

小“账本”记录着大发展 ——开封市儿童医院5年发展纪实

本报记者 李 李 通讯员 朱瑞斌 文/图



“没有克服不了的困难,只有不敢规划的蓝图”,这是写在开封市儿童医院院长黄蔚茹日记本开篇的一句话。自勉也好,自省也罢,像这样的日记本,在黄蔚茹办公室的抽屉里,珍存着厚厚的一摞,每个本子的第一页,都写着类似的话:没有不上进的员工,只有没动力的火车头;患者的一条建议,我们不懈的努力……看似朴实无华,却显示出开封市儿童医院将患者的感受放在了心上。医院近几年得到飞速发展,是和这种用心用力分不开的。提起这些记载着医院发展要事的本子,黄蔚茹都笑称它们是医院发展的“账本”。



医院领导班子



脑瘫患儿贫困救助基金成立



药师调配用药



志愿者服务



逗患者开心

基金救助不仅是公益,更是担当

近几年,开封市儿童医院经历了让全国家长惊慌的手足口病疫情,走向了成熟。该院也因此在全省名声大噪,甚至全国同行都对其刮目相看。而作为当年的手足口病定点救治单位,该院凭借对患儿的责任心和对医学研究的专注,将治疗方案在全省推广实施,让一个又一个患儿重新享受快乐的童年。尽管他们疲惫时蜷缩在病房墙角小憩,忙碌时只能靠冷饭充饥,加班时顾不上照顾家人,但他们得到的却是映红四壁的锦旗,家长喜极而泣的感激,老百姓翘指称赞的信任。因为有了这些,他们的嘴角永远都挂着笑容。

开封市儿童医院的各类基金也在行业内闻名。开封市白血病儿童救助基金、开封市先天性心脏病患儿救助基金、开封市中原证券先天性心脏病患儿救助基金定点救治单位。在该院的外墙上,挂着各类基金定点救治单位的牌子。这不仅仅是一块块牌子,更是一种责任。每一项基金都饱含着社会对贫困家庭孩子的大爱,以及对医院流程的监督和技术的考验。担此重任,除了对贫困家庭孩子满满的关怀,还要有过硬的技术,才能不负社会和爱心人士的重托。正是该院有责任心、有担当,才让外墙上那一块块牌子更加明亮。从2015年开始,该院每年投入100万元,由开封市红十字会成立开封市儿童医院脑瘫患儿贫困救助基金,让更多的脑瘫患儿不再因家庭贫困而错失最佳的治疗康复时机。除此之外,该院每年与世界“爱心无国界慈善组织”合作,为唇腭裂儿童实施免费手术,组织专家下乡、下社区义诊上百次,免费发放药品总价值4万余元,每年为贫困家庭患儿减免医药费用10万余元。

这就是担当,这就是身为白衣天使的担当,在医院里是一种无形的特有的文化,一种无所畏惧、只知冲锋的韧性,一种推动医院由治疗疾病向服务社会、凸显公益性转变的动力。

敬业不是纸上谈兵,而是实干

“空谈误国,实干兴院”,这是黄蔚茹在全院职工大会上经常说的一句话。“我们要的不是琳琅满目的计划,而是将计划实施之后的结果,只有这样才无愧于我们医生的职业,无愧于群众给予我们天使的美誉,无愧于我们这身白衣的纯洁,更无愧于我们曾在白求恩和南丁格尔像前的宣誓。”因此,在该院的每项考评内容中,计划只占考评比例的一点点,而更重要的则是对照计划完成的结果。每一项新课题的研究,课题组都倾注全部心血,为的是早日为更多的患儿提供更加科学的治疗方案,以减少患儿的治疗周期,减轻家庭经济负担。“在创新中求发展,在实干中谋兴院”,该院每年都派出责任心强、业务技术能力优的医护骨干赴北京、上海、苏州等城市进修学习,把国内前沿的专业技术带回医院,发展专科,并先后与北京儿童医院、上海复旦大学附属儿童医院等“联姻”,成立了远程会诊中心,让河南患儿不出远门就能享受到国内知名专家的诊疗。他们还把国内知名的专家请进医院,指导业务,传授经验,优化诊疗方案。

