

和谐为民看基层

# 只争朝夕 医海潮头写忠诚

## ——解读河南省传染病医院、郑州市第六人民医院以人为本的人文精神

本报记者 杨彦鹏 本报通讯员 周博

### 亮点之四：和谐为民，无怨无悔乐融融

市六院的迅速崛起，贵在拥有两大法宝。一是精湛技术，二是以人为本的人文精神，两大法宝珠联璧合，熔铸在一起，充满着人间的“辞海”。

爱是什么？来听一听六院的干部职工怎么说。

隔离病区主任陈裕：爱是一种责任。5月1日，市六院被省卫生厅指定为河南省唯一一家救治甲型H1N1流感省级定点医疗机构，光荣的使命又一次落在六院人肩上。院党委向全院职工发出热情洋溢的《倡议书》。全院干部职工义无反顾，纷纷报名，结核科主任陈裕挑起隔离病区主任这一重担，3支救护梯队迅速组成，成立临时党支部，第一救护队先期进入。

就在“5·12”护士节那天，收治一名疑似甲型H1N1流感待排除患者，患者从美国回来，到郑州后出现发热，需要进行专家会诊，X光胸片是一项重要内容。把X光机推到病房门口时被台挡住了，只好把机器臂伸进病房拍片，但是没有胸片架，片盒无法固定，护士长张晓慧果断地说：“我可以拿着片盒。”护士长不会不清楚，别说是手举着片盒，即使拍片时她在房间内都要吃射线，更何况患者面对面直接接触，那需要多大的勇气，需要承担多少风险。随后，领导问她，咋勇敢得像董存瑞？她笑笑说：“那是责任。”

第一梯队10名医护人员有3名共产党员，7名青年全部在火线上向党递交了申请书，他们把岗位当成“生命”去呵护。

6月1日，收治的第一例H1N1流感确诊病例，是一位从美国回来看外婆的3岁半小女孩。担心孩子害怕，戴着厚口罩，穿着防护服，护士阿姨站在潜在污染区，隔着玻璃和孩子通过话筒对话交流，教孩子唱歌、跳舞、画画，就这样度过了10个不眠之夜。6月9日，小女孩痊愈出院，她举着护士阿姨给她画的“喜羊羊”，给大家挥手告别。

感染科主任赵清霞：爱是一种分享。“党有召唤，快速行动，冲锋在前，岗位闪光”。

在这位“国家卫生部专家”的办公室，悬挂着这样一面旗帜。赵清霞感慨万千地介绍说，她很幸运能战斗在这个岗位上，2003年抗击“非典”，2008年防治手足口病，今年又赶上了阻断H1N1流感疫情，巧的是，战役打响都在当年的“五一”节，能够代表政府把党的温暖送到患者身旁，六院人最值得骄傲和自豪。她说，其实，爱并不仅仅是一种奉献，爱也是一种分享。

医院狠抓诊断质量，不惜投资购置了全自动PCR分析仪，促进手足口病诊断技术攀上一个新的制高点。医院引进的拔尖人才王勇明，带领检验科超负荷工作，目前已作4000多例。自疫情发生以来，她没休息过一个星期天。最忙的时候，她一天往医院跑6次，最早是凌晨半点多，最晚是半夜12点。她说：患儿生命安全，值了。

