

特别关注·一线保障新亮点

参与护理工作25年,解放军总医院第一医学中心护士长李春燕多了一个新身份——为部队服务联络员。

那是李春燕第一次发挥联络员作用。她协调胸外科、放射科、呼吸科、消化科等多个学科的专家教授,一同进行会诊。

像李春燕一样,在解放军总医院,被赋予联络员身份的有百余名护士长。护士长是科室护理队伍的“领头羊”,坚守在为部队伤病员服务的最前沿,也是优质服务“生产者”。

百余名护士长担任联络员

■本报特约记者 王钰凯 通讯员 陶艳斌

长提供了一份联络员“工作指南”。第一医学中心护理部主任高运说。

就更为便捷。“从明确诊疗流程和要求,到完善信息系统开发,再到调整诊疗项目、药品、医用耗材目录信息,我们优化了整套就诊流程。”

障暂行规定》实施已有半年多。军队医疗单位如何落实新规定?今天,让我们走进解放军总医院,解读这艘“医疗航母”为部队服务的“最优算法”。



探寻为部队服务的“最优算法”

■张奎 本报记者 陈小菁 特约记者 王钰凯 通讯员 陶艳斌

记者调查

系统上,“惠军白名单”又补入了一类人员。看到电脑上更新的数据,解放军总医院第一医学中心护士长孟凡慧会心地笑了。

这份欣喜,对孟凡慧来说并不“陌生”。元旦过后,孟凡慧刚上班就发现,一些患者在分诊扫码后会被系统标记为“军队相关人员”,进行优先叫号。

同一时间,挂号收费室主任梁璐也感受到了这种变化。她发现一些患者的缴费单上印有“军队相关人员”标签,系统会根据其信息进行不同程度的费用减免。

“与服务水平有关的‘扩大’与‘减免’,出现在医院惠军改革历程中并非第一次。”总护士长肖红菊在解放军总医院第一医学中心工作30年,她如数家珍地说,2017年,全军医院门诊就医“一卡通”出台,2019年,全军士兵、学员等军队人员进入“一卡通”服务保障范围;随着保障对象范围拓宽,军人军属纳入系统“惠军白名单”……

“系统自动识别身份,按照现役军人、军人军属、退役军人等不同人员类别进行优先级排序。”医疗保障中心信息科工程师郭旭说,在解放军总医院,实现这一功能的系统被称为“军字一号”。

今天,经过持续更新升级,“军字一号”形成了一套为部队服务独特“算法”。“在‘军字一号’保障下,军人军属享有基本的优先保障。”郭旭说,随着为部队服务力度加大,解放军总医院不断对“算法”进行优化。在人与系统构成的最优“算法”下,军人军属可享受优质高效的医疗服务。

抓住官兵需求这个“变量”

办公桌上的这两份文件,解放军总医院领导已经看了很多遍。

一份是今年1月1日起实施的《军人及军队相关人员医疗待遇保障暂行规定》,另一份是随后下发的《联勤保障部队医院为部队服务工作规定(试行)》。

两份文件,同时传达了一个信号:做好为部队服务工作。此时,神经外科医学部的一台开颅手术报告引人注目。手术本身并没有什么特别——火箭军某部战士小姜因突发剧烈头痛,经检查为颅内出血,在医院进行开颅手术。