开封市儿童医院是河南省知名的儿童专科医院,是豫东地区唯一的集医疗、预防、康复、保健、教学、科研为一体的三级儿童专科医院,同时也是多家医学院校的教学医院、开封市儿科临床住院医师规范化培训基地。国家在“十三五”规划中重点提到要建设“健康中国”,将医疗资源向基层医疗单位倾斜的工作目标。其实,该院已经将此项工作做在了前面。“赠人玫瑰手有余香”,该院不是单纯地将学到的新知识、新技术作为自己的“独门秘笈”,而是每年都开办各类基层医师学习班,将

这些知识传授给基层医务人员,带动基层医疗卫生事业加速发展,为广大儿童的健康搭建一张绿色的保护网。

黄蔚茹把头脑的风暴比作是科技兴院的发动机,把诊疗设备比作让发动机快速运转的传送带。为了加强诊断的辨别力和准确率,提高救治技术和成功率,改善就医环境和合理的就医格局,该院一手着力推进新门诊综合楼的建设,努力为患儿提供更加舒适明净的就医环境;一手不遗余力地更新和购置新型诊疗设备,提高救治能力,缩短患儿病程。该院先后安装了医生工作站,全面实现电子化病历;建成全市第一个“静脉输液集中配置中心”,运用互联网技术建立开封市第一家“掌上医院”,让群众足不出户就能预约专家,一键完成就医流程。

开封市儿童医院审时度势,一改以前各科齐头并进的发展模式,在已形成的品牌基础上,科学地将能量凝聚,结合自身的优势和特色,以“精、高”技术为主,突出急危重症救治、新生儿疾病救治等,着力打造精品。近几年,该院又先后成立儿童危重症救治中心、新生儿筛查管理中心、儿童健康管理中心、患者随访中心等医疗延伸服务,将以“治”立医的传统模式变为以“防”立医的新型医疗保健模式,并凭借正确的前景谋划,明确的发展目标、丰富的临床经验、优秀的学科带头人、新型的人才梯队以及自身可提炼的学科优势等诸多元素的支撑,着眼于完善医院科学发展的新思路、新举措,强化“为民行医、以民为本”发展意识,在发展特色专科上下功夫,在谋求群众需求的健康模式上做文章,谋划精品品牌战略,努力打造社会、群众满意的“精品型”品牌儿童专科医院。

管理不是束缚,而是凝聚力量

好的管理不是看制度有多强硬,而是在细节上增强员工的向心力。有了向心力,员工的力量就能拧成一股绳,就会自觉维护好医院的形象。这就是开封市儿童医院近几年一直倡导和实行的“精细化管理”,也称“素质管理”。

早在2010年,开封市儿童医院大胆将质量管理体系导入医院精细化管理中,成为开封市卫生系统首个“科科质量有标准,人人身上有责任”的新型管理医院。通过目标制定、检查督导、满意度测评、自查整改、落实评价等一个又一个紧紧依托、相互牵制的环节,使医院全体干部职工主动服务、团结协作、业务创新等意识都得到加强。

2012年,在质量管理体系形成常态化、管理工作被很多同行学习的时候,一向不墨守成规的黄蔚茹又将国际先进的“品管圈”模式融入了医院管理工作中。通过3年的“品管圈”项目的开展,该院提高了员工的技能,培养了员工积极的工作态度,创新了“品管圈”所在科室的管理模式。圈员们自发参与质量改进,营造了质量改进的浓厚氛围,渗透着质量改进的意识,使医院节省了成本,提高了效率,医院的服务质量、患者满意度均有所提升,真正使每一个参与“品管圈”的人做到“自动自发、团队合作、实现品质管理、达到持续改善”。

服务不是投入成本,而是投入感情

新型的国民健康需求是在得到医疗质量保证的同时要求医疗服务的完善,已经突破了旧的求医问药模式。作为在新型医疗模式下快速发展的专科医院,开封市儿童医院在医疗服务上着实下了一番功夫。在医院党委提出开展“优质服务提升年”的活动下,该院始终树立“以患者为中心”的办院宗旨和“患者的满意就是我们的追求”的服务理念,以改善群众看病就医感受作为医院服务工作的突破点,落实便民、利民措施。该院通过电话和网络预约挂号、合理安排门诊急诊服务、简化门诊急诊和出入院服务流程、推行急诊患者“先诊疗,后结算”模式、提供方便快捷的检查结果查询服务并公示查询等候时间等,力争做到安排合理、服务热情、流程顺畅,不断促进医疗服务水平的提高。

