

武汉市第一医院聚焦理念、技术、服务、管理“四项创新” 创建“江城最温暖医院”提档再升级

近年,国家卫生健康委、国家中医药局在全国范围相继开展“改善就医感受提升患者体验主题活动”“医人文关怀提升行动”,聚焦人民群众日益增长的高质量医疗服务需求,将“以病人为中心”的理念贯穿于医疗服务各环节,提升患者就医获得感和满意度。早在2018年,武汉市第一医院(武汉市中西医结合医院)党委就提出创建“江城最温暖医院”党建品牌和医疗服务品牌,并将其纳入公立医院党的建设总体布局,以优化就医流程为导向,以满足患者需求为动力,将党建与医疗业务深度融合,开展“三年创建”“三年提升”行动,持续聚焦理念、技术、服

务、管理“四项创新”,着力打通看病就医的堵点、淤点、难点,解决人民群众看病就医的急难愁盼问题。去年7月,一封点名表扬医院6个科室13名医生的感谢信,引发媒体和社会的广泛关注。《长江日报》对此展开了持续一周的跟踪报道,拿出感谢信背后的170条温暖举措,以及“江城最温暖医院”品牌创建背后的核心理念与精神内核。全国政协常委、北京大学文化资源研究中心主任张颐武教授读完报道后点赞:“温暖服务助燃民生温度,擦亮城市底色。”

武汉市卫生健康委党委连续两年举办“江城最温暖医院”党建品牌观摩交流会,武汉市第一医院党委书记魏力代表卫健系统在市委组织工作会、全市医师节座谈会上作交流发言,“江城最温暖医院”入选全市基层思想政治工作优秀案例和《健康报》“改善就医感受 提升患者体验”主题活动“创新机构案例”,逐步建设成为示范品牌、行业标杆。

2024年,创建“江城最温暖医院”提档再升级;在已有170条温暖举措的基础上新增30条服务举措;整理

罗列32项“负面清单”“点题式”纠治顽疾;遴选创建50个示范岗,充分发挥各级党组织战斗堡垒及党员先锋模范作用,亮身份、亮承诺,勇于自我加压,接受社会监督。

“一个‘最’字,体现了对‘温暖’无止境的追求。”魏力表示,温暖之“最”,要求全院必须拿出与之相匹配的最大努力、最实举措,着力推动形成就医流程更科学、模式更高效、环境更舒适、态度更贴心的医疗服务模式,持续擦亮“江城最温暖医院”党建品牌和医疗服务品牌,让高质量发展成果更好地惠及于民。

理念创新

13个重点专(学)科跻身“国家队” 中西医协同诊疗让患者更受益

12月22日,由武汉市第一医院(武汉市中西医结合医院)专家团队编写的《中西医结合神经病学》正式发布,这是全国第一部采用中西医结合协同方法学体系的神经病学专业著作。全国名中医“黄煌经方工作室”亦于当天落户该院。

近年来,医院相继与中国科学院院士全小林、岐黄学者王平教授等成立名医传承工作室,皮肤科、消化内科、神经内科3个科室入围国家中西医协同“旗舰”科室,肾病科、老年病科、康复医学科等7个科室创建国家中医优势专科。截至目前,全院13个重点专(学)科跻身“国家队”行列。

吴女士面部皮肤干燥、长红斑,遇热便发红、经皮肤科副主任医师廖明中医辨证为宫寒血瘀型玫瑰痤疮,给予内服温经潜阳汤及外用重组人表皮生长因子凝胶,加之脉冲染料激光和肉毒微滴注射进行对

症治疗。两个疗程后,其面部不适症状消失。类似这样的中西医结合诊疗案例,在该院不胜枚举。

守中医辨证思维之正,创中西医协同发展之新。自1985年以来,医院40年坚持走中西医结合道路,逐步形成“中医有品牌,西医有特色,中西医结合显优势”的发展理念。2023年,经国家发展改革委、国家卫生健康委、国家中医药管理局联合评审,该院入围中西医协同“旗舰”医院试点项目建设单位,是全国50家单位中唯一一家副省级城市的市属医院。

