



中原儿童医疗的领航者

——记立足至善追求卓越的郑州市儿童医院

本报记者 李伟强 丁 玲 通讯员 万道静 文/图

这是一次巨大的跨越。
2013 年郑州市儿童医院加入我国首个跨省(市)最大儿童医联体,成为北京儿童医院集团一员;顺利通过河南省医院评审委员会等级评审,成为河南唯一一家三级甲等儿童综合医院,迈入国内儿童医院第一梯队;郑州市儿童医院东区医院建设即将完工,积极筹备开诊;郑州市儿童医院本部医院医技楼投入使用,医疗格局与流程进一步优化。

这是一组闪光的数字。
2013 年该院门诊就诊 108 万余人次,同比增长 8.92%;门诊诊疗 171 万余人次,同比增长 5.39%;急诊就诊 2.3 万余人次,同比增长 15.4%;出院患者 4.96 万余人次;住院手术 10223 台次,同比增长 6.42%;药品收入占业务收入比例 31.73%,同比下降 1.79%。
这是一串耀眼的荣誉。

2013 年该院挂牌河南省博士后研发基地、河南省住院医师规范化培训儿科临床基地、中国儿童哮喘专病门诊建设培训基地、美国心脏协会儿科基本生命支持及高级生命支持培训基地、中华医学会麻醉分会小儿麻醉培训基地,获全国医院改革创新奖、河南省医改创新示范医院、河南省“十大指标”目标管理先进单位、郑州市绩效考核先进单位、郑州市卫生工作特别贡献奖单位等多项荣誉称号。

……
窥一斑而见全豹。这一件件大事、喜事、好事,是河南儿童医疗发展的缩影,凸显了郑州市儿童医院领导班子坚持“锐意革新、站位高远、理性务实”做大做强儿童医院的理念,彰显了郑州市儿童医院的强势品牌和跨越式发展的强劲态势。

规模篇

亚洲最大儿童医院呼之欲出

在推进“一城七中心”等重大医疗卫生机构基础能力建设中,人们发现医院建设越来越现代化,区域分布也更加合理。在这之中,郑东新区龙湖北环东路 33 号,国内单体最大、总投资超过 7.2 亿元的郑州市儿童医院东区医院更让人关注。

这所设计理念超前的现代化医院内外装修工程已基本完成,正积极筹备开诊,力争在 2014 年“六一”儿童节亮相中原。届时,由郑州市儿童医院东区医院、本部医院、西区医院、康复医院组成的儿童医疗集团,床位将达 2200~2300 张,成为亚洲规模最大的儿童医院。随着 4 所医院集团化发展新模式不断完善,郑州市儿童医院的社会影响力正日益扩大。

历尽天华成此景,人间万事出艰辛。这看似轰轰烈烈的发展过程并不传奇,而是一步一步全力推进的累积。早在 2011 年,郑州市儿童医院就创新思维,通过“数字管院”,出台了“14680”“12260”“11160”“11360”年度工作思路引领全院医务人员实践集团梦。

如今,郑州市儿童医院是国家自然科学基金依托单位、河南省儿科住院医师规范化培训基地;建设和拥有省级重点培育学科 4 个、市级重点学科 2 个、市级重点培育学科 3 个、市级重点实验室 1 个,两所(郑州市儿科医学研究所、郑州市儿童康复医学研究所)、两站(河南省儿童疾病防治院士工作站、河南省博士后科研工作站)、两室(中心实验室、多学科重点实验室)、两基地(国际级、国家级继续医学教育基地)、十一大诊疗中心(小儿外科诊疗中心、小儿先天性心脏病诊疗中心、儿童血液肿瘤疾病诊疗中心、儿童急重症救治中心、新生儿疾病诊疗中心、儿童气管异物诊疗中心、早产儿视网膜病变筛查中心、儿童生长发育及遗传代谢疾病诊疗中心、儿童肾脏及免疫疾病诊疗中心、儿童内镜诊疗中心、儿童哮喘诊疗中心)。

品牌篇

加盟北儿医集团迈入三甲序列

如何快速提高医院的品牌价值,是郑州市儿童医院院长周崇臣思虑已久的一个问题。2013 年,在省、市领导的大力支持下,郑州市儿童医院与国内最好的儿童医院开展全面合作,



