

科学发展·和谐为民 特别报道

把和谐为民作为第一动力

——解读郑州市第二人民医院服务患者新理念

12月22日,郑州市第二人民医院的“健康快车”顶着刺骨寒风又出发了。

16名医学专家带着先进的医疗设备,深入新密市大隗镇义诊,上午接待500多名群众健康咨询和诊断,工作到下午1:30仍有200多名群众在等候,专家连饭也顾不上吃,又忙了两个多小时这才风尘仆仆返回二院。

天冷路远,何苦要这样做?院长李生建动情地说:天冷病人多,牵挂百姓的心,怎能让人放得下!

“患者至上,真诚关爱。”正是这家有着60多年历史的老牌医院树立的服务新理念。

今年,二院从闹市火车站整体搬迁到航海路,实现向现代化综合医院发展的一次新跨越。李院长告诉记者,市委、市政府高度重视民生问题,把群众的生命健康作为构建和谐社会的头等大事,投入巨资支持市二院搬迁到郑州市西南部解决群众看病难问题。市二院肩负重任,决不辜负党和政府的厚望,抓住机遇,顺势而动,恪尽职守,乐于奉献,努力生动地去实践党和政府对人民群众的关怀和关爱。谈及跨越的奥秘,李院长围绕“患者至上”重点谈了几个“第一”。

把患者满意作为第一标准

为了百姓的健康,二院干部职工打了一场艰苦创业的硬仗。5月份自己动手实现医院整体搬迁,一天也不耽搁为病人治病,为患者打造了一个全新的就医环境。

新环境、新机遇、新理念。二院以崭新的为民姿态,坚持开展“走千村进万家送健康”活动,组织健康快车小分队,深入到新密、荥阳、巩义等县市义诊,全年共组织下社区300多人次,为社区居民进行健康教育专题讲座10次,不惜千辛万苦让患者了解二院、信任二院、选择二院。

新思路、新举措、新形象。二院专家带头坐诊,全年开展无假日门诊,在门诊大厅增设热情的导医服务,为老、弱、残患者

备有轮椅,实行一对一全程服务。实施“住院费用一日清单制”,让患者明明白白消费,高高兴兴康复。服务怎么样,医院设立有举报电话和投诉箱,实行院领导接待日制度和出院病人回访制度,患者有什么意见都可以得到及时答复和处理。

站在新的起跑点上,二院把患者满意作为第一标准,结合送健康活动,进一步完善出院病人回访制度,对慢性病人实行档案管理,加强医患沟通,延伸社区医疗服务。同时,压缩工作人员办公用房,共增加40多张床位,把有限空间让给病人,满足不同层次的病人需求。

把医疗质量作为第一责任

二院作为一家二级甲等综合医院,充分发挥眼科、急诊科、脑外科、高压氧科等郑州市重点专科的龙头优势,实施环境升级、质量升位,把医疗质量作为第一责任,加强专科建设,在医院管理上下工夫。

院领导班子从自身做起,严格执行“三个查房”制度,坚持在每周二、周三、周四下午深入临床一线,针对业务规范不规范、服务不到位,有无红包现象,现场办公,解决难题,聆听患者意见和建议。质量检查督导组不断在门诊和病房明察暗访。在医院管理年活动中,各专家组开展自查活动30多次,并邀请省内专家来院现场指导,实现全面整改。按照要求,对各级医师进行法律法规知识培训、处方管理办法培训,对临床基本操作、基本技能、临床检查共12项进行了考核培训。分别制定了手术室与非手术室的住院病历质量考核标准,每月一考核,结果公示,奖优罚劣。

一系列有效管理措施,促进医疗质量不断提升,护理人员技术操作合格率100%,全院无护理事故发生。在全市医院管理年检查中,眼科医师张晓莉表现突出,受到市卫生局领导的好评。医护人员以精湛的医疗技术赢得患者信赖,创造了不少生命奇迹。今年完成门诊量221251