“按照宣中则中、宜西则西,中西医并重、中西医协同的原则,医院编制了《国家中西医协同“旗舰”医院建设方案》,初步建立了150余个中医优势病种和中西医协同诊疗方案。”副院长张芳学介绍,医院正在朝着“打造全国中西医结合高地”的目标迈进,力求为广大患者提供更为优质、高效、温暖的医疗服务。



由武汉市第一医院(武汉市中西医结合医院)专家团队倾力编写的全国第一部采用中西医协同方法学体系的神经病学专业著作——《中西医结合神经病学》正式对外发布。

党建共建让温暖不止于江城 53家单位联手组建“温暖医疗圈”

恪守公立医院公益性,组织健康义诊进社区、进乡村,为当地居民送医送药;选派医疗人才“组团式”参与援疆、援藏,提升当地医疗服务水平;激励一代又一代医生“接力式”援非,“造血式”帮扶留下带不走的医疗队……

从医联体建设、乡村振兴到对口支援,再到助力构建中非命运共同体,“江城最温暖医院”温暖不止于江城。在品牌创建过程中,医院“牵手”53家党建共建、医联体和对口帮扶单位,让优质医疗资源“跨山越海”,组建起“温暖医疗圈”。

在距武汉近两万里之遥的莱索托莫特贝医院,来自武汉市第一医院的医生们将优质的医疗服务和先进的诊疗技术带到当地,开创了超声引导下神经阻滞等一系列当地医疗史上的“第一”。中国(湖北)第18批援助莱索托医疗队队长、武汉市第一医院麻醉科副主任医师张力表示,除了在

当地医院开展日常诊疗和带教工作外,医疗队每月还会带着药品、器械到偏远地区为当地居民免费体检。“无论身在何处,我们都希望为患者送去‘温暖’,惠及更多人。”

武汉市第一医院是30个“中非对口医院合作机制”建设项目之一——莱索托马塞卢地区医院的承担着。今年4月,莱索托副首相恩措基·马贾拉率代表团莅临盘龙城院区,共同探讨医疗合作有关内容,进一步提高当地医疗服务水平。

以“江城最温暖医院”为契机,医院党委积极开展党建共建与医疗帮扶工作,将“温暖”传递至新疆博乐、西藏洛扎、贵州贵阳,以及恩施咸丰、黄冈红安等地。目前,已与27家武汉都市圈及省内外的对口帮扶单位(协同圈)、10家新城区区属医疗机构(紧密圈)、16家中心城区社区卫生服务中心(核心圈)构建“三圈”协作网,推动人才、技术、服务等优质医疗资源下沉,着力实现党建与业务发展“双赢双促”。

154种协定方、89项中医适宜技术 “中医药+”文化破圈融入健康生活

小袋便攜、多巴胺配色,传统膏方有了“新模样”。12月21日至当天,武汉市第一医院第九届“江城膏方文化节”正式启动,继去年推出舒心安眠、益气提神、九珍固本三款改良便协定膏方后,医院今年“上新”了补阳益精、温补肝肾两款协定膏方。

“我们的新膏方就定位‘口袋化’,主打一个便携。”中医部主任杨家耀表示,快节奏生活导致亚健康的同时,也加速了大众健康意识的觉醒。不仅是膏方,医院还陆续推出了养颜五宝、麦冬润燥、祛脂消食等7款中药代茶饮,一经推出便“圈粉”不少亚健康人群。

近年来,越来越多的中医药新品突破传统,走出医院,走进大众生活。这背后,

是医院凭借深厚的中医药内涵并不断创新,破圈融入百姓健康生活的努力与追求。

中医药传承创新,人才培养是关键。经过多年积淀,医院培育全国老中医药专家学术经验传承指导老师、省市级中医师大师名师、中青年中医名医等各类中医、中西医结合人才近50名。制定内服、外用各类中药协定方154种,还有以武汉市非遗项目张衡针灸手法为代表的89项中医适宜技术。该院医院医务人员连续数年在省市中医药系列大赛中屡获佳绩。

