乘风破浪立潮头 一路扬鞭一路歌

——周口市中心医院二〇二三年守正创新开新局回眸

记者 尹秋娟 通讯员 张艺 贾一佳 文/图

有一种跨越,高歌猛进,震撼人心。

有一种信仰,久经磨砺,斗志弥坚。

2023年,是周口市中心医院守正创新、勇毅前行的一年,也是亮点频出、高质量发展扎实推进的一年。截至2024年1月1日,医院门诊量达1708048人次,住院患者137435人次,完成手术48641台次,三、四类手术占比达78%,急危重症患者占总收治人数的14.62%,与上年相比,医疗质量与效果有明显提升,患者费用率有明显下降,为保障全市人民群众生命健康交上了一份满意答卷。

2023年,周口市中心医院顺利通过三级甲等综合医院等级复审,牢牢守住"国字号"荣誉;国家三级公立医院绩效考核稳居"A"等级行列,位于全国第一方阵;周口市中心医院胸痛中心随访工作荣获全国第一名;医院入选"国家外科基础技能提升项目市级培训基地";医院神经外科成功入选"国家级神经外科建设中心";心血管内科、神经内科入选河南"十四五"首批省级临床重点专科;心血管病学、呼吸病学、儿科学3个学科被确定为省级医学重点学科,心血管外科学、妇科学、耳鼻咽喉科学、麻醉学4个学科被确定为省级医学重点培育学科;荣获"河南省高血压防治中心市级中心"称号、国家级"中国心身医学整合诊疗中心"称号,获评中华医院管理协会理事单位……

这些亮眼成绩的取得,是周口市中心医院党委认真贯彻党的医疗方针政策、坚定执行"一切以人民为中心"的结果,是周口市中心医院全体领导班子坚定落实市委"搞好医疗改革,守正创新开新局"重要指示的结果,凝聚着周口市中心医院全体人员辛勤耕耘、勇毅前行、无私奉献的心血和汗水,彰显了全院医护人员医者仁心、救死扶伤、健康卫士的无上荣光。

过去的一年,周口市中心医院吐故纳新、与时俱进,始终坚持解放思想、改革创新的强院精神,其厚重历史的传承和新时代医院发展前沿科技交相辉映,持续巩固发展豫东医疗龙头地位;过去的一年,医院博爱百效、服务大众,始终把人民健康责任扛在肩上,其发展前行的每一步、每一程,都牢牢把握人民需求这个根本落脚点。

民之所需,我之所愿,行之所至。2023年,通过一项项爱心举措、一个个创新成绩,让我们一起来追寻周口市中心医院坚守"人民至上、生命至上"的初心、增进人民福祉的历历轨迹,聆听该院全力打造豫东南区域医疗中心、促进区院高质量发展的铿锵足音。

周口市中心医院党委书记、院长冷冰为全院中层干部和全体党员上党课。

周口市中心医院成功实施腔镜下乳腺癌根治性皮下腺体切除+前哨淋巴结活检+即刻假体植入乳房重建术。

周口市中心医院党委举办学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育读书班。

2023年7月25日,周口市人民政府与河南心血管病中心在周口市中心医院签订河南省心血管病中心周口区域医疗中心合作协议。

党建铸魂 助推高质量发展

加强党建引领,是推动医院实现高质量发展的基石。

面对新形势、新情况,如何通过加强医院党建工作,充分发挥好党组织的政治核心作用,是新时期医院党建工作探索的一个重要课题。

"医院是船,党建是帆。帆高扬,船才能乘风破浪、勇往直前。坚持党的领导、加强党的建设是医院实现高质量发展的'根'和'魂'。"市中心医院党委书记、院长冷冰接受记者采访时这样说。

2023年,周口市中心医院党委切实发挥把方向、管大局、作决策、促改革、保落实的领导作用,坚持党建引领,推进党建和业务深度融合。坚持用群众需求谋划党建,推动学科建设、医共体建设、智慧医院等工作蹄疾步稳,市中心医院在高质量发展的路上一步一个台阶,扎实稳步推进。

学思想、强党建,厚植医院发展根基。周口市中心医院坚持把政治建设摆在首位,认真落实"第一议题"制度,组织党委理论学习中心组学习习近平总书记重要讲话精神。党委书记、院长讲党课4次,党委班子成员讲党课10次。着力加强全院干部职工思想政治工作,用党的创新理论和习近平总书记系列重要讲话精神武装头脑、指导实践、推动工作,17名在职党支部书记、4名离退休党支部书记讲党课21次,引导党员干部职工全面、系统、深入学习习近平新时代中国特色社会主义思想,自觉锤炼党性,在全院范围内营造了浓厚的党建氛围,同时进一步夯实了党建基础。