2013 年,郑州市儿童医院加入我国首个跨省(市)最大儿童医联体,成为医院集团一员。

形成紧密合作关系,全面提升了该院内涵建设。

2013 年 3 月 20 日,河南省委常委、郑州市委书记吴天君会见北京儿童医院院长倪鑫,就郑州市儿童医院加入北京儿童医院集团进行会谈。5 月 31 日,北京儿童医院集团成立,河南省卫生厅巡视员夏祖昌、郑州市副市长刘东、郑州市卫生局局长顾建钦等率团赴京签约,郑州市儿童医院加入国内儿童医疗“第一集团军”。6 月 1 日,郑州市儿童医院率先举行“北京儿童医院集团郑州儿童医院”揭牌仪式。

据了解,自加入北京儿童医院集团以来,郑州市儿童医院与集团内各医疗机构一起致力于共筑“中国儿童医疗中心”,形成了“医联体效应”,实现专家、临床、科研、教学优势资源共享,实施“患者不动、医生移动”的医疗服务新模式,让河南儿童不出省就能享受到国内顶级专家的医疗服务。

郑州市儿童医院还加强自身品牌建设。自 2012 年开始,郑州市儿童医院连续两年将等级评审作为“抓手”和“主线”纳入年度工作计划,从抓质量、抓安全、抓服务、抓管理、抓绩效 5 个方面认真剖析,这不仅有助于领导者明确发展方向和未来的发展道路,更有助于突出重点难点,抓准热点要点。就这样经过积极充分准备,全力克难攻坚,2013 年 9 月和 12 月,郑州市儿童医院顺利通过河南省医院评审委员会的预评审和正式评审,成为河南唯一一家三级甲等儿童综合医院。

管理篇

持续创新 注入活力

当品质化、品牌化成为医疗事业发展不懈的追求目标时,作为执中原儿童医疗市场牛耳的郑州市儿童医院,如何打造“不走寻常路”的高端优质医疗服务平台,将“品质医疗”的精髓贯穿其中?

“始于患者需求,终于患者满意”,这是周崇臣反复提到的一句话,也是他最朴素的人生追求和职业理想。正是在这样的要求下,郑州市儿童医院对照更高标准,锤炼一流医疗品牌,从制度上做好了充分保障。

做强专科铸就品牌,郑州市儿童医院出台了一系列创新管理制度,“每日一讲评、每周一总结、每月回头看”制度、行政职能科室日督导制度、“月计划、月总结”讲评制度、“评优评差、结果运用”制度、院领导夜查房制度……及时发现、有效解决问题、不留问题死角,进一步为医疗工作的开展奠定了良好的基础。

一系列管理举措的施行,大幅提升了医院的品牌价值和患者满意度。2013 年,郑州市儿童医院随访出院患者约 4.8 万人次,发放满意度调查问卷 1.5 万余份,收集意见建议 2125 余条。门诊患者满意度由 97.80%提升到 98.22%,住院患者满意度由 93.92%提升到 96.27%。

人才是医院的灵魂,郑州市儿童医院实施人才战略,打造学习型医院。近年来,该院大力引进高端人才,目前博士及博士后达 22 人,硕士研究生人数增至 400 余人,护理本科生 600 余人,护理研究生 6 人,为该院快速发展提供强劲动力;外派康文清、张春英 2 人赴德国学习,选派张耀东、李涛 2 人赴瑞典学习深造,选派 35

人赴德国、瑞典、北京、上海等地进修学习;选派 120 余人到德国和中国台湾、香港等地参加学术会议及短期培训,推荐贾国存赴美研修。

与此同时,郑州市儿童医院成功举办了第二届国际新生儿继续教育学习班、全国第二届儿童康复技术新进展学习班暨小儿脑瘫国际论坛、国内首次 ICCS 学术会议“2013 年国际小儿尿控协会继续教育学习班暨学术会议”等高规格国际学术会议 11 次;聘请了香港中文大学陈瑞燕教授、全国儿童哮喘防治协作组组长陈育智、上海市儿童医院呼吸科陆权教授为特聘和名誉教授;邀请瑞典、美国、澳大利亚、加拿大等国外知名专家 50 余人来院交流,为该院发展注入新活力。

技术篇

专业领先 医术精湛

政府需要我们做什么?老百姓需要我们做什么?郑州市儿童医院人心里有一本账:“守土有责,作为全省最大的三级综合儿童专科医院,我们必须提高医疗服务水平,为河南医疗兜底,让全省患儿不出省就能看好病。”

