

2018年,宁波市第一医院(下称宁波一院)迎来了建院105周年。作为一所百年公立医院,在不断追求技术进步和管理品质的同时,如何承担起公立医院的社会责任?宁波一院给出了漂亮的答卷。在党旗的指引下,该院践行十九大精神,肩负起建设健康中国、健康宁波的时代使命,秉承仁德、精业、致和、创新之宗旨,走出了质量兴院的深度、精诚服务的温度、深耕社会的高度。

“医”路跟党 一个品牌一面旗帜

宁波一院有836名在职党员,占到了在职职工的35%。党员如何发挥先锋模范作用,党委如何发挥引领堡垒作用?该院以“融入医疗、融入一线、融入人心”为目标,推动党对医疗卫生工作的全面领导,并形成了具有行业特点和自身特色的工作体系。

在明确“党委引领方向、支部建设队伍、小组服务党员”三级功能定位后,宁波一院党委从医院标准化管理中找灵感,创新实施支部建设同质化管理,设计了《“三会”议题指导书》等覆盖支部基础工作的“SOP+模板”,建立“OA+云端”党务工作资料库,有效提高支部工作质量与效率。

该院探索实施党务干部、管理干部“双培养”机制,先后有4名支部书记担任托管分院的院领导,8名支部书记走上总院和托管分院的中层管理岗位,有效激发党务干部队伍实力。该院党委还建立了“党员成长档案”,将党员成长性作为支部建设评价标准。在党员日常学习上实施“菜单式选课+学分制考核”,全方位提升党员素质,营造“医路跟党、一路成长”氛围。

该院党委还建立了包含党风廉政建设、规范化建设、引领保障作用、社会示范效应的“四维度支部考核体系”,每年根据支部建设状况和医院重点工作调整“四个维度”权重,引导各党支部积极转型升级,不断提升内涵。与此同时,医院融合“重大决策落

地、重点工作推进、学科建设发展、党员个人成长、社会群众评价”等指标,引导党建与医院、医疗的高度融合。

医院党委在党建工作中引入PDCA医院全面质量管理工具,建立以问题为导向的评价整改机制,对日常评价中发现的问题以“问题清单”方式同步书面反馈给党支部书记、党委联系领导,并在支部工作例会中进行专项目评,评价结果作为支部星级考评、书记履职评议主要指标,推动支部工作持续提升。

“医路跟党”是2018年宁波一院党委以品牌创建方式重点打造的党建工作新模式。以“医路跟党”微信公众号为推广平台,迅速打响了品牌效应。聚焦一院事、一院人、医事情,以品牌吸引力传递“医路跟党、医心为民”理念,发挥思想引导、价值塑造、行为影响三大作用。一年来,平台累计影响人数超过20万,阅读量累计超过24万,在全国公立医院党建公众账号中名列前茅。

在“医路跟党”的平台上,医院各基层党支部通过子品牌建设展现作为。“药专业、药服务”“护心天使之家”“泌尿红小二”等党支部品牌和“青心向党”团支部品牌围绕党建争强、学科争优、服务争效,积极搭平台、做项目、促发展,实现了医院、学科、党员、患者多方共赢、互惠,党团组织能力进一步提升。

“双下沉,两提升” 创新医疗帮扶新模式

“双下沉、两提升”是近年来医院在公立医院改革中承担的一项重要工作任务。宁波一院积极响应国家优质医疗资源下沉的号召,主动承担宁波市医疗行业引领示范的社会责任。

2013年,宁波一院全面接管宁波九院;2014年底,携手宁波九院及慈城中心、洪塘中心共同建立“一院江北医联体”,在全市率先启动“3+2+1”三级诊疗机制;2016年,全面接管慈溪市龙山医院;2017年底,全面接管海曙区第二医院和宁海县第三医院。宁波一院与四家全面接管医院推行财务、人事、制度、服务等同质化管理,共享优质医疗卫生资源,有效提升城乡区域整体医疗服务能力和水平,促使分级诊疗制度落地。如宁波九院多次获得“宁波市人民满意医院创建先进单位”和“宁波市卫生应急工作先进集体”,成为江北区的龙头医院;慈溪市龙山医院断指再植技术在慈溪市大显身手,并获得2016年度慈溪市卫计系统转型提升一等奖;海曙区第二医院在改善医疗服务工作的成效和创新工作中取得了显著进步,业务量突飞猛进;宁海县第三医院更是频频在多项比赛中收获好成绩。