这位女战士的需求格外受关注——因年纪轻且未婚,小姜在做手术时提出希望兼顾美容的愿望。为此,脑血管病科主任孙正辉将创口尽可能地减小,并“藏”在了发髻位置。

来自全军部队的患者群体,让就诊需求更为多样。在总医院党委一班人眼中,为部队服务的宗旨只有一条——“官兵需要什么,我们就做什么”。

很快,各医学中心、海南医院、医疗区分别召开伤病员座谈会,向保障体系单位后勤部门征集意见。各类需求如潮水涌来,该院后勤部门和各单位领导耐心听取,研究出台服务措施。

围绕“新规实行后用药需求”问题,一场关于军人用药保障研讨会随即召开。

作为解放军总医院代表,卫勤部副部长杜敏参会,并将官兵反映较多的情况进行汇报。没想到,10天之内,上级就下发了“补充规定”,为基层官兵打消了顾虑。

在总医院不少专家眼中,这次研讨会更像一次对接官兵就医需求的“通气会”。把脉精准,才能对症下药,更快更多需求有了“出口”——

他们常态化收集官兵建议。每周五,各医学中心、海南医院军队伤病员管理科将官兵建议、床旁访视情况等内容汇总,以周报的形式送至总医院每名常委手中。

不久前,一名正在执行任务的边防军人父亲,突然被查出患某种血液病,情况危急。得知情况,第五医学中心当即通过绿色通道将这位军属收治入院,



解放军总医院第三医学中心门诊大厅导医台前,医务人员为就诊官兵答疑解惑。

周明政摄

为提高战斗力铸牢“健康盾牌”

■徐迪雄

锐视点

“军无百疾,是谓必胜。”官兵身体健康是军队战斗力的基石,维护官兵身心健康,事关官兵的全面发展,事关国防和军队长远建设。

军队医院担负着平时保健康、战时保打赢的重要使命,搞好新时代卫勤保障,必须坚持“姓军为兵、姓军为战”,创新医疗技能和服务手段,练就适应未来战场救护需求的真本领,遂行非战争军事行动医疗保障的硬功夫,进一步提高

为部队服务的科技含量和质量效益。

牢固树立战斗队、战斗员意识。无论是战争年代还是和平时期,无论是参加战斗任务还是执行非战争军事行动,军队医务人员白衣为甲、闻令出征,一次次交出了不负重托、不负众望的答卷,为党旗军旗增添了光彩。医疗队伍就是战斗队,医务人员就是战斗员,无论未来环境条件发生什么样的变化,都要始终把“一切为了战斗力”“一切为了人民健康”扛在肩上、刻在心里,为备战打仗贡献自己的全部力量和智慧,瞄准未来战场打造一流“卫勤尖兵”。

强化提升救治力、创新力。军队医院的救治力是卫勤保障能力的硬指标,也是战斗力的“增强剂”。

未来战争作战进程快、参战力量多元、态势瞬息万变,对战场救治的即时性、针对性、有效性提出了较高要求。卫勤保障为军服务必须向训练场和未来战场延伸,做到官兵需要什么就保障什么,战场需要什么就苦练什么,嵌入到作战部队联合编组训练,健全战救融合训练体系,锤炼应急处突救治能力。医疗领域科技密集,要瞄准科技前沿,聚焦未来战场伤员特点,进行科研攻关,将创新成果转化卫勤保障优势,不断提升服务官兵

的救治力,为增强部队战斗力提供坚强卫勤保障。

加快提高保障力、亲和力。近年来,军队相关人员医疗待遇保障新政策落地实施,把党和国家对军人军属的关心送到了心坎上,对于增强军人及军属荣誉感、获得感发挥着重要的作用。军队医院注重提升服务质量、优化就医服务流程,想官兵之所想,急官兵之所急,全面推动相关待遇保障工作,以实际行动提升军人和军属满意度。要着眼用心服务、用情服务、高效服务,确保工作人员到位、服务保障到位,当好生命“守护神”。

并及时给出诊疗方案。

“解决需求就是方向,解决需求就是目标。”血液病医学部主任刘代红说,抓住官兵需求这个“变量”,也就抓住了为部队服务的“最优解”。

拿什么确保军人军属的“优先级”

