

(上接第2版)

出，在全院打造可信度、保障度、视觉度、关怀度、敏感度“五个度”的服务理念。医院的服务向创新、开拓和前瞻性发展，在节日里为患者送饺子、汤圆等温馨服务的基础上，进一步推出了为在医院过生

日的患者送蛋糕等贴心服务。这种建立在“满意服务”基础上的人性化互动式服务，激发了医患之间的情感共鸣和沟通。

现在，医院在服务中注重精细化、细节化、人性化

患者为中心”的服务理念，换位思考，设身处地为患者着想。对患者的人文关怀体现在每一个服务细节，使患者充分感受到了方便和尊重。

记者了解到，下一步，哈市一院还将成立“出院

患者回访中心”，不仅对患者出院后的康复及生活起居、饮食规律等给予健康指导，同时深入了解出院患者想说的“真心话”，根据他们对医院服务工作的意见和建议，进一步进行工作整改。

· 院长访谈 ·

以全球视野和战略思维谋划创新

医师报：为使医院获得“新生和繁荣”，您就职后采取了哪些主要措施？



孟庆刚 院长

孟庆刚：哈市一院作为一家百年老院，虽然是三甲医院，但学科发展并不均衡。为了医院全面、持续、健康、有序的发展，结合本院实际，我院推出了诸多举措。尤其是一科分多科，内生动力，提高了员工的竞争意识与服务意识。

我初到哈市一院时发现，医院很多学科都非常有潜力，但由于一些高级职称人员几十年如一日，没有晋升渠道，致使人才流失情况严重。

当一个组织的工作达到较稳定的状态时，常常意味着员工工作积极性、工作效率降低，这时候“鲶鱼效应”将起到很好的促

进作用。“鲶鱼式”的人物，会激活员工队伍，提高工作效率。

经过充分调研和考虑，我们决定拆分科室，拆分后的科室向亚专科方向发展。在这样的背景下，医院将骨科、妇产科等科室进行拆分，提拔有能力的员工做科室管理者。“鲶鱼效应”很快显现，截至目前，骨科已经发展到骨

八科。医院还主动与优秀单位及机构合作，以PPP模式，为医院实现腾飞发展提供新的引擎。

医师报：您认为对于医院掌舵人来说，应具有怎样的眼界与格局？

孟庆刚：除继承优良传统外，医院掌舵人还应该具有不断创新的能力。医院的腾飞发展，离不开高新技术的引领，离不开贴心服务的支持。

哈市一院既关心患者，也关爱医护人员，尤其在人文关怀上下下功夫。针对患者，在节日为患者送上特色

饮食，为住院患者过生日蛋糕，举办多场公益活动惠及百万百姓……针对医护，在当前医患关系紧张的大背景下，为受委屈的医务人员发放委屈奖。

引领科技、体贴患者、关心员工爱护员工、持续的创新，才能让医院在发展中立于不败之地。

医师报：如何才能让百年名院兼具厚重的阅历与创新的活力？

孟庆刚：百年老院的优势是百年积淀，劣势是人才流失。

早在几年前，我们便将医院原有的僵硬的管理框架、繁琐的办事机构进行整改，效率显著提升。

若想让医院跟上时代发展，必须在继承优良传统的基础上，进行现代改革。和资本市场改革一样，注入新的活力，保住原有的优势，尽快补足学科，开展合作与交流，提升医院软硬件实力。

未来我院将在医院管理改革中逐步实行医疗绩效、人才年薪引进、同工

同酬，事业单位企业运营管理、院长职业化、降低医药收费、逐步取消药品加成、实行二票制……在思想解放、大胆实践中实现医院自主创新之路。

迎接新常态，实现新跨越；顺应新医改，重塑新动力；把握新政策，赢得新机遇。百年传承与时代发展相结合，传统医疗和信息技术相结合，我们正在努力让这所具有103年历史的名院，重新焕发青春和活力。

进入发展“快车道”的哈市一院，将带着历史的厚重感，满载百姓健康的希冀与梦想，在新的百年里扬帆起航。

创新技术 变革服务 走向更远的未来

根据哈尔滨市委、市政府医疗系统未来改革和规划，2016年，各项试点政策将率先在哈市一院全面试行，医院管理自主权得到全面落实；2017年，在试点经验基础上，按照国家、黑龙江省公立医院改革有关要求，哈市一院将进一步完善相关政策措施，全面推行城市公立医院综合改革；到2020年，哈市一院现代医院管理制度基本建立，医疗服务能力达到全省先进水平，建成集临床、科研、教学为一体的现代化、数字化大型综合性三级甲等医院，群众看病就医满意度显著提升。

医院重点建设完善医院管理信息系统（HIS）、电子病历信息系统（EMR）、临床检验信息系统（LIS）、影像存储与传输系统（PACS）等，完成院内

各信息系统的应用集成与数据交换共享。

建立服务全省，覆盖全国知名医学专家的远程服务调度信息平台，实现远程会诊、预约就诊、双向门诊的信息诊疗中心。

拟在哈尔滨新区建设国际一流医养结合养老康复照护医院。

实现管理国际化，以质量、服务、安全为核心，提升水准，打造省内一流国内有影响的现代化数字化综合三甲医院。

在新医改的背景下，融入更多人工智慧、传感技术等高科技，使医疗服务走进百姓的生活，走向真正意义的智能化，推动医疗事业的繁荣发展……

说起对医院未来的美好愿景，孟庆刚院长滔滔不绝。

站在时代发展的关键节点上，百年传承的哈市一院的决策者们再次校准了航程，捕捉发展

契机，抓住“互联网+”的新机遇。医院在黑龙江省内率先建立了“黑龙江省精准医学诊疗基地”、“东三省质子重离子治疗基地”，这是该院启动PPP模式（公共私营合作制）——引进国际社会资本，共促百姓健康的战略发展举措。2015年7月，医院开启了黑龙江省首家“支付宝未来医院”。

2015年11月末，医院成为国内第一批12家试点之一的“智慧医院”。今年初，互联网医院上线，上线服务仅一个月，就有千余人通过互联网医院就医咨询。掌上心电、呼吸监测、糖护照、支付宝结算……医院在互联网发展中迈出了坚实的脚步。

“我们希望通过不断创新信息技术和变革服务模式，为广大患者提供更便捷、更智能、更人性化的医疗服务。”孟庆刚说。



望来
鸿鹄之志



惠民行动

哈市一院建院百年纪念活动



哈尔滨市卫生计生委刘楠副主任（右）与哈市一院孟庆刚院长为互联网医院揭牌



突发事件急救