守安全、保医疗、谋发展系列活动专刊

佳木斯市中心医院 倾心倾力打造高端医疗卫生服务中心

□文/摄 本报记者 朱彤 李美时

1950年8月,为了适应抗美援朝战争的需要,根据中共中央东北局、东北人民政府的指示,在松江省委省政府的组织下,成立了战勤医院"松江省立第四医院",也就是佳木斯市中心医院的前身。在抗美援朝期间,医院共收治志愿军伤病员10891人次,为支援抗美援朝战争的胜利作出了巨大贡献。

随着抗美援朝战争的胜利,医院面向地方全面开放,医院也在70年创新中阔步前行,在改革中厚积薄发,开启了发展腾飞的新篇章。

目前佳木斯市中心医院拥有一部、二部两个院区,占地面积6.7万平方米,建筑面积14.5万平方米;编制床位1700张;下辖友谊办社区卫生服务中心,已成为黑龙江省东部地区一所集医疗、科研、教学、预防、保健、康复于一体的大型综合性三级甲等医院,省卫生健康委确立的佳木斯、双鸭山地区区域医疗中心。

『明察暗访』保医疗

最大化满足患者就医需求

根据省、市相关要求,进一步夯实"看病不求人",医院主要领导带领相关职能科室负责人,深入一线开展"看病不求人"再走流程体验行动,切实解决人民群众就医的"堵点、难点"问题,最大化满足患者就医服务需求。

据中心医院相关负责同志介绍,医院在巩固前期工作经验和成效的基础上,以新时代卫生与健康工作要求为指导,全面优化服务流程,提升医院整体服务水平。

一是再走流程,深入查找人民群众就医的"堵点"和"难点",对常态化疫情防控工作进行再督导,为进一步夯实"看病不求人",扎实做好常态化疫情防控工作奠定了基础。二是立足实际,扎实推进"看病不求人"惠及群众,从群众在院就医体验中最关注的问题入手,对门诊流程、院内环境、便民服务、后勤管理等方面进行重点体验,现场发现问题、制定整改措施、明确完成时限。走流程过程中,院主要领导、各相关科室负责人聚焦群众看病就医的"痛点、难点和堵点",落实责任,精准施策,加强宣传,切实将"看病不求人"落实落细,提升患者就医满意度和获得感。三是推进包保责任制,扩大领导联系群众的覆盖面,进一步转变作风,以上率下。逐月开展明察暗访走流程,制定问题清单,将"走流程"纳入长效机制,针对群众最关注、医院最担忧、制约发展最突出的问题,通过问题排查、整改、再排查、再整改,深入剖析医院发展过程中存在问题的具体原因,帮助协调解决问题,切实增强人民群众看病就医安全感和信任感。

从大局出发,从细节着手,逐条对号入座,进一步夯实"看病不求人"工作。据介绍,中心医院进一步压实工作责任,持续优化医疗服务,医院相关负责同志对预约诊疗存在的突出问题进行明察暗访,着力解决群众看病难题。

相关负责同志介绍说,中心医院在解决群众看病难题,最大化满足群众就医需求工作中,主要做好加强预检分诊工作、加强发热门诊工作、优化就医环境三个方面的工作。

据介绍,中心医院结合常态化疫情防控,着力在秋冬季疫情防控、发热门诊及定点救治医院等方面排查问题并及时整改。再次梳理预检分诊流程,严格落实首诊负责制,进行"手牵手"对接,确保发热病人得到及时有效的救治,发现疑似病例,立即通过规范的转诊程序转入发热门诊,持续规范开展预检分诊工作,并根据疫情防控及院感防控要求设立孕产妇、儿保、体检患者专用通道,科学设置患者进出路线,多标识指引患者有序、有效就诊。

