院“十三五”战略发展规划是，到“十三五”末期，把医院建成一所综合诊疗能力更加强大、学科技术特色更加突出、分级诊疗更加完善，运行更加科学高效的具有区域优势的学术型、数字化医疗集团。

学科优势显著提升 国内外朋友圈越来越大

“你好，德国！我们来了！”

5月初，在德国耳鼻喉头颈外科国际学术会上，郑州中心医院耳鼻喉—头颈外科主任李玉杰就咽喉微创治疗进行了全英文专题演讲及现场答疑，并获得了德国耳鼻喉头颈外科协会名誉会员殊荣。

5月22日上午，美国纽约州立大学石溪分校健康科学高级副院长、医学院院长肯尼斯·考斯基教授一行到该院参观交流，对该院的学科体系建设等给予充分肯定，希望今后双方加强合作。

走出去，融进来。2017年，围绕“学科深化年”，该院不断固本培元、激发增量，带动诊疗能力和学科水平的持续提升，在国内外医疗朋友圈越来越大。

据介绍，在原有4个省级医学重点学科的基础上，去年该院新获批骨外科学、妇科学等4个省级医学重点学科；在6个省级医学重点培育学科的基础上，新获批神经病学、口腔颌面外科学等9个市级医学重

点培育学科，20个GCP临床专业全部通过资格认定，成为国家级药物临床试验机构。

2018年3月24日，在郑州大学医院管理论坛上，连鸿凯对学科建设培养之路进行了交流分享。

——打造腔镜外科成立多学科诊疗团队。整合发展，流程改造，多学科协同，创新运行机制，强化了早诊断及规范治疗，进一步保障了疑难杂症的综合救治。

——规范心血管疾病诊疗。胸痛中心平均D-to-B时间49分钟，最快15分钟，在国家胸痛中心排名前五，居国内先进行列；优化冠脉介入治疗流程，省内领先；通过正向导丝以及逆向导丝相结合技术开通慢病闭塞血管成功率90%以上，处国内先进水平；心脏康复中心开辟了河南省心脏康复的先河——“4S店”心脏康复模式。

——成立郑州市创伤救治中心：依托医院急救中心，构建院前、院内、专科之间高效信息平台，诊治各种创伤病人30468人次，其中严重创伤201人次。践行“白金10分钟”“黄金1小时”理念，救治成功率90%以上。

——构建皮肤病系统化管理模式。在免疫炎症性皮肤病诊疗上形成优势特色，创新设立“诊疗、随访、非药物治疗、患者自我管理”四位一体的银屑病系统化管理模式。是河南省首个个体化用药基因检测院士工作站、河南首家皮肤影像工作站、郑州市皮肤病诊疗质量控制中心。

——积极实施后备人才培养计划，派出8人出国深造，派出11人赴北京大学医学部学习，省内及国内进修人员共计105人。申报院内外项目246项，获各级科研立项17项，获各级科研奖励16项，发表各级论文221篇，出版图书论著100本，举办学术会议41场，圆满完成新乡医学院及郑州大学教学任务。

同时，该院与北京大学人民医院、复旦大学附属中山医院签署战略合作协议，在人才培养等方面开启实质性合作。

持续改善医疗服务 努力提升百姓就医获得感

如今，在该院，就诊卡办理，只需动动手指，支付宝、微信都能搞定；取检查报告、CT片子，拿着就诊卡轻轻一刷，报告就能自动打印出来……让前来就诊的患者深感医疗服务的方便与快捷。

导诊、缴费、查询专家坐诊、预约诊疗、检查……可爱的智能导诊机器人，更让患者充分感受到科技发展带来的高效服务。

2月3日，在国家卫生计生委召开的进一步改善医疗服务行动计划三年总结推广及下一阶段宣传启动会上，该院荣获了3项大奖。医院被评为“2017年度改善医疗服务示范医院”，连鸿凯荣获“2017年度改善医疗服务优秀组织奖”，医院急诊医学部荣获“2017年度改善医疗服务优质服务岗”。

