

患者满意就是医疗服务的最高目标

——访深圳市政协委员、市儿童医院院长钟山

□ 本报记者 叶仕春 赵军
□ 谢泽君

作为一位“全职院长”，深圳市政协委员、市儿童医院院长钟山，牢记医院“护佑健康，托起希望”的宗旨，把全部精力和心血无私奉献给医疗事业，努力让“患者满意就是医疗服务的最高目标”成为现实。近日，记者就如何改善医患关系、提升医疗服务质量、打造智慧医院、改革和发展儿童医疗事业等问题专访钟山。

让看病更便捷 打造全流程智慧医院

“看病难”这不仅是我国的难题，也是世界的难题。目前医患关系紧张，特别是儿科，除了医疗水平、服务质量等因素外，与儿科医生严重不足关系密切。有数据显示，我国目前儿科医生缺口为8万多人，“在如此客观条件下，医院更应该通过改进医疗服务来改善医患关系。”钟山如是说。

深圳市儿童医院，作为广东地区唯一一家以18岁以下儿童为服务对象



2015年6月，深圳市儿童医院成为深圳首家移动在线诊中支付的医院

象的市属“三级甲等”儿童综合专科医院，目前最高日门诊量达7000人次，年门诊、急诊量218.85万人次。七、八年前，医院挂号、交费、候诊、输液、拿药，到处排长队，拥挤嘈杂，有的患者看一次病要花一整天，苦不堪言，患儿家长抱怨不已。而医务人员加班加点，累得不行，还不讨好，也觉得委屈。与其他综合医院不同，到儿童医院就医，往往是“一娃生病，全家上阵”，而且患儿病情多变，容易反复，医患矛盾更显得集中。

只有改革创新，才能走出快速发展道路。在现有的空间和人手不足情况下，面对日益增长的服务需求，深圳市儿童医院首先从信息化建设入手，优化挂号收费流程，通过信息化手段打造预防、诊疗、康复全流程的智慧医院，提升效率，改善患者就医体验。

在预约挂号方面，深圳市儿童医院在深圳最先推出当日预约和非急诊号源全预约服务。从2015年3月起，

深圳市儿童医院便率先开展了“提前两小时，预约当天号”的服务，当日网上和窗口号源实时同步更新，让家长第一时间掌握当日号源讯息，免去来回奔波之苦。医院社工部吴主任向记者介绍，患儿家长可以早上6点在手机挂号后，等孩子早餐后再到医院看病，非常便捷。2015年8月，深圳市儿童医院开展了门诊检查预约服务，患者可在就诊同时预约检查时间，有效减少了现场候检时间。

深圳市儿童医院也是深圳最先推行“诊中支付”的医院。从2011年开始，该院率先实行“一卡通、边诊疗、边结算”模式，患者家长在一卡通中充值，即可在医生诊室、医技科室直接刷卡交费，无须排队。2015年6月，该院又成为深圳首家“移动在线诊中支付”的医院，患儿家长可通过医院微信公众号在手机上实现预约挂号、取号、线上候诊、查看报告单、诊后评价等。2016年3月，诊中支付功能再次升级，患儿家长只需扫描处方上的二维码，3秒钟即可完成交费。

除了门诊，“互联网+”服务也延续到住院流程。患儿家长只需在该院微信公众号上绑定住院号，即可交住

流程改造，排队等候时间却变得越来越短，医院秩序越来越好，就医越来越方便。

一分耕耘，一分收获。八年的时间，深圳市儿童医院用智慧、创新走出了一条不寻常的改革路，用工匠精神把改革深入到每个环节、每个细节，不仅以实力赢得了百姓口碑，更是成为全国发展最快的儿童医院。

在2015年国家卫计委“改善医疗服务行动计划——全国医院擂台赛”中，深圳市儿童医院的“当日预约”荣登“推进预约诊疗服务”主题的十大价值案例。2016年3月，在广州召开的广东省医院协会年会上，全省十名优秀院长被表彰，深圳市儿童医院院长钟山名列其中。2017年3月，更是双喜临门，深圳市儿童医院顺利通过了广东省卫计委组织的“三甲”评审。同年，在国家卫生计生委宣传司指导、《健康报》社主办的首届“互联网+医疗健康”案例评选中，深圳市儿童医院推出的诊中“手机扫码”在线支付项目入选2016“互联网+医疗健康”优秀案例集。

2017年9月，深圳市儿童医院承办了全国儿童医院院长年会，深圳的儿童医疗改革模式获得了全国儿童医院院长的一致好评。同月，由国家卫生计生委医政医管局与健康界传媒联合主办的“寻找最佳医疗实践改善医疗服务行动计划”全国医院擂台赛中，该院参赛案例“注重细节，感动服务，永无止境”，荣获“十大价值案例”和“十大人气案例”榜单。

