

# 我们加班加点 可以让排队的病人少等会儿

秉承“办患者满意的医院”的初心

浙江省人民医院打造我省大型公立医院发展新高度



4月23日,浙江省人民医院与仙居县人民政府签订“山海”提升工程合作细化协议,成立浙东南院区。

本报记者 吴朝香  
通讯员 陈晓华

93岁的老奶奶被确诊胰腺肿瘤,在浙江省人民医院接受腹腔镜胰十二指肠切除术,11天后即顺利出院;62岁的公司老总被查出膀胱癌,同样在浙江省人民医院接受泌尿外科领域最复杂的手术——机器人腹腔镜膀胱癌根治术+原位回肠新膀胱术,既根治了肿瘤,又保留了原有排尿方式,还同时保留了性功能,生活质量得到极大改善;今年5月6日,浙江省第一例脑胶质瘤光动力靶向治疗在浙江省人民医院完成,患者目前恢复良好。近一个半月来,来自江苏泰州、浙江各地等9位恶性脑胶质瘤患者在该院接受光动力靶向治疗,均取得良好疗效。

这几位患者都是先进医疗理念和娴熟外科技术的受益者。

6月21日,浙江省人民医院微创外科手术直播周全球开播,5天时间内,10个微创外科学科联合麻醉科及手术室上演现实版“外科风云”,向全国同行展示精湛的外科微创技术。

在建党百年之际,浙江省人民医院这场“沙场点兵”颇具意义,可谓医院在高质量发展路上的一个缩影。

“我们以党建为引领,在‘十四五’规划开局之时,为医院的高质量发展勾画为主线:建高峰、强厚度、增体量。”浙江省人民医院党委书记洪朝阳如是说,“高质量发展的标志就是:患者满意、员工满意、医院健康可持续地发展。”

## 一份紧凑的工作表,显示“一切为患者”

最近,浙人医骨科脊柱外科主任黄亚增晒出自己团队的工作表:一周三个手术日,时常奋战到后半夜。不是手术日的周二,医疗组也加了两台手术。麻醉科的几位同事,有的为手术奋战到凌晨3点,还有的坚守到早上6点。

“我们不加班加点,排队的病人就要等候更久。”黄亚增深知团队的辛苦,但和所有医护人员一样,他们更多的是“急病人之所急、想病人之所想”。

“患者满意是大型公立医院社会效益的重要体现。”洪朝阳表示,以人为本,提高患者满意度,是为医院的高质量发展筑起的坚强基石。

“办患者满意的医院”一直被医院落实到行动上。国家第三方测评,从2019年到2020年,浙江省人民医院的患者满意度每年都在上升。2020年度全国“患者、医务人员双满意”排名中,浙江省人民医院位居全国第七、浙江第一。

这样一份成绩,自然并非一蹴而就。

这几年,医院不断改善群众就医体验:

智慧医疗多项举措让患者挂号少排队、候诊少等待、检查少跑腿、取药少麻烦;

建立诊疗指南、技术规范 and 临床路径等数据信息库,推进临床路径管理、单病种质量管理,促进合理医疗;

去年,医院开放周末专家门诊和周六手术,在保证医疗质量和安全的前提下,最大程度满足患者就医需求。

除此之外,医院发展互联网医疗和远程医疗,促进优质医疗资源下沉基层,发挥人工智能在医疗领域提质增效作用。用医疗服务的新模式、新技术、新手段,为患者提供看病就医的新体验。