“工欲善其事,必先利其器”,没有技术领先能力,就没有强大的服务能力。为此,郑州市儿童医院在实践中矢志不渝地将培育重点专科和特色专科作为工作的重中之重。

2013 年,PICU(儿科重症室)救治危重症患儿 1112 人次,同比增长 53.23%;NICU(新生儿监护病房)呼吸机救治患儿 882 人次,同比增长 33.4%;康复医学科省内首家引进德国先进设备——Lokohelp 康复机器人;消化内科小儿胃肠镜年检查 4126 人次;急救中心出诊 2761 人次;神经内科全年完成视频脑电图检查 4160 人次,同比增长 34.37%;血液肿瘤科救治急性白血病患儿 100 余人,开展人类微小 B19 病毒 PCR 检测新技术;呼吸内科开展儿童震荡肺功能新技术,哮喘患儿门诊量同比增长 14%;肾脏风湿科应用血液净化技术救治危重症患儿 52 人次;内分泌遗传代谢科连续举办 19 期金阳光健美夏令营;心血管内科获得小儿心血管介入诊疗资质,大型 DSA 已购置到位;眼科、皮肤科、心理科、中医科发展势头好,发展潜力大。

郑州市儿童医院全年手术例数突破 1 万台次。耳鼻喉科气管异物取出术 1206 例,人工耳蜗手术 106 例;为连体婴李平、平安成功实施分离手术;新生儿外科开展食道闭锁修复术 28 例;普通外科继续拓宽单孔腹腔镜在小儿急腹症的应用,同时开展肝门阻断超声刀肝脏肿瘤切除术;泌尿外科小儿尿道下裂手术成功率达 95%以上;胸心外科年心脏手术 726 例;SICU 低体重复杂先天性心脏病后监护技术达省内先进;神经外科小儿先天性神经系统畸形手术例数省内第一;骨科开展三级手术,四级手术量较大提升;影像医技楼投入使用后,明显改善了医技辅助科室的环境条件,购置增添了新型设备,开展了多项新业务,为临床提供了更优质服务。

因为专业性强、学科齐全、医术精湛,郑州市儿童医院备受家长“青睐”,从省内外到该院就诊的疑难危重症患儿越来越多,门诊量及住院人次连年攀升。仅 2013 年,该院门诊人次超过 171 万,挂号人次超过 108 万,出院 49558 人次,

手术 10223 台次。

特色篇

给孩子提供最好的服务

医院要走内涵化建设,医疗质量是基础,优质的服务能使医疗质量升值,有了温馨的环境、良好的沟通,患者就医感受大大提升。近年来,郑州市儿童医院持续把患者满意度作为衡量医院工作的“金标准”,转变理念,坚持“从单纯医疗安全到全面落实患者安全,从单纯治疗患者到全面服务患者”,在医疗服务方面不断探索创新。

从患儿角度出发,探索无痛、少痛穿刺,减少孩子穿刺的痛苦和恐惧心理,缓解家长焦虑情绪,保护孩子血管。该院率先在省开展门诊静脉留置针穿刺技术,对于连续多日静脉输液的患儿,再次输液时,不用穿刺,护士直接把针头扎到留置针上,孩子笑咪咪地就输完液。护士给家长发放留置针告知小手册,做到“穿刺前有告知、穿刺时有巡视、输液完毕后有随访”,最大限度保障患者安全。从 2013 年 5 月到 2014 年 2 月,7200 多名患儿的家长同意实施门诊静脉留置针穿刺技术。

注重细节品质,完善服务环节。郑州市儿童医院挑选出沟通能力强、穿刺水平高的穿刺能手,设值全院穿刺班,每年疑难穿刺量在 3400 多人次,实现医院零穿刺投诉。

想患者之所想,帮患者之所需。郑州市儿童医院正是秉承着这样的原则,用一个个细节、人性化的服务“征服”了广大患者,也促进了医院自身的发展。

近年来,郑州市儿童医院呈现“磁石”效应,吸引省内外患者前来就医。门诊量的攀升给接诊能力提出更高要求,医院从满足患者需求出发,不断探索、调整、优化就诊流程,为患儿及陪护家长提供更加优质便捷的医疗服务。

郑州市儿童医院通过实行三级预检分诊制度,设立门诊预检分诊、综合服务台和加强信息



成功举办 2013 年国际新生儿继续教育学习班

化建设,通过医卡通,实施“一站式划价收费”服务,在门诊多个楼层设立挂号处,简化就医流程,开展差时工作制、弹性排班制缓解就诊压力。同时,通过实施院前接诊、急诊抢救、急诊留观、急诊综合病房和重症监护“五位一体”的急诊救治大体系,畅通急危重症患儿救治绿色通道。该院将门诊外科和急诊科调至统一区域,进一步完善急救体系,方便对危重症患儿进行协同抢救。2013 年冬季,在就诊高峰期日挂号超过 4600 人次、诊疗近 8000 人次的情况下,该院顺利开诊,保障患儿得到便捷有效治疗。