初心如磐，使命在肩。去年，该院以流程再造为着力点，狠抓质控体系建设，从管理和制度层面进一步保障医疗质量与医疗安全，持续改善医疗服务。

精准施策，打造“黄金1小时”急救

圈。围绕国家级胸痛中心建设，畅通生命绿色通道，该院引进急救体系先进理念，以症状为导向，完善30多项服务管理制度。实现了院前、急诊科、ICU、手术室、专科病房信息一体化，建立多学科协同救治机制，提高了卒中、胸痛、严重创伤病人救治成功率，有效提高患者生命质量。

精准优化，持续强化“六项保障措施”。医院践行“病人需要是第一位的”服务理念，保持持续追踪“六项保障措施”和“十个重要指标”等关键环节的“力度”，拓展全员行动的“广度”，营造高品质服务的“温度”，创新“五度工作法”，将“危急值处理”作为医疗质量零缺陷管理的重要内容来抓，以信息化平台为支撑，以制度监管为保证，切实提升医生对危急值处理的及时性，最大程度保障医疗安全。

精准联动，开创分级诊疗大格局。医院创新医联体内“基层首诊、双向转诊、急慢分治、上下联动”的分级诊疗模式，为推进区域医疗服务同质化，先后向基层医院

免费投放200多套设备，开通远程会诊系统，利用信息化手段提高优质医疗资源可及性和医疗服务整体效率。成立拥有远程心电图诊断、远程影像诊断、远程会诊为一体的远程诊疗中心，深入开展远程医疗服务。

精细管理，日间手术惠民便民。作为河南省五家日间手术试点医院之一，该院开展日间手术达112个病种，涉及31个临床科室，大大降低了患者的住院治疗费用。

目前，该院10个以症状为导向的“诊疗中心”已建设成为贴近老百姓需求的医疗服务品牌，高效的医疗服务有效改善了患者的就医体验，为建设国家中心城市标志性医院奠定坚实基础。

医联体共生共荣 让群众共享优质医疗资源

5月19日，周六，来自复旦大学附属中山医院的李全林博士，仅仅用了20分钟的时间，就为一位患者摘除了间质瘤。

自去年引进复旦大学附属中山医院周平红教授团队以来，让我省广大消化疾病患者每个月就有一次近距离接触“大国工匠”团队的机会。

“河南的？怎么不到郑州中心医院去，这个病哪用跑到上海来！”对于在复旦大学附属中山医院遇到河南患者，周平红教授经常这样说。

为建设医学创新平台，构筑科技人才高地，带动学科深化发展，让医联体成员单位受益，该院引进首都医科大学附属北京友谊医院孟化教授团队、脊髓空洞症专科创始人刘勇教授、医学领域“大国工匠”周平红教授团队，让广大患者真正实现了“足不出豫，享受到北上广专家的医疗服务”。

据介绍，早在2012年，该院就在全省率先构建了郑州大学附属郑州中心医院区域医疗联合体。通过内引外联，不断整合优质资源深化合作，大力促进基层医疗服务水平提升，实现资源高效有序流动，让医联体成员单位受益，让基层百姓受益。去年，全年双向转诊患者2.19万人次，同比增长10.03%，其中上转1.23万人次，同比增长11.4%，下转9485人次，同比增长10.5%。

近年来，为深化医联体双向转诊，打造利益共同体，该院还探索创新系列举措——

围绕“以病人为中心”，对适宜日间手术的患者分段管理，发挥医联体各级成员单位作用，降低患者医疗费用，提高患者医疗感受，建立责任共同体。

打造“一小时急救圈”，建设医联体急危重症救治体系。依托郑州市胸痛、卒中、创伤三大中心成熟技术和救治体系，建设医联体内急危重症救治体系。

依托郑州市慢病管理服务分中心，将健康理念和管理体系与家庭医生签约有机结合，建立并规范家庭医生服务培训及考核，实现医联体内患者健康管理。

整合优质资源，实现远程医疗全覆盖。作为省远程医学中心分中心，实现了基层医生与专家面对面沟通，不再受地域限制。

同时，开展“5个10”系列培训，实现基层首诊；科研服务下基层，提升医联体科研能力及专科建设；开展“五个一”活动，实现文化同质；以“四化”为引领，加强医疗集团建设；持续在医联体内开展慈善救助等举措，积极构建医联体利益、责任共同体。

