

# 聚焦远景新目标 卓越绩效助发展

## 北仑区人民医院让居民在家门口享受优质医疗健康服务

秋日的北仑，阳光温暖和煦，蓝天白云分外清新。家住北仑区大碇街道的方阿婆在家人的搀扶下走出北仑区人民医院，一家人脸上都洋溢着如释重负的笑容。就在两天前，这位72岁的老人突发脑梗，被送进医院时已生命垂危。老人的女儿说：“当时选择北仑区人民医院，一个是近，另一个是信。”

为了这句话，北仑区人民医院风雨兼程近百年。

### 服务百姓 血脉相传

#### 医院跻身 浙江省县级医院第一方阵

北仑区人民医院是北仑区规模最大的医疗健康服务机构，是集医疗、教学、科研及预防保健为一体的三级乙等综合性医院。医院前身可追溯至1924年创办的大碇同安医院，上世纪90年代港胞顾氏兄弟捐资新建，2009年与浙江大学医学院附属第一医院建立紧密型托管合作，在国内率先探索医联体模式，2016年在全国医疗卫生行业率先导入卓越绩效管理，探索现代化公立医院管理制度，2019年成立医共体集团，卓越绩效管理向5家院区推进。

卓越绩效管理是目前在国际上得到广泛认同、很多基业长青“百年老店”企业和组织常用的管理方法。2016年，北仑区人民医院全面导入卓越绩效管理，确立“打造为社会公认，群众信赖，职工满意，具有多个特色学科的县级标杆医院”的愿景，构建“区域医共医联体、大健康管理、学科建设”为核心的六大战略，并落地实施。4年实践，医院全面跻身浙江省县级医院第一方阵，荣获2016年区长质量奖、2017年市长质量奖提名奖、2019年第十八届全国质量奖鼓励奖。

为何在医疗卫生健康行业导入卓越绩效管理？医院带头人张幸国有他的理由：“在医疗服务过程中，医务人员、服务、医院环境缺一不可。我们的初衷很简单，就是想建立一个文化、战略、组织、流程、人力资源等集成化的管理框架，经营一家让患者和家属感觉舒适，让医务人员开心工作的医院。”

4年实践，从滴灌到浇灌，医院每个职工、每个科室深入贯彻质量管理要求，积极应用品管圈、6S、标杆管理、平衡计分卡等管理工具改进工作，提升效能，护理、药剂队伍在国际质量大赛屡获大奖，20余个科室荣获国家、省部级奖项近40个。



北仑区人民医院全貌。

### 着眼服务 综合提升

#### 医疗技术水平大跨步发展

2017年12月28日，全球最具影响力的临床医学类综合期刊《新英格兰医学杂志》(简称NEJM)刊登了一篇题为《Talaromyces marneffeii Infection》(马尔尼菲蓝状菌感染)的论文，而这篇论文的第一作者是北仑区人民医院的斯子翔。县级医院“亮相”国际顶级医学期刊为国内罕见。作为一

名基层医务工作者，敢于尝试向国际顶级医学杂志投稿，得益于管理模式改变带来的思维变革。

4年来，依托浙大一院，医院以科研创新提升学科水平，建立3个院士工作站、3个浙大一院知名教授工作站、3个省县级龙头学科、4个市县级龙头学科、2个区域医疗中心、11个区域重点学科，开

展新技术、新项目达250余项，累计专利199项。呼吸内科、心血管内科、泌尿外科、ICU等学科开展技术已达到三甲医院技术水平。2019年，胰腺恶性肿瘤手术、输尿管镜下碎石取石、糖尿病性酮症等7个重点监测病种及术种在全省三级乙等综合医院中排名进入前十。

### 流程再造 创新服务

#### 医疗服务越来越有温度

患者来医院是来干什么的？看病还是排队？2018年北仑区人民医院抓住“群众就医体验”关键词，以“最多跑一次”改革为契机加快智慧医院建设，搭建省县乡三级联动的互联网医院平台。

通过流程再造、整合资源，医院实现自我蜕变，“无卡就医”“刷脸付”“医后付”“门诊信用支付”、精准预约、远程医疗等新方式新方法层出不穷，医院人性化、智慧化、便利化水平进一步提升。

2019年1月，医院“最多跑一次”实践荣获国家卫生健康委改善

医疗服务行动计划十大服务亮点之一，并作为唯一一家县级医院受邀参加其经验推广座谈会；4月，医院又获“中国县级医院改善医疗服务行动团队奖”；5月，荣获2019年全国智慧医院优秀案例奖；12月，荣获2019年度改善医疗服务创新医院。2020年8月，在浙江省卫生健康委员会正式发布医疗卫生服务领域“最多跑一次”改革工作月报中，在全省三级医院综合排名中，北仑区人民医院位列宁波第一、全省第七。

医院全国首创区域药事服务中心，让患者就医更放心、用药更

安全、价格更优惠、取药更方便，实现“在家门口看病，在家门口取药”。该项目一推出，受到人民网等国家级媒体深度关注。2019年该项目入选浙江省“最多跑一次”全省经验交流材料，2020年在第四季中国医院管理奖药学项目中荣获全国第二名。

从以治病为中心，转向以健康为中心；从治已病，转向治未病。北仑区人民医院进一步落实大卫生、大健康理念和预防为主方针，医疗资源主动下沉，关口前移，2020年获评“全国健康管理学科建设与科技创新中心”。

### 坚持公益 回馈社会

#### 未来医院发展将迈上新的台阶

“人能尽其才则百事兴”。近年来北仑区人民医院重视员工成长，以丰富的文化活动、合理的薪酬待遇、完善的晋升培训制度，激发队伍生机活力，锻造一支“拉得出、冲得上、打得赢”的白衣队伍。连续两年取得宁波市“泛3315计划”文教卫体领域创新个人，实现区域零的突破。

2020年新冠肺炎疫情突如其来，仓医人从开辟北仑抗疫主战场到三次驰援全国疫情中心，医者仁心、大爱无疆，实现“院内零感染、

患者零漏诊”，高质量完成北仑区医疗救治定点任务和占全区三分之一人口的区域社区防控工作。22人驰援武汉的队伍系全省县级医疗机构外派人员最多。近三年来，有百余名仓医人奋战在全国脱贫攻坚一线，脚步踏遍新疆库车县、阿克苏地区，西藏比如县，吉林汪清县、图们市等地。

未来，北仑区人民医院的发展将迈上一个新的台阶。2020年3月，北仑区医疗急救中心项目获得北仑区委区政府正式立项。该项

目总投资约76000万元，总建筑面积约56400平方米，设置床位600张，平时作为北仑区医疗急救中心，紧急情况下可作为传染病医院使用。该中心作为北仑区人民医院的院区，将实行一体化管理，形成医院发展新格局。

北仑区人民医院站在国家深化公立医院改革和浙江建设“重要窗口”的新起点上，将继续不忘初心、牢记使命，让居民在家门口享受优质医疗健康服务。记者 孙美星 通讯员 林莉莉 许晓丹



正在建设的北仑区医疗急救中心效果图。