“推动中医药高质量发展,需要‘接地气’‘有人气’。”在杨家耀看来,“中医药+”的理念创新正是为了满足老百姓日益增长的多层次、多样化健康需求,这也是创建“江城最温暖医院”的内核体现。



2024年10月,武汉市第一医院与贵阳市第二人民医院(金阳医院)签订“最温暖医院”党建共建协议。



第九届“江城膏方文化节”期间,市民朋友品尝最新款小袋便携的协定膏方。



神经外科主任段发亮带领团队在全市率先开展“疏尔术”,帮助患者“唤醒”记忆、重燃希望。



万余名中风患者经武汉市第一医院中风急救绿色通道及时救治后重获新生、重返社会。



心血管内科主任医师刘群(右)用目前国内外瓣膜病微创治疗领域最前沿技术(经导管主动脉瓣膜置换术),不开胸为患者重获“心门”。



综合医疗科(老年病科)收治的患者因年龄大往往听力不佳,科主任刘菊查房时常常俯身凑到患者耳边沟通病情,被患者亲切地称为“俯耳医生”。



原创国潮说唱歌曲《中医新说》主创、省市中医适宜技术(推拿项目)双冠军王阳正在给患者做推拿治疗。



武汉市第一医院的医生们将优质的医疗服务、先进的诊疗技术带到距武汉近两万里之遥的莱索托,开创了一系列当地医疗史上的数个“第一”。

技术创新

连续三年微创手术占比超80% 精准外科持续发力“刷新”就医体验

“我的手术是机器人做的,术后恢复得又快又好!”一名58岁的前列腺癌患者,最近在第四代达芬奇机器人辅助下,进行了保留神经的前列腺癌根治术,术中出血量不到30毫升。

武汉市属综合医院首台第四代达芬奇手术机器人,自2022年5月在武汉市第一医院“上岗”以来,泌尿外科已用其完成了前列腺癌根治术、肾部分切除术、输尿管软镜肾盂输尿管镜手术等各类手术超300台次,全院完成近400台次,医院在智能、精准、超微创外科领域又前进一步。

血管外科、神经外科、骨科等科室,近年来也在精准、超微创领域持续发力。

血管外科在省内率先开展颈深淋巴-静脉吻合术,在高倍显微镜下,用0.01毫米的缝合线缝合0.2至0.4毫米的颈深淋巴管,实现微创手术占比超80%,为淋巴管肿瘤患者消除痛苦。

神经外科积极探索阿尔茨海默病治疗新途径,在全市率先开展“疏尔术”,通过双侧颈部4个细小切口,帮助患者“唤醒”记忆、重燃希望。

从皮肤上穿一根针,向患者病变椎体内注入“骨水泥”,骨科在局麻下15分钟完成经皮椎间盘骨水泥填充术,为高龄腰痛患者“撑腰”。

开展单孔腹腔镜手术,一个“钥匙孔”解决健康问题,从肚脐下“刀”还能“刀”不留“痕”,广受患者好评。

“我们不仅关心手术的精度的,更关注患者术后康复的速度和生活质量的高度,尽可能让患者获益最大化。”医务处处长陈沛表示,智能、精准、超微创是外科发展的必然趋势,医院连续三年微创手术占比超80%,为提升患者的进步,也是创建“江城最温暖医院”提升患者就医舒适度的有力举措。

杨林通过超细内镜(镜)经腹腔镜工作孔道直接插入阑尾,顺利清洗了引发炎症反应的阑尾腔内粪石,保留阑尾的同时解除了腹痛症状。

“随着内镜介入技术的发展,许多曾经需要外科手术的疾病,如消化道溃疡、肿瘤、早癌和癌前病变等均可在内镜下完成,实现微创甚至无创治疗。这种方法住院时间更短、花费更少,越来越为广‘大患者所接受’。”杨林说。

在武汉市第一医院,介入技术还在脑血管疾病、呼吸系统疾病以及部分肿瘤治疗中得到了广泛应用。陈沛表示,内科治疗介入化也是医院建设的重要一环,希望未来能进一步推广。

对于慢性阑尾炎,传统的治疗方法是

服务创新

最快6分钟打通堵塞脑血管 中风急救绿色通道持续锻造“江城最优”

