

不忘初心 砥砺前行

临沂市中心医院打造沂蒙山区域医疗中心

□邱学文 薛燕

沂蒙老区，一个闪亮而又厚重的名字。沂河蜿蜒，沂水情长，她养育了这一方土地，也塑造着这片土地上的人们不屈、坚毅，而又温润如水的性格。同样受沂水滋养的临沂市中心医院，在70余年的发展历程中不忘初心，砥砺前行，留下了一串串闪光的足印：1945年2月，莱芜县医院成立，这所不足20人，散居乡间民房的小医院是临沂市中心医院的前身；1947年5月，莱芜县医院改编为“华东野战军第十四医院三大队五中队”；1950年6月，鲁中南区第二医院与第五医院(原址枣庄峯县)合并，医院改称“沂水专区中心医院”，院址迁至沂水县城；1951年，沂水专区中心医院改名为“沂水专区人民医院”；1952年12月，山东省政府拨款，在沂水城北关(现医院地址)征地76亩，建平房8000多平方米，设床位100张，职工增至120人；1960年1月，医院改名为“临沂地区沂水中心医院”；1994年10月27日，由于临沂地区改划为临沂市，医院名称随改为“临沂市沂水中心医院”；2016年3月28日，医院更名为“临沂市中心医院”；2016年11月，经历过数次更名的临沂市中心医院迎来了她发展的又一关键节点：医院被上级确定为沂蒙山区域医疗中心。这标志着医院发展又跃上了更高的层次，同时，也意味着沂蒙山区域的老百姓在家门口就能享受到高质量、高效的医疗服务。

“沂蒙老区人民为新中国的成立立下了不朽的功勋。我们中心医院从最初的战时医院，发展到今天的三级甲等综合性医院，‘为人民服务’的宗旨始终没变；我们承担着沂蒙山区域内临沂、淄博、日照、潍坊4市周边8个县、800万人口的医疗重任；我们打造沂蒙山区域医疗中心的目的和着力点就是从域内老百姓的健康需求出发，设身处地为他们的健康着想，让他们不得病、少得病、晚得病、不得大病。”医院党委书记、院长张志刚这样说。

从体检到全面健康管理

健康管理，是一个新课题，更是一个大课题。2016年10月，中共中央、国务院印发了《“健康中国2030”规划纲要》，并发出通知，要求各地区各部门结合实际认真贯彻落实。本规划纲要推进健康中国建设的宏伟蓝图和行动纲领。《纲要》在向人们传达一个讯息：中国的医疗模式正在发生变化，正由“终末期治疗”“碎片式医疗”的模式，转变为“重预防”“防患于治”的全程健康管理模式。而临沂市中心医院作为沂蒙山区域医疗中心，又是如何从治病救人转变为健康管理的呢？

“我们中心医院党委积极转变医院发展理念，从关注疾病转向关注健康；转变医疗服务模式，从在医院坐等病人看病，转到对群众‘院前一院中一院后’全生命周期的健康关注；院前就是搞好健康人群的体检，建立健康管理档案；院中就是对需住院治疗的病人通过我们的医疗技术、服务能力，及时快捷地为他们治好病；院后就是对所有出院病人全程全免费健康管理，定期随访，指导。使院前、院中、院后形成一个健康环。”张志刚如是说。

为全面做好健康管理工作，2015年9月，该院将体检科升格为健康管理中心。项目启动以来，医院从全院选拔健康管理师和疾病管理师，以全国健康管理示范医院平台为载体，积极聘请国内外健康管理培训师来院培训，让工作人员了解目前医疗改革形势，健康管理，疾病管理，疾病防治体系、医防一体化管理等一系列知识，让大家拓宽视野，深入了解和理解“健康管理”的真正含义。截至目前，培训共举办4期，共培养疾病管理师和健康管理师132人，专职疾病管理师6人。医院疾病管理师和健康管理师从“院前一院中一院后”三个维度，围绕群众“不生病、少生病、晚生病、不得大病”的目标扎实开展疾病与健康管理工作，成效显著。

其中“院前”关注健康体检，预防疾病。通过建立专职体检队伍为群众体检提供强有力的智力支持。通过增加设备等硬件投入以及改善服务流程等“软服务”为患者体检提供基础保障。通过根据不同人群和特殊要求制定针对性强、涉及面广的个性化体检套餐，满足群众健康需求。通过梳理客户群体并进行分类，加强沟通联系及宣传，以及节假日推行优惠服务、组织专家讲课，进一步扩大服务对象。通过对体检者建立健康档案，全面帮助体检人员管理健康。具体来说，一是对来院体检人员开展评估，建立健康档案，并通过随访，开展宣教和指导，让群众不生病、少生病。二是对亚健康人群进行早期干预，让群众晚得病甚至不得病。三是开展疾病联合会诊，抓好早诊早治这个关键环节，为预防和治疗疾病提供借鉴，为疾病早期治疗争取时间。