凝共识、塑品牌,筑牢医院文化根基。该院打造温馨的文化氛围,建设健康教育园、体育运动园、生态花木园、儿童娱乐园等多个主题文化园,营造温馨、舒适、高雅的就医环境,鼓励全院职工成为注册志愿者,常态化开展导诊、陪检等志愿服务,提升了患者整体就医体验的舒适感、满意度。同时,关心关爱职工,提升职工幸福感和获得感。为职工购买生日蛋糕,开展职工运动会,打造职工之家,为职工提供了工作之余休闲娱乐的场所,大大增强了职工的归属感和幸福感。

落实民主决策,促进决策科学化、民主化。该院为汇聚集体智慧,推进医院高质量发展,从医院临床、护理、行政科室中遴选具有较高影响力、业务上有丰富工作经验、政治觉悟高、责任心强、有思想、品德好、资历深,对政策理论了解透彻、敢于建言、热心参与重大决策调研论证的同志组成医院专家智囊团。首届智囊团共计11名成员,大家充分发挥参谋助手作用,围绕医院发展重大问题和重点工作开展调研、咨询、论证,为院党委科学决策建言献策。

反腐败、倡廉洁,常抓党风廉政建设。该院按照省、市、清廉医院创建工作要求,结合医院实际,围绕清廉医院创建十大行动,积极推进各项工作。利用文化栏、花坛等设计制作廉洁文化墙、标识标语和宣传展板,在文昌大道院区迅速打造廉政文化园,营造医院廉洁文化氛围;深入开展纪检干部队伍教育整顿工作,出台医院《开展纪检干部队伍教育整顿实施方案》;在学习教育上持续发力,认真学习习近平总书记重要讲话和指示批示精神,以及上级关于加强纪检监察干部队伍教育整顿的指示批示精神等,自觉接受刮骨铭心的革命性锻造和深入灵魂的精神洗礼,党风廉政建设取得了显著成效。

"加强党建引领,使党建工作与医院业务工作深度融合,推动医疗质量、服务水平不断提升。可以说,党建引领业务发展,是医院高质量发展的一剂良方。"冷冰介绍。

深耕学科 点燃发展新引擎

一名25岁的甲状腺癌患者小健,因"右侧甲状腺肿物"接受手术治疗,术后病理提示:甲状腺乳头状癌,癌灶突破包膜。周口市中心医院核医学科主任郭富强建议其后续进行放射性碘-131治疗。第一次碘-131治疗时,全身显像检查发现小健右肺有2个转移灶,后又进行了一次碘-131治疗,病灶消失。经过两次放射性碘-131治疗,小健恢复健康。小健感慨道:"一杯水,竟然治好了我的癌症,真的好神奇。"郭富强主任说,放射性碘-131是一种放射性核素。通过碘-131治疗,大大降低了患者的复发率和死亡率。但是由于广大民众"谈核色变",以及部分基层医院医生不了解碘-131核素治疗,致使一部分甲状腺癌患者手术5年或10年后出现复发或远处转移。

一名中年女教师在周口市中心医院体检时确诊左侧乳腺癌,十分担心手术会影响乳房的外形美观。根据患者病情,为了解除患者的忧虑,市中心医院甲状腺乳腺外科二病区主任赵北永积极组织MDT多学科会诊,充分与患者及家属沟通后,最终决定为患者实施腔镜下乳腺癌根治性皮下腺体切除+前哨淋巴结活检+即刻假体植入乳房重建术。手术不仅保留了患者乳房的完整外形,而且没有在乳房上留下手术疤痕。赵北永及其团队精湛的医疗技术得到了患者的高度认可和赞扬。

2023年,这样的故事在周口市中心医院不断上演。

"学科建设是医院实现高质量发展的灵魂,是提升医院核心竞争力的根本途径,是实现建设'一流专科、一流医院'目标的重要支撑。打铁还需自身硬。我院一直致力特色学科建设,坚持精益求精、博采众长的方针,不断攀登技术高峰,以更加先进的技术、更优质的服务赢得患者满意。"周口市中心医院党委书记、院长冷冰说。

2023年,周口市中心医院以创建河南医疗卫生重点学科、临床重点专科为契机,科学谋划、苦练内功,加强学科(专科)建设,逐步形成技术力量雄厚、创新能力强的人才队伍,医、教、研实现全面发展。医院入选"国家外科基础技能提升项目市级培训基地"、神经外科成功入选国家级神经外科建设中心、心血管内科、神经内科入选河南"十四五"首批省级临床重点专科。

