

寻求医院发展最佳结合点 职业道德建设催开文明花

——市儿童医院职业道德建设纪实

本报记者 汪辉 徐虹 通讯员 刘妍

“人的生命是最宝贵的。保障人民群众的身体健康，是坚持以人为本，建设和谐社会的基础工程。”2005年12月29日，省委书记、省人大常委会主任徐光春到市儿童医院调研指出，破解医疗卫生事业发展难题答案是：爱心是根本，医术是基础，管理是关键，投入是保障。

3年来，市儿童医院党委在医院职业道德建设实践中，认真贯彻落实徐光春书记的指示精神，积极寻求着爱心、医术、管理、投入四者之间的最佳结合点，医院职业道德建设取得显著成效。去年门诊量555166人次，床位使用率158.5%，业务收入连续3年以25%以上幅度递增，病人满意度达98%，社会、经济效益同步增长，先后荣获“河南省思想政治工作先进单位”、“全省医院管理年活动综合评价先进集体”、“郑州市优秀政研会”、“思想政研会先进单位”、“廉医诚信为民和谐医院”等荣誉称号，为全省儿童撑起了一片健康的蓝天，为全省医疗卫生行业树立了一面鲜明旗帜。

省市领导徐光春、李克、王文超、王菊梅、樊立群等分别到医院调研和检查工作，对医院的工作给予充分肯定，对医院未来发展寄予厚望。

用社会主义荣辱观 引领职业道德新风尚

俗话说：“没有规矩，不成方圆”。

作为我省规模最大、设备先进、技术力量雄厚、专业分科最细，集医疗、教学、科研、保健、康复为一体的综合性儿童医院，近年来，市儿童医院深入学习宣传贯彻党的十七大精神，全面落实科学发展观，积极探索加强社会主义精神文明建设的新思路，认真加强职业道德建设，弘扬职业精神，服务人民群众。

医院领导班子团结协作，开拓进取，勤政廉洁，克己奉公，坚持原则，始终把党风廉政建设放在重要位置，形成了党委统一领导，党政齐抓共管，纪委协调，合力抓党风廉政建设的工作局面。建立党风廉政建设责任制及考核和责任追究制度，中层以上干部签订党风廉政建设责任书，年底进行述职述廉；认真开展党纪政纪教育，落实中央和省、市、市廉洁自律规定。多年来，院领导干部无以权谋私，没有发现违纪违规行为。

医院党委将道德建设和社会主义荣辱观教育工作摆到重要议事日程，深入开展了“知荣辱、讲正气、促和谐”系列教育活动，结合医院实际，制订了职业道德行为规范和落实措施，经常性开展职业道德理想、职业责任、职业纪律教育，不断提高职工的职业道德意识和道德素质。

医院党委重视社会主义荣辱观教育。弘扬爱国主义、集体主义、社会主义思想，倡导社会主义基本道德规范，通过标语、条幅、橱窗、版面、专题讲座广泛宣传，积极引导，使社会主义荣辱观深入人心。将“八荣八耻”印制成名片，发放给包括临时工在内的每一位在岗职工，使“八荣八耻”成为广大干部职工普遍认同和自觉遵守的行为准则。

医院邀请专家教授和全国优秀乡村医生，来院作社会主义荣辱观、核心价值观专题报告和先进事迹报告会；组织党员干部到巩义杨树沟村参观、学习创业精神；每年组织预备党员到焦裕禄纪念馆举行新党员入党宣誓；号召医务人员抵制商业贿赂并开展倡议和签名活动。

医院注重职业道德教育，积极开展“道德规范进万家”活动，鼓励职工在社会上做一个好公民，在工作上做一名好建设者，在家庭中做一个好成员。开展了向张思德、白求恩、郭春园等先进人物的学习活动，经常组织职业道德讲座，号召医务人员牢固树立全心全意为人民服务的思想，全面加强和改进服务态度。还向职工发放了《你在为谁工作》、《没有任何借口》、《员工素质手册》等书籍，鼓励员工多学习、多读书。

凝聚力量 强化思想政治工作

问渠哪得清如许，为有源头活水来。近年来，市儿童医院坚持以人为本的方针，狠抓民心工程，广泛开展“爱心教育年”等活动，以政治教育树立正确的观念，以形势任务教育树立责任意识，以医院教育培育良好的医德医风，以业务教育提高医疗技术水平，使得全院干部职工思想素质明显提升，战斗力、凝聚力明显增强。