“为做好‘院前’健康管理工作，我们在院党委的大力支持下，通过到北京安贞医院、北京301医院等学习，制定了高龄妇女孕前评估套餐、妇科健康评估套餐，还根据不同人群和特殊要求制定了针对性强、涉及面广的个性化体检项目，如：心血管系统评估套餐、脑血管系统评估套餐、消化系统评估套餐、糖尿病评估套餐等等。针对当前多发的各类疾病，为全



面地预防和更好地治疗，先后引进先进体检设备仪器，如乳腺触诊成像系统、糖尿病风险评估系统、人体多功能系统分析检测仪等。”该院健康管理中心客户部主任董云说。“我有一个朋友，不到50岁，碰巧别人送给他一张体检卡，结果体检后发现肺癌，当时自己一点感觉都没有，幸亏发现得早，术后化疗都不用做，每年定期复查即可，这就是健康体检的好处。”董云给我们举了一个例子。

如果说“院前”立足于查，那么“院中”则侧重于管。

“院中”管理，主要聚焦住院病人，打造患者快速康复通道。每个科室选拔一名健康管理医师与疾病管理师，对住院中的病人进行健康管理与疾病管理。患者住院期间，健康管理师参与科室查房，与病人进行面对面的交流和沟通，对慢性病人进行生活方式评估，给予健康指导；设计健康信息采集表，进行健康风险评估，制定管理目标和管理方案，监督、指导健康管理方案的实施，并及时分析总结健康管理效果，对患者进行有效的健康宣教。

而“院后”则注重健康随访，全程跟踪管理。病人出院后，疾病管理师根据专业科室提供的随访处方，对病人进行全程跟踪随访和满意度回访，给予长期健康指导，给予饮食、运动、用药等指导，接受病人咨询。根据病人病情，指导病人到基层就诊或通过全预约来院复诊，保证了病人治疗的一致性 and 连贯性，减少病情复发和并发症的发生，降低住院次数。

对于“院后”全程随访的转变，董云告诉我们：“‘院后’健康随访从临床科室主管医生的一次随访，转变到不了解病情的疾病管理师的全程跟踪管理，刚开始时也是困难重重，我们与临床科室主任反复沟通，听取他们的意见，建立随访模板；确立疾病随访试点科室，不断总结工作经验，经验成熟后工作逐渐铺开；建立全院健康管理师与疾病管理师微信群，工作中遇到问题及时沟通。现在我们已经建立了相当数量的忠实客户群，疾病管理师与患者建立起良性的互动关系，受访者经常回拨电话咨询问题。如医生坐诊时间、用药及复查时间等等。经常为患者解决急需问题，如急症病人提前安排床位等，通俗地说我们的疾病管理师就像忠实客户的家庭保健医生。”

目前，临沂市中心医院已实现所有科室和全部出院病人的全程管理。通过关注院前体检、聚焦院中治疗、落实院后随访这三个维度的有效干预，对阻断疾病的发生与发展，帮助群众实现“不生病、少生病、晚生病、不得大病”的目标，起到了明显的推动作用。同时，这种方式还畅通了病人与医师的沟通渠道，随访后效果显著，病人治疗依从性加强，满意度、满意率都有了明显提高。2016年，医院有效随访率最高达到93.14%，年随访量达到10万人次以上，获临沂市社会满意度调查第一名，并被中国医院协会授予“全国健康管理百佳示范医院”。

从治病到治好病

2016年3月21日，临沂市中心医院新生儿监护室(NICU)成功为1名早产儿进行了经外周静脉置入中心静脉导管术(PICC)，该项技术填补了该院在早产儿中心静脉置管领域的空白。

2016年3月，临沂市中心医院肝胆外科成功开展了临沂市首例全腹腔镜下胰十二指肠切除术。

2016年10月，临沂市中心医院神经外科成功开展3D打印模型及三维成像定位辅助下精准穿刺治疗高血压脑出血，此项技术，定位准确，应用电脑三维成像设计穿刺点、穿刺方向、穿刺针道和穿刺深度，手术创伤小，并发症少，再出血率低，在国内属于领先水平。