中风救治是一场与生命的竞速,早1分钟救治,就能减少190万个脑细胞的死亡。

家住硚口的李先生(化名)突发右侧手脚不受控制,疑为中风。“120”与武汉市第一医院迅速联动,将患者的发病、查体情况和检查结果上传到云端,接诊的中医急救医生王月立即启动“中风急救绿色通道”,为李先生预先建档挂号。

抵达医院后,王月古快接诊,考虑为急性脑梗死,更倾向于小血管堵塞的可能。在黄金窗口期内,首选静脉溶栓治疗。快速沟通后,他立即为李先生进行静脉溶栓。从入院到开始溶栓(DNT)仅耗时6分钟,远低于指南要求的60分钟标准。经及时救治,李先生康复良好,顺利出院。

“中风急救绿色通道”成功救治万余名急性中风患者,健康管理团队建立了1.5万份“中风档案”,提供更精细的全病程管理,力求将复发风险降到最低;牵头与54家医疗机构携手共建区域专科联盟,更新发布三版“武汉中风急救导航地图”,构建起全市高效、规范的中风救治网络。这一系列举措有效避免了一人中风,全家受累”的窘境,许多中风患者重获新生、重返社会。

从“情暖银龄”到“保惠先锋” 21条暖心举措创建“全龄友好型医院”

12月14日,一个普通的周末,冬日的暖阳里,医院综合医疗科(老年病科)病房内传来一阵欢声笑语。原来是科室医护正在为患者秦奶奶庆祝100岁生日。

这样的温暖画面,不仅在综合医疗科,也曾出现在急诊医学科、肿瘤科等多个临床科室上演。以优化门诊布局,简化就医流程,强化服务细节等为突破口,医院出台14条举措,在全市率先启动适老化改造,2022年成为全省首批“老年友善医疗机构”。

今年12月,该院又成功获评“市级儿童友好医院”。儿科负责人王娜表示,除了空间环境上的配套,在医疗过程中注重倾听儿童和家长的声音也尤为重要。医院推出了7条儿童友好医院创建举措,包括成立儿童保健中心,开办“学习困难门诊”“儿童肥胖夏令营”“儿童抽动训练营”等;在门诊和病区设置儿童“树洞信箱”;按年龄、身高分区设置儿童图书角;为缓解就医恐惧,在盘龙城院区开辟疗愈型儿童游乐场所……处处彰显着温暖的儿童视角。

“一老一小”牵动着每个家庭,关乎着民生健康福祉。“江城最温暖医院”创建办主任王莉表示,医院各党总支(支部)在创建过程中积极打造“情暖银龄”“保惠先锋”“叙事药学”等党建子品牌,正在朝着建设“全龄友好型医院”的目标努力。

今年11月,副院长张芳学在做客媒体直播间时表示,医院围绕老年群体对服



皮肤科定期组织疑难病例讨论与学习,不断提升科室团队对疑难危重病例的救治水平。



康复医学科为每位患者制定个性化的康复方案,“陪伴式”治疗鼓励患者重燃康复希望。



“一次告知”“限时办结”,武汉市第一医院医保服务站为患者提供一站式医保咨询与业务办理服务,让患者少跑腿。



武汉市第一医院盘龙城院区的疗愈型儿童游乐场。



武汉市第一医院引入医学影像AI辅助诊断。

管理创新

建设皮肤病、康复医学“院中院” 模式创新引领学科从“高原”攀向“高峰”

在市委政府的大力支持下,武汉市第一医院荆浒院区新增划拨22.6亩医疗用地,正在建设11.2万平方米的皮肤病专科大楼和医疗综合楼,其中8.7万平方米为皮肤科所用。

武汉市第一医院皮肤科是江城百姓心中的“老字号”,年诊疗量超130万人次,约占湖北地区皮肤病诊疗量的六分之一,临床服务量位居全国前列。继实现国家级重点专(学)科“大满贯”后,皮肤科步入全新发展阶段。