相关负责同志介绍说,中心医院再次规范工作流程,实行预检分诊和发热门诊工作一体化闭环管理,强化新冠肺炎临床症状早期识别,确保患者"早发现、早确诊、早隔离、早治疗"。设置发热病患专用CT室,科学规划发热病人留观区,完善引导标识,消除医疗安全风险隐患,保障患者就医安全,时刻紧绷疫情防控这根弦,压紧压实压细责任,做好发热门诊管理及院内感染防控,不断完善常态化防控机制,切实做好秋冬季疫情防控各项工作。

在优化就医环境方面,中心医院严格落实疫情防控各项诊疗制度,所有病区均使用门禁管理,快递、送餐等要在医院指定位置交接。利用院内监控系统,及时清理闲杂人员,为患者提供安全的住院环境并强化安全管理。进入冬季,受气温影响,为保证门诊外候诊患者取暖问题,参照疫情防控常态化管理,重新规划建设门诊大厅外回廊,围绕患者重塑就诊流程,服务好前来就诊的每一位患者,保证人民群众的就诊需求。

医院从群众就医体验中最关注的问题入手,从患者在院就医最不满意的地方改起、最受益的事情抓起。为进一步构建就医新秩序,中心医院始终坚持问题导向,针对相关问题进行及时调整,将百姓的"难点、痛点"作为医院工作的中心和重点持续推进。

一是畅通诊疗流程。实行网上预约挂号,完善预约诊疗,目前医院已开通电话、微信平台等24小时预约方式。发挥"互联网+医疗"作用,合理安排号源数量,及时排班维护。增设线上接诊平台。及时开通了"健康龙江平台"及"微医健康平台"网上诊疗通道,组织361名医生注册微医生APP,利用新媒体在线上提供诊疗服务。设立就医咨询电话,在12345市长热线备案多名高年资医生电话,设立并上报医院24小时就医咨询电话,方便广大群众问诊咨询,并向社会公示新冠肺炎心理咨询电话,为患者创造更加舒心顺心医疗环境。二是规范就医环境。在门诊各楼层人流密集处,增设引导员,严保各诊室、窗口人员不聚集,确保每患间距一米以上和一医一患一诊室,规范就诊秩序。重新规划物理诊断科候诊区域,增设预检分诊台、诊区内候诊椅,落实安全防火要求,加设玻璃幕墙隔断,严防人员聚集。针对患者在诊室就诊开单后到相关科室检查无指引情况,制作《佳木斯市中心医院门诊就医指南索引》,发放到每名患者手中,为患者提供一条方便、快捷的就医"通道"。三是强化便民措施。增设癫痫科特需门诊,提高医疗服务质量,满足"就诊差异化"的实际需求,在一定程度上缓解门急诊的压力,最大限度利用医院强势学科的优质资源,充分发挥专家和高年资医师的作用。

相关负责同志介绍说,医院将"一把手走流程"纳入长效机制,及时发现问题,不松懈不拖延抓好整改落实,持续改进、纵深发展,切实把整改成果转化为推动"看病不求人"的强大动力,提高患者就医过程中的安全感、获得感和满意感,实实在在让患者受益。

据介绍,中心医院将进一步推进医院信息化建设工作。推动互联网与医疗深度融合,以信息化建设进一步完善支撑保障措施,按照智慧医院的标准,整体谋划、完善信息系统建设,医院将通过信息化手段让就医流程换新颜,如实现患者"一部手机"完成预约、挂号、缴费等流程,实现门诊、病房无缝衔接,真正做到"信息多跑路、患者少跑腿",并瞄准患者就医过程中的需求,推出更多的便民、惠民、利民新举措。

据介绍,中心医院还将做好持续完善医疗服务以及增强医院员工使命感和责任心两个方面的重点工作。中心医院将进一步注重服务细节,采取拓展医患链接服务方式、门诊就医流程、住院救治管理制度、诊后支持机制等措施,增强全院职工主动服务意识,为患者提供全过程、连续性的诊疗服务。增加便民投入,如在门诊增设电子叫号系统,探索推进社会人员加入志愿者服务。同时,医院将加大员工思想教育和引导,提高职业道德素质,从源头上增强医务人员服务意识、责任意识。实时挖掘典型,将院内特色服务推广至全院,将省内医院好做法引进,实现质量同质化、服务有特色。