2017年11月，在医学界发布的2017年度中国医院互联网影响力（CHIP Index）榜单上，深圳市儿童医院一举夺得“中国专科医院微信公众号排行榜第二名”“中国医院互联网影响力专科医院传播力第三名”“中国医院互联网影响力服务号传播力第六名”等十项大奖。

2017年12月，深圳市儿童医院承办第10届世界儿科感染性疾病大会，这是全球性儿科感染临床和研究领域最高级别学术会议，也是该会议首次在中国举办。同月，深圳市儿童医院获得了国家卫计委信息研究所颁发的电子病历应用水平五级的证书，成为深圳市首批电子病历应用水平达到五级的医院。

2018年1月，深圳市儿童医院获得国家卫计委改善医疗服务行动计划“发挥信息优势，改善医疗服务”示范医院称号。

让疗效更优质 打造儿科医教研高地

如果便捷看病是起码要求，那么提高医疗服务质量，解决“看好病”才是关键所在。

2015年3月，深圳市儿童医院的泌尿外科、骨科和普外科联合，一次性成功为被诊断为先天性多器官畸形的3岁斯里兰卡男孩Dulen，完成了复杂



深圳市儿童医院全景

得多部位畸形手术，这在全世界还是首例。

2016年2月，深圳市儿童医院多学科联合成功抢救了一位竹竿贯穿心脏、膈肌、肝脏、胃、结肠等多器官贯通伤男孩，这充分说明了该院处理应急突发事件的能力和多学科密切协作水平的提高。

2017年9月，深圳市儿童医院完全依靠自身技术力量，在全市首次将ECMO技术运用于儿童暴发性心肌炎治疗并获得成功。

作为华南地区面积最大、深圳唯一的儿童血液肿瘤诊疗中心，2017年，深圳市儿童医院血液肿瘤科完成异基因造血干细胞移植术70余例，成功率高达97.2%。在肿瘤诊治方面，急性淋巴细胞白血病患者长期生存率亦达到国内先进水平。

2012年~2017年，在深圳市卫计委医疗质量整体评估中，深圳市儿童医院连续6年位列专科医院第一名。2015年、2016年连续两年获深圳市卫计委医疗质量整体评估市属公立医院第一名。2017年获得广东省卫计委医疗质量整体评估市属公立医院第一名。

从2016年初开始，借力“三名工程”，深圳市儿童医院通过柔性引才，聚集国内外顶尖儿科医疗资源，在医疗技术提升上加速发力，让深圳孩子看大病不出市。2016年，在深圳市儿童医院的牵头下，全市36家儿童医疗相关单位共同成立深圳市儿科医师联盟，通过资源共享强化儿科医师专业技能培训及双向转诊绿色通道等，推进实施分级诊疗，探索“患者不动、医生移动”医疗服务新模式，进一步解决儿童“看病难”问题，使患儿受益，医务人员减负，政府减压。

不仅是医疗方面，深圳市儿童医院还在科研和教学上全面发力，致力于打造深圳儿科医教研高地。诚然，优质高效的医疗服务离不开先进一流的现代化设备，但更重要的是要有一支优秀人才队伍和国际领先的核心技术。

一直以来，深圳市儿童医院十分注重人才培养，成功引进或培养了一批具有高学术影响力和地位的学科带头人和学科骨干。在科研上，2015年，该院两项科研课题实现深圳卫生系统零的突破：获国家科技部“863”课题1项；获国家自然科学基金重点课题1项。在教学上，深圳市儿童医院挂牌“汕头大学深圳儿科临床学院”，是该院与汕头大学、美国密歇根

大学三方共同创办的，采用全英文教学，实施美国执业医师考试，教学迈入国际化。该学院已完成由国家教育部批准的“5+3”一体化儿科创新班首批30名学生招生，录取平均分超一本分数线71.76分。儿科临床学院的挂牌成立，标志着该院向高级别、现代化、研究型的三级甲等医院又迈出了坚实的一步，使得深圳市儿科人才培养实现自我造血功能，同时也为国家培养国际化高端儿科人才做出了积极贡献。

让环境更怡人 打造患者的精神家园

深圳市儿童医院非常重视环境建设及患者心理关怀的投入，在钟山的管理理念中，怡人的环境可陶冶性情，轻松自然的情绪会起到诊疗意想不到的作用。

走进深圳市儿童医院，记者感觉像是来到儿童乐园。医院墙面色彩、图案布局十分和谐。住院楼的每个楼层都采用12生肖卡通标识，方便孩子记忆。从低楼层到高层的电梯间，分别是从深海到陆地到天空的场景，颇有童趣；在病区里设置专门的晾晒区，特别设计晾衣竿，方便住院孩子晾衣服。