今年，该院医联体建设将建设“十大实事”，通过进一步规范就医秩序，提升分级诊疗服务能力；在区域探索逐级托管模式，变“输血”为“造血”；深化医联体内“一小时急救圈”等措施，持续稳步推进医联体工作全面发展。



美国纽约州立大学来院参观



“96595”健康服务平台



支付宝智慧医院



胸痛中心



医院护士丁妙文获河南最美护士称号



党建先行引领发展 让医院公益性熠熠生辉

她为病人画漫画，激励患者战胜病魔；她偶遇路旁昏倒的老人，毫不犹豫地援手救助。在两个月内，她两次成为“网红”。她就是2017“河南最美护士”——丁妙文。

在获得“最美乡人”1000元奖金后，她把这笔爱心款捐给了一家为起早贪黑的环卫工提供免费早餐的爱心公益早餐店。店主决定用这1000元爱心款，为环卫工预存2500个馒头。

这就是丁妙文，该院一位普通的护理工作，用心工作，无私奉献，在平凡的工作岗位上不断创造感动，不断为患者创造健康和幸福，让医院公益性熠熠生辉。

一年来，医院党委以党建为引领，以组织文化为动力，充分利用院内外宣传平台积极弘扬和传播先进文化。该院白玉兰天使艺术团登上了央视《群英汇》舞台，《仁医胡佩兰》电影荣获省精神文明建设“五个一工程”奖，树立了一批以全国白求恩式好医生王雅莉、河南最美护士丁妙文等为代表的先锋模范，营造了健康向上的浓厚发展氛围。医院微信公众平台平台获得多项大奖，影响力显著提升。

为发展战略联盟，增强联动效应，该院组织成立白玉兰志愿服务总队，志愿者注册达4600多名，设立党员、青年等8支各具专业特色的志愿服务分队，举办志愿服务健康专题培训，全面推广“健康管理+疾病管理服务”模式。5月23日，在全省学雷锋志愿服务工作推进会上，公布了入选全国志愿服务“四个100”和我省志愿服务“四个优秀”先进典型名单，该院白玉兰志愿服务总队荣获全国和省“最佳志愿服务组织”。

5月26日晚，在“汇聚向善力量传递生命信念”——第三届全国卫生健康微电影颁奖活动上，该院拍摄的《生死情缘》荣获纪录片奖银奖，《时间与生命》荣获创意科普片金奖，《当你老了》荣获形象宣传片铜奖，其中《时间与生命》和《中国护士之歌》荣获最具传播影响力奖。此前，在“中国脑卒中大会暨第八届全国心脑血管高峰论坛”上，《时间与生命》喜获全国脑卒中防治微电影一等奖。

持续开展“健康中原行·大爱献爱心”大型系列公益活动，先后在20个地市服务当地患者；先后捐赠420万元成立“银杏相伴·健康同行”慈善救助基金，用于贫困患者的救治；常年开展为在郑务工人员、出租车司机免费体检活动，目前，已有1.5万余名出租车司机和3000余名在郑务工人员受益；借助“当代白求恩行动”公益活动的平台，邀请来自加拿大以及来自香港、北京的心脏外科专家或是主讲前沿课题，或是联合开展手术，在河南种下了白求恩精神的种子。

连鸿凯说：“以党建为引领，从医院集团战略层面系统谋划医院文化建设，促进医院文化落地，为打造国家中心城市标志性医院提供强大的信仰力量和思想保证，医院涌现出一大批先进典型，他们用爱心影响身边的每个人，推动了医院系列公益活动的蓬勃开展，打造医院热心公益的品牌形象。”

汪辉 王建国 封宁