人次,较去年平均日门诊量上升81248人次,住院病人9851人,同比增长3683人次。

这是一则“爱在深秋”的故事。

来自许昌的9岁女孩晓甜天生面裂畸形,小脸凹陷,两颊处没有颧骨,眼角下垂,眼珠凸出,眼睑软组织缺损,面孔形似鸟类。晓甜自卑,怕人嘲笑,不敢去上学。晓甜母亲苦恼万分,带女儿四处求医,医生却不知道这是什么病,然后带晓甜慕名来到郑州市第二人民医院,眼科和口腔科的专家精心会诊,确诊晓甜面裂综合征,迅速制订了面部修复手术方案。第一步,先做眼部整形,修复下眼睑,恢复面部轮廓。第二步,进行颧骨和下颌修复,在两颊放置支架,把小脸给撑起来,使患者拥有饱满的两颊。

术前,为缓解患者心理压力,护士长刘建荣给晓甜梳起漂亮的小辫,还买来玩具陪她玩得很开心,当晓甜进手术室的时候,护士阿姨为她献上了一串美丽的干纸鹤,祝福她手术成功。

专家顺利为晓甜进行了下眼睑缺损修复术、下颌骨修复术,一方面能改善外观,另一方面也会诱导骨骼继续发育,目前患者外观基本跟正常人一样,待二期术后孩子将会绽放出美丽的笑容。

住院期间,护士教晓甜读书写字,晓甜在纸上歪歪扭扭写下“阿姨好”三个字,端正正地就贴在她的病床头。

把社会效益作为第一追求

细节催生感动,科学酿造和谐。感受了二院的精湛技术和优质服务,最后再来看他们是如何把社会效益作为第一追求的。

近日,荥阳农民王金河一家三口给二院院委办公室送来一封感谢信,50多岁的老王一句话一把泪地说,那是他琢磨了三天三夜写成的感谢信。

五尺大汉泪流满面为哪般?近几年来,王金河患白内障,只能看到二三十厘

米距离,穷得家徒四壁,只剩下两张床板、呆傻的老婆和未成年的女儿。

医院领导得知后,立即和眼科专家一起来到王金河家会诊,决定把他接回二院,及时免费实施手术。

当医护人员为他揭开蒙在眼上的纱布时,憨厚的老王“腾”地站起来,一个劲地说:看见了,看见了!

为了表达心中感激,他在感谢信中写道:“感谢党和政府,感谢二院的好医生救了俺全家!”

二院眼科是河南省医学特色专科,积极投身“曙光行动”,肩负起市委、市政府免费白内障复明手术的神圣使命,王金河就是一位“最幸运的患者”。

二院加班加点筛查白内障病人,在短短4个月里为1200多名白内障患者实施了复明手术,成功率达100%。9月28日,我市万名白内障患者手术复明庆祝活动在二院举行,徐光春、王文超等省市领导前来祝福白内障患者重见光明。徐光春为复明的第一万名患者轻轻揭开纱布,高度赞赏二院精湛的医疗技术,鼓励医护人员用实际行动和爱心关怀、扶持弱势群体,为建设和谐中原贡献力量。

口腔科创新服务患者,促进“微笑列车”工作又好又快,今年先后为近600例多名唇腭裂患者成功实施手术。在今年第五届国际微笑列车学术大会上,二院的治疗技术和治疗数量得到中华慈善总会和与会国内外专家的好评。

牵手新机遇,腾飞应有时。二院实施多学科全面发展、实现重点突破的战略,大力推广普外科腹腔镜技术,支持口腔科唇腭裂二期手术,做强重点专科,扶优特色专科,从优化环境入手,倡导“一次就医终生为友”,以诚信打造诚信,凝聚每份爱,点亮颗颗心,把各种资源高效地整合在一起,以不辱使命的负责精神、勇挑重担的拼搏精神,保持本色的奉献精神,不断学习的进取精神,团结协作的大局精神,努力开创二院和谐发展的新局面。

本报记者 杨彦鹏
通讯员 陈燕

健康维权



看病难、医院医德医风问题成为人们议论的焦点。作为党报,我们将紧密配合相关部门工作,竭诚为您服务。如果您是医院漫天要价的受害者,如果您在看病过程中合法权益受到侵害,您可以向我们投诉。我们将秉承权威和公正来维护您的合法权益。

维权热线:0371-67655507
手机:15803810387



专家信箱

近一段时间以来,记者接到不少热线电话,许多患者都希望借助《健康周刊》的版面直接和医院专家进行互动。为此,本报健康周刊特别开辟“专家信箱”栏目。除了针对疑难杂症进行排疑解难,您还可以通过这个平台了解日常养生保健知识,以及一些常见病的预防、治疗措施等。

热线电话:0371-67655507
电子信箱:zzrbjiankang@163.com

乳头内陷 不能忽视



张女士:大夫,我现在已怀孕8个月了,可乳头内陷,我担心分娩后影响给孩子喂奶,心情很焦虑,我该怎么办?

