

特约撰稿 郜阳

每天早上7时45分,有一群老人会在上海赤峰医院门诊大门处等候。医院开诊准时,老人们依次到预检台口,护士邓梅霞熟练地为老人们测量血压,记录健康信息。这群老人都是周边社区的居民,也是赤峰医院30多年的“老粉丝”,到医院测量血压,已成为他们去公园晨练前的“必修课”。众多患者的信任,不仅源于医院常年坚持公益服务,更来自医院在不断发展建设中,将医疗的温度与专业技术相融合,在治愈疾病的同时,也给予患者更贴心的服务。

“三十多年薪火相传,两代人的深厚积淀。医院在社区中成长,也将全心全意服务社区。”上海赤峰医院院长陈瀚平说,医院不仅要以高超技术服务市民,还要传递办医者的温度,“医院一直坚守着老院长‘服务社会·病员至上·质量第一’的办院理念”。而这十二个字,就是赤峰医院的赤子之心。



社会的发展带来了新要求与新机遇——社会办医已从单纯的数量增长逐渐转变为质量升级。

对于单家社会办医院而言,找准“对公立医疗服务体系的有益补充”这一定位,差异化策略必不可少。这就要求医院的发展,既要有“高原”,还要有“高峰”。如果说打造专业科室,是上海赤峰医院的“高原”。那么它的“高峰”,则是立足于社会需求的医疗服务品牌。

家住曲阳社区的王师傅,受到认知障碍的困扰,由老伴李阿姨照顾。认知障碍是一种因大脑病变导致记忆、语言、逻辑等



上海赤峰医院举办社区服务活动



上海赤峰医院举办的认知障碍活动

坚持“服务社会·病员至上·质量第一”的办院理念

上海赤峰医院 擦亮办医为民底色

与时代、城市和社区共同成长

在社会办医领域,上海赤峰医院是较为独特的一类。

上海赤峰医院成立于1990年,是一所非营利性综合性医疗机构,也是上海市首批医保定点医院。医院创建的契机,是一位社会办医人看到时代建设中的“必须”。

四十多年前,曲阳新村等一批大型居民生活区在赤峰路附近建成。人口的激增,带来了对于医疗服务的挑战。上海赤峰医院老院长陈泽林意识到,社区医疗服务要跟上时代发展,这关系到社区居民能否在突发疾病时,尽快、尽早用上药。由此,一家带着“为民服务”底色的康复研究所,在东体育会路上诞生。后经市相关部门考察规划,特批准转型为虹口区第一民办医院,完成对公立

医院医疗资源的“拾遗补缺”任务。再之后,根据相关条例的规定,医院更名为上海赤峰医院,这一院名沿用至今。

如今,早期搬入的年轻居民已经步入老龄,退休生活质量成为他们关注的焦点。上海赤峰医院随之采取了一系列措施,让医疗更专业、更温暖。“医院刚开业时,居民到这里来,是为了买点药、输点液。三十四年过去,内科、五官科、口腔科、中医科都聘请了三甲专家亲诊,把他们请到了居民‘家门口’。此外,医院还开设老年病门诊,开辟绿色通道。”上海赤峰医院的医疗顾问倪俊杰见证了医院的每一步成长,他介绍,“在

虹口区的长期支持下,医院还成为虹口区第一家高龄老人居家医疗护理计划政府惠民项目试点单位,为全区8个街道老人提供医疗照护。”

赤峰医院的交接棒,现在来到了院长陈瀚平的手上。医院引入前沿医疗技术和数字化管理工具,是沪上较早应用智能机器人的社会办医院之一,也是虹口区第一家互联网医院。2022年,医院住院部搬迁至新址大连西路617号,为患者带来的不仅有全新装修,还有更科技化的诊疗环境。从远程会诊到智能导诊系统,从电子病历到大数据分析,患者可通过互联网医院公众号,实现挂号、视频会诊等一站式服务;接入健康管理AI,可辅助患者“看懂”检查化验报告,第一时间了解自身健康状况。

既做好“高原”,也追求“高峰”

认知功能异常的疾病,不仅影响患者的行为能力,还给家庭带来沉重负担。2021年,上海赤峰医院“认知障碍沙龙”活动进入到曲阳第一驿站,王师傅和老伴李阿姨成了首批干预治疗对象。经过为期两个多月的一对一专业康复训练和治疗后,王老师的认知功能有了明显改善,李阿姨的生活压力也减轻了。随后的两年里,老人坚持参加医院在社区开展的认知障碍活动,整体情况保持很好。“现在王师傅和李阿姨也经常到市民驿站参加活动,我们会定期邀请医院派人来帮助他们进行康复训练,两位老人的性格变得开朗了。”曲阳第一市民驿