开展“爱心教育年”活动。倡导在“一切为了病人”上下工夫；树立人性化服务理念；建立新型的医患关系；构建学习型医院。增强救死扶伤的责任感和使命感，弘扬正气、树立形象、奋发有为、开拓进取，争创“爱心医院”、“爱心岗位”，争做“爱心天使”。并结合医院工作实际，召开了不同层次不同岗位人员座谈会，开展各类健康服务公益活动，“六一”儿童节大型义诊、健康咨询活动；组织共青团员、共产党员医务人员进社区、进学校、进幼儿园、到山区农村、到福利院送健康、献爱心活动。

开展“学先进、爱医院、展风采、做贡献”的思想教育活动。一是在全院开展向抗震救灾英雄学习活动。组织干部职工参加了卫生系统及省、市“抗震救灾英雄报告会”，大力弘扬忠诚、为民、拼搏、奉献的崇高精神和先进思想，牢固树立正确的世界观、人生观、价值观和权利观。二是大力弘扬白求恩精神，组织在广大医护人员中深入开展向“人民健康好卫士”郭春园同志学习活动。开展爱国主义、社会主义教育，连年请部队教授来院授课，进行“国防教育”和“形势教育”，组织职工到国防和爱国主义教育基地参观，举办了“庆祝国庆”歌咏比赛、“纪念长征胜利70周年群众合唱比赛”等活动。

加强社会治安综合治理工作和社会稳定工作，抓稳定促发展。普法工作制度化和经常化，将普法工作列入党委重要议事日程，组织了普法和安全知识答题考试，使职工自觉遵守遵纪守法、移风易俗。强化医疗安全和治安保卫、防火、防盗、防事故工作，每年进行灭火器操作、消防知识答卷等形式的全员培训；加强信访工作，积极稳妥地处理各种矛盾，为医院建设创造良好发展环境。加强崇尚科学，反对邪教的教育，做好“法轮功”的防范、转化工作，确保了零指标的实现。近年来，医院未发生任何治安和刑事案件，医院稳定，秩序良好。

计划生育常抓不懈，严把结婚生育关，使医院计划生育率、晚婚晚育率达100%，连续5年被评为计划生育先进单位。



省委书记、省人大常委会主任徐光春在郑州市儿童医院调研

民心工程 爱心构建医患和谐

作为省会唯一一家儿童医院，在门诊、住院病人增加的同时，“候诊时间长”、“住院难”的问题也日益突出。日门诊量最高已达1900人次，急诊科输液中心日观察人数一度突破700人次，面对现实与挑战，如何调整思路，展现自己的实力与优势，增强竞争力和自我发展能力，尽最大能力来满足病人需求，为此医院采取了系列措施。

实行“弹性工作制”，缓解就诊难。医院针对就诊高峰，调整医务人员的工作时间，急诊科、检验科、放射科、CT室、B超室24小时应诊，门诊6点50分开始挂号，专家门诊7点应诊持续到晚上10点，午间外科、耳鼻喉科不停诊，功能科超声、心电图等不停机，医护人员轮流休息；为迎合中小学生学习作息时间，儿童保健科心理测量室、感觉统合训练室等延期工作到晚上8点。高峰时段，窗口全部开足，诊室全部开放。

外租房屋，解决住院难。到市儿童医院就诊的患儿，30%来自周边地区，且大多病情严重、复杂。因为病床少，患儿长时间住不上院，家长牢骚满腹，这种状况，让儿童医院领导十分心痛。院领导经过多次论证，决定外租房屋，改建为病区。先后将康复中心、呼吸科病房、新生儿病区搬了出去，扩大床位600多张，使更多的患病儿童得到及时治疗，使“住院难”矛盾得到有效缓解。病区的一再扩建，体现了医院“一切以病人为中心”的理念。

送医下乡，解决农民看病难。组织各专业高素质的“专家义诊服务队”，利用双休日，坚持每年下乡巡回20至30个乡，切实把党和政府的关怀和温暖送到千家万户，深受农民群众和基层卫生单位的欢迎。4年来，共组织600多人次的医务人员下乡巡回医疗，免费为农民群众开展义诊检查达5万多人次，接受农民群众健康咨询6万多人次，赠送各类卫生科普宣传资料10万余份，有效地解决了边远地区农村儿童就医难看病难的问题。

