

# 市一院：完美医疗服务践行者

## 聚焦郑州市第一人民医院门诊服务创新现象

开诊全天候门诊，推出入院准备中心，运行多学科会诊，开展日间手术……连日来，郑州市第一人民医院在门诊服务中推出的系列创新举措，优化了门诊资源、释放了正能量，赢得了广大患者的普遍赞誉。

郑州市第一人民医院院长连鸿凯说，这一切源于医院对于“奉献完美医疗产品”的不懈追求，对于“全心全意成就健康”的不懈追求，对于“实现公立医疗机构健康持续发展”的不懈追求。

记者 邢进  
通讯员 陈建平 楚哲 文/图



### 聚拢优质资源 打造个性服务

茫然面对不同的医学分科，患者怎样找到合适的医生？患者病情复杂，怎样才能找出最精准的治疗方案？

郑州市第一人民医院在实践中探索的答案是：推出多学科联合会诊制度，就是患者到医院看病，不用“挂哪科号就在哪科治”，而是由多学科专家联合会诊，以助其寻求最佳的治疗方案。

该制度设计路径是，利用综合医院的人才、技术优势，充分发挥不同专家的优势，对门诊和住院患者进行多学科会诊及疑难病例讨论，据此提出科学诊断，制订出个体化的综合治疗方案。

连鸿凯认为，这样的做法至少有三个好处：即最大程度方便患者，为患者找到最佳的治疗方案，为患者减负；最大程度地促进各学科的学习交流，提高诊断疾病水平，提高治愈率；最大程度地增进医患沟通，形成医患信任和谐氛围。

患者范某，是该制度的首位受益人。一场意外车祸，导致范某腰椎多发横突骨折、骨盆多发骨折、双小腿骨折、双踝多发骨折等多发骨折，伴随左腕关节脱位、尿道断裂、左下肢皮肤剥脱伤等。

患者生命危急，抢救时间不容等待！

该院多学科专家联合会诊优势凸显。短时间内，以院长连鸿凯，副院长母心灵、胡和平以及介入科、泌尿外科、普外科、骨科专家迅速联合会诊，给出了最适合的诊疗方案。

在这种诊疗方案指导下，一系列救治有条不紊地紧张进行。7个多小时后，手术成功，近乎完美。

与此同时，为聚拢优质资源，该院以建立国家区域性整形烧伤诊疗中心为突破口，整合烧伤科与整形外科在烧伤后功能康复、瘢痕整形修复重建以及颜面部整形美容的强大专业优势，开展烧伤创伤瘢痕畸形的整复，对重度烧伤及电击伤病例运用皮瓣移植手术早期修复创面，不仅努力营造整个医疗美容过程中的安全、无痛、轻松、舒适的人性化服务，致力于个性化美容手术设计，还力求每一例手术都能成为精品，让每一个求美者都能收到满意的效果。

作为一位致力于完美医疗的践行者，连鸿凯表示，医院将进一步整合医院各个学科之间的优质资源，发挥互补优势，力求为患者提供更完美、更优质的医疗技术服务。

### 实现快捷与优质服务的平衡

6.5小时。

该院要求影像科、检验科、彩超室、心电图室等医技辅助科室，严格按午间及晚间两个时段调配人员，做好诊治中的保障工作；提出午间及晚间门诊免挂号费，可以预约挂号，也可在医院挂号。

为确保全天候门诊制度的推出，该院还规定，出诊医师如一个月内迟到、早退三次以上，及在诊疗服务过程中有违规行为，造成病人投诉，影响医院形象和声誉的，将取消午、晚间门诊出诊资格，并按医院有关规定予以相应处罚。

同时，该院积极推出“日间手术模式”，即在一个工作日内安排患者住院、手术、手术后短暂观察、恢复和办理出院，以充分利用床位资源，减少患者的住院时间，提供更加快捷、舒适和优质的服务。

市民郑女士，因患乳腺纤维瘤到该院求诊，碰巧赶上医院推出“日间手术模式”。从当日入院检查到出院，整个过程只用了不到21个小时。她激动地说：“这种手术模式，不仅快捷，方便了我们上班族，而且住院整个过程流畅舒适。”

“这种模式有三大好处。一是减少病人住院时间；二是可节省30%~40%的费用，医保病人一样可以按住院报销；三是加快了医院床位周转率。”该院副院长胡和平表示，日间手术一般来说相对简单易行，比如鼻息肉、乳腺纤维瘤、脂肪瘤等。

连鸿凯说：“患者的就医需求，就是我们努力的方向。我们要通过再造流程，让患者就医渠道更加畅通，让患者就医负担减轻，从而让患者对医院的信任感更加充分。只有这样，才能形成优质的医疗技术服务品牌。”

### 打通院前、院中、院后的无缝服务

性肺疾病、重症肺炎、ARDS等诊疗。

该院急诊重症监护室护士长季朝丽说，这里施行分区管理，允许家属探视，陪护的人性化，使重症病人日均费用大大降低。

“我们承诺用最好的医疗质量、最优的医疗服务、最少的医疗费用为患者带来最佳的治疗效果。”连鸿凯说，“优化服务流程，我们还积极建立‘入院准备中心’，完善健康管理中心，将更多的优质资源向急需服务的患者开放，将更多的优质资源向出院后需要健康干预的患者开放。”

所谓“入院准备中心”，即该院根据前两年及今年上半年的床位使用率重新分布核定

床位，配备约占全院总床位数的10%左右数量的机动床位；根据前两年及今年上半年的平均住院日来设定目标平均住院日，以缩短住院时间，提高床位使用率，减少周末空床率。

据介绍，“入院准备中心”对全院床位有绝对协调权，使其能对全院床位进行动态调整。统筹安排空床，严格对待“跨科收治”。对于病情稳定的病人，可收治到相关专业的科室；对于病情不稳定的病人，不允许收治在外病区时，医生安排与本科内病情稳定的病人对调。对于允许“跨科收治”的病人由首诊医师在住院单上注明。

### 提供完美的标准化医疗技术服务

有中心吸氧、中心负压吸引、心电监护仪，以及手术床、手术灯等完备、先进的医疗设备。

在日间病房，该院要求实行首诊负责制和值班医师24小时负责制，要求值班医师除上午查房或手术外，下午均应在上班后两次对所负责的病房进行巡视；严密观察病人病情，如发现病人病情变化应及时采取有效的诊疗措施；留观超过72小时，病情未见好转者，应报告主任研讨进一步诊疗方案。

在“入院准备中心”，要求医护人员强化查房等沟通手段，及时解除患者痛苦。要求护士及时与医生交流，逐步提高护理水平；要

求利用先进的技术集成管理，整合数据，做到全院的信息共享与互联互通。

“一个完美的医疗体系，必然是致病因子、机体、人群、社会等全方位、全环节的完美控制。”连鸿凯说，“从为患者提供完美医疗来看，医院将始终以满足患者的需要为准绳，进一步整合医疗资源，配置更好的医护团队，营造一个以人为本的医疗全过程。这样的医疗全过程，关注患者，充分考虑到了患者的生理需要、心理需要、社会需要，维护了患者的尊严感，注重价值，减轻了患者的就医负担，缩短了诊疗时间，提升了医院品牌形象。”