“建设国内顶尖一流的皮肤病‘院中院’

正逢其时。”皮肤科主任陈柳青表示,科室将坚持以患者为中心,走亚专科中心化发展道路,在现有20余个特色专病基础上,整合形成8个诊疗中心,同时依托省级重点实验室等高水平科研平台,创建武汉市乃至湖北省皮肤病研究所,探索“院所合一”管理模式,力争将其建设成为全国范围的皮肤病疑难重症救治中心、临床医学研究中心和专才人才聚集高地,服务更多皮肤病患者。

“康复医学在提高患者生活质量,帮助患者重新融入社会上的意义不言而喻,这也‘倒逼’我们不断加强体系建设。”康复医学中心主任马艳介绍,在现有7个亚专科基础上,将进一步建设神经康复、脊柱与脊髓康复、意识障碍与醒醒和儿童康复4个临床康复中心,高压氧和理疗2个治疗中心,以及临床康复一体化和医工结合服务2个平台,形成“4+2+2”的中西医结合康复医学体系。今年11月,这一发展规划得到国内康复医学专家的一致认可。

基层党组织100%全覆盖 50个“最温暖医院”示范岗立身为旗

“少跑很多路,少受很多累,我感到很温暖!”今年9月,81岁的叶奶奶手书一封感谢信,致谢医院药学门诊的党员药师陈凡。

家住硚口的叶奶奶患有高血压、心衰等多种基础疾病。去年4月,她曾带着同时服用的十几种药物,一次走进门诊。按医嘱的叶奶奶服用时近一小时,耐心聆听并详细解答了她的用药疑问。此后,叶奶奶通过微信与陈凡保持沟通。一年多的时间里,陈凡帮助叶奶奶纠正了不少不良用药习惯,细致、温暖的药学服务赢得了老人的信任。

陈凡所在的药学门诊近日挂牌创建“江城最温暖医院”示范岗。今年底,医院党委在全院范围内遴选出首批示范岗50个,其中门诊示范岗17个,病区示范岗25个,还有服

务窗口、相关职能部门示范岗8个,涵盖了全院所有党总支(支部),示范岗党员占比达70%。

推行门诊“惠民号”,一号在手“通关”各个专科;设立统一的预约管理中心,优化预约方式、流程,缩短患者等待时间;在医保服务站实行“一次告知”“限时办结”,开展出院床边结算,为行动不便、无陪护患者“上门服务”……

“这是将党建与业务融合,让党员干部在服务一线身为旗的重要体现。”党办副主任韩瑞介绍,各党总支(支部)聚焦关乎群众就医体验的小切口,以创建作为抓手,把“温暖”分解到医疗服务的每个环节、每项工作中去,50个示范岗涉及预约挂号、入院接待、导医导诊以及门诊住院、检验检查等各个环节,基本实现了患者就医全流程“100%”覆盖。



药学门诊倾情打造“叙事药学”党建子品牌,党员药师在一线立身为旗服务患者获赞誉。

将数据“冰山”转化为温暖服务 “三位一体”智慧医院步入全国前列

“在互联网医院,线上也能看专家,问诊、开药都能办。”作为湖北省首批获得快医牌照的互联网医院,武汉市第一医院首创“AI辅助”模式,线上线下一体打通就医全流程,从医生开方、药师审方、物流配送、药品到家,形成“互联网+医疗”服务链。信息中心主任王巍介绍,四年来该院互联网医院线上诊疗量突破100万人次,开出处方近70万单,配送药品超45万份,覆盖全国33个省级行政区。

医院还与辖区内的六角亭街、古田街等7家社区卫生服务中心开通了远程影像、远程心电图服务,形成远程诊断“一网通”。目前,已出具远程影像报告13.2万份,远程心电图报告2.9万份,让社区居民在家门口享有三甲医院的同质化医疗。

近年来,武汉市第一医院相继通过国家信息化电子病历系统功能应用水平五级、医疗健康信息互联互通标准化成熟度测评五级乙等和医院智慧服务三级评估,达到“553”水平,“三位一体”智慧医院建设步入全国前列。

文张梦石 温玲玲