值得一提的还有该院的“厕所革命”。深圳市儿童医院每日人流量大，往来人员特殊，环境卫生比其他公共场所更为复杂。2016年11月，该院投入数百万元按星级标准完成门诊楼17个公共厕所的改造升级，在管理上还向机场的厕所标准看齐，包括在将厕所移至候诊区旁醒目位置、设计的女厕蹲位比男厕多一倍、在女厕内设置男童小便器，方便妈妈带男孩子上厕所、在厕所门口设置打包台，方便家长更换尿布、在厕所内安装大盘纸等，这些细节无一不体现该院的人性化关怀，大大满足了家长和患者如厕需求，增强了病患和医务人员幸福感，也提高了患者对医院的满意度。

除了环境以外，深圳市儿童医院最大的特色服务项目是“Vcare关爱空间”。2014年7月，深圳市儿童医院联合深圳市关爱办，在各楼层病区建立了“Vcare关爱空间”。据了解，这是全国首家以医院为载体的公益信息港及公益服务体验空间，有专职社工管理，以“1+1+N”的运作模式，吸纳社会各界公益力量共同参与关爱住

院患儿及家长。目前该院共有9个“Vcare关爱空间”，开园至今已三年多，服务效果非常好，极大地缓解了孩子对医院、对医护人员恐惧紧张的情绪，提高孩子治疗的配合度。

同时，深圳市儿童医院也是深圳首家建立“健康U站”，将医院志愿服务工作系统管理的医院。志愿者遍布医院门诊、病房各个角落，协助就医、陪伴阅读、组织活动、病友支持等，给患者带来支持和帮助，无形中更是促进了医患关系的和谐共融。

如今，深圳市儿童医院借力社会力量，打造公立医院公益品牌，慈善公益工作已进入制度化、流程化、系统化阶段，其公益品牌的经验也正在向全市甚至全国推广。

国家民政部部长黄树贤、副部长宫蒲光、中国志愿服务联合会会长刘淇、中国社会工作联合会副会长刘京、团中央青年志愿者行动指导中心主任张朝晖、广东省省长马兴瑞、省民政厅厅长卓志强等数十位各级领导到深圳市儿童医院调研并给予高度肯定，建议将该院“社工+义工”的双工联动服务模式、“Vcare关爱空间”服务模式分享并推广至全国卫生领域单位。

让患者更满意 不忘初心踏上新征程

2018年是改革开放四十周年，也是深圳市儿童医院建院二十周年。为了践行让“患者满意就是医疗服务的最高目标”这一理念，钟山提出了儿童医院树品牌、强学科、重信息的发展思路。

在学科建设方面，力争在“十三五”期间进入“广东省30所高水平医院”行列，争取在专科排名中进入国内前十。同时，以“三名工程”为契机，充分发挥目前医院已引入的“三名工程”高水平团队，加强对外合作交流，争取在“十三五”期间，配合“品牌学科”建设目标，推动儿科、小儿外科、儿科影像学等学科建设与人才队伍建设的持续发展。

在教学和继续教育方面，依托“汕头大学医学院深圳儿科临床学院”，完成医疗型医院向“医教研”协同发展的国内一流儿童医院的转型，按照国家基地建设标准，培养一大批符合国内一流高等医学院校标准的教师资源，进一步扩大住院医师规范化培训规模，力争成为国家第一批儿科专科医生培训基地，提升医院医教研能力和综合影响力，为深圳市、广东省乃至全国培养一流的具有国际视野的优秀儿科人才，缓解目前儿科人才严重短缺的现状。

在信息化方面，力争使电子病历系统功能应用水平达到6级；落实新医改各项工作任务，加强并持续推进卫生信息标准的制定和实施，提高健康诊疗信息交互共享和医疗服务协同水平和信息惠民成效，开展国家医疗健康信息互联互通标准化工作。

不忘初心，继续前行。深圳儿童医院全体医护人员在新的起点上，正以崭新姿态认真落实十九大精神，同心聚力，在践行“让患者满意”的新征程上不负时代使命，不断做出新贡献，为中国乃至世界儿童医疗服务打造“新标杆”。

（本版图片由深圳市儿童医院提供）



费城交响乐团到深圳市儿童医院“Vcare关爱空间”举行迷你音乐会



2014年起深圳市儿童医院率先开展厕所革命