



# 提前规划合理布局 创新求变谋发展

## ——全景式解读郑州大学附属郑州中心医院自我超越之路

通讯员 王建国 文/图

### 深化医改,资源共享,构建区域医疗联合体

2012年8月25日,郑州大学附属郑州中心医院(郑州市中心医院)马寨分院正式揭牌。

这标志着郑州大学附属郑州中心医院组建河南省首家区域医疗联合体的行动,正式拉开帷幕。

从此,郑州西区的群众,在家门口也能享受三级甲等医院的优质医疗服务。这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。这是郑州大学附属郑州中心医院60年发展史上浓墨重彩的一笔。

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”,庞大的架构下包括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家乡镇卫生院,覆盖了郑州西区,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大学附属郑州中心医院的资源,该院院长郝义彬说:“区域医疗联合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,小病治疗在社区就完成了,只有大病才转诊到中心医院。这缓解了基层群众看病难、看病贵问题。”

在优质医疗资源扩充方面,郑州大学附属郑州中心医院的大动作绝不仅此一个。

2012年11月30日,郑州大学附属郑州中心医院高新区医院揭牌,这是高新区的首家综合性医疗机构,高新区居民从此有了家门口的医院。

2013年5月30日,郑州大学附属郑州中心医院康复医院开门应诊,这标志着区域医疗联合体的探索进入了“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,郑州大学附属郑州中心医院关于区域医疗联合体的探索,已成为国家卫生和计划生育委员会认可的河南医改亮点之一。目前,这项工作正在稳步推进,并成为郑州市卫生局

这注定是攻坚克难、锐意进取的5年,这注定是强本固基、开拓创新的5年,这注定是不断求变、超越自我的5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,到河南省首个个性化用药基因检测院士工作站成立……2010年以来,郑州大学附属郑州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郑州西区、辐射全市,一项项服务创新、科技创新,全面提升着该院的核心竞争力。

随着5年发展规划的逐步完成,郑州大学附属郑州中心医院已牢牢占据了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前进。郝义彬说:“世界在变,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——为郑州乃至中原百姓提供一流的医疗服务。”

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

医疗技术水平是一家医院的核心竞争力。郑州大学附属郑州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。2012年4月5日,郑州大学附属郑州中心医院挂牌,标志着该院从一家单纯的社会医院成功转型为一家医、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,极大地促进该院医疗技术水平、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,郑州大学附属郑州中心医院与中国工程院院士周宏灏合作,成立河南省首个个性化用药基因检测院士工作站,开展基因导向的个性化用药模式,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”的现代个性化药物治疗模式转变。

这是一种无上的荣耀和一个高度的肯定。2013年4月2日,郑州市全科医师培训基地在郑州大学附属郑州中心医院开工建设。这是郑

州市唯一一个全科医师培训基地,每年都承担660名全科医师培养任务,为郑州大学附属郑州中心医院全面提升核心竞争力添上一个新的注脚。

全科医师培训基地建成后,将拥有一个示范化的急救中心、有六七百张床位的病房楼,还拥有技能模拟训练、理论教学、示教病房和门诊等功能,每年可为全省培养660名全科医师,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大学附属郑州中心医院肝胆胰外科后发现,在医生询问病情的同时,护士开始抽血、测血压等;在医生开医嘱的同时,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。郑州大学附属郑州中心医院在“患者的需要是第一位”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”优质服务管理模式,成功实现了医务人员对患者病情的全程跟踪。

据悉,“医护一体全程分层级”优质服务管理模式是基于护士在护理计划中的角色转变。基于这一出发点,郑州大学附属郑州中心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,与护士组成责任组,共同查房、管理患者,保证为患者提供整体的、连续的、人文的、个性的诊疗服务。

郑州大学附属郑州中心医院护理部主任杜慧平说,新模式推广前,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,患者一旦有事了往往不知道找谁好。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,去年郑州大学附属郑州中心医院“医护一体全程分层级”优质服务病房开展率达100%。优质服务、细节服务是郑州大学附属郑州中心医院自始至终坚持的理念,该院的护士不但积极配合医生做好患者的治疗工作,还在生活上对患者给予无微不至的照顾。此外,该院实施了更多便民措施,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、压疮患者进行治疗,提供上门服务,并定期到儿童福利院为孤儿进行伤口治疗。

### 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,郑州大学附属郑州中心医院从来没有忘记自己的社会责任。

2011年“五一”劳动节前夕,郑州大学附属郑州中心医院推出“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62余万元。

2012年6月29日,郑州大学附属郑州中心医院启动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160万余元。

与此同时,郑州大学附属郑州中心医院主动与郑州市救助站联系,积极开展“无主患者”救治工作,并专设两个“无主患者”病区,共救治371人次。



为出租车司机免费体检



开展“银杏相伴,健康同行”入户随访活动

2012年5月31日,“天使驿站”——郑州市儿童福利院新收养儿童救治病房在郑州大学附属郑州中心医院揭牌。该院儿科为此专门腾出4间病房,截至目前已收治患儿1000余名。

从2012年11月起,郑州大学附属郑州中心医院开展“名医守护健康·社区行(乡村行)”活动,每周组织名医深入基层为老百姓送去健康教育和医疗服务,先后开展义诊150余次,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。

郑州大学附属郑州中心医院先后组建“糖友”“肝友”“肾友”“空巢老人”等各种病友俱乐部,定期开展医患互动活动,开展健康讲堂、家庭随访活动,把服务送到患者家中,截至目前,共家庭随访2300余人次。

郑州大学附属郑州中心医院积极开展市民体验活动,特邀社区居民、学生、行风监督员到该院医学康复部、门诊、儿科、针灸理疗科等体验医疗服务。

郑州大学附属郑州中心医院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。

这是一种高度的使命感。通过开展一系列常年坚持的公益活动,郑州大学附属郑州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,这些公益活动我会坚持开展下去,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,郑州大学附属郑州中心医院的决

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,郑州大学附属郑州中心医院率先在省内开展行政职能科室人员“三定”(定岗、定员、定责)工作,充分调动行政职能科室职工的积极性和主动性。

这是一个医疗管理模式的全面完善。2010年,郑州大学附属郑州中心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,围绕新入院患者以及危重、术后、即将出院患者实施业务查房,有效保障了医疗和护理安全。

2010年12月,郑州大学附属郑州中心医院成立患者随访中心。这个随访中心24小时运行,通过电话、短信、网络等多种形式,对患者开展随访呵护、预约挂号、健康指导、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缜密修订。2010年11月起,郑州大学附属郑州中心医院开始搜集整理综合绩效管理的调研资料,反复征求意见,于2011年4月形成郑州大学附属郑州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的综合绩效考评,提升医院和医务人员的绩效,实现医院的战略目标。

在这一管理模式下,郑州大学附属郑州中心医院一步一个台阶、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渐实现。该院先后获得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。

