

百年名院探寻之旅·哈尔滨市第一医院 ⑩ 追寻医疗服务内涵与外延的无限扩展

▲ 特约记者 江丽波

9月28日，哈尔滨市第一医院（以下简称“哈市一院”）迎来了103岁华诞！近来，哈市一院在国家关于公立医院改革政策的引领下，在哈尔滨市委、市政府“做大做强市第一医院”战略蓝图的支持下，借助高端合作、引入PPP模式，积极求索跨越发展的有效途径。以孟庆刚院长为首的领导班子，拿出敢于担当的勇气和善作善成的本领，从支付宝结算、互联网医院、互联网物流到东三省首家智慧医院……在互联网+医疗时代，医院不断深化内涵，扩展外延，全方位探索改善医疗服务之路。

服务：贴心优质人性化

就医环境不仅是患者对医院的第一印象，更影响着医患双方的情绪。哈市一院从硬件设备，到就诊环境，从诊室格局，到环境卫生，处处彰显了“以患者为中心”的服务理念。

孟庆刚院长提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，强调导护中心的“一条龙”服务、星级导诊服务等人性化服务内容；为患者就诊提供快速车道，每层楼都设置收款及电子叫号系统；与患者零距离的“开放式中心药局”；宽敞明亮的阳光大厅；晨间、午休，大厅钢琴弹奏悠扬的乐曲，晚上播放舒缓情绪的音乐；集现代化、人性化、温馨化为一体的就医环境，让患者享受宾至如归的感觉。

据介绍，自2015年末起，医院率先在门诊、急诊、住院楼投放厕纸和干洗手消毒液；在门诊各个检查的等候区，免费提供饮用水；在门诊1~3楼配备了多功能充电桩，配有各类手机插头，供患者及家属随时充电。

很多来医院就诊的患者因为需要检查，随身携带衣服用品很不方便，医院就在门诊设立便民储物柜及快递储物柜。这些配置都属省内首家，人性化细化服务让患者就医有了新体验。患者说：“市一院是一所有‘人情味’的医院！”这种建立在满意服务基础上的人性化互动式服务，让很多患者感动的同时，勾起了医患之间的情感共鸣。

百年至善，公益先行。医院公益惠民的脚步不断前行：为城区百岁老人上门免费体检，为环卫工人、教师、大学生西部志愿者、公安干警、军人家属免费体检，连续4年“三八妇女节”为女出租车司机免费体检。3年来，医院下乡支农、免费义诊、社区服务、健康讲座达千余次，赢得了社会普遍赞誉。

今年8月，医院与宋庆龄基金会“一笑”慈善基金联手开展大型慈善公益活动——不限地区免费救治贫困唇腭裂儿童。其中，路途最远的患者来自川藏，医院不但为其手术治好了唇腭裂，还为他们提供了往返的机票。

学科：打造专科品牌化

近年来，哈市一院凭借先进的诊疗技术和设备，取得了丰硕的临床治疗及科研成果。

医院微创和介入等很多前沿技术进入国家和省内先进行列，拥有血液肿瘤内科、骨科、心内科、呼吸科等一批国家、省市级重点学科、领军人才梯队和特色科室，彰显了医院的核心竞争力。

据悉，医院在坚持品牌战略发展方面，先后与北京大学第三医院及其运动医学研究所、北京积水潭医院、北京肿瘤医院等十余家大医院合作，并邀请专家定期到医院出诊、做手术及进行疑难病例会诊，使医院的骨科、鼻科、心脏外科、疼痛外科等技术

跃上新台阶。

医院与日本、俄罗斯、德国、美国等多个国家，及港台地区、国内知名医院进行多种途径的技术交流，拓展学术讲座、手术演示等范围，为黑龙江百姓就医开通方便之门。

目前，医院正逐步向医教研复合发展道路延伸。医院是哈尔滨医科大学、牡丹江医学院、齐齐哈尔医学院等临床教学医院；国家住院医师、全科医师规范化培训基地，国家乡镇卫生医师培训基地；国家人社部博士后工作站，哈尔滨医科大学骨科硕士、博士招收点。近两年，医院所获科研奖项数量与质量均创历史新高。