在军人诊区登记后,广播里立刻传来了妻子的名字,王连长拉上妻子,赶往胸外科诊室。

王连长和妻子都是边防军人。前不久,妻子被查出患重病,驻地医院不具备治疗条件,夫妻俩便赶到解放军总医院就诊。

挂号、就诊、检查,这对夫妻在系统引导下一路绿灯。确定治疗方案时,系统亮起了“红灯”——由于病情复杂,王连长和妻子连续问诊了3个科室,医生都没能给出明确诊断意见。

系统“捕捉”到这一情况,第一时间反馈到军队伤病员管理科。该科室工作人员迅速启动多学科会诊机制,多学科专家会诊一堂。在会诊中,专家们一起商讨病情,第一时间给出治疗方案。

经过1个多月治疗,王连长妻子的病情得到有效控制,随即出院了。

第一医学中心军队伤病员管理科主任王庆梅告诉记者,今年以来,中心推行《加强为部队服务若干措施》,其中明确:“军人因同一病情,3次门诊未明确诊断的,安排多学科联合会诊”。

采访中,专家们告诉记者,与“会诊人次”一同增长的是“当日接诊量”。据统计,新规定下发以来,解放军总医院各中心扎实提升军人军属和军队人员服务质量,每月接诊的军人及军队相关人员大幅增加。

为部队服务,根本在于保障军人军属和军队相关人员的基本优先权益。

为确保军人军属“优先级”,第一医学中心对“为部队服务流程”进行再升级——他们从服务保障中心、军队伤病员管理科等科室中,筹组人员组建军人军属及军队相关人员联合服务队。“一站式服务窗口,方便军人军属办手续,让他们少跑路。”挂号收费室主任梁璐说。

机制释放效能,也让“军人优先”成为军队医院一个深刻的理念。

第三医学中心军队伤病员管理科主任彭卫平,时常会接到军人诊区“增派医生”的电话。他说,为了方便军人“当天挂号,当天检查”,不少专家都有“加班看门诊”的经历。今天,在总医院各医学中心和海南医院,为确保急重症军队患者可以及时收治入院,尽快接受治疗,在患者待床率较高的情况下,加班加点对各科室专家们来说已是家常便饭。

会诊、手术、看门诊,每周工作六七天,为患者加班做手术……对患者流动较快的普通外科医学部副主任杜晓辉来说,“连轴转”“白加黑”是他和同事们的日常工作常态。

“战友们不远千里万里前来求诊,让他们尽早入院、尽早治疗、尽早回到训练场,我们放弃休息时间也值了。”他说。

当“医疗航母”变成“医疗航母编队”

5月25日,解放军总医院第七医学中心儿科医学部专家成功为12岁的小学生轩轩,进行了“同种异体心脏移植手术”。

轩轩的父母没想到,他们儿子的病情,会牵动一次多家医学中心专家联合会诊。

这场历时6小时的手术,解放军总医院下属的3个医学中心,3个医学部,6个学科的数十位医务人员共同参与。

近年来,在解放军总医院,多学科专家联合开展会诊、手术,已成常态。

改革调整后,解放军总医院拥有了21个医学部,2400多名高职专家、7位两院院士。在军队患者与医学专家心目中,这家军队医院被亲切地称为“医疗航母”。

资源多了,就诊多了,任务重了……如何进行融合,如何进一步提高医疗技

术能力?这成为摆在该院党委一班人面前的一道必答题,也给每一名医护人员带来了能力拷问、能力转型。

3年前,解放军总医院举行了一次学术年会,主题是“改革·重塑·融合·创新”。会议对军队医院职能使命与建设发展、人工智能与医学救援、军事医学转型等军队医疗卫生工作前瞻问题,开展广泛研讨。

在这次学术会议影响下,总医院党委一班人进一步思考,如何建设这艘“医疗航母”,如何发挥其最大战斗力。

“一盘棋,一条心,一家人。”在采访中,不少专家这样诠释他们眼中的“融合”——不仅需要打破地域、学科和专业界限,还需根据建设需要统一调配人员、物资和设备,形成合力。