号、合理安排门诊急诊服务、简化门诊急诊和出入院服务流程、推行急诊患者“先诊疗,后结算”模式、提供方便快捷的检查结果查询服务并公示查询等候时间等,力争做到安排合理、服务热情、流程顺畅,不断促进医疗服务水平的提高。

为了加强优质服务管理,努力提高职工的服务水平和文明素质,开封市儿童医院提出了创新型服务措施——“人性化、个性化、无缝化”的“三化”服务模式,向患者提供礼貌、热情、便捷、优质、高效的医疗服务。全院形成了——行政管理要求一个“严”字;医疗技术讲究一个“精”字;抢救患儿出一个“急”字;医疗消费力求一个“廉”字;对待患儿体现一个“亲”字的良好风尚。作为一种服务机构,医院不能单单在“病”的范围内做文章,更要“以人为本”,加强对患者院前、院中和院后的健康知识宣传教育、账目检查监督、患者权益维护等。该院还组织志愿者服务队,每天为患者导诊、送诊、咨询、指导。所有医护人员并没有把服务当成单纯的工作,而是从内心释放出了感情,这种感情是温情,是暖意,是拉近医院和患者之间距离的纽带和桥梁。

市场不是争夺利益,而是赢得信任

以利益为回报的叫交易,以信任为回报的叫品牌。交易是暂时的得利,而品牌是长足的发展。这是开封市儿童医院在定位市场目标时的原则。有了这个原则,该院在市场运作中首先赢得的不是市场的规模化,而是市场的信任。“有了信任才会有市场”,这是黄蔚茹对市场开发的新认识,也是该院近几年在全省赢得更广泛市场的基础。

为了切实解决基层患者看病难问题,开封市儿童医院在2012年联合5个县的基层医疗单位成立了开封市第一家医疗联合体,吸纳成员单位300多家,为成员单位培训医护人员,派医生参与疑难病例会诊,为转诊患儿开辟绿色通道,开展“百医进百乡”大型义诊活动,以专业优势带动基层专业发展,为基层群众开辟家门口的品牌专业,真正做到了优势互补、资源共享、协同发展,让基层群众看病不再难。正是因为赢得了市场的信任,才使商丘市儿童医院、周口永兴医院、长垣县浦西医院、杞县仁安医院等医疗单位抛来“联姻”绣球,形成托管模式,并与山东省东明人民医院、柘城县中医院、睢县妇幼保健院、杞县妇幼保健院、兰考县爪营乡卫生院、祥符区第二人民医院等基层医院建立协作模式,以自身专科优势带动省内外专科医院、基层医疗单位共同发展。今年,该院又将市场定位在提高居民儿童健康保健上,将健康管理中心定位为社区健康管理联络站,从社区儿童保健入手,建立随访机制,以社区儿童健康大课堂和保健咨询、专家指引、预约门诊、上门诊察等特色服务为桥梁,为儿童建立健康屏障,做孩子身边的保健专家。

“无虚之怀成大事,思远谋”,开封市儿童医院可谓行内一颗耀眼的明珠。全国百姓放心示范医院、国家级爱婴医院、全国卫生先进集体、“全国三八红旗先进集体”、河南省青年文明号、“河南省五一劳动奖状”、开封市红十字会儿童医院……这些殊荣的得来虽只是对过去工作的一种肯定,却也真实体现了开封市儿童医院全体干部职工的勤奋和执着。凭着这份勤奋和执着,他们在每一个台阶上都走得那么踏实和稳健,他们在每一次自我突破中都充满了自信和活力。也是因为他们始终把群众的利益放在发展的第一位,才赢得了社会的认可、群众的信任和同行的赞许。这就是开封市儿童医院,用爱呵护着祖国的花朵,用责任扛起公益的旗帜,用对职业的忠诚和群众的信任不断地创新、发展。