郑州市妇幼保健院乳腺科主任医师谢宏:许多妇女因乳头内陷,在产后排乳无法进行吸吮,乳汁排不出,整个乳房肿大,疼痛难忍,伴有发热,导致产妇非常痛苦,婴儿得不到母乳喂养。

乳头内陷分先天性和后天性两类,先天性乳头内陷多是胚胎期退化不全引起的。后天性乳头内陷则多是由疾病引起的,乳

腺炎、脓肿和乳腺癌粘连牵拉引起,一定要分清病因,及时治疗。

先天性乳头内陷应早期治疗,避免产后母乳喂养痛苦,增加家庭负担。先天性乳头内陷治疗的方法有手术矫正法和非手术矫正法两种,建议患者可先采用专利技术“乳头隆起器”进行非手术矫正治疗,此法在临床应用多年来,效果佳,基本能完全矫正,不影响哺乳,值得推广。进行手术矫正治疗时建议患者选择正规医疗单位专科医生为其治疗。

宝宝喂药后 半小时再吃饭

药物的吃法很重要,特别是有些药物只能在饭前吃,才能充分发挥其药效。一般要求宝宝饭前吃的药,多是指吃药后15分钟到半小时后再给宝宝喂奶,不能吃完药就马上吃饭。饭前孩子胃内无食物,此时服药可使药物保持有效浓度,并完全发挥作用。

如果您经常给孩子服用维生素A、维生素E、维生素D等药物,则要在饭后口服,效果比较好。因为油性食物可促进胆汁分泌,增加脂溶性药物吸收,利于其发挥药效。

儿童药物存放宜“精”不宜“多”。一般来说,准备一些酒精、碘酒以及发热的退烧药就足够了。如果孩子容易感冒,可再加一盒抗感冒药和消炎药,不要买太多的药物,否则长期不用,过期的药物很容易造成浪费。

临床中,还经常发现一些家长把成人的药减半给小孩子服用,其实孩子的生理特点和成年人不一样,一定要给孩子买儿童专用的药物,并且按照说明给孩子用药,这样才能减少药物毒副作用。

刘海燕

用药须知

甘草单用不好使 与山豆根、板蓝根等一起熬水喝



随着人们对健康越来越重视,很多超市也将中药“请”进了柜台,供顾客们挑选。怎么用呢,泡水还是煮汤?

甘草是一味应用非常广泛的中药,它有补脾益气、润肺止咳、泻火解毒、缓急止痛、调和诸药等多方面的功效。现代医学的研究表明,甘草具有抗病毒、抗衰、保肝的功效,可用于治疗脾虚、咳嗽气喘、咽喉肿痛、疮疖肿毒等。

不过,甘草是一味中药,跟枸杞、大枣等不同,不属于药食两用的范围,过量服用会出现荨麻疹、哮喘、恶心、呕吐等不良反应,其雌激素样作用会影响男性的生殖系统。此外,高血压、肾功能不全、水肿、正在使用激素的患者均不宜服用,所以最好不要随便服用,而应该由医生辨证使用。

而且,甘草单用效果不够理想,通常和其他中药配伍使用才能更好地发挥疗效,对疾病更有针对性。

甘草切片含服,泡水喝效果不肯定,最好是与其他药物一起水煎。因感冒、发烧而咽喉肿痛,可取甘草3~5克、山豆根3~5克、板蓝根3~5克,一起熬汤喝。板蓝根、山豆根、甘草都有清热解毒的功效,而甘草又可以起到矫味的作用。此外,将甘草研成粉末,每日服3次,每次5克,可以帮助治疗慢性顽固性支气管炎哮喘。甘草粉外敷还可以治疗火毒引起的红肿热痛、皮肤溃烂等。

刘京京

药品专项整治活动成效显著

本报讯(记者 周娟)以整治弄虚作假为重点,确保人民群众用药安全。12月24日,记者从郑州市食品药品监督管理局了解到,今年以来,药监部门对我市药品市场进行了专项整治和整顿,同时,对药品广告进行了严格的审批,与去年相比,违法药品广告发布的数量呈明显下降趋势。