重基础、抓业务,持续提升技术水平。2023年,周口市中心医院7个学科迈入全省领先行列,其中心血管病学、呼吸病学、儿科学、消化内科学4个学科被确定为省级医学重点学科,神经病学、神经外科学、心血管外科学、妇科学、耳鼻咽喉科学、麻醉学6个学科被确定为省级医学重点培育学科。同时,神经外科成功入选国家级神经外科建设中心,学科发展取得长足进步。

结合发展需要,周口市中心医院各临床、医技科室做好新技术、新项目发展规划,围绕新技术、新项目的技术特色、服务能力、质量安全、技术突破与创新等方面布局,聚焦前沿医学科技创新研究,实施高层次人才培养,努力把医院打造成为豫东南地区的区域医疗中心。截至目前,经过医学伦理委员会及医疗技术临床应用管理委员会审核后通过82项(周口市中心医院新技术和新项目准入申报表)。同时,周口市中心医院按照学科系统分类,截至目前召开8场学科建设座谈研判会,已累计57个科室从学科能力、人才建设、业务开展等10个方面梳理各学科发展情况,找出存在问题的原因,确定目标和努力方向,院领导现场决策,在业务创新、人才引进、设备耗材购置、政策倾斜方面给予了大力支持,全面加强医院各学科专业建设,为建设省级区域医疗中心打下了坚实基础。

如今,学科建设带动技术创新,已成为周口市中心医院的一个显著特色。学科建设激发了各学科技术创新的积极性,2023年,医院突破多个技术壁垒,大量的新诊疗技术、新项目在该院各学科应用和开展,"放射性碘-131治疗甲状腺乳头状癌""S8光磁手术导航定位系统辅助下的大脑深部脑功能区病变切除术""前哨淋巴结活检在妇科恶性肿瘤中的应用""腔镜下乳腺癌根治性皮下腺体切除+前哨淋巴结活检+即刻假体植入乳房重建术""支气管肺泡灌洗,气管异物取出术,动态视频脑电图""后路关节间撑开复位内固定术治疗Goel A型颅底凹陷""介入辅助腹主动脉球囊阻断下因险性前置胎盘的剖宫产术""小儿腹腔镜下肾盂成形术"等一项项与国内接轨、走在全省医疗技术前沿的新技术,体现了该院医疗技术的实力,为我市群众看病就医带来了福音。

强化内涵 提升核心竞争力

改善群众就医体验只有起点没有终点。2023年,周口市中心医院以患者为中心,坚持"数据多跑路、患者少跑腿、诊疗更便捷"的原则,不断加强"互联网+医疗健康"信息化服务体系建设,引领便民惠民服务向纵深发展,让舒适医疗贯穿群众就医的全过程。2023年,周口市中心医院引进现代化信息管理系统,打造线上线下一体化服务流程,实现诊疗预约、诊前问诊、诊中缴费、报告查询、消息提醒、诊后反馈等全流程服务,让便民服务更"聪明"更"智慧"。例如院内智能导航系统,只要输入症状、需求或目的地,就能实现信息"车属陪诊",全程少跑腿不迷路,例如互联网医院深度融合患者端、医生端、机构端、管理端4个端口,实现了线上医生开方、线下药品配送的便捷功能,最远配送至哈尔滨。

周口市中心医院优化布局和升级改造了56套信息功能版块,其中电子病历系统应用达到了五级水平,医疗健康信息互联互通达到了四级甲等水平。通过将信息化平台和互联网医院高度整合,实现了互联网医院和线下实体医院诊疗服务同质化。目前,互联网医院远程医学中心上通北京301、安贞、协和等26家国内知名医疗机构,下联52家二级及以下医疗机构。2023年以来,互联网医院远程会诊中心完成远程会诊311例,申请上级医院会诊90例(省级医院会诊45例,国家级医院会诊45例),应邀下级医院会诊221例。远程会诊中心累计完成远程会诊767例,其中申请上级会诊309例,应邀下级会诊458例,实现了让数据"多跑路",让患者"少跑腿",群众不出市即可享受国内优质医疗资源。

打造全省首个一站式综合服务中心,为患者提供一站式服务。

周口市中心医院两院区均设置便民服务台,为患者提供更优质的服务。

促发展、建新功,省级区域医疗中心落户该院。2023年7月25日,河南心血管病中心周口区域医疗中心签约暨揭牌仪式在周口市中心医院举行,标志着我市省级区域医疗中心建设迈出坚实步伐。医院充分学习外阜华中心血管病医院在心血管病预防、诊疗、科研、人才培养及医院管理等方面的先进经验,着力建设集临床诊疗中心、人才培养、心血管健康管理体系和先进医院管理经验输出于一体的省级区域医疗中心,推动国家优质心血管病医疗资源下沉,造福周口和周边区域广大人民群众。

