



同村5位老人为何同天来做手术 病床上的阿姨为什么事感动落泪

台州恩泽医疗中心让患者享受到有尊严有温度有价值的医疗

本报记者 吴朝香 通讯员 罗琳娜 吴践帆 金薇薇

近日,2020年度全国三级公立医院绩效考核国家监测考核结果出炉,台州恩泽医疗中心(集团)下属浙江省台州医院在全国2508家三级公立医院中排名第33位,排名较2019年度上升18位,考评等级A+,在浙江省三级公立医院中排位第五。

一家地市级医院能在全国各大名院同台的“国考”中取得如此亮眼的成绩,可说是其近年来发展的缩影。

兼具“高峰”与“地气”,坚守质量与安全,包含“尊严”与“温度”——在健康中国战略下,如何实现高质量发展,每一家公立医院都在思考,恩泽医疗给出了自己独特的答案。



台州恩泽医疗中心(集团)台州医院东院区

攀登高峰 也要更接地气

在高质量发展的道路上,首先要用硬实力说话。恩泽医疗目前拥有8个省级医学重点学科和省市共建学科,14个省区域专病中心,25个市级医学重点学科;在全省三级医院DRGs系统绩效排名中CMI值排名第6,具备较强的疑难重症诊疗能力。

“科技兴院”是医院的十大价值观之一,我们始终重视通过技术创新提升核心竞争力。”中心(集团)党工委书记徐颖鹤表示,恩泽医疗已逐步形成以微创、介入、无痛和快速康复为特色的技术群。

在医院优势学科中,骨科的脊柱侧弯矫形、四肢严重损伤修复重建等高难度手术技术水平达国内先进,这家单位参与制定国家《关节镜技术在骨关节炎诊疗中应用》、《加速康复理念下胫骨平台骨折诊疗方案优化》等专家共识;

心胸外科关于食管癌的一项研究将患者中位生存寿命延长近50%,治疗模式写入《2021版CSCO食管癌诊疗指南》;在2020年度中国医院科技量值排名中位列全国地级市医院胸外科排名第6位;

消化内科累计开展早期胃、食管及结肠癌的内镜下粘膜剥离术以及消化道粘膜下肿瘤挖除术5000多例,成为全国地市级医院唯一的国家级ESD、ERCP培训中心。

攀登医学高峰的同时,如何惠及更多百姓,让患者享受同质化医疗服务,恩泽医疗很早就开始了探索。

临床路径指针对某一疾病建立一套标准化治疗模式与治疗程序的方法,是医改的一大探索方向。恩泽医疗自2004年于国内首批开始探索临床路径管理,已开展路径368条,含病种171个,入组71万余例,受国家卫健委肯定并参与相关国家标准的制订工作。

临床路径让诊疗过程更规范,也让同类型疾病的治疗方案变得“易管理”和“可复制”,甚至能够实现“批量生产”。

不久前,台州黄岩区江口村的5位老人曾组团到中心下属台州医院路桥院区做膝关节置换手术,5人同天手术,同天出院,结合加速康复技术,五位老人恢复良好。

“我们将绩效DRGs和DRGs医保支付协同管理,并借助临床路径使诊疗过程和付费标准化,在引导学科攻克疑难杂症的同时为患者提供低成本、高质高效的医疗。”中心(集团)医务部主任朱峰说。

有温度的细节,无处不在

在徐颖鹤看来,国考成绩是体现医院实力的硬指标,“如何让患者从医院的高质量发展中受益,我们认为提供有温度、有价值的医疗服务。”

前几天中午,病区护士为要做甲状腺手术住院的刘阿姨(化名)送来一碗长寿面,煎蛋、大虾,堆得冒尖。

“我们会为每一位过生日的住院患者做一碗长寿面,这件事已坚持了10多年。”台州医院护理部副主任冯静说。

坐在病床上吃着长寿面的刘阿姨感动落泪,“我以前过生日都没有吃过长寿面,这是第一次。”

这样的细节在病房里无处不在。

每层楼都有独立配餐间和保温抽屉,即使患者手术、检查时间不同,回来后都能吃上热乎的饭菜;