在全面接管的同时,宁波一院还利用自己的强项开展专科托管,先后专科托管镇海人民医院心内科、奉化人民医院泌尿外科及象山县人民医院胸外科,下沉优质医疗资源,帮助开展新技术新项目,填补托管单位专科技术空白。被托管单位专科门诊量与手术量,特别

是三类以上手术量显著增加。

宁波一院在资源下沉的同时,投身对基层的医疗帮扶。2014年5月,“基层全科医生慢性病诊疗规范化培训项目”在宁波一院开班,并被列为宁波市实施以全科医生为重点的基层卫生队伍建设“三个500工程”之一(5年内培养基层全科医师500名)。据统计,至今该项目共培训4批次、24期、503人,学员覆盖全市149家基层卫生服务机构。

为加快培养基层医生,宁波一院创新性地构建了金字塔式的分层培养模式,在规范化培训项目上,相继推出医疗联合体、分级诊疗专场培训、远程菜单式教学、门诊“师带徒”个体教学、“全科门诊”坐诊、线上微课、线下继教班、学术年会等,形成多维度浸润式学习氛围,基层医生可以根据自身需求与能力,找到适合自己的提升方案。医院还创新性地面向全市招聘优秀的基层全科医生兼职坐诊,目前在该院坐诊的基层全科医生已有28名。

宁波特色的基层医生培养模式,打破了机构壁垒,畅通了双向转诊,有利于培养基层骨干队伍,得到了行业与社会的普遍认可。2018年12月,宁波一院报送的项目——《分级诊疗背景下基层全科医生培养模式的探索与实践》,从全国数百个参选案例中脱颖而出,荣获2018年度“全国医管精典案例奖”,全国仅28家医院的30个管理案例获奖。

宁波一院的“双下沉、两提升”是全方位的优质医疗资源整合,为提升宁波区域医疗水平和服务能力做出了积极贡献。



宁波市第一医院异地建设项目已在奉化方桥开工。

大医精诚 「医」心为民 宁波市第一医院延伸服务深耕社会

“最多跑一次” 跑出温度与效率

根据浙江省关于开展医疗卫生服务领域深化“最多跑一次”改革行动的要求,宁波市卫计系统全面实施改善医疗服务行动计划。宁波一院作为本市工作量最大的综合性医院,在2018年“最多跑一次”工作中不断推进服务品质提升并完善服务举措,在自助服务体系、诊疗服务体系、医患沟通体系、便民服务体系和智慧医疗等方面走在全市前列,为群众提供看得见、摸得着的就医体验改善。

让流程更顺畅、服务更贴心,为就医“加速度、增温度”,是“最多跑一次”中最重要的工作内容。在“看病少排队”方面,医院预约挂号平台支持门诊、人工电话、院内自助机、微信、APP、网站等多途径预约方式,满足不同患者需求。在“付费更便捷”方面,医院90%以上的门诊业务采用自助结算、诊间结算方式,并提供社保卡、现金、银行卡、微信、支付宝等多种支付途径。

在落实“最多跑一次”的各项工作要求中,检查少跑腿是其中一个重点改善项目。宁波一院的做法是:信息快跑,服务跟上。

虽然不少医院建立了统一的检查预约中心,但患者还是需要先到中心预约,然后再去付费。宁波一院上线的诊间集中预约平台则让患者少跑腿少跑。在这个预约平台,做到了“简化、透明、多样”。简化是指医生在开具多个检查时,在检查内容不冲突的情况下,平台会提示最优的检查日期及时间,让患者一次就可以完成所有的检查项目,而且配以多种诊间支付方式,患者可同时完成预约和付费。透明化是指业务资源透明化,以往接诊医生为患者开具了检查单,却无法知道患者完成检查时间。现在医生在诊间就可以看到检查科室当前可用

资源和可选择时间段,为患者的续诊带来便利。多样化是指医院在诊间预约平台上纳入了超声、放射、内镜及大部分特殊小检查,有些必要的检前告知由医生在诊间完成,提高了患者信任感。