同时,医院聚焦患者就医的“关键小事”,重点治理患者就医过程中的“堵点”“难点”。

举个小例子,医院门口交通拥堵一直是个大难题。今年开始,医院对入院通道进行全面改造,设置人员下车点,出入院通道分离,如今医院门口井然有序。

大处着眼,小处入手。它彰显的是一家大型公立医院的温度,正如韩启德院士曾说:医学是人学,医道重温度。

和患者满意同样重要的是提升员工的幸福感,这可谓是一体两面。

“只有满意的职工才能持续为患者提供‘硬技术’‘软服务’,最终实现患者的满意。”洪朝阳这么阐述二者的关系。

医院率先在全国医疗机构推行带薪集中疗休养、成立职工服务中心、开手术室自助餐厅、筹建星空运动场和星际托幼所等,倾情打造医院“家”文化,增加员工幸福感。

## 以实际行动助力共同富裕示范区建设

6月10日,中央发文,支持浙江高质量发展建设共同富裕示范区。

浙江省人民医院一直在践行“健康中国”战略,为建设

共同富裕助力,这其中必须提及的就是医疗卫生“山海”提升工程。

“‘山海’提升工程是省级医院助力浙江共同富裕示范区建设的政治任务和历史使命,也是我们公立医院扛起社会责任的重要举措和实际行动。”洪朝阳说,医院党委迅速行动,在全省率先将“山海”提升工程落到实处,第一时间与淳安县人民政府、天台县人民政府、舟山市定海区人民政府、仙居县人民政府签订合作办医细化协议,并同步完成向四家医院各派驻12名专家的工作要求,将省级优质医疗下沉到山区海岛。

作为省级大型公立医院,浙江省人民医院一直坚持公益性质,履行社会责任,为高质量发展担当使命。

在对口帮扶方面,洪朝阳还亲自率领多学科专家组,赶赴新疆阿克苏开展角膜移植和柔性援疆,为新疆患者送去光明的同时,提升当地医院医疗服务能力和管理水平。

在抗击新冠肺炎疫情的关键时刻,医院先后分四批派出205位医务人员驰援湖北,是全省派出人数最多的医院。

同时,作为全省唯一的抗击新冠肺炎援鄂医疗队应急物资保障基地,浙江省人民医院承担了全省全体出征湖北医疗队员的防护物资和生活物资保障任务,先后共配送物资130余万件。医院被评为全国抗击新冠肺炎疫情先进集体,另获全国、省级先进集体9个,全国、省级先进个人26人。

## 打造我省大型公立医院发展新高度

打铁还需自身硬,无须扬鞭自奋蹄。能够反哺,是因为自身有底气。这家37岁的医院,正值当年,在高质量发展的道路上一路驰骋,打造出了浙江省大型公立医院发展的新高度。

先看一份成绩单:2019年国家三级公立医院绩效考核中,浙江省人民医院在全国2413家三级公立医院中排名第43、全国省级人民医院中排名前3,位列A+等级。

苟日新,日日新,又日新。

近年来,医院致力于发展前沿医疗技术、培养拔尖医学人才,聚力于打造一流的学科“高峰”、技术“高峰”、科研“高峰”和管理“高峰”。

医院“不拘一格聚高端人才”。“外引”方面,面向全球引育“高精尖缺”和“卡脖子”技术人才,仅最近10个月,共引进各类优秀人才34名,其中顶尖人才20名;“内培”方面,医院完善员工外出进修学习和攻读学历学位的系列优惠政策,鼓励年轻人才快速成长。

“人才在哪里聚集,高峰就在哪里崛起”,这是医院始终坚持的发展建设理念。

医院着力打造五大高峰学科,培养一批优势学科。

头颈外科无充气腋窝入路完全腔镜下甲状腺手术、泌尿外科达芬奇机器人手术、胃肠胰外科以微创为核心的MDT新模式、血管外科静脉曲张手术、心脏大血管外科微创切口多瓣膜置换手术等技术全国领先。重症医学科、整形外科等15个学科荣登中国医院科技量值全国百强。

同时,依靠医联体、医共体建设,医院以“龙头”之姿服务全省更多疑难重症和转诊病人,在不增加病床数的情况下,三、四级手术开展的数量大幅提升,真正发挥了大医院、大专家的优势,增加了医院发展的新厚度。

“公立医院的发展不是比规模、拼设备,而是要加强内涵建设,根据国家赋予的神圣职责及功能定位,为患者提供适合的、高性价比的医疗服务,达到国家、患者及医院三方‘共赢’,最终实现高质量发展。”这是洪朝阳的思考。

长风破浪会有时,直挂云帆济沧海。未来,这里必将有更多的可能。