……一项项先进技术的临床应用，在让患者满意的同时，标志着临沂市中心医院的医疗技术和学科建设迈上了一个新的台阶，这也正是该院打造沂蒙山区域医疗中心的又一个着力点。正如张志刚所言：“打造区域医疗中心，不仅要让群众不得病、少得病，最关键的是得了病在医院能治好，不用再跑到北京、上海等大医院求医寻诊，省钱、省力、省心。”

是的，临沂市中心医院就是这么做的。该院作为临沂市北部80—100公里半径范围内，唯一一座三级甲等综合性医院，近年来始终注重学科建设，涌现出了一大批省市级重点学科和技术带头人。2013年该院中医学(周围血管病学)被确定为省级中医药重点学科建设项目；2014年医院胸外科被山东省卫计委确定为省级临床重点学科建设项目；2016年康复科被确定为省级中医药重点学科建设项目。心血管内科、神经内科、神经外科、内分泌科、急诊科、检验科、临床护理、骨科、产科、感染科、呼吸内科、影像科、ICU、肾内科、病理科均被评为临沂市临床重点专科，康复科和中医科被评为临沂市中医药重点专科。

笔者随机走访了上述重点科室中的几位学科带头人。在神经内科，谈到学科建设，科主任薛彦忠说：“院党委高度重视学科和亚学科建设，作为我们科室主任来说，就是要当好学术带头人，为老百姓看好病、治好病。我们2015年9月份开展了全市第一例DBS治疗帕金森症；我们全市第一家、全省第三家开展的迷走神经刺激术(VNS)治疗难治性癫痫病，治疗后发作次数明显减少；下一步我们计划通过VNS治疗抑郁症，有效率非常高，这个做好了可挽救很多抑郁症患者和家庭。我们开展的溶栓治疗急性脑梗塞，2015年以前每年也就做20—30例，2015年将此项技术发扬光大后，一个月就能做到20—30例；2016年做了190例；2017年第一季度就做了90例，全年将突破300例，在华东地区可以说是第一。”

在胸外科，科主任武玉兵告诉记者：“胸外科是医院重点打造的技术学科；我们采用胸腔镜微创技术治疗肺部和食管良恶性肿瘤，不但减轻了患者病痛，而且切口小、恢复快。2016年在全省综合医院技术排名中，我们胸外科位于全省综合医院的第11名。”在中医科，我们看到墙上上面写着“医德高尚、医术精湛”字样的锦旗，说起其中的缘由，科主任周荣军如数家珍：“患者是沂源县西里镇的苗大妈，今年63岁，患脑梗塞已有两年之久，反复头痛、头晕，言语缓慢，右侧肢体麻木不遂，曾去多家医院就诊，症状无明显改善，并不适用行走困难并发症。一次偶然的机会，在家人的陪同下来到我们中医门诊，经过我们给予中、西药治疗及中医特色项目针灸、耳穴压豆等配合治疗，苗大妈的病情渐渐地有了很大改善，出院的那一刻她开心地說道，头不晕了，走路也稳当了。后来她老伴专门送来了这面锦旗。”

在该院的院报上我们偶然读到了这样一封感谢信：“我叫江书园，家住沂源县西里镇苗庄村，2017年1月20日下午，因意外受伤昏迷，被送入贵院重病监护室，数天不省人事，多亏神经外科医护人员用精湛的医术，无微不至的关怀，把我从死亡线上拉回来。我现在已康复出院，对未来自来生活充满信心，我终生不忘贵院的救命之恩。我会努力工作，以优异成绩回报全体医护人员对我的关怀。”

在先进的医疗技术和感人的故事背后，无不彰显着该院学科建设的前瞻性。而做好这些，更离不开该院强力推进的人才培养战略和科研研发能力。

在人才储备方面，该院根据学科建设需要，积极引进优秀人才。“仅2016年，我们就

引进了医学博士2名，硕士100多名。同时特聘省中医、齐鲁医院专家定期来院坐诊；去年聘请德国急诊专家，来院坐诊三周；今年聘请了德国胸外科专家与护理专家来院坐诊指导三周。同时医院注重内部培养，先后培养在职博士3名；2016年派出4名骨干到美国、德国、意大利进修学习一年；计划今年6月份派外科微创团队到法国进修学习。”该院副院长徐同伟告诉记者。