『平战结合』

全面做好疫情防控工作

年初,面对突如其来的疫情,佳木斯市中心医院迅速成立应对疫情指挥领导小组,并制定各种突发应急预案、流程,组织完成全院16场约3375人次的新冠肺炎救治指南、新冠肺炎诊疗、防控方案等培训。

在医院领导统筹规划下,医院各部门一起完成二部外科楼腾空、搬迁、合并,与护理部等科室一起集结300余名医师、护士快速组建8个发热病区、1个发热门诊、3个应急隔离病房。医院还克服重重困难积极调配医务人员驰援武汉、绥芬河、桦川县人民医院、佳木斯市传染病院,为国家和地区应对疫情工作贡献出了中心医院的力量。

在年初应对疫情工作期间,中心医院全体医务人员经历了充满风险的日日夜夜,在全院医务人员的共同努力下,成功救治了1名确诊病例,筛查转至定点医院确诊病例2例、疑似病例5例,发热门诊接待了3423名发热病人,发热病房治疗发热病人1173人次。在这场没有硝烟的战争中,全院上下体现了作为医务工作者的责任与担当,充分展示了"坚持生命至上"的原则与服务理念。同时,中心医院将牢牢守住医疗安全底线作为工作中的重点,最大化满足了当地患者就诊需求,在全院"医务人员零感染"的同时,做到了不让1例发热病人流入社会造成恐慌,做到了"手牵手"与社区对接,形成了有效的疫情防控闭环。

进入秋冬季以来,流感高发,佳木斯市中心医院王长江院长担任组长,成立"佳木斯市中心医院应对秋冬季新冠肺炎疫情医疗救治工作专班",以做好秋冬疫情防控的各项检查指导工作为宗旨,制定《佳木斯市中心医院应对秋冬季新冠肺炎疫情医疗救治工作方案》,并根据秋冬季传染病救治需求,本着实用、够用和"平战结合"原则,制定完善规划。

据介绍,医院将根据实际情况,随时做好应对疫情相关工作。如疫情需要,随时启动二部作为市级后备救治医院,将二部136间病房设为发热患者收治病房。重点加强"三区两通道"、供氧、通风、供暖、污水污物处理等设施改造,使之符合秋冬季传染病诊疗要求,加大物资和设备配备,确保满足满负荷收治患者相关要求。

同时,中心医院还认真做好医疗力量加强和物资设备保障相关工作。一是统筹调配医疗力量。做好医疗救治队伍的储备,保证召之即来,来之能战。二是加强物资设备配备。配足配齐急救、抢救、重症救治、监护、检测等仪器设备,做好医用耗材、药品、防护装备、消毒用品等储备工作,建立物资储备清单,实行物资设备动态储备,原则上物资药品储备量应满足30天满负荷运转需求。三是加强医务人员新冠肺炎防控和救治知识(第八版)、核酸采集检测、院感防控知识培训及演练,各级各类医务人员必须经过考核合格后方可上岗。四是进一步提高核酸检测能力,着力加强核酸检测能力建设,在医院已有检测能力基础上,增加一间RCR实验室,增加人员培训,并按照市卫健委的文件要求,对全市核酸检测人员进行培训,检测能力要与秋冬季最大诊疗量相匹配。五是加强医疗机构感染的预防和控制,院感防控工作实行院长负责制,成立二级感控专班,深入临床及院内各部门进行感控督查,随时设立台账,及时整改。通过专题会议部署,严格执行院感防控相关制度和标准预防措施,努力实现"院内零感染"目标。组织开展院感防控全员培训,通过理论讲解、实际操作、应急演练等方式,进一步提高医务人员院感防控意识和能力,不断优化就诊流程。为可能出现的秋冬季新冠肺炎疫情防控和医疗救治做好准备,保障人民群众生命安全和身体健康。

