

# 坚持公立公益 助力“健康中国”

——江苏徐州市中心医院惠民利民发展纪实



在江苏省徐州市,有一家三级甲等综合性公立医院,她在机遇中崛起,在竞争中发展,在发展中强大,始终坚持以“公益、惠民、利民、便民”为办医导向,不忘初心,砥砺前行,成为让政府放心、让群众满意、令职工热爱的惠民利民便民的大型龙头公立医院。她,就是徐州市中心医院。



徐州市中心医院全景



徐州市委书记张国华(前排左二)、市长周铁根(右一)等在医院院长王培安(前排左一)陪同下参观徐州市残疾人康复中心



医院领导班子全体成员在院长王培安带领下集体调度重点专科创建工作

□ 本报记者 沙会堂  
□ 孙海芹

公立医院是我国医疗卫生体系的“主力军”,公益、惠民、利民是公立医院改革的核心目标。习近平总书记强调,要坚持公立医院公益性的基本定位,把深化公立医院改革作为保障和改善民生的重要举措,着力解决好群众看病就医问题,将公平可及、群众受益作为改革的出发点和立足点。

在江苏省徐州市,有一家三级甲等综合性公立医院,她在机遇中崛起,在竞争中发展,在发展中强大,始终坚持以“公益、惠民、利民、便民”为办医导向,不忘初心,砥砺前行,成为让政府放心、让群众满意、令职工热爱的惠民利民便民的大型龙头公立医院。她,就是徐州市中心医院。

最近,记者实地探寻该院在惠民、利民、便民方面的具体做法与有益经验——

## 把握正确方向 坚持公益惠民

健康是人民群众的基本需求、幸福之基,医疗卫生是民生事业的重要一环,事关人民群众的身体健康和生命安全。2017年以来,徐州市中心医院把主要精力放在提高医院的公益性服务上,坚持取消药品加成,严格控制医药费用的不合理增长,减轻群众就医负担,并重点在单病种临床路径管理、平均住院费用、药品耗材占比、平均住院日、床位周转率等效率效益指标上精心调控。自2017年5月份开始,该院根据2017年工作要点,从绩效考核、考核、分配等多个环节进行改革,向临床一线倾斜,向高强度、高风险的科室倾斜,对高新技术的应用实行特殊政策。新方案实施以来,医护人员工作积极性得到有效调动,合理收治、合理检查、合理治疗、合理用药蔚然成风,并在自觉加强科室成本管理,降低药品耗材比,积极控制好医保、离休住院病人的药占比,降低病人的“平均住院天数”和“次均费用”等方面取得了明显的成效。

医院改革半年以来,单病种付费病种由461个增至504个,2017年5月~11月共完成单病种11,714例次,比2016年同期增长297%。住院患者数量在稳步增加的情况下,平均住院日下降至8.22天,住院人均费用下降了1297元;床位使用率92.3%,和去年同期117.4%相比下降了25.1%;加床降幅位居全市卫生系统首位,病区

拥挤状态大为改观。患者普遍感受到住院时间缩短,费用减少,服务质量提高,环境改善,对医院的满意度显著提高,医疗改革成效受到上级卫生主管部门的高度关注。

## 注重内涵质量 坚持服务利民

医院服务是内涵质量的外在表现,是广大患者最直观的感受和体验。徐州市中心医院一直以来都非常注重服务、注重提升病人的就医感受。医院曾获得“全国改善医疗服务创新医院”荣誉称号,曾在全省115家三级医院第三方满意度调查中获得全省第一。

新一届领导班子上任不久,徐州市中心医院在狠抓医疗质量、提升内涵建设的同时,全面部署开展“优质服务月”活动,紧紧围绕“立足岗位、优质服务、内强素质、外树形象”这一主题,坚持从医院、科室实际出发,由下而上、由基础工作到管理工作,采取行之有效的办法,研究解决服务的瓶颈问题,在规范服务行为、优化服务流程、改善服务态度、提高服务水平、深化服务内涵上下功夫,不断转变服务理念,强化服务意识。