实施"人才强院",提升医疗能力水平。周口市中心医院深入实施"人才强院"战略,聚焦学科建设和科研创新,多措并举引进国内、省内高层次优秀人才;积极争取各种人才培养项目资助,加强学科带头人支持与培养,建立医院学科带头人考评机制及后备学科带头人培养机制,推行主诊医师、主管医师、专科定岗医师多个层级的专科医生定向培养;坚持"走出去""引进来"双管齐下,每年选送优秀人才到省内外知名医院进修学习,邀请国内知名专家来医院进行学术讲座、会诊、手术,通过全方位育才,持续推动从"输血"到"造血",逐步形成人才发展雁阵格局。

推进制度化管理,完善运行机制。该院全面加强内部管理,突出精细化管理,建立健全现代医院管理制度,完善医院决策、执行、监督机制,扎实开展规章制度梳理和修订工作,通过"留""废""改""立",形成医疗、护理、院感、药事、行政等制度,建立权责清晰、管理科学、治理完善、运行高效、监督有力的现代医院管理制度,用制度管权、管事、管人,提升医院的综合实力。

集建议、找差距,汇聚医院发展动力。该院开展"我为医院发展献良策"活动,收集医院存在的问题,征集促进医院发展的意见建议,群策群力,找准方向,调动职工共谋发展的积极性。按照活动要求,全院各科室积极响应,纷纷建言献策。累计收到全院115个科室共计503个问题和733条意见建议。经3轮汇总后,共梳理问题80个、意见建议91条,形成工作台账,下发相关科室上报具体解决措施,并提交院党委审议,积极推进意见建议落地实施。开展"查问题、强管理、促提升、展形象"活动。按照活动各阶段任务安排,全院各科室在内部开展全方位自查讨论,就查找出来的问题形成问题清单,制定整改措施,明确整改时间。自查阶段结束后,收到全院109个科室共计1324个问题。各科室对照问题清单,立行立改,切实解决了难点、疏通了堵点。

2023年,周口市中心医院内涵建设得到新提升。2023年10月22日,周口市中心医院正式通过三级甲等综合医院等级复审,标志着医院医疗服务流程不断优化,医疗服务质量不断改进,医院综合实力全面提升。医院发展实现新突破、迈上新高度。同时,医院积极筹办2023河南(周口)心血管病大会,来自全国心血管疾病领域的专家齐聚一堂,共同探讨学术前沿问题,共谋心血管学科发展,合力推进省级区域医疗中心高质量发展。

优质服务 以人为本担使命

"您好,请问有什么可以帮助您的吗?"走进周口市中心医院,身穿"红马甲"的志愿者们忙碌在门诊的各个角落,为需要帮助的患者和家属提供现场咨询、挂号、指引等志愿服务。

温和的语言、便捷的服务、舒适的环境……在这里,医护人员将以患者为中心的理念全方位落实到每一个服务细节中,用优质、一流的服务赢得了患者和社会各界的认可。

"我年纪大了,办理住院手续时跑护士站不方便,没想到病房护士很快找到我,还把我们送到病床边,真的很感谢!市中心医院医护人员的服务非常贴心!为你们点赞!"在心内科病房住院的齐阿姨向医护人员竖起了大拇指。

这只是周口市中心医院持续改善医疗服务的一个个小举措。2023年,周口市中心医院从医患沟通、院内办事、医疗支付、信息服务、医院环境、检查治疗等方面着手,把优质服务理念渗透到每一个环节、每一个岗位,把人文关怀送进每一位患者心中。用高超的医术治疗疾病、用热情的服务温暖患者,已成为全院职工的工作准则。

为更好地方便群众就医,周口市中心医院进行资源整合、再造流程,整合不同职能部门的服务内容于一体,创新打造了全省首家一站式综合服务模式。一是积极打造一站式综合服务中心,将多部门服务内容集中整合,实施"最多跑一次"综合服务模式,实现综合服务多能岗位"三个一",即"一窗通办""一章通办""一岗多能"。中心成立后,通过"三个一"举措的实施,患者办理业务的时间明显缩短,门诊患者办理业务平均1.5分钟完成,住院患者办理业务时间由6.7分钟缩短至1.7分钟,同时减少了患者往复办理业务的繁琐程序。二是在两个院区门诊设置多功能便民服务台,为患者提供精准分诊、就医咨询、包裹寄存等多项便民服务。三是设立96669综合服务平台,提供"一键式""全天候""全流程"服务,群众只需一通电话,就能解决就诊过程中遇到的各类问题,满足就诊需求。四是上线院内导航系统,微信扫描二维码进入智慧导航界面,实时规划路线导航至目的地,有效疏导分流患者,提高患者就诊效率。五是上线检查检验预约系统,检查项目均可在诊室一站式完成预约,自动进行排序,科学预约时间,有效缩短患者在医院就诊时间。六是患者在院内凭借医保电子凭证,可实现门诊预约挂号、就医、门诊缴费、退费、取药、检查、医保移动支付等功能。七是上线病区结算系统,与院内HIS和医保支付系统相连,把结算窗口前移至病区,病区内可即时结算住院费用、报销、提供电子发票。