医疗：特色技术精准化

科学技术是第一生产力，哈市一院的发展离不开技术创新。

医院通过远程医疗系统请北京、上海等地的三甲医院名专家会诊；磁共振聚焦超声系统治疗子宫肌瘤不需开刀并且无创；气管镜下氩等离子体凝固术联合冷冻疗法开通呼吸“绿色通道”；采用3D腹腔镜技术胆囊切除术等；骨科3D打印技术；超声射频消融治疗肝肿瘤；关节镜下微创骨科手术；微创安珂刀治疗乳腺疾病；不出国门就可享有韩国整形美容医院

专家的手术；还有精准医学细胞检测、基因诊断、靶向治疗；利用移动端管理数据的优势，APP对患者心脏、血糖、睡眠等方面进行监测和管理；医疗、护理、康复等大健康体系积极融入智慧医疗……

2015年11月，医院成为国内第一批12家试点之一的“智慧医院”，今年9月又承办了国家第二届智慧医院培训会议。黑龙江省精准医学诊疗基地、东三省质子重离子治疗基地先后落户该院，4月26日，“黑

龙江省精准医学诊疗基地”正式开科。

疼痛中心、胸痛中心、中韩抗衰老中心、北大心脏中心、北大骨关节运动中心、精准医学中心、生殖中心……这些均在医院如雨后春笋纷纷落户，让这所百年名院焕发出勃勃生机。

孟庆刚院长说：“先进医疗技术和服务质量是百姓放心的基石。作为哈市龙头三甲医疗单位，我们将进一步释放优势医疗资源，通过先进的技术和精湛的水平，为患者解除病痛。”

管理：科学高效多元化

一个优秀的带头人、一个行业的领军人才，不仅要具备高素质、高能力，更要具有先进的理念、开阔的眼界、超前的意识和敏锐的思维，以及忠于事业、乐于奉献的胸怀，能够审时度势、开拓进取，带领团队走上正确的发展道路。走上哈市一院院长岗位的孟庆刚教授就是这样的领军人物。

上任以来，他以学者的睿智头脑、管理者的缜密思维和医务工作者的不懈追求，全身心地投入到医院的发展建设当中，仅用3年时间，就把医院带入良性发展的快车道，为这所百年医院重铸辉煌奠定了坚实基础。医院领导班子实施的一系列管理改革措施，不仅使医院焕发生机，更让医院上下团结一心，尤其是通过向临床一线倾斜政策，实行同工同酬，使绩效考核和激励机制更加合

理。医院不但为在职职工办理了参公医保，为离退休人员800余人也办理了参公医保，为职工解除后顾之忧，激发和调动了广大职工的工作热情。

医院重视党风廉政建设 and 行业作风建设。在领导班子的带领下，医院挖掘百年医院的文化底蕴，大力加强医院文化建设，进一步增强了职工的荣誉感和凝聚力，广大职工精神面貌焕然一新，人心思干、人心思进的氛围日渐浓厚，职工有了归属感和主人翁的感觉，主动服务意识增强，幸福指数大幅度提升。

孟庆刚院长表示，未来将在医院管理改革中坚持并逐步实行医疗绩效、同工同酬，人才年薪引进、成立医疗集团、理事会管理、药品零加成、零库存等，在思想解放、大胆实践中实现医院自主创新之路。

· 编者语 ·

103年前，没有人知道哈市一院会经历怎样的沧桑磨砺；103年后，没有人会确定哈市一院还将创造怎样的奇迹。哈市一院在百年的成长过程中，沉淀了自己特有的底蕴，焕发着自己百年的生机。至此，“百年名院探寻之旅”走进哈市一院系列报道将告一段落。虽感“一日看尽长安花”，但长安之花绝非一日可尽，哈市一院的故事也还将继续。

具有创新、开拓和前瞻精神的哈市一院，将在改革与创新中不断探索，以科技创新增添动力，以医疗改革增添活力，赢得更多百姓的认可和关注。长风破浪会有时，直挂云帆济沧海！