2013 年,郑州市儿童医院大刀阔斧建设影像医技楼,将医技科室整体从门诊楼迁出,门诊面积扩增,进一步优化门诊布局,优化患者就诊流程。该院不断调整住院床位,加快床位周转,缩短平均住院日。多项新举措,使就诊流程更加优化,候诊时间有效缩短,收住院能力大幅提高。

公益篇

勇担责任 奉献爱心

郑州市儿童医院在自身获得较快发展的同时,始终坚持办院的公益性,把维护人民群众的健康及救治扶伤当成第一要务。

8 岁的小秀敏是一位白血病患儿,住在郑州

市儿童医院血液肿瘤科“爱心病房”。“家里条件不好,让孩子受苦了。”秀敏爸爸说。小秀敏 5 岁时患上急性髓系 M2 型白血病,为了给女儿治病化疗,姚先生花完了所有积蓄,只有打工攒点钱再到医院给女儿治疗,治疗过程时断时续持续了一年多。

了解到这一情况,该院积极帮其申请大病救助项目,还主动给小秀敏捐款。去年 6 月,郑州市儿童医院帮小秀敏申请的“小天使基金”救助项目获批。经过规范系统治疗,小秀敏目前恢复得很好,病情很稳定。

18 岁的浩宁是上蔡县的一名先天性心脏病患者。因为消息闭塞和家庭贫困,他等了 17 年,他才等来一台免费的先天性心脏病手术。“虽然是简单的室缺,但已超过大病救助的年龄,幸好郑州市儿童医院帮助他申请了‘神华爱心行动’救助,18 岁以下的先天性心脏病都可以救助,再加上新农合报销,我们一分钱也没花。”浩宁妈妈流下感动的眼泪,她说:“孩子的病已经好了,和正常人一样。”

小秀敏、浩宁的案例只是郑州市儿童医院数千例救助儿童中的个案。为了给患有重大疾病的患儿争取重新赢得人生的机会,近年来,郑州市儿童医院与各级民政部门、红十字会、残联等机构频频牵手,成为贫困、孤儿儿童大病定点医院。该院被中残联认定为“中国残联贫困聋儿抢救性康复人工耳蜗项目”手术定点医院,为贫困家庭的聋哑孩子免费植入人工耳蜗,并提供术后康复训练经费;被民政部认定为“残疾孤儿手术康复明天计划”定点医疗服务医院,充分发挥儿科医疗优势,服务孤残儿童;被中国红十字基金会授予“小天使基金”定点医院,“天使阳光基金”定点医院,救助 0~14 岁家庭贫困的白血病、先天性心脏病患儿;成为神华基金“神华爱心行动”项目合作医院,帮助贫困家庭 0~18 周岁患有先天性心脏病患儿、白血病(儿童急性淋巴细胞白血病、儿童急性早幼粒细胞白血病)儿童;争取到河南省慈善总会“点亮生命计划”,救助 14 周岁以下患白血病、心脏病、严重肾病、再生障碍性贫血、罕见病等重大疾病的儿童。仅



成功举办 2013 年国际新生儿继续教育学习班

2013 年,郑州市儿童医院为 692 名儿童争取救助基金 1514 万元,把大爱送到每一位贫苦患儿、残疾儿童的心中。

牵手中国红十字基金会和省市媒体联合开展“让爱点亮生命”大型公益救助行动 9 期,深入许昌、驻马店等地的基层医院,共开展先天性心脏病筛查 1158 例,其中先天性心脏病患儿 323 例,手术 62 例。

关注孤残儿童身心健康。该院与郑州市儿童福利院签订医疗服务协议,2010 年至今,该院的内科专家、康复诊疗室等志愿者每月坚持去福利院医疗服务 2 次,累计到郑州市儿童福利院赠送 18000 余元儿童用药;同时对来院诊疗的孤残儿童开辟绿色通道,减免医疗费用。

春华秋实,继往开来谱新章!郑州市儿童医院连续获全国诚信医院、全国百姓放心示范医院、河南省新医改创新示范医院。院长周崇臣获得河南省新医改创新优秀院长、河南省最具创新力院长等荣誉,实现创新嘉奖大满贯。

生命是希望与明天的象征,心系新生命就是创造未来……有着 54 年历史的郑州市儿童医院,正在实践着为民着想、民生至上的“大医”精神。这种精神已经深深烙在全院医务人员的心里,不断传承着、发酵着,为广大患儿带去新的希望。



郑州市儿童医院本部医院



郑州市儿童医院东区医院



郑州市儿童医院西区医院



郑州市儿童医院康复医院