控制费用，减轻群众就医负担，推出一系列举措。一是严格依法收费，落实一日清单制和价格公示制。二是加强合理用药的督导，推行临床用药评审制度，加强对抗菌药物的管理，对医师用药情况进行评价；三是强化临床辅助检查结果互认制度，避免重复检查；同时加强对大型设备如B超、CT检查阳性率的监控，促进合理检查；四是完善单病种最高限价管理，通过合理检查、合理用药、因病施治，减轻群众就医费用。五是强化公益意识，对弱势群体实行医疗救助，每年为困难患者减免医疗费用都在100万元以上。

同时，还开设外科“一日手术”，控制门诊处方金额和住院每床日收费，使门诊人均费用控制在97.66元，住院病人每床日费用控制在290.91元；使儿童就诊花费在了市属医院较低水平。

科技兴院 打造核心竞争力

科技是21世纪的第一生产力，高超的、先进的医疗水平是医院生存和发展的重要因素。市儿童医院深深懂得，靠拼搏靠汗水换来的成果，分享起来最为香甜和弥足珍贵，躺在现有成绩的温床上裹足不前，会丧失难得的发展机遇。院领导决心在科技兴院上大做文章，做大文章。

院领导班子有这样的远见：只有敢迈大步子，才能有发展的宽路子，他们以身作则地狠抓医疗技术水平的提高，以一个优秀管理者的高度，拉动医院的技术水平在瞄准国内先进水平上下工夫，不迈小步子，不搞“平常货”，走特色之路。使医院一个台阶一个跨越，技术上每年都有更新，努力提高临床工作科技含量，在规范化管理人才的基础上抓各项医疗技术水平的提高，抓各种先进设备的引进，使市儿童医院出现了前所未有的生机和活力。

抓科技，抓人才，为增强发展后劲，医院积极引进和培养高素质专业人才，在省内外率先聘请院士、博士来院工作，扶持重点专科，加强科研力度，实施技术创新和方法创新。一批诊疗技术难题获得突破，如小儿腹腔镜的应用、小儿血液病治疗研究、外周静脉同步换血疗法等数项新技术开创了河南医疗领域的先河。缺血缺氧性脑病的早期干预治疗、一次成型治疗小儿尿道下裂等，提高了精确率，减少了误诊，缩短了病程，减轻了患者的痛苦，获得了良好的口碑。

构筑人才梯队，造就优秀的专家团队。每年选派近百名专业人员外出进修、参加培训。近两年外请国内外著名

专家教授近70人来院讲学，传授精湛医术。科研立项逐年增加，提高了重点专科在儿科界的声望。康复中心、心脏外科专业、小儿泌尿外科技术水位居国内先进，血液科、新生儿科、普外科、呼吸科、核医学科、小儿急救专业居省内领先，树立了良好的品牌形象，也吸引了临近省份的患者。

优美环境 细节彰显人文关怀

市儿童医院始建于1960年，在48年的发展历程，经过几代人的共同努力，现已发展成为拥有全省规模最大、设备先进、技术力量雄厚、专业分科最细的集医疗、科研、教学、预防、康复、保健为一体的现代化综合性儿童医院。它承担着全省160万儿童和市区县以及全省危重儿童的医疗保健任务，是郑州大学医学院、新乡医学院本科生、研究生临床实习、培训基地。

而今走进市儿童医院门诊、病房，处处充满着温馨气息，“以病人为中心”精细化服务，体现了对患者的人文关怀。天蓝、粉红、果绿色着装的医护人员，以《白雪公主》等童话故事为内容的巨幅壁画、儿童简笔画画廊、温馨服务提示语、十二生肖雕塑园、彩色家庭病房，构成了鲜明特色与个性化的文化理念，彰显了爱心和尊重，避免了孩子对白色的恐惧，减轻了家长的焦虑和不安，为患者营造了一个温馨、舒适的就医环境。每逢重大节日，医院都要把自己的院徽和卡通人物“康康”、“乐乐”制作成五彩斑斓的小吊旗，和其它装饰品一道装点医院，形成了浓厚的彰显儿童特色的文化氛围。