医院在全院范围内推行了预约挂号,丰富和完善电话挂号、网络挂号、现场预约、掌上医疗等预约挂号方式;加强信息化建设,构建智慧型医院,倡导自助就医模式,提高自助挂号机、自助打印报告单机、自助打印胶片机、自助取药机以及多功能终端机等自助设备的利用率,以提高就诊效率。继续发挥医院专家优势,积极开展各类多层次健康教育和健康促进活动,包括每周不同病种的病友联谊会、健康大讲堂,鼓励临床利用QQ群、微信群、专科网站等现代网络沟通技术,发放医患沟通卡、院报、杂志等健康教育资料,做好出院病人的电话回访和96120在线预约、咨询、健康教育等工作。落实“真诚为患者,永远是朋友”的服务理念,加大对疑难危重症患者的全方位服务,建立专门的疑难重病转诊行动队,对外地外院转诊来的急危重症病人,畅通各类急救转诊绿色通道,专人引导就医、专人办理手续、专人协调床位安排。

“优质服务月”活动调动了广大医护人员的创新积极性,在患者就医环境、细节服务、护理用具方面涌现出许多便民举措。新城区ICU采用6种科学方法降低噪音,稳定患者情绪,提升患者睡眠质量,并使用荧光笔、防护帖、安装闭门器等方法加强院内感染

的预防工作;神经内四科使用《MMSE简易智能精神状态检查量表》评估患者,确定高风险患者,设计制作颜色醒目、带有荧光条、标有医院名称及医院电话的马甲,给高风险患者穿戴,防止他们走失;新城区儿科护士自主设计带有卡通图案的棉布床围,防止儿童坠床……“优质服务月”活动的开展,显著增强了全院职工的岗位责任心和团队凝聚力,患者投诉人次较2016年同期下降了24.11%,各科室涌现出一批优秀服务标兵和服务团队,医院整体呈现出优美环境、秩序优良和服务优质的良好状态。

## 畅通分级诊疗 坚持制度为民

构建科学有序的分级诊疗制度,形成基层首诊、双向转诊、急慢分治、上下联动的分级诊疗模式,是新一轮医改的首要任务,也是确保广大人民群众获得优质高效的医疗卫生服务的重要举措,是制度为民的具体体现。

作为区域性龙头医院,徐州市中心医院一直把建立“上下联通机制、盘活医疗资源、服务基层人民健康”的制度为民举措作为医院发展战略核心之一。近年来,该院与26家二级以上医院、200家乡镇卫生院、10余家社区卫生服务中心共同构建起“徐州市中心医院医疗联合体”,并先后托管了徐州市市机关医院、市医学科学研究所、市康复医院(原徐州市老年病医院)和睢宁县双沟医院,组建了由市中心医院牵头、各托管医疗机构参加的市中心医院医疗集团。

按照优质医疗资源下沉、方便群众就医的要求,该院提出“派出一个团

队,带好一所医院、培养一批人才、服务一方群众”的服务目标,启动了“千名医生下基层送健康”活动,全院86个临床科室及相关医技科室的骨干力量全部参与,服务范围包括苏鲁豫皖四省接壤地区近20个地市147个县区,推动基层医院医疗技术水平不断提升。

2016年,徐州市中心医院与睢宁县人民政府达成共识,签署了为期八年的“医疗卫生战略合作协议”,睢宁县人民医院和睢宁县中医院分别增挂“徐州市中心医院战略合作医院”的牌子。徐州市中心医院对两家县级医院的管理和技术骨干进行全方位培训,并委派业务能力强、管理经验丰富的职能科室负责人定点驻扎到两家县级医院,先后共派驻13个临床科室、4个职能科室,26位医务人员参与对口支援,有效提升了两家基层医院的管理和服务能力,使其能够承担县域居民危急重症抢救与疑难杂症诊疗任务,基本实现“大病不出县”的医疗服务目标。

为更好地服务于农村转诊患者,徐州市中心医院设立了新农合转诊服务组,为转诊患者开通绿色通道,该院配有专职管理人员,负责做好与集团医院之间以及院内各临床科室的沟通协调,对上转患者及时了解其病情,交由相关专科医生评估病情。需要到门诊就诊的,帮助患者预约门诊医生,保证及时就诊;需要住院治疗的,帮助患者提前落实好床位;需要下转的,对下转患者与集团医院做好衔接工作。做到每一位转诊患者都有专人全程跟踪,在预约、挂号、会诊、接诊、转诊、手续办理等方面为患者提供全程、连续、无缝对接

服务,确保转诊流程无障碍。双向转诊的顺畅,一定程度上解决了看病难、看病贵的问题,提升了患者满意度。2016年,该院全年接收上转患者58,239人,2017年上半年接收上转患者33,030人。2016年全年下转患者4659人,2017年上半年下转患者2642人。

