

发挥中医优势 做强特色品牌

江苏徐州市中医院以改革为突破口，在传承精华、守正创新中做到中西医并重、融合贯通、博采众长，打造了区域性中医医疗服务高地

□ 马卫卫 陈士贤 沙会堂

人民健康是国富民强的重要标志。几千年来，中医药一直护佑着中华民族的生命健康，为中华民族的繁衍昌盛做出了卓越贡献。特别是在今年抗击新冠肺炎疫情中，中医药成为此次抗疫“中国方案”的最大亮点。

如今，无论是面对国际机遇还是考虑国家战略层面，中医药都呈现出强劲的发展势头。在中医药迎来振兴发展大好时机的今天，每一个中医医疗机构都在奋进前行。作为中医院领域的佼佼者，江苏省徐州市中医院在中医发展的道路上传承精华、大胆创新，在加快推进建设现代化中医强院方面取得了丰硕成果。

始建于1956年的徐州市中医院，经过数代人的努力，在近几年的医疗体制改革中，以“中西并举、中西交融、学科协作”为指导思想，坚持“向管理要效益、向技术要发展、向服务要品牌”的发展战略，立足改革创新，科学精细管理，取得了有目共睹的成绩。该院相继荣获国家卫健委“改善医疗服务示范医院”“2018年度管理创新医院”、江苏省公立医院综合改

科室依据建立好的工作脉络图细化各项工作，认真落实服务职能和管理职能，严格科务会管理、行风暗访对口联系、巡视巡查、督察督办等工作制度的执行。

为全面加强管理工作和临床工作，徐州市中医院先后制定出台了《徐州市中医院科务会制度》《关于进一步完善和加强设备采购程序的相关规定》《关于加强依法执业的管理规定》《非惩罚性医疗安全(不良)事件报告制度》《科研“种子计划”管理方案》等各类管理制度、规定、规范45个，形成了互考互评的良性循环机制。

扎实开展对口联系工作。徐州市中医院以科务会为主要管理平台，职能科室对口联系临床科室管理，既强化了职能科室服务临床一线的责任心和紧迫感，把医院各项工作方针政策与制度高效传达落实到临床一线，又积极为临床一线排忧解难，形成了“全院围绕临床一线转，临床围绕患者转”的有效工作态势。

为完善系列合理用药相关管理制度，徐州市中医院制定了《药品质量管理制度》《处方点评制度》《抗菌药物临床应用实施细则》等，在全市率先成立抗菌药物科学化管理多学科诊疗



徐州市中医院新门诊大楼效果图

泛推广中医诊疗、护理和养生，集中优质资源，整合优势技术，遵循中医药特点规律，建立以提高临床疗效为目的的中西医综合治疗模式、肿瘤多学科联合诊疗模式、普病与专病的分离模式，走出了一条以中医为主要特色、中西医并重的崛起之路。

中医药特色是中医院建设和发展的主旋律，徐州市中医院各科室充分认识到中医特色医疗技术、中医特色护理技术对本专业、本科室和医院发展的重要意义，把“广覆盖、广融合、广体验”作为特征性、品牌性、战略性医院建设的核心要求进行落实。该院以针灸科、推拿科、康复科为牵头科室，制定各科室联合其他科室治疗相应病种诊疗规范、适应症及禁忌症，形成了一整套完善的管理与运行体系。如今，每天平均有2000余人次接受中医特色治疗，收到良好疗效。

为提升多学科联合诊疗水平，徐州市中医院坚持“以疾病为中心，以患者需求为中心”的发展理念，创新了跨科联合诊疗模式，以肿瘤科、介入科、普外科和中医外科牵头，成立肿瘤多学科联合诊疗门诊、会诊中心及治疗中心。该院诊疗中心立足中医特色，做到内科与外科、中医与西医相结合，完善科与科直接转接机制，科室内部形成同质化治疗标准，科室之间形成专业共识，对患者进行有序、多学科的诊治。2019年，肿瘤多学科联合门诊共接诊患者3000余人，进行病例讨论800多例，为患者提供方便、安全、快捷、高效的“一站式”诊疗服务。

为创新普病与专病诊疗模式，徐州市中医院按照分级诊疗、中医特色推广、“大基层、广覆盖、精筛选、建机制”的工作要求，形成了科室普病与专病的疾病分组和同质化诊疗方案。目前，该院成立了27个亚学科专业组，开设了82个专病门诊，不断提高专病服务质量，优化患者就医体验。

未病治疗是中医治疗领域的一大优势，所谓“未病”就是指人体处于亚健康的一种状态。近年来，徐州市中医院立足中医使命，致力“治未病”工作实践，重振中医“养、防、保”的传统特色，充分发挥了中医不可替代性，成为养生、防病、保健引领的中坚力量。这项工作的开展，不仅拓展了中医药服务领域，创造了良好的经济效益和社会效益，也有效弘扬和传播了中医药文化。