与时俱进谋发展

打造高端医疗卫生服务中心

多年来,"中心人"各展专长、各尽其能,始终活跃在防病治病的第一线,在省东部地区百花争艳的医疗卫生系统中,散发出特有的馨香。中心医院始终以"打造高端医疗卫生服务中心"为目标,坚持"技术兴院、人才强院、文化建院",加快专科建设和技术创新,全面提高医疗服务能力。先后组建了国内一流的心脏病治疗中心、肿瘤治疗中心、国家标准版胸痛中心、高级卒中中心、康复治疗中心、危重症孕产妇救治中心、创伤治疗中心,全市首个糖尿病足治疗中心。其中,心脏病治疗中心、肿瘤治疗中心等科室开展的多项高精尖手术填补了省内医学空白;癫痫病的诊治及科研水平处于东北三省领先地位,达到国内一流水平;神经外科、普外科、骨外科、神经内科、消化内科等科室开展的系列手术填补了省东部地区医学空白。每年开展介入、腔镜等高精尖医疗手术达6000多例。

凌云之志,需有学问相依,步月登云,还要菁英相辅,自建院以来医院不拘一格培养人才,制定领军人才培养计划,设立人才引进专项基金。不仅引进了北大医学博士后王菊莉、医学博士杨欣等高科技人才,还拥有杨笑泉、陈虹等一批知识渊博、造诣精深、誉满全市的老专家,季良、王学刚等一批经验丰富、素质优良、具有突出专科特长的中青年技术骨干,还培养了杜远等一大批基础理论扎实、勇于开拓进取、在专业技术领域脱颖而出的后起之秀。15人被授予黑龙江省首届"龙江名医",21人被授予"三江名医"称号。在各级学术组织中,担任省级副主委12人、市级主委31人。

医院每年派出100多名临床业务骨干到全国各大医院进修学习,与俄罗斯、美国等国家开展学术交流,促进了学科发展。近年来,获省级以上科研立项14项,省级医疗新技术应用奖44项,省卫生健康委科研立项近50项,省、市科技进步奖160余项,发表高水平医学论文1100余篇。2017年被确立为国家级住院医师规范化培训基地,目前有专业基地14个,累计培养了117名莘莘学子。

多年来,中心医院坚持以党建促文化,以文化促发展,通过党建引领、文化建设,使得职工的凝聚力、向心力不断增强。

医院坚持把党的政治建设摆在首位,坚持全面从严治党,将党的领导贯穿于医院管理和发展的全过程。加强公立医院党建工作,建立健全党委议事决策机制,全面落实"三重一大"制度。深入开展"不忘初心、牢记使命"主题教育,推进基层党组织标准化、规范化建设。扎实推进党风廉政建设和行风建设,开展正反典型学习活动,强化职工的宗旨意识教育、职业道德教育和廉政教育。积极开展文明单位创建活动,通过微信、网站、新闻媒体等平台广泛立体化宣传,树立医院文明品牌、文明形象。关怀慰问困难职工、疫情一线医护人员,通过职代会及时解决职工的所需所盼。举办先进事迹报告会、表彰会、文艺汇演、运动会等丰富多彩的文体活动,用文化的力量塑造人、引导人、提升人。涌现出"省群众满意好医生""省杰出护理工作者""省优秀护士长""省三八红旗手"等优秀个人。医院先后荣获"全国文明单位""全国卫生系统先进集体""全国百姓放心示范医院""省五一劳动奖状"等荣誉称号。医院党委被佳木斯市委确定为党建工作示范点单位,荣获全市"抗疫一线表现突出的基层党组织"称号。

立足新起点,开启新征程。凝聚着数代"中心人"的心血与智慧、承载着前辈们的奋斗和功绩,此刻的中心医院正以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,以健康中国战略为目标,向着建设人民满意、政府放心、职工热爱的现代化医院迈进。