细微之处见真情。医院将服务窗口和柜台由原来的1.5米高度，降为80厘米，方便了携带孩子的家长。医院将所有患者能够接触到的工作台面一律换为木质，避免了水泥和大理石台面的冰冷硬。医院还为患者提供“就医名片”，将专家的坐诊时间、专业特长、联系电话等信息印制名片，方便群众，赢得了更多的忠实患者。

医患情感沟通，增进了医患之间的理解和信任。建立医疗告知制度，开展医疗服务信息公示，坚持住院病人费用清单制，让患者明白消费，放心治疗。实行大夫“一日两查房”，出院病人电话和信函随访制度，每月举办工休座谈会，每季度举行社会行风监督员座谈会，同时定期发放满意度调查表，广泛听取患者及社会的意见，及时解决问题，满足患者家长的要求。

文化建设 以人为本激励员工

医院文化建设，不仅仅是为了营造浓郁的文化氛围，为患者问诊就医创造良好的环境，更重要的是，一流的医院文化可以达到管理的最高层次，使管理由有形变为无形，寓思想道德于生动形象之中，起到潜移默化的教育作用。先进的医院文化，激励员工更好的服务患者。在管理中体现对职工的人文关怀，注重提升员工的幸福感和归属感。医院每月为员工举办集体生日，员工婚丧嫁娶，院领导都送去贺礼和慰问金。连年组织职工野外拓展训练，组织员工队伍素质，使全院职工的思想道德得到熏陶，精神生活得到充实，道德境界得到升华，营造了奋发有为、文明向上的医院文化氛围。

正是得益先进的医院文化熏陶，该院为患者服务没有止境。康复中心护士长清晨奔波在寒冷的街头为南方患儿买鲫鱼，心外科护士长轮流为贫困患儿熬鸡汤，普外科护士长经常坐在患者床头排忧解难，心外科主任三天三夜不开卫生间重病人。很多主任、专家节假日放弃休息，工作在医疗第一线……

先进的医院文化，也为加强重点专科和特色专科奠定了坚实基础。医院开展的自体脐带先天性腹裂修补术，填补了国内空白；心脏畸形矫治手术、心脏瓣膜成形术、漏斗胸、先天性尿道下裂、肾积水等手术居国内先进水平。小儿白血病的诊治、小儿脑瘫的早期、超早期诊断研究、儿童哮喘的诊治技术、儿童睡眠呼吸障碍流行病学研究等，居国内先进水平。气管支气管异物取出术，10年手术零死亡，达国内先进水平。

“一针见血”的静脉穿刺术、“一日手术”、“新生儿动脉同步换血术”、“小儿腹腔镜”、“食道、气道异物钳取术”、

爱心是医院工作者必备品质

郑州市儿童医院坚持以人为本，在解决看病难、看病贵、看病累方面作了一些有益的探索，取得了比较好的成效，赢得了社会和病人的赞誉。

儿童医院能够做到的，其他医院更应该做到。为什么？这是由儿童医院的特殊性决定的。第一，儿童医院的服务对象是一个特殊的群体，确保他们的身体健康和生命安全，是非常重要的社会问题。所以，相对于别的医院，儿童医院责任更大。第二，儿童患者不像成人那样能很好地与医生交流，治疗难度大，这要求医生不仅要有精湛的医术，还要更耐心、更细心。第三，在诊断手段方面，适用于儿童的也比成人少得多。

要进一步推进医疗卫生事业的发展，解决好群众关注的热点难点问题。首先，爱心是根本。爱心是医务工作者必备的素质。只有始终对人民、对病人、对事业充满神圣的爱，才能把病人的痛苦当成自己的痛苦，才有责任，才能奉献，才会创造，才能真正成为医德高尚、医术精湛、深受患者爱戴的医务工作者。儿童医院不仅有很多专科居全省领先水平，有的在全国也是领先的，这些都是爱心、责任心带来的结果，比如脑瘫康复中心等服务项目基本上不盈利，如果没有爱心就不可能获得那么好的口碑。

爱心也是医务工作者必备的品质，是医务工作者必须具有的职业美德。有成就的医务工作者从根本说都是成就在爱心上，成就在爱病人、爱事业上。应当说，现在绝大多数医务工作者是充满爱心、具有良好品质的。但是，也确有少数医务人员利欲熏心，败坏了白衣天使、人民医生的声誉，使医患间产生了鸿沟，影响了医疗卫生事业的形象。