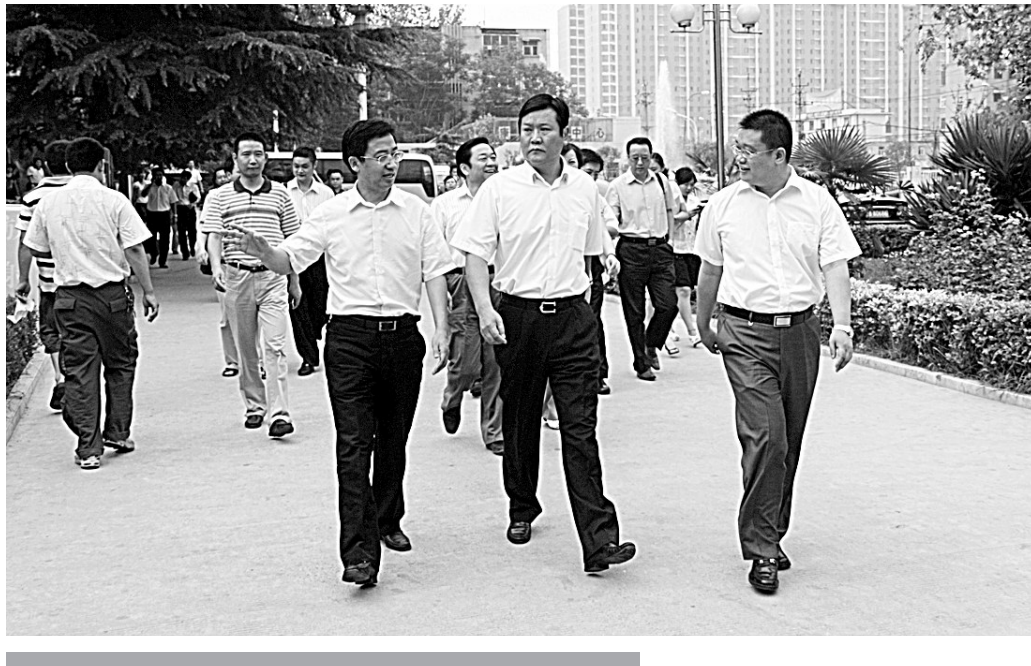
传染病科主任钱南平：爱是滋养和谐的一种养分。肝病、艾滋病等传染病都是通过血液传播的。给传染病患者手术，稍不留神，患者血液就会溅到医护人员身上，或是被碎骨刺破手指，都会有被感染的危险。然而，在这里，团队中从来没有一个退缩的，他们为了一个家庭的幸福，为了一个社会的和谐，千方百计治好患者本来就不易愈合的“伤口”。

5岁的破伤风患者晓辉，从许昌被送到六院，在送往手术室短短的途中，患者浑身抽搐厉害，心跳停止了3次，每一次护士长邓晓敏都及时把病人抢救过来。患者父母跪在手术室大门口，痛苦地呼喊着孩子名字，两双大手从玻璃门上慢慢滑下。

患者气管切开，术后需要特护，护士长邓晓敏整整守护患者半个月没回家，直到患者生命体征安全稳定。可是，夜里接连又上一台手术，手术结束时她才发发现家里打来过11个电话，待她回到家中，自己6岁的孩子已经躺在地板上睡着了，她心痛地抚摸着孩子，发现孩子的耳朵里灌满了泪水。

采访结束，漫步在院内以“天健”、“厚德”和“知仁”命名的3条主干道，心头怎么也关不住河南省传染病医院干部职工“爱院、团结、和谐、忠诚”的感人画面，也关不住医院跨越式发展的人气和景气。于是，我们明白了，爱是什么？爱是一粒会发芽的种子。

市六院3年磨砺，探索出来的正是一条自强不息、以人为本、精诚博爱的科学发展之路。如果说，3年磨砺是一种“心”的凝练，那么，这支只争朝夕、赶超一流的健康卫士，在冶炼中锻铸了一个最壮美的词句——“忠诚”！



郑州市领导特别关注医院发展和传染病防治工作。

人间充满了爱的交响，我们倾听，我们表达，我们震撼。

在河南省传染病医院住院期间，医护人员让我感受到了一种爱的力量，把我对天使之爱的理解送上了最高处。

——一位甲型H1N1流感患者的手记

### 亮点之一：严爱结合，创新机制增活力

在抗击“非典”中，曾经发挥了重要作用的市六院，同时也检验出医院发展的“不足”。

院区道路坑洼不平，晴天“扬灰路”，雨天“水泥路”。医疗设施落后，门诊病房简陋，分区布局不合理，各类传染病混住同一建筑，人流、物流未分开，清洁区和污染区未分开，存在传染病交叉感染隐患。

2006年，拥有360名职工的市六院，住院病人还不足100人，日门诊量不足200人。作为郑州市唯一一家传染病专科医院，却一度陷入生存和发展的困境。

2006年8月，新任领导班子临危受命，郝义彬挑起院长重任。

同市级医院相比，六院“差”在哪里？

新任领导班子在查找和解决发展问题上下真功夫，围绕“如何实现医院又好又快发展”，对医院进行全面透彻的“体检会诊”，采取书面问卷、网上问策、当面问效的办法，3次深入一线调研，收集意见建议60多条。最后确诊，医院病根就在“人心”上：目标不清，爱心不足，人心涣散，风气不正。