为了保证住院患者的睡眠时间,在不影响治疗的情况下,夜间尽力降低各种仪器噪音,同时还配备不同

高度的枕头供患者个性化选择。

中国科学院院士韩启德在《医学的温度》一书中说,医学是人学,医道重温度。在恩泽医疗,“温度”随处可见。

去年,恩泽医疗迎来120周岁生日,同时台州医院东院区正式启用,而这座全新的医院在建造之时,早就将人文关怀融入其中。门诊大厅的空间布局依照患者的就诊流程分布,每层门诊都设采血区,方便患者在同一楼层完成基本的诊疗。

门诊大厅内人来人往,但并不显得嘈杂,因为每个楼层的吊顶全部使用吸音装饰,降低了噪音,营造一种舒适感。

患者信任、员工自豪、同行尊重、政府放心。这是徐颖鹤对医院如何做到高质量发展的理解,而以患者为中心,提供有温度的医疗,让患者信任,是这一切的基石。

这不是“扬家丑”,而是为了医疗安全

“医院高质量发展最终的落脚点还是患者,是让患者满意的服务。”恩泽医疗中心(集团)主任梁军波表示,“实现这一点,要从源头做起,建立质量理念,重视质量安全。”

今年6月底,恩泽医疗公布了2022年七大患者安全关注点。每年梳理、报告、整改并公布院内的不良事件,恩泽医疗已坚持7年,这在全国医院中都是很少见的。

“医疗本身是高风险行为,我们要最大程度降低风险,鼓励员工、患者上报医疗过程中的不良事件,我不觉得这是扬家丑,因为这都是为了服务好患者。”梁军波说,没有问题才是最大的问题,发现问题后,系统性改进,才能最终构建可靠的医疗安全体系。

朱玲凤是中心(集团)质量改进部主任,他们通过

医院内部的不良事件报告系统每年搜集不良反应事件6000多件,其中六分之一会转化为具体的改进项目。“我们会分类实施改进,有些改进是即时的,有些是系统性的。”比如如何降低院内转运病人的安全风险,从发现问题到各种完善,最终形成信息化的闭环,他们用了四五年的时间。

“住院患者转运,外出做检查,最初都只是人工交接,这样不仅难以知晓患者的实时情况,每次交接也存在隐患,现在做到每个环节都扫码签到,能随时掌握患者动态。”朱玲凤说,这个过程,大家不停自我“挑刺”,一点点完善。

凭借这样的态度和理念,其下属台州医院曾获得2019年全国质量奖,为医疗行业首家。

让医疗服务和医院都有“价值”

温度、安全,都是“价值医疗”理念中的重要元素,而“成为中国价值医疗的典范”,正是恩泽医疗孜孜以求的愿景。

“患者就医时效果有保障,不受到伤害,价格适宜,受到尊重且等候时间少,就是有价值。”这是梁军波的解读。仅减少患者等候时间一项,恩泽医疗就做了诸多探索。

目前,院内就诊患者开出的检查单中超过90%可于当天时间内完成检查。怎么做到的?

各个检查科室在每天下午都会收到统计有第二天预约患者数量、所在科室、性别年龄、检查项目等数据的表格,基于大数据预估出第二天检查的工作量,然后以此为参照,安排第二天的人员排班。

除了强化医疗服务中的“价值感”,恩泽医疗还一直默默履行自己的社会责任,贡献对于社会的“价值”。

2020年新冠疫情爆发,恩泽医疗派出20人驰援湖北,并依托拥有188张高标准负压床位的台州市公共卫生医学中心,集中收治台州市149名新冠肺炎确诊患者。今年上半年新一轮疫情来袭,恩泽医疗已累计支援各地超1200人次。

此外,恩泽医疗每年都会发布年度社会责任报告,并以“恩泽帮助”公益品牌,进一步拓展实践公立医疗机构的公益性质。

恩泽医疗有句格言——“厚德恩泽 如水行医”,意即以患者为中心泽被世人,凭百川汇海之心护卫人民健康;力求卓越锲而不舍,靠滴水穿石之志追寻医学极致。公立医院高质量发展最终的落脚点是什么?这是恩泽医疗的回答。

“让台州及周边区域人民更健康,为人类医学事业做贡献,这是我们的使命,这份初心也从未改变。”徐颖鹤说。