在科研研发方面，医院设立专门的“科技发展奖励资金”，奖励在科研、新技术新项目、人才培养和学科建设中突出成绩的科室或个人。医院鼓励科室之间进行科研和新技术项目协作，加强督导和调度，积极提升科研论文档次，对省级以上立项课题给予政策和资金等各个方面支持。近5年，共立项山东省科技发展计划2项，山东省软科学2项，山东省中医药项目3项，山东省卫计委卫生发展计划3项，临沂市科技发展计划55项。近期，将建成占地1500平方米，拥有全套蛋白质组学设备、细胞培养全套设备、DNA测序系统、凝胶图像处理系统、低温超速离心机，荧光及倒置显微镜等，能够提供蛋白质组、分子生物学、细胞生物学、免疫组化及细胞免疫学等方面的国内一流的中心实验室。

优秀学科建设和雄厚的人才储备，让医院拥有一大批区域领先的医疗技术项目，形成了同位素³²P内放疗治疗脑胶质瘤、重症有机磷中毒的抢救与治疗、断指再植、乳房保留手术治疗乳腺癌等40项特色诊疗技术项目，尤其以腔镜技术和微创手术为自己的特色。同时，急性心肌梗死急诊介入治疗术、关节置换术、骨髓移植、腹腔镜下胰十二指肠全切、腹腔镜下甲状腺切除术、骨水泥治疗骨折压缩性骨折技术、肿瘤适形调强放射治疗等大批项目已达国内先进水平。冠状动脉搭桥术、周围血管病变的介入治疗、下肢动脉硬化闭塞症介入综合治疗等先进治疗治疗效果确切；高清3D腹腔镜、医学3D模型打印、椎间盘镜及椎间孔镜的应用，使手术的准确率达到了更高水平。

同时，2016年，该院被认定为国家住院医师规范化培训基地，为了提高规培质量，医院在加强科室档案管理的基础上，重点对科室小讲座和教学查房进行督导，定期组织实践操作技能及理论考核，同时加强规培人员、规培带教老师的管理。2016年，该院还被确定为临沂市危重症孕产妇和新生儿救治中心，承担起全市危重症孕产妇和新生儿抢救、会诊和转诊任务。2017年启动申报国家级临床药品试验基地，按申报内容要求，确定了7个科室作为专业科室，成立专业组、机构办公室及伦理委员会，并对这7个学科的专家及机构人员进行了培训。医院新建的病房楼——颐康楼启用后19至27层为全科医生临床培养基地，属国家级项目，设临床技能模拟训练中心、教室、宿舍等，全年动态培养人数能够达到400余人，是国家卫计委认定的290家全科医生规范化培训基地之一。

从服务到全预约和全程体验式便捷服务

走进临沂市中心医院LDR产房医生办公室，墙上挂满了大大小小12面锦旗，内容有热情服务的，有妙手仁心的，有亲如一家的。该科主任高兴地告诉我们：“每一面锦旗背后都有一个感人的故事，记忆最深刻的是姚店子镇的刘丹丹，一胎是剖宫产，二胎一定要自然分娩，经过我们科学评估后也认为可行，结果生产时，前前后后经过了两天才生下宝宝，生产过程真是让人揪心，我们的医生在房间外24小时待命，随时准备采取紧急剖宫措施。宝宝出生后很健康，家属激动地给我们送来了锦旗。”

该院的LDR产房，是集待产、生产、产后三位一体的美式家庭化产房。分娩床、沙发床、冰箱、微波炉、电视、空调、茶几、饮水机一应俱全。在整个分娩过程中，准爸爸可以全程陪伴分娩，不仅让准妈妈得到心灵的安慰，而且可以让准爸爸一起见证宝宝的出生过程，体会准妈妈宝宝的艰难。医院的新生儿儿科专家、儿童保健科专家和护士进行新生儿全程护理，包括疫苗、洗澡、抚触、游泳、采血等全部在房间内完成，无需外出。同时提供营养丰富月子餐，孕产妇一日五餐，家属一日三餐。

如果说LDR产房仅仅是让孕产妇体验了家一样的温馨，那么该院开展的门诊非急诊全预约服务和门诊流程再造，则给全体患者提供了便捷、流畅、舒适的就医体验。

“优质服务是医院发展的永恒课题。近年来，随着我国社会经济水平提升，群众快速增长的就医需求和相对紧缺的医疗资源间的矛盾愈加明显，全国各地医疗机构或多或少地体会到了医疗资源紧张带来的患者不满。特别是随着医院门诊量持续增长，年均增速达12%以上，2017年预计将实现门诊量超百万人次。但由于医院门诊楼建设较早，空间相对狭小，门诊到了医疗高峰‘三长一短’现象严重，病人有诸多怨言。如何彻底解决这一问题呢？必须推行门诊非急诊全预约服务和优化门诊就医流程，让患者有一个良好的全程就诊体验。”张志刚诚恳地说。