医院完善简捷高效的护理管理体系,在护理管理委员会和护理质量与安全管理委员会的领导下,实行三级管理,定期研究护理工作发展中的困难问题,并提出解决方案和支持保障措施。对临床护理质量进行不定期督导90余次,召开护理质量反馈会及护理安全会议3次,以PDCA闭环式进行问题反馈,运用管理工具进行剖析,对存在的共性问题进行跟踪质检。举办2023年度护士长岗位胜任力系列培训班,对护士长进行岗位胜任力系列培训8场,培训704人次,培训后考核,考核合格率达100%。举办护士长操作培训2场,培训176人次,培训后进行考核,考核合格率达100%。这一举措为优质护理服务工作做深、做细打下了坚实的基础。

周口市中心医院利用建筑天井打造主题园区,为患者提供舒适的就诊环境。图为花木园和儿童乐园。

周口市中心医院儿童乐园。

多举措、优流程,提升优质便民服务。自2023年4月份以来,周口市中心医院打破原有工作模式和服务流程,多措并举创新开展系列优质服务举措。成立以党委书记、院长任组长,领导班子成员任副组长的优质服务工作领导小组,同时成立优质服务办公室,医院副书记、副院长张磊任小组组长并多次督查落实,办公室配备专职工作人员,对医院全方位、全链条优质便民服务措施落实情况进行督导、检查、跟踪、问效,强力推进优质服务工作,提升服务质量。

一系列改革创新措施的实施,取得了显著成效。2023年7月7日,周口市中心医院党委书记、院长冷冰在省卫健委"改善就医感受、提升患者体验"现场观摩学习工作部署电视电话会议上作了优质服务工作典型发言,引发了强烈反响。会后,河南省儿童医院、开封市中心医院、济源市人民医院等20余家兄弟单位相继到周口市中心医院参观学习优质便民服务工作,并给予了高度评价。

2023年7月21日,在全省主题教育现场观摩会中,周口市中心医院整洁干净的就医环境、智能便捷的服务举措、温馨舒适的人文服务、热情周到的工作作风,充分展现了周口市中心医院的精神面貌,给莅临观摩的领导留下了深刻的印象。

与此同时,2023年,周口市中心医院坚持以患者为中心,以更加坚定的决心抢抓机遇,全力打造豫东南区域医疗中心,以更高水平满足人民群众就医需求,医院各项工作被国家、省、市主流媒体报道。2023年7月20日,《河南日报》专版刊发《人民至上 生命至上——周口市中心医院创新优质便民服务改革掠影》文章,对医院自2023年4月份以来启动的"创新优质便民服务"改革进行详细报道。据统计,截止到2023年12月,《人民日报》、新华社、《健康报》等国家级媒体对周口市中心医院的报道多达28次,创历史新高。

"要推动医院高质量发展,必须坚持人民至上,兜牢安全底线,聚焦为民惠民。"市中心医院党委书记、院长冷冰始终保持沉稳冷静。国家卫生健康委公布的2022年度国家三级公立医院绩效考核结果,周口市中心医院再获佳绩,稳居"A"等级。在大家还沉浸在喜悦之中时,他的眼光聚焦的却是医院存在的不足和薄弱环节。他表示,周口市中心医院的发展必须强化内涵建设、完善服务体系,提质增效、正风肃纪,不断增强医疗服务的可及性,持续提升群众就医的获得感,着力提高人民群众的满意度,确保始终坚持公立医院的公益性。

新征程扬帆起航,新使命重任在肩。今天的周口市中心医院,以实干续写新辉煌,用实力托起新梦想,凭爱心书写医院事业的壮丽篇章。未来,周口市中心医院将与时俱进、励志求新,努力建设"管理规范、技术先进、服务优质、群众满意、全省一流"的现代化医院,为全市人民的身体健康和生命安全保驾护航。

周口市中心医院外景。