没有母爱的人不配当母亲，没有爱心的人同样不配做医务工作者。其次，医术是基础。医术是医院的生命线，是医务工作者的看家立命之本。现在，广大医务工作者工作非常辛苦、繁忙，但一定要挤出时间学习知识、钻研医术，逐渐增加并丰富临床经验和理论，提高实际工作水平。要密切跟踪国内外医学技术的发展，瞄准医学前沿，不断充实、更新自己的知识，不断拓展思路、开拓视野，积极进行新技术、新方法的开发与运用，进一步提高创新能力，提高医疗水平。

要加大力度，广开渠道，广纳群贤，使医院拥有更多爱岗敬业的专家和名医，更好地为患者服务。现在有一个普遍的现象，看病都往大城市跑，大医院容纳不下，小医院门可罗雀。为什么？因为患者更想到医疗水平高、名医多的地方去看病。所以，医疗技术是衡量一所医院水平的重要指标。因此，一方面要加强在职培训和脱产学习，使现有医生更多地培养成博士、专家；另一方面要形成一整套有利于人才引进的机制。

——摘自河南省委书记徐光春在视察郑州市儿童医院时的讲话

“航空式导医导诊服务”、“健美夏令营”、“小儿脑瘫康复乐园”……成为医院的特色品牌，得到了患儿家长的信赖。

履行责任 爱心奉献赢得社会赞誉

奉献是职业道德的最高境界，几年来市儿童医院无论是在“非典”防治、手足口病的诊疗，还是在奶粉事件中儿童肾结石的筛查诊治，还有全力支援汶川大地震，医院上下不计得失，顾全大局，加班加点工作，主动为政府分忧，责无旁贷地履行好公立医院的社会责任，全力以赴救治患儿，切实有效地保证了人民群众的生命安全，受到省市领导的高度评价。

今年9月11日奶粉事件后，到医院就诊的孩子骤然增多，最多达到1200人。9月12日，医院立即召开紧急会议，启动突发公共卫生事件应急预案，医院取消了中秋休假，按照接诊、筛查、诊断、救治的流程建立起从接诊到救治绿色通道。开放10至13个奶粉事件专病门诊；B超室7名工作人员，4台机器全天候运转投入到为病人的检查工作中；为缩短病人等待时间，设各科积极协调B超机1台，尿常规分析仪1台，大家中午不休息，晚上加班加点不间断地工作，以满足病人的各种需求；为避免交叉感染，医院连夜在西广场建起了350平方米的专病诊断区，为奶粉事件儿童提供免费诊疗治疗服务，切实履行了公立医院在重大突发事件面前承担社会责任的责任。

医院还率先为四川地震灾区捐款百万元，免费救治灾区脑瘫儿，每年举办“六一”系列公益活动，医院“小儿脑瘫康复乐园”常年为农村伤残儿童提供免费体检、评价、义诊、咨询服务，每年都减免近20万元，开展“救助贫困先天性心脏病”活动，医院每年无偿救助贫困家庭的患儿都在百人以上，和媒体联动，数十名弃婴重获父母怀抱。同时巡回医疗、社区服务以及市交巡警支队、众多媒体联动的爱心接力大营救和帮扶活动，赢得社会各界赞誉。

高尚的职业美德、和谐的医患关系，促进了医院发展，实现了社会效益和业务收入的同步增长，实现了社会效益和医院发展的双赢目标，各项业务指标连创历史新高。2007年门诊量555166人，观察量18万人，出院21370人，床位使用率158.5%，业务收入连续3年以25%以上幅度递增，病人满意度达98%。与上年相比，平均住院日缩短3.1天；门诊人均费用平均减少4.5元，出院患者人次费用减少200.1元；药品收入占业务收入比例均在标准之内；门诊病人和住院病人满意度分别提高3.1%和2.9%。

几年来，医院成绩的取得是上级党委正确领导，是社会各界的大力支持，是患者家长的理解信任，是全院职工共同努力的结果。在今后的工作中，坚信市儿童医院会以党的十七大为指针，认真贯彻落实科学发展观，寻找差距，继续努力，凝聚全院职工的智慧和力量，为儿童健康事业做出新贡献。