为做好全预约服务，该院在学习温州等地区的经验后，开通了网站预约、微信公众号预约、手机APP预约、分诊台预约、自助机预约、电话预约、诊间预约及病房内出院患者中长期预约等8种预约方式，把门诊医疗资源向患者公开，开放了除急诊外的所有资源，预约精确到分，患者可以根据自己的需求选择合理的就诊时间点，达到准时就诊的目的。项目自2016年9月份开始试运行，经过半年多的努力，门诊预约率持续上升。2017年春节前不足7%，春节后到3月份上升到20.29%，4月份达到40%以上，5月份预约率更是达到了80%。

在门诊部提供的一张预约宣传卡片上有这样一句话：看病不想排队长，提前预约来就诊。“以前我们在门诊排队动辄两三个小时甚至半天，现在按照预约时间就诊，大大节约了等待时间。今天我就是通过医院的微信公众号预约的，等了几分钟大夫就给我看了，这不，刚看完，正想去拿药呢。医院为我们考虑的真周到。”一位刚刚就诊完毕的患者说。

与此同时，医院积极做好门诊服务流程的再造，大大方便了就诊患者。

一是合理整合诊疗模块和诊疗单元。在充分调研的基础上，近几年，医院持续优化完善，根据诊疗相关原则，将口腔科、口矫科、耳鼻喉科、眼科集中设置，调整整合形成五官科门诊；将神经内科、神经外科、精神卫生科集中设置，成立内科门诊；为支持中医发展，专门成立了中医部；扩大内科门诊，对部分门诊量较大的科室设置了双门诊或多门诊；在行政区办公场所较为紧张的情况下，腾空7楼、8楼作为门诊业务用房，将医学美容科单独设置，进一步改善了就诊环境。至此，整个门诊正式形成内科门诊、外科门诊、妇产科门诊、小儿科门诊、五官科门诊、中医部等几个诊疗模块，实现诊疗模块科学化 and 人性化，创造了良好的诊疗环境，为患者营造较舒适的就诊体验。

“新建设的颐康楼启用之后，医院继续调整门诊布局：急诊科搬迁后，改造一、二楼原急诊区域，将妇产科门诊、流产室、妇科手术室、妇科激光、胎心监护室、妇产科彩超室等集中设置，形成妇产科诊疗区，实现妇产科病人一站式诊疗。同时，改造一楼化验室大厅，成立采血中心，进一步方便患者就诊。大夫不失约，医院不失信，让病人舒舒服服看好病，这就是我们的目的和原则。”门诊部主任高俊发说。

二是加强门诊信息化建设。实行门诊电子申请单，一方面有利于实现无纸化，另一方面提高了申请单书写质量。增加自助报告打印机，提高门诊自助化水平，方便病人及时获取检查报告。引进自助发药机，减少患者排队，提高工作效率，进一步优化了流程。

此外，医院还依托服务外包，建立企业化管理的门诊服务队伍，在门诊区域设立27个服务岗位，基本实现导医服务“全覆盖”，倡导主动服务意识，对病人提供主动、细致、周到的服务。拓展便民措施，注重服务内涵和品质，协助门诊患者办理入院手续，展现温馨、人性化的服务，为患者测量体温、测血压，提高医生的问诊效率。

“下一步，我们要以颐康楼启用为契机，以‘便民、高效’为宗旨，树立大急诊观念，建设一流的区域医疗急救中心。规范急诊工作流程、改善基础设施、增强人员配置；发挥好急救配套的设备和技术力量，进一步理顺急性心梗救治和脑卒中病人的处理流程，加强急危重症管理，提高急危重症患者生存率；加快医院胸痛诊疗中心建设；加强康复科建设，从设备、人员配置上给予大力支持，建立康复诊疗大厅、设立康复病区，建设沂蒙山区域康复诊疗中心，进一步增强对周边的辐射。”谈到未来的发展，张志刚表示。

谈到颐康楼，我们进一步了解到，这是该院为解决发展瓶颈，提高医院服务水平，于2013年投资3.5亿元开工建设，2016年竣工，占地面积13600平方米，建筑面积56598平方米，地上27层、地下2层，近日陆续搬迁投入使用。“雄关漫道真如铁，而今迈步从头越。”今天的临沂市中心医院，已然站在为域内百姓谋健康福祉的潮头，我们相信，这所曾经历过战火与硝烟的医院，将在捍卫百姓健康的战场上，写下更加光辉灿烂的篇章！