不忘医改初心 强化区域协作

医改的最终目的，就是让人民群

众享受更加便捷、高效、惠民的医疗卫生服务。依托三级甲等中医院的优势，徐州市中医院认真落实医改精神，从提高基层团队服务能力、健全诊疗服务机制、建立合理有序分级诊疗模式入手，加快推进医联体建设。

2018年，徐州市中医院按照“不跑马圈地、不搞大医院虹吸、不简单挂牌走形式”的理念，提出了所有科主任都要回报家乡父老、在老家乡镇卫生院创办工作室的要求，在乡镇医院、社区医院开展技术协作和技术指导，在民营医院增挂徐州市中医院分院牌子，建设以市县两级中医院为主导的医联体。截至目前，徐州周边已有20家县、乡镇医院建立了56个徐州市中医院专家工作室，46名专家定期前往坐诊，为徐州市中医院赢得了良好的口碑。

为提高基层医生的医术，让医院先进的诊疗技术造福于更多人，徐州市中医院心血管科、脑病科、骨科，与新沂中医院、睢宁中医院、邳州中医院三家县级中医院对口科室实行了精准帮扶，全面提升帮扶科室的综合诊疗水平；中医院肛肠科与铜山、贾汪、邳州等地乡镇医院签订“定点帮扶”协议，每周派出中高级职称医师赴定点医院坐诊，并为基层医院培养了一批专业技能全面的专科人才。

徐州市中医院院地处淮海经济区核心区，辐射着周边4省1.2亿群众。为加强区域中医同行间的临床协作、学科建设、人才培养、管理培训、科研协作、技术推广、市场拓展、学术交流、文化建设等多种合作，2018年，由该院牵头组建了淮海经济区中医医师联盟。联盟以徐州地区的中医医疗机构、县市区人民医院中医科和有一定实力的乡镇医院中医科(康复科)为主，兼顾周边较近的淮海经济区中医医疗机构和综合医院的中医科，目的在于通过这一资源共享平台，共同提升联盟成员的发展能力，提高医疗健康服务质量和水平。

为弘扬中医文化，徐州市中医院还以中医大讲堂为平台，积极开展“进社区、进乡村、进企业”的义诊巡回讲座活动，通过中医养生保健知识的宣教和技术的辅导交流，形成群众性中医养生预防网络，满足人民群众日益增长、多层次多样化的健康需求。

2019年，以徐州市中医院为组长单位组成的中国(江苏)第14期援马耳他医疗队认真履行援外任务，积极弘扬中医国粹，先后被中央电视台、人民日报社等中央媒体多次报道，赢得了国际友人和国内派驻机构的

一致好评，提升了医院在国际国内的美誉度。

突出优质服务 提升患者感受

服务是医院的生命线，没有优质的服务，再先进的医疗技术都不能落到实处。为此，徐州市中医院相继开展了“服务满意度先进科室”等5项流动红旗评比活动和中医药服务满意度调查活动，制定了14项行风建设工作制度，成立了962120随访中心，实现了出院患者一周内随访率100%，对随访中患者提出的意见、建议及时向相关科室反馈，督促整改。

该院坚持每月开展门诊、住院、出院患者满意度问卷调查，促进了服务满意度的提升。2019年该院出院患者第三方调查满意度为95.84分，比徐州市医院总体满意度高1.08分，在徐州市32家二级以上医院中，处于“特别满意”级别。2019年共收到感谢信62封、锦旗114面。

为方便患者就诊，徐州市中医院调整了门诊科室布局，优化就诊流程，增加了标识指示，安置了院内导航机，并辅助微信公众号“院内导航”进行实时跟踪导诊；在门诊增加“门诊好医生标准”桌牌服务，规范门诊医师为患者诊治时需要告知的相关内容。

在信息化应用方面，徐州市中医院近年来实施了手术包条码追溯系统、心电工作站系统、院感管理系统、病区无线网络系统、医保监控系统、病案扫描系统、自助终端查询缴费等11个系统，目前正在积极建设移动护理系统，不仅方便了患者，也提高了工作效率。为增强医患沟通，由医院各个职能科室负责人牵头，先后建立了38个亚专业及专病微信群，与患者建立了和谐的医患关系。

护理是医疗服务的有效组成部分。徐州市中医院相继举办了“优质护理服务先进个人”“中医护理技术推广与应用先进科室”“优秀护士长”“优秀带教老师”、第五届“品管圈成果汇报”等评比竞赛活动，促进护理工作管理、技术、服务质量等方面的持续提升。2019年全院各护理单元申报的护理三新业务为24项，其中两项省级护理科研课题通过验收，1项护理新技术获徐州市医学新技术引进奖二等奖。