站相关负责人表示。

“赤峰医院在2017年成为虹口区第一家高龄老人居家医疗护理计划政府惠民项目试点单位,后更名为长期护理保险,2018年开始,为虹口区八个街道提供长期护理保险社区医疗照护服务,我们服务的老人中近25%有严重认知障碍,家庭照料存在困难。”上海赤峰医院业务副院长蒋忠浩说,“我们不计成本为长护险数万名老人进行‘医、护、康、养’专业养老和护理服务,培养出优秀的护理团队,才能得到社区居民的良好口碑,让街道推荐我们成为首批认知障碍友好社区建设项目合作单位,创建

认知障碍沙龙活动。”

2019年,江湾镇街道成为首批老年认知障碍友好社区建设试点单位,上海赤峰医院作为合作单位,为街道中一半的市民驿站提供了专业的医疗服务。2021年,这项服务拓展至曲阳路街道。6年间,上海赤峰医院共计筛查18500人次,开展科普宣教活动400余场,设立便民医疗服务站,提供每月一次的社区医疗健康知识讲座,每月一次免费测血压血糖服务,每月一次高龄老人医疗护理申请程序咨询及老年照护知识教育讲座;医院开通康复医疗直通车,有康复治疗就医需求且行动不便的老人,可直接拨打咨询电话,由医院派专车免费接送……

专业队伍提供完善服务

医院能够做大做强科室,保障好患者权益,关键是人才的长期投入。上海赤峰医院通过引进专业科室人才,聘请三甲专家为学科带头人组建专业团队,发展全科诊疗服务,探索新型治疗领域等方式,打造老年内科、康复中心、住院部(老慢病)、专业口腔科、特色中医科等具有竞争力的特色科室,以一级医院收费标准,让患者享受三级医院水平的诊疗服务。比如特色中医科,上海赤峰医院把岳阳医院退休老专家、钱氏推拿传承人钱裕麟老师请来,成立专家工作站,招聘具有三甲医院资历的医师,以更专业的医技为居民服务。

专业队伍的建设,让医院运行有了充足保障。而职工的责任意识,也让医院变得更为可靠。家住附近社区的吴阿婆,因肚子不舒服吃了两粒左氧氟沙星,不久后出现皮疹,全身瘙痒,大汗不止,来到医院就诊。原本准备吃午饭的内科董医生

判断为过敏,并给她开药;阿婆在医生拿药时前往厕所,由于步态不稳,被正在巡检的门办肖主任发现,搀扶她就近坐下;患者坐下后有过性晕厥表现,门办主任立即呼喊就近科室人员进行急救。同时,医院拨打120为转院救治做好准备。十几分钟后,患者的生命体征逐渐平稳,医护人员继续安抚其情绪。家属接到通知到院后,120也到场,门办主任委派护士陪同患者一起随车前往上级医院。吴阿婆出院后,家属多次来院表示感谢。

仅2024年,门诊部就妥善处理了近10起老年患者突发状况。医院完善的急救流程和方案,医护人员的积极处理,都极大地保障了老年患者的生命安全。为更好地服务老年患者,医院还提供陪诊服务,组织护士与保安时时巡检,以便及时发现类似突发状况,保障患者生命安全。

优秀和过硬的医疗水平,既能树立医

院形象,也是一张与患者形成良好沟通的“准入证”。为真正建立患者满意的诊疗环境,上海赤峰医院坚持将“病员至上”的人文关怀,融入每一次诊疗过程。

在这里,每一位患者都能感受到家一般的温暖——从进门的微笑问候到细致入微的护理关怀,从专业耐心的病情解释到心理支持的提供,每一个细节都彰显着医院对人性化服务的深刻理解与实践。在每一个传统节日,医院都会为来院患者朋友送上节日祝福;从设置便民服务箱,到老年人专属绿色通道,点点滴滴皆为给患者朋友提供更完善、更温馨的服务。医院的护理团队凭借优异成绩和卓越表现多次荣获市级奖章荣誉。

医院还与周边养老院达成医疗服务支持合作。只要养老院老人有需求,医生风雨无阻坚持上门服务。针对老人看不懂报告的问题,检验科科主任会亲自上门取样,并为老人及其家属讲解报告结果,这项暖心服务多次获得养老院患者的好评。

“我想做的,是一家活得最久的民营医院。这就要求,我们不能和三甲医院走一样的赛道。用成熟技术,而非顶尖技术;用优质服务做出差异化,别人不愿意做的,我会做。”这是陈瀚平作为民营医院院长务实的一面。

“未来三年,医院还将在三项工作上发力。第一,根据国家卫健委全民体重管理专项行动的精神,增设体重管理门诊,并加强代谢性疾病的科室建设,把代谢症、糖尿病等合并为一体化解诊特色中心。第二,增设心理健康门诊,将认知症相关的记忆门诊的医疗服务范围进一步扩大,纳入焦虑症、抑郁症等精神方面的疾病,对患者进行系统治疗和心理疏导,也将计划与精神卫生中心进行联合发展。第三,建设健康管理中心,完善院前、院中、院后的医疗服务,即院前预防保健,院中加强治疗,院后康复治疗,全链路打通社区居民健康管理,做好深化服务。”