## 强化基础建设 实现科技便民

整洁优美的医疗环境,科学高效的医疗设施,是医院惠民便民举措得以顺利落实的基本保障。2017年以来,徐州市中心医院在继续抓好好院区全面发展的同时,进一步加快新城区分院、双沟分院新院区建设步伐。目前新城区医院二期工程已开始建设,新城区医院2号全科医生临床培养基地项目主体年内竣工;双沟分院新院区建设的各种手续办理及筹备工作均已全部完成。

在保证原有大型仪器设备充分发挥作用的基础上,徐州市中心医院针对学科发展、科研教学、新城区分院启用等方面进行设备投入。计划购置和更新PET-CT、SPET-CT、CT、MRI、达芬奇机器人、DSA等大型仪器设备,在新设备的支撑下开展新项目、新业务和科研教学工作;积极做好各等级医院必备技术项目所需常规设备的购置工作;继续做好医疗设备的日常维护保养,进行设备成本核算。

在加强和完善医院信息化建设方面,徐州市中心医院紧抓信息化主体,努力搭建互联网+信息+医疗服务平台,力争信息系统相对完整、性能完善、功能强大、服务能力更强、科技含量更高,医院主院区与各分院区、协议

医院的信息对接整合并确保平稳运行。医院对信息主机房进行升级改造:新机房建设(包括双小机、双存储、双核心交换更新),完成信息系统硬件的升级,确保运行稳定,满足医疗工作正常开展;对HIS、电子病历、CACHE数据库等系统版本升级至8.0P,客户端升级到WIN7或WIN8,医疗实现角色管理、事件管理,用时间轴方式展现更人性化,在功能和性能满足临床需求。徐州市中心医院还推行门诊(结构化)电子病历的广泛使用,全院推行电子签名,无纸化电子病历系统。按照电子病历等级标准,逐条逐条准备落实,积极准备在2017年申报电子病历5级或HIMSS6级评审;积极推广支付宝、微信、网银等方式的网上医疗支付方式,完成医院门诊诊疗互联网上的运行,发挥优质医疗资源,更好地服务于广大患者。

构建智慧医疗体系是新医改形势下医院惠民便民举措的重要体现之一。2017年,徐州市中心医院借助市卫计委区域智慧医疗网络,横向联合淮海地区县、乡医院组建了以中心医院为核心的医疗五大会诊中心(影像中心、胸痛中心、心电中心、卒中中心、专家远程会诊中心)的信息服务和诊疗平台,实现集科教、远程会诊、双向转诊。完成全院区覆盖的内网无线系统使用,推行医疗、护理、患者、人员物资管理的信息系统平台运行;实施全院内、外网络安全运行的系统建设,增加内外网防火墙、安全监控堡垒机,系统运维监控系统,无线设备安全监控系统、病毒防护手段和措施,完成了医院信息安全三级等保认证。

只有不忘初心,牢记人民,医院的发展道路才能一帆风顺,医疗改革事业才能顺利完成。徐州市中心医院院长王培安告诉记者,由于该院近年来始终坚持“公益性办院方针”以及“惠民、利民、便民”的办院宗旨,坚定不移地执行中央和省、市医改政策,采取积极措施取消药品差价,推动优质医疗资源下沉,提升基层医疗卫生服务能力,推进分级诊疗制度落实,切实缓解群众看病就医难题,医院发展取得了前所未有的成绩,同时也获得了党和政府的肯定以及人民群众的衷心拥护与热情赞扬。

目前该院的医疗服务已经辐射至苏鲁豫皖四省接壤地区,覆盖近20个地市、147个县区,约1.2亿人口。医院成功跻身江苏省一流综合医院的行列,先后荣获全国卫生系统先进集体、全国改革创新医院、全国百姓放心示范医院、江苏省“十佳医院”等多项荣誉称号。在省卫计委组织的全省110所三级医院患者满意度第三方调查中,该院连续三年位居全省第一。

王培安说,下一步医院将紧扣时代脉搏,认真学习贯彻党的十九大精神,以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,贯彻落实中央、省、市医改方针政策,牢固树立为人民服务的宗旨,坚持“塑名医、创名科、建名院”的办院方略,立足公益性,把人民群众利益放在首位,努力把医院建设成为淮海经济区领先、国内一流的大型综合性公立医院,为助力“健康中国”贡献应有的力量!

(本版图片由徐州市中心医院提供)



医院外科学组织组织党员学习党的十九大报告,引来群众参与。



医院口腔科负责人带领医护人员在工作现场