于是，医院采取“望闻问切”，跳出卫生系统惯有的发展模式，重新审视自己。登高望远，解决思想上的“满”和“小”；闻一知十，解决能力上的“缺”和“弱”；问计于民，解决作风上的“虚”和“浮”；切脉定向，解决谋划上的“粗”和“滞”。

医院管理，从“心”开始。领导班子以凝聚人心、强化管理为突破口，创新全面质量管理体系，靠团结创造战斗力。

一则是明确目标，增强“信心”。

面对全面建设小康社会的新形势、群众生活的新需求和广大干部职工对医院发展的新期待，院领导不等不靠，以解放思想促发展，以发展实践为民宗旨，以新思维、新思路、新视角重构医院发展新模式，明确“现代化、综合性传染病医院”的战略目标，坚定职工信心，倡导“严、实、勤、和”的医院精神，引导干部职工只争朝夕、埋头苦干，一年打好基础树形象，二年规范管理再提升，三年强化内涵上台阶，努力把传染病专科做大、做强、做优，改善就医环境，提升医疗水平，力求让病人满意、政府放心、职工高兴。

二则是强化制度促规范，增强“责任心”。

“严”字当头，先从行政“严”起。

医院进一步修订完善规章制度，出台成本核算、资产管理及审计规定，定期进行固定资产清查和内部专项审计，实行全成本核算，严格控制物资采购计划，规范采购审批程序；后勤仓库实行“零库存”；加强家属院、门面房管理，堵塞管理漏洞。锅炉房实行全承包管理，仅2008年一个采暖季节就节约费用40多万元。2008年，医院百元业务收入的支出降低了14.07个百分点，每人平均业务收入增加了4.76万元。

打造“透明”的领导班子，医院细化院务公开内容30多项，利用院务公开栏、网站、院报、院周会、会议纪要等多种途径，及时公示重大事项和重要决策。院务工作怎么样，全院职工明明白白，心里亮堂堂，干劲更足了。

医院以人为本，完善质量管理体系及评价检查办法，建立了以岗定责、以责定酬、以能定岗、量化考核、廉政保证的新机制，形成了一整套立体化、全方位、无缝隙的医院全面质量管理体系，引导干部职工瞄准先进、追赶先进、保持先进。

本领怎么样，比一场比赛。

全院深入开展以“廉洁、诚信、为民、和谐”为主题的争当服务明星、优秀工作者、优秀共产党员等争先创优活动，比服务特色、比医疗技术、看管理水平。同时，将岗位技能工资制改为岗位薪金制，使工作数量和质量相互统一，干得多，干多荣耀，激励人跳起来摘桃子，跑起来干工作，沉下去促落实，全方位抓创新，争当能手和标兵，使工作处处显生机，全院满眼皆活力。去年，医院隆重奖励涌现出来的十大杰出贡献集体、十大杰出贡献个人和十大优秀医务工作者。

三则是关爱职工，让职工“开心”。

领导为职工服务，机关为基层服务，后勤为一线服务，全员为患者服务。医院这条“服务链”，突出“传递服务”，把服务形成贯通全院上下左右的一条主线，通过各项活动，强化以人为本的服务意识。

装修、扩建门诊楼、病房楼8000多平方米，使分区布局更合理，有效杜绝了传染病交叉感染，医护人员工作环境更安全；小食堂、小花园、小图书室、小阅览室、小活动室等“五小”建设，更加丰富了职工生活。及时组织职工进行健康体检，救助和慰问困难职工，为结婚、生育、子女升学送贺礼，为老职工祝寿形成制度，养成风气，有事大家牵牵手，有困难大家伸伸手，把集体温暖送到职工身旁，从职工需要的地方做起，切实为职工办实事、解难题。