坚定奋进步伐 加速迈向未来

随着医疗科研管理服务等各项事业的不断发展，徐州市中医院发展建设的脚步不断向前迈进。2017年11月，经徐州市发改委批准，他们选定新

城区黄河路以北、沟棠路以西地块作为徐州市中医院新院建设用地。新院总占地面积约150亩，设置病房床位数1490张，规划设计包括新建门诊急诊楼、医技楼、病房综合楼等，这些楼总建筑面积约30万平方米。按照国家三级甲等中医院建设标准建设的新院，建成后将成为淮海经济区名副其实的中医药发展中心。

据了解，徐州市中医院新院将致力打造生态化、家庭化就医环境，不断提升人性化、品牌化服务，充分发挥中医特色优势，把医院建设成为老百姓的健康加油站。新院建成后，将为整个淮海经济区百姓提供具有中医特色的诊疗服务，充分利用中医药技术方法和现代科学技术，提供急危重症、疑难复杂疾病的中医诊疗服务和中医优势病种的中医诊疗服务，成为淮海经济区中医疑难杂症研究基地，省内一流、国内领先的中医综合性现代化医院。

展望未来，徐州市中医院将成为淮海经济区中医医疗技术制高点、集中心点，成为淮海经济区中医人之家，成为整个淮海经济区中医人才培养的基地及整个淮海经济区中医医联体研究基地，也必将成为淮海经济区提升中医药在保障人民健康领域三大作用的引领者。

祖国医学博大精深，传承发展任重道远。“作为中医人，一定要守住国家固有的文化自信，把中医国粹发挥好、利用好，真正让百姓享受到中医药带来的益处。”徐州市中医院党委书记范从海告诉记者，随着2017年《中医药法》的正式实施，以及2019年10月全国中医药大会的召开，中医药的春天已经来临。

范从海说，去年10月，徐州市中医院全体人员第一时间集体认真学习习近平总书记关于中医药工作的重要指示和《中共中央国务院关于促进中医药传承创新发展的意见》，大家统一了思想和认识。2020年是个极其不平凡的一年，今年以来，全院上下始终坚持把思想和行动统一到习近平总书记重要指示精神 and 党中央、国务院决策部署上来，坚定文化自信，遵循中医药发展规律，无论在抗疫战斗中还是在日常诊疗中，都充分发挥了中医药独特优势和自身特点，做到了中西医并重，贯通融合、博采众长，在传承精华、守正创新中不断推动医院高质量发展。今后，该院还将继续以打造区域性“医疗中心”和“健康徐州”战略部署为工作目标，扎实推进医院各项工作有效开展，为淮海经济区人民群众健康保驾护航。

(本文配图由徐州市中医院提供)



徐州市中医院新院效果图

革满意度第一名和江苏省“进一步改善医疗服务”满意度检查第一名等荣誉；跻身香港艾力彼评选的“中国中医医院竞争力”百强榜第58名、全国地级市中医医院竞争力第7名；医院心血管科(心病科)、肛肠科、内分泌科、针灸科、康复科等5个专科入选“2018中国中医医院·优秀临床型专科”，是全国地级市中医医院入选优秀临床型专科较多的医院之一。2019年是徐州市中医院的“规范建设年”，在深化创建“名医、名科、名院”、加快智慧医院建设步伐、快速推进新院区建设等各项任务中，徐州市中医院以中医人的大医精诚和独有的医疗特色品牌，在打造区域性特色诊疗高地的进程中更上一层楼。

围绕发展目标 完善管理体系

建立科学完善的医疗质量管理体系，是医院得以高质量发展的核心和关键。徐州市中医院认真落实“向管理要效益”战略，扎实推进为规范和医疗规范的落实，牢固守住底线和本职，努力把医院各项核心制度理解透、执行好、落实到位。

徐州市中医院围绕“百姓信赖、职工幸福”的发展目标，各行政职能

(AMS-MDT)团队，进行科学化管理。仅2019年全院就点评各类处方7200份、医嘱720份，并将考核结果在每月的《医院管理通报》予以公示，记入临床科室的医疗质量考核体系。

信息化管理对提高医疗质量同样起着重要作用。中医肿瘤诊疗中心要求全院各科室所有恶性肿瘤患者的信息均录入医院肿瘤平台，加强患者的入院诊断、手术方式及有无化疗药物的使用等信息的收集与监管，并将随访内容及时录入肿瘤平台数据库，数据为各专科监测患者病情提供了方便。

近年来，徐州市中医院以“立规矩、讲规矩、成习惯”为管理原则，立足“人人要管事、事事有人管”的工作理念，行政职能部门做到“言而有信，定而有为”，确保了“有问题敢于面对，快速改进是基本要求，变化与态度是口碑的源泉”的治院理念得以扎实落地。

坚持“三名”战略 凸显中医优势

精湛的治疗技术是医院的核心竞争力。徐州市中医院通过实施“育名医、建名科、创名院”的“三名”战略，广