“只有当‘医疗航母’变成‘医疗航母编队’,战斗力才会成倍增长。”在该院领导眼中,8个医学中心以及海南医院,就是组成航母编队的主力舰艇。在此基础上,总医院确定“保持学科体系完整、大力发展各个医学中心特色学科”的前进航向。

近年来,“精专科,强综合”的发展理念,正在推动解放军总医院核心技术能力整体攀升——

2019年1月,该院成功开展世界首例5G远程手术测试;2020年9月,海南医院开通首例全息远程诊疗系统,实现远程诊疗呈现三维立体新跨越;2021年6月起,第八医学中心呼吸与危重症医学

部成功实施7例高难度肺移植手术……“能力催生责任感,责任又会推动能力提升。”该院卫勤部部长杨全胜说,这就是资源融合带来的“指数效应”。

转型重塑中,“东南西北中”5个医疗区正式成立,统一管理驻京部队单位数十家门诊部。依托总医院集聚的专家、技术优势,建立对口帮带机制,全面覆盖“医教研战保”领域,人员交流更加顺畅,高质量医疗服务保障直达基层末端。

截至目前,解放军总医院已与全国1300余家军队医院实现远程联网,并通过“点对点”帮建、巡回医疗、远程授课等一系列举措,将为部队服务延伸到全军大部分角落。

满意度背后的温度

初夏,刘班长手捧锦旗,来到第六医学中心军队伤病员管理科门口。

尽管戴着口罩,主任欧阳晶还是一眼认出了这个“眼睛一笑便弯成一道月牙”的小伙子。

当初看病时,刘班长得到了该科室工作人员的帮助,顺利入院接受治疗。

出院那天清早,刘班长写了一封感谢信,悄悄送到护士站。为了表达诚挚的感谢,刘班长专门定制了一面锦旗,送给军队伤病员管理科的医务人员。

“为军为兵解决问题,满意服务让人称赞。”接过锦旗,品读锦旗上闪光的大字,欧阳晶的心里瞬间涌上暖流。

数据显示,截至今年5月,第六医学中心满意度持续上升。

满意度,始终是解放军总医院领导关注的焦点。相较于数据增长给人们带来的欣慰和理解,“满意度”似乎更能引人深思。“拉平差距,我们才能进步。”这是该院领导常挂在嘴边的一句话。

满意度背后,是一家军队医院努力传递的温度。

南部战区一名军人因病情加重,转诊来解放军总医院。下火车的瞬间,他看到了站台上的救护车。那天是大年三十,救护车飞驰驶过长安街时,他的眼泪流了下来。

武警某部军士小张接受母亲亲体肾移植手术。第二医学中心党委,组织机关和器官移植管理科、军队伤病员管理科等科室专家,第一时间召开专项协调会……

一名排在第四医学中心陪护期间,收到了派驻泌尿外科医护人员的捐款以及慰问信。小伙子至今不能忘怀,科室主任张国辉那充满慈爱和激励的眼神。

那天,一名退休老干部来到第二医学中心就诊,老年医学研究所所长贾建军向她嘱托用药事项。患有阿尔兹海默症的她还不知道,这已经是贾所长半年来的第3次和她谈同样的话。

医者仁心,仁者仁爱。日复一日,医护人员都在重复着枯燥的诊疗工作,坚守和穿梭在病房与诊室、手术台前,与患者问诊、给他们鼓励、医者之心也体现在一行一动、一字一句中。

第一医学中心干部诊疗科主任李雪梅特别认可一个道理——医生照顾病人有3件法宝:药物、刀械和语言。“有时在治愈,常常在帮助,总是去安慰,这句话透出的正是医者的精诚大爱。”她说。

“让满意度常年保持百分百很难,但我们可以让这个数字不断接近百分百。”李雪梅坚信,只要做好为部队服务的每一件事,不断缩小从“0”到“1”的距离,满意度就会更加逼近官兵需求。



独家原创 第一视角