

“医”见领袖

浙江省中医院副院长吴建浓：

人是医院发展的出发点和落脚点

● 本报见习记者 陈祎琪 ● 丁思月

“公立医院是我国医疗服务体系的主体,是实现健康中国战略的主力军。”近日,浙江省中医院副院长吴建浓在接受《医学科学报》采访时表示,在以治病为中心转向以人民健康为中心的时代背景下,公立医院既要拓宽服务维度,满足人民群众多层次的医疗需求;也要延伸服务长度,全周期保障人民健康;更要建立预警和应急机制,防范化解重大突发公共卫生风险。“这是公立医院的职责和使命所在,我们义不容辞。”

《关于推动公立医院高质量发展的意见》(以下简称《意见》)提出,力争通过5年努力,使公立医院运行模式从粗放管理转向精细化管理。那么如何衡量精细化管理的实效?吴建浓回答道,“归根结底是要患者说好,医护人员说好,那就是真的好。”

站在患者角度思考

过去几十年,公立医院长期处于规模扩张的发展阶段。“尤其是上世纪80年代后,老百姓就医意识增强,希望在更好的医院就医,医疗资源的供需矛盾推动公立医院不断扩大规模。”吴建浓说,2015年国家提出建立分级诊疗制度,以“基层首诊、双向转诊、急慢分治、上下联动”的方式缓解“看病难”的问题,公立医院转而将发展着力点放在提质增效和精益管理上。

“随着生活水平的提高,患者来医院,不仅在乎自己的病能不能看好,而且关注医院的环境和服务。”吴建浓表示,医院想要获取患者的信任,增强医患黏性,首先在医疗水平上要彰显出明显的技术优势,比如创伤更小、并发症更少、住院时间更短等。其次医生要走进患者的内心,做一名暖医,为他们提供有温度、有感情的服务。

浙江省中医院自建院之日起就秉承“爱心、责任心,将心比心”的服务理念。近年来为充分了解患者需求,浙江省中医院定期进行患者满意度调研并将结果予以公示。另外,该院还成立了医患沟通办公室,后更名为“患者之

家”,欢迎患者针对就诊体验提出意见或建议。吴建浓说,“我们在核定情况后结合患者意见进一步优化流程。与此同时,我们也会在员工中树立服务标杆,激励大家见贤思齐。”

浙江省中医院每个季度都会由患者和医护人员共同评选出10位“仁之星”,并将他们的事迹刊登在医院的风采栏上。吴建浓称,“这个评选以精神激励为主,显著提升了员工的职业认同感和获得感。”

这几年,医院领导不定期带队进行实地“暗访”,也根据浙江省委省政府要求开展了“大走访、大调研、大服务、大解题”活动。“去年以来,我们明显感受到门诊窗口工作人员和自助机志愿者的服务意识增强,大家工作更热情、更有效率了,患者的满意度也提升了。”吴建浓说,其实只要医护人员在遇到患者问题时,多换位思考,保持同理心,那么医院一定不会变成冷冰冰的代名词。

关心关爱医院员工

《意见》指出,激活公立医院高质量发展新动力,要改革人事管理和薪酬分配制度,健全医务人员培养评价制度,深化医疗服务价格和医保支付方式改革。《关于加强三级公立医院绩效考核工作的意见》指出,提高医务人员满意度是医院提供高质量医疗服务的重要保障。吴建浓对此深表认同,“当前人才竞争激烈,医院想要吸引人才、留住人才,就要在强化患者需求导向的同时关心关爱医务人员,满足他们在物质和精神上的双重需求。”

在绩效方面,吴建浓表示,浙江省中医院今年修订了最新版的考核标准,将依据国家政策要求、医院运营管理制度、岗位类别、工作量、工作难度、DRG指标、服务水平等开展多维度综合评价。“任何制度都要生长在现实的土壤上才有可行性,所以我们会根据实际情况不断改革,使其日趋科学合理。同时在执行过程中,确保传达到位、引导到位,才能防止南辕北辙。”

另外,与“患者之家”相呼应,浙江

省中医院近期会推出“员工之家”。通过与员工深入沟通,力所能及地解决他们生活或工作上的困难,例如寒暑假期间照顾员工子女等。

为了给医务人员提供广阔的专业能力展示平台,浙江省中医院每年举办多项技能大赛,以“比学赶超”激发医护队伍的学习积极性。每周举办“晨读学堂”,营造浓厚的学术氛围。每个季度,医院会邀请科主任和学术骨干参加座谈会,调研各科室的发展瓶颈和未来规划,共同探索突破和提升的路径。

“人是社会性动物,生活在这个世界上,我们既需要物质的富足,也需要精神的丰盈。在医院里,只有实现这二者的平衡,医护间的协作度才能提高,患者才能因此得到更专业更周到的服务。”吴建浓说。

医教研协同发展

浙江省中医院也是浙江中医药大学附属第一医院以及第一临床医学院,集医、教、研三重角色于一身。吴建浓表示,医疗工作始终是医院安身立命的根本支点。但作为博士点和规培基地,拥有3000多名本科生和600多名研究生的医学院,必须肩负起医学教育的使命。

这几年,浙江省中医院取得了亮眼的教学成绩,不仅中医执业医师资格考试通过率连续五年全国第一,而且师生均在多项省级或国家级竞赛中斩获奖项,创新能力跃居全国前列。对此,吴建浓回应,“要重视人才培养,这是医院实现可持续发展的重要动力。”

在科研方面,吴建浓表示,中医药在疫情期间药品短缺时发挥了显著作用,在重症、慢病管理中彰显了重要价值,但目前仅限于院内临床应用,缺少研究成果的凝练与推广。近期该院召开了协同创新与成果转化大会,着力打造中医药产学研一体化新模式。“我



名医简介

吴建浓:浙江中医药大学附属第一医院(浙江省中医院)副院长,重症医学专业教授、主任医师、博士研究生导师。任中国人体健康科技促进会现代医院精益管理专业委员会委员、浙江省医院协会第一届急诊急救管理专业委员会副主任委员等。主持和参与国家自然科学基金项目2项、省部级项目8项,发表高水平论文30余篇,获省级教学成果奖1项、厅局级科技奖励3项。

们着力提高临床科研实力,为中医药疗效提供科学的数据支撑。”

围绕“为谁培养人、培养什么样的人、怎么培养人”,浙江省中医院完善人才培养方案,强化“新医科、复合型、交叉融合”的培养理念。“目前我院重症医学科与消化科交流密切,因此在重症患者的胃肠道功能维护与营养支持方面,我们具有一定的影响力。今后我们还将通过MDT等手段开拓更广泛的学术交流。”吴建浓说。

立足全省,浙江省中医院牵头和县级医疗单位成立了紧密型医联体,规范治疗方案,提高治疗技术,促进医疗资源合理配置,推动分级诊疗制度下各级医院互补互利,以早日实现患者“小病不出县,大病不出省”的理想目标。

每一所医院都有自己特色鲜明的医院文化。对于浙江省中医院而言,吴建浓表示,首先要培养人才、引进人才,尤其是外科人才;其次要充分发挥中医药优势,提高创新能力;最后也最重要的是,坚持以患者和医务人员为中心。“就像我们常讲的,医院高质量发展的出发点和落脚点始终是人。浙江省中医院不忘服务好患者和医务人员的初心,那么患者和医务人员的心中一定有浙江省中医院。”吴建浓说。