检查结果报告如何简便获取,又是少跑腿的一个关键点。宁波一院在检查报告出来后会短信提示患者到各诊区的综合报告机和官方微信、APP上获取。遍布医院各诊区的综合报告机可以集中打印检验、超声、影像、病理等各种辅助检查报告及门诊病历。

从2017年12月起,宁波一院于全市率先取消实体胶片,代之以更为方便的“云影像”。检查报告出来后,患者通过手机扫描图文报告上的二维码,即可查看包括电子胶片、原始影像和图文报告在内的全部检查数据。患者需要跨地域就诊的,可以提前把二维码发送给对方医生,以便医生提前调阅云影像。

患者也可以用手机里的“云影像”向任何一位医生进行咨询、会诊,再也不用带着一张张胶片到处跑。据统计,目前该院日均胶片打印率仅为4.8%,不但减轻了患者的经济负担,也让患者完全接受了信息时代的“E服务”。

检查少跑腿更深远的意义还在于让群众不出基层区域即可享受到大医院的优质医疗服务。宁波一院的远程心电、远程超声、远程影像的实时诊断平台,真正实现了三甲优质资源线上实时共享,解决了基层医生在检查过程中遇到的诊断难题,目前医院平均每天需要协助诊断基层上传的心电、超声和影像近200例。特别是超声远程实时会诊通过动态医学影像实时编解码、可靠网络传输等先进技术实现了与基层医疗机构“零延时”的超声图像会诊,这也是宁波市在全国率先构建的基于“云平台”的超声远程实时诊疗服务体系。



宁波市第一医院在全市率先推出的一站式综合报告机。

医务志愿服务 助人中凸显专业价值

在国家卫健委大力倡导开展医务社会工作的背景下,宁波一院成立了全省卫计系统第一家医院社工部,率先开展医务社会工作,并形成了稳定的管理机制,在探索新型的、本土化的医务社工工作模式上迈出了坚实的一步。

宁波一院的医务社工结合医疗工作实际,秉承“凸显专业价值,推动专业发展”的理念,深入开展病房探视、个案工作、小组工作、医患沟通、社区工作、学校助教、慈善救助等专业工作,先后推出了“心心相随,爱在医院”“医疗义工,情暖社区”“小太阳,爱暖童心”及“与您同在——关怀退休职工”“医二代——志愿服务闪亮青春”等5个品牌项目,均取得较好的社会反响。

医务社工联合病区开展多项小组活动,已成为帮助患者抗病治病的好帮手。如2018年4月起开展的“关心健康”心脏起搏器患者互助小组活动,旨在帮助起搏器植入患者实现科学的自我健康管理。开展了18次“玫瑰人生”泌尿造口联谊会,造口患者们聚在一起,共同交流、相互鼓励。医务社工还携手病后康复的志愿者,每周2次探视放疗中心以及甲乳外科的肿瘤患者,给予一对一的交流以及心理疏导,增加了患者战胜疾病的信心。

医院社工部先后与月湖街道31对老人结对,医务社工们每月1-2次上门提供专业的医疗服务,为老人进行体格检查、量血压、测血糖、指导服药、康复锻炼及健康咨询、普及健康知识等,并为每个老人建立健康档案。社工部与周边小学结对开展的“小太阳,爱暖童心”的健康课程,对培养孩子的健康意识起到了重要作用。如针对低年龄段孩子以培养正确的生活健康习惯为主,中年级段要求基本知晓日常创伤处理,高年级段则以女性生理卫生课及基础生命支持教学为主。

2018年4月,在宁波市医务社工及志愿者骨干培训大会上,宁波一院介绍了医务社会工作开展经验,获得与会代表的一致好评。在2018年宁波市志愿服务项目大赛中,宁波一院选送的“医家人的爱”项目荣获银奖和宁波市最佳志愿服务项目。

宁波市第一医院在加强自身建设、突出公益性、承担社会责任上的务实创新,让这所百年医院保持着温度和活力。我们有理由相信,“医”心为民,是百年基业长青的坚实基础;大医精诚,是通向美好未来的温暖足迹。



医院下沉专家在海曙区第二医院进行示查病房。

陈敏 赵冠菁 文图



坚持8年的院长代表制度第一现场解决患者诉求。