据介绍,在药品研制环节,郑州市食品药品监督管理局开展了药品批准文号 and 药品注册现场核查,规范了政策申报秩序。同时集中治理“一药多名”,完善了

药品命名规则,规范了药品名称使用。

在专项治理整顿中,有关部门通过监督检查、跟踪检查和飞行检查等方式,对药品生产企业执行GMP情况进行了检查;进一步加大对麻醉药品和第一类精神药品的监管力度,对大容量注射剂的生产工艺和处方进行了重点检查。

在流通环节,药监部门以打假治劣为重点,大力整治虚假违法药品广告,净化了药品市场环境。全市28家连锁企业,达到药品统一配送的企业由原来的6家增加到23家,其它未达到100%配送的连

锁企业,配送率也有了大幅度提高。

另外,专项整治加大了打击制售假劣药品违法犯罪行为的力度,药监部门成立了15个检查组进行联合执法行动,共检查医疗机构、个体诊所、药店、保健品店1392家,下达《责令改正通知书》13份。移交司法机关立案查处各类违法案件2156起,结案2095起,结案率为97.2%。其中,重大案件9起,移交公安部门2起。同时,药监部门广泛开展药品安全宣传教育,全面检查了药品和医疗器械临床使用情况,加大药品不良反应和医疗器械不良事件监测力度,推进了安全合理用药。

医讯速递

两岁先心病孤儿有个“爱心之家”



本报讯(记者 汪辉 实习生 赵刚 文 丁友明图)“小党正能活下来,是全社会的爱心力量呀!”昨日,当从电话中得知平顶山市的两岁孤儿党正恢复良好时,市七院心外科医生王宏山的脸上露出了笑容。

2005年5月,6个月的党正被平顶山市教委的朱春红抱回家寄养。后来,朱春红和妹妹、弟弟又相继从福利院抱回7个和党正一样苦命的病残儿童,并

于今年10月19日,正式挂牌成立了他们的“爱心之家”孤儿寄养点。

小党正是12月3日被朱春红带到市七院治疗的。小党正患先天性心脏病——室间隔缺损,合并肺动脉高压,肺部发育畸形,生长发育明显落后于正常儿童,两岁半的身体体重只有十几公斤,如不及时治疗,将永远失去手术治疗的最佳时机。面对如此低龄、发育情况很差的小患者,他们研究制

定了周密的手术方案。12月11日,医生历时近3个小时,成功为患儿实施了室间隔缺损修补术。术后患儿肺功能得到明显改善,各项生命体征平稳,恢复状况良好。

“这孩子是不幸又是幸福的。”王宏山说,小党正此次来郑治疗得到了中国社会工作协会儿童希望救助基金会义工和海外中国儿童救助基金会的捐助,双方共为其承担手术费用1.6万元。

慢性咽炎 不可滥用抗生素

本报讯(记者 汪辉 通讯员 王红专)冬季是慢性咽炎的高发季节,近日因慢性咽炎到医院就诊的患者比平时增加了一倍。专家提醒,引起慢性咽炎的原因十分复杂,暂无特效药物,治疗不要步入滥用抗生素的误区。

市中医院徐学功医生介绍,咽炎分为急性咽炎和慢性咽炎。急性咽炎常在感冒后继发,应及时选用抗病毒、抗菌药物治疗,以免转为慢性。慢性咽炎极易反复发作。

徐学功说,许多患者认为慢性咽炎既然是炎症,就自作主张口服抗菌药物。其实细菌不是引发慢性咽炎的直接因素,人体抵抗力下

降,内环境紊乱等因素是其主因。滥用抗菌素不仅不能治好咽炎,反而增加细菌耐药性。

专家提醒,慢性咽炎患者应选用清咽利喉的玄参、山豆根、木蝴蝶等中药泡茶长期服用,有利于慢性咽炎的康复,也可在专科做局部冷冻、理疗和超声雾化治疗改善局部症状,并加强预防与保护。同时,患者应戒烟酒,少吃辛辣食物,选用清咽利喉为主的食物,如萝卜、青菜等。平时注意多喝水,保持呼吸道湿润和口腔清洁,防治口鼻疾病,消除炎症病灶,并加强体育锻炼,增强自身免疫力。