

# 华诚于业塑品质 信始于行惠百姓

## ——揭秘探索社会多元办医模式的“河南华信”经验

本报记者 杨须 通讯员 郭杰辉 文/图

(上接第一版)

伴随着各专科技术优势的凸显,新郑市人民医院(扩展为解放路院区、人民路院区)以院中院、诊疗中心的创新发展模式,进一步凝聚专科技术合力,提升医疗质量,增强核心竞争力。除了儿童院中院,医院还设有妇产科院中院、心血管院中院,并相继成立了神经内科诊疗中心、普外专业诊疗中心、神经外科诊疗中心、急危重症诊疗中心、肾内内分泌诊疗中心、骨科诊疗中心、介入治疗中心、中医科及中医特色治疗中心等。其中神经内科、心血管内科、骨科、妇产科等多个学科为郑州市重点学科。

“核心竞争力其实就是能实实在在地解决问题,有看好病的真本事。把国家级强势专科技术引进来,加强各院区学科建设,提升并夯实技术能力,是实现河南华信民生健康产业集团旗下各医院可持续发展的关键所在。”站在河南华信民生健康产业集团管理者的层面,相关高层认为,“没有核心竞争力,是难以立足、难以可持续发展的,老百姓肯定不会买账。”

就新郑区域来说,要把新郑市人民医院打造成郑州市至许昌市中间地带的区域医疗中心,就必须依靠能解决问题的诊疗技术,特别是专科特色技术层次一定要达到并保持本地区域龙头的

高度。“在更多地承担基层卫生单位技术指导和培训指导帮扶工作的同时,要有承担区域内治大病、治重病的能力,满足百姓就医需求,降低外转率。”河南华信民生健康产业集团相关负责人直言,“最起码,要达到国家规定大病不出县等最基本的要求。”

### 资源共享强基层 统筹兼顾新实践

在提升技术能力的同时,还要注重差异化发展,关注老百姓的多元化就医需求。河南华信民生健康产业集团通过到美国、日本、韩国、新加坡、德国等医疗及医疗养老领域发达的国家考察学习,看标杆,开眼界,着手成立了月子中心、医疗养老中心、医疗美容中心、产科VIP(贵宾、夫人物)中心、家庭医生VIP服务中心等科室,设置特需服务套餐,统筹兼顾,满足了群众多元化就医需求。

新郑市人民医院解放路院区的月子中心,采用的是该领域国内外技术先进的“台湾模式”,突破传统“坐月子”理念,科学指导康复,提供贴身月嫂服务、私人订制配餐,专享产后28天,给妈妈和宝宝提供全方位身心呵护。每个月都会有来自中国台湾的权威专家前来坐诊、查房、指导带教,从管理、制度、服

务、技术、技巧等方面加强医院特色服务优势。

新郑市人民医院医养中心是真正意义上医养结合的医疗养老服务机构。该中心依托二甲甲等综合医院让养老更安全,为入住的会员提供医疗、养老、护理、康复、娱乐全方位医疗养老服务。

与此同时,该院推进分级诊疗制度落实,以提升区域乡镇卫生院医疗服务能力及实现区域优质医疗资源共享为着眼点,通过专家技术帮扶、定期巡诊、人才进修培训、乡村医生适宜技术培训、业务指导协作等措施,提高区域医疗服务的协调性、连贯性、整体性;构建上下联动、横向联合、纵横协作的区域医疗联合协调发展格局。

2016年8月,河南乡医之家新郑分部落户新郑市人民医院。本着“学以致用、以人为本惠百姓”的培训理念,新郑市人民医院将乡村医生能力免费培训工作纳入系统化、规范化、常态化管理轨道。该院已经连续5次开展乡村医生实用业务知识和前沿技术培训,实现了让新郑市及周边区域内的乡村医生学习有内容,提高有目标,困惑有解释,难处有人帮的目标,进而不断提升乡村医生队伍的综合素质,提高其业务能力,规范行医,更好地为新郑市广大群众提供“安全、有效、方便、廉价”基本医疗服务,稳步提升了常见病、多发病在基层医疗卫生机构的首诊比例。

对于新郑市人民医院来说,近年来的“基层首诊、双向转诊”分级诊疗就医模式的有效推进,在确保基层医疗同质化的同时,还让医院得以有更多的精力专注于对疑难重症患者的诊疗实力,提高患者就诊质量,拓展惠民模式,外延医院服务空间,打造区域医疗新平台,从而更好地留住患者。

新郑市人民医院解放路院区最新统计数据显示,2017年,该院区门诊病人增加了20%以上;基层危重病人上转率已由原来的6%增加到目前的26%;与之相对应的是,医院以前12%的外转率,目前已经降低至5%以内。

### 慈善兜底求实效 精准扶贫学笃行

在推动内涵建设、提升医疗质量、落实分级诊疗制度的同时,河南华信民生健康产业集团还从人员培训、服务举措创新、服务规范、服务考核的内容及标准等入手,于2017年1月全面推行“让病人方便、让病人放心”的优质医疗服务提升活动,并从集团层面上成立督导考核小组,围绕“病人满意度”,对各院区创新服务的措施、方式方法等进行阶段性现场检查、总结、评估,每季度对被患者点赞的好经验、好措施、好模式进行成果分享;边探索、边总结、边改善,成效显著。另外,该集团聘请一批社会人士作为公证员、督察员进行暗访,加大监督考核力度。

河南华信民生健康产业集团还从提升所属各院区管理层的管理技能、组织能力、团队凝聚力、责任担当能力等入手,从2017年9月开始,历时3个多月,邀请河南省医院品质管理联合会、中国医院品质管理联盟BSC(平衡计分卡)项目组等医院管理权威专家,对新郑市人民医院解放路院区、人民路院区、河南弘大医院共3个院区的领导班子、中层以上管理人员进行平衡计分卡管理工具的专项培训学习。

之所以推出一系列管理举措,目的是打造一种常态化优质服务模式,进一步优化就诊流程,改进服务质量,提升技术服务效能,解决脸难看、话难听、事难办等问题,解决流程繁琐、办事效率低等问题,为进一步统筹推进精准医疗扶贫和慈善惠民体系建设,筑牢“华信民生”惠民之基添砖加瓦。

自“双让”推出以来,主动服务、差异化服务、便捷化服务、改善性服务、服

务前移等创新服务举措在员工之间、院区之间形成了互竞、互帮、互学的氛围。例如,所有院区为透析患者提供免费早餐、午餐、茶水、针线包、便民包、爱心信封、轮椅等,大幅提升了患者满意度。

利用监督引领红杠,从高层、中层、技术骨干3个层面来推进河南华信民生健康产业集团旗下各院区之间的学习交流,充分调动“人文”的积极因素,取长补短,达到在更高起点上推动“服务满意度”持续提升的目的。

不忘初心,架好慈善桥梁,传递爱心。

河南华信民生健康产业集团开通免费便民接送车,长期举办送医、送药等义诊活动;成立“爱心之家”,配合民政部门为遗弃的残障儿童创设温暖家园;用爱心给予这些特殊的孩子更多关爱、呵护和帮助,用专业、专心、专注去爱护、温暖这些折翼的天使;探索设立河南华信慈善基金,每年筹资300万元,灵活采取政策帮扶、救助等措施,设立多个单病种兜底等,在更大范围、更深层次上推进“医疗惠民”,切实提高精准医疗扶贫实效……种种举措让在河南华信民生健康产业集团旗下医院就医的患者切实享受到更多看得见、摸得着的实惠。

### 转型升级增活力 惠民创新双驱动

21年的惠民探索,“中原华信民生人”在深学笃行中,以实际行动践行社会主义核心价值观,弘扬社会新风尚,担当社会责任。他们始终坚守公益为民性质,按照股份制改制合作、集团化运营、公益惠民服务的原则,保持医院的公益性和非营利性不变质。同时,河南华信民生健康产业集团利用社会资本办医机制的灵活性、管理理念的先进性、优质服务的高效执行力,围绕社会责任,提升诊疗质量,降低就医成本,凸显社会效益,为区域内医疗惠民发展做出了表率。

2014年,致力于打造区域最有影响力的医疗、保健、养老一体化的高品质健康产业链——河南华信民生健康产业集团正式组建,以管理和技术为纽带,以平等互利、资源共享、共同发展为基础,通过管理协作、医疗合作、人才培养、医技共享、信息化建设、公益性活动等平台的建设,确定了“合作兼营”“资源整合”“监督引领”的管理职能定位,形成了上下联动、医养结合、各健康产业链协作的集团化运行发展模式,并带动医疗板块附加服务产业链发展,如特色小吃、鲜花礼品店、咖啡馆、书吧等配套服务。

同时,该集团按照“一机两翼”的发展架构,围绕《中原华信集团三五八规划》中医疗集团清晰的发展思路,瞄准省内100万以上人口的中小城市,以医疗教育产业园的建设模式支撑带动,寻求地域被边缘化、发展进入瓶颈期、国家政策支持乏力的政府公立医院,进行股份制改制合作,并借鉴新郑市人民医院的“河南华信”经验,以人民满意度为支撑,以惠民创新为动力,以慈善兜底为保障、以社会责任为己任,强化“惠民医疗目标导向”,突出前瞻性,加速合作方老旧医院的改造转型升级,激活老院区发展活力;并高标准谋划建设现代化新医院,引领该区域医疗服务品质发展,惠民政策辐射周边百姓。

目前,无论是河南华信民生健康产业集团旗下的新郑市人民医院、新郑市人民医院医养中心、河南弘大医院,还是集团围绕新战略与林州市第二人民医院、林州市第五人民医院的合作共建,与豫西一些县(市)医院的协作共赢,与豫南等一些县(市)医院的合作共建等,都展示了该集团高大上的气质,过硬的环境设施、高质量的医疗技术,更人性化的医疗服务模式,让百姓就医方便省心、温暖舒心、安全放心的“共性”。



河南省人民医院介入诊疗中心新郑市分中心挂牌



中国医师协会新郑市人民医院乡村医生培训中心揭牌仪式



与首都医科大学三博脑科医院开展合作



学习十九大精神

“华诚于业,信始于行”。未来的河南华信民生健康产业集团将秉承“合作共赢、创新发展”的理念,以“百姓满意、社会认同、员工幸福、企业发展”为现阶段发展目标,逐步达到8-10家医院的医疗规模,有效解决区域百姓最关心、最直接、最现实的就医问题,真正实现具有治大病、治重病的能力和



妇科查房



慈善捐款



为爱心之家弃婴洗澡



人民路院区为患者服务



医养中心组织外出游玩活动