为增强团队意识，组织干部职工开展拓展训练、登山、文艺、摄影、乒乓球、演讲比赛等丰富多彩的文体活动，节假日登山、打球、唱歌、交流感情，陶冶情操，花钱不多，开心减压。每年还特意把征文比赛获奖作品和职工先进事迹刊登在院报上，促学习，树新风，扬正气。

严爱结合带队伍，让职工感受到大家庭的亲切，使干群之间心贴在一起，情融在一起，劲合在一起，从心灵深处

迸发出争先创优、建功立业的原动力。

### 亮点之二：实事求是办好，爱才育才强特色

如果说，管理机制是行动的发动机，那么科技兴院便是医院跨越发展的重要引擎。

3年里，院领导本着“人才、技术和团队精神并重”的理念，按照引进一个人才、搭建一个平台、制订一个规划、建设一个专科的发展思路，制定了需求决策、绩效激励、竞争淘汰、量化监控、特色形成、资金运转等六大内部管理机制。其目的就是为了营造环境，吸引人才，打造精英团队，把医院建设成为干事创业的大舞台。领导的责任就是服务，具体实施一切由学科带头人说了算，于是，医院推出了人才培养的三个响亮“节拍”。先说为人才“搭舞台”。

放射科主任宋留存，是六院2007年新引进的专业技术人才。

一个黑乎乎的房间，一台胃肠机，一台X光机，一部转一下回一下的老式CT，一部正在“睡大觉”的介入设备。看着面前的陈旧设施，宋留存“愣”在了那里。

随后，他结合肝病、结核病、感染性疾病三大专业的影像需求，拿出一个关于放射科的发展报告呈送给院长。院长郝义彬眼睛一亮：就这么实行。

出乎意料的是，医院硬是在用房紧张的情况下，腾出一层半小楼，并且装修一新，业务用房由200多平方米增加到400多平方米。今年2月，新购置的飞利浦进口6排螺旋CT安装到位。从用房装修到安装调试机器，一年里宋主任就住在医院，如同呵护“宝贝”一样。7月份，6排螺旋CT正式运行，半月时间整个检查600多例。6排螺旋CT扫描速度快，图像更清晰，在临床诊断中将带动更多相关的新技术、新项目开展，促进医院诊疗水平登上一个新台阶。

这其实并非只是给放射科“开小灶”，而是十足体现了六院求真务实、实事求是的办院主张。院领导以识才的慧眼、用才的气魄、爱才的感情、聚才的方法，为人才的成长和发挥创造条件，为优秀人才构架一个展示才华和个性的平台。

再说如何给人才“搬梯子”。

在创名院、树名科、育名医战略的影响下，医院此前让科主任、护士长等中层干部全部到北京协和医院以及国外知名医院进行管理培训，开阔视野，学习先进理念，提升管理水平。去年参加国际、国内学术会议70人次，分别到美国、泰国、韩国和香港、上海、北京等地进行感染病学专业学术交流；鼓励医务人员进行在职学历教育和攻读学位，目前共有20多名医生攻读硕士。聘请我国传染病学科创始人之一的王立兴教授为首席专家，带动医院科研工作。

爱才育才，让人才唱“主角”、成“名角”，旨在实现技术升级、服务升级。

以六院为首，成立了郑州市医学会传染病专业委员会、郑州市中西医结合学会肝病专业委员会、郑州市医师协会传染病专业委员会和河南省护理学会传染病护理学组，目前，共有94人次在国家和省、市专业学(协)会任职，大大提高了学术地位。

医院引进的15名实用型人才已迅速成为医院核心技术带头人，大力开展人工肝血浆置换血液灌流术、C型臂下治疗肝胆疾病等医疗适宜技术16项，护理适宜技术23项，丰富了诊疗手段。加大科研投入，促进与中国医科院、国家CDC等国内知名机构的科研协作，目前共有5项“国家十一五传染病重大科技攻关”课题正在实施，涉及艾滋病、肝病、结核病等专业。医院成为河南省传染病临床技能培训基地。申请立项省科技攻关项目4项，市科技攻关项目12项，申报河南省科技进步奖1项，河南省医药卫生科技攻关成果2项，在各级各类杂志发表论文43篇，其中核心期刊23篇。

对肝病和结核专科实行二级分科，逐步实现病种细分化分科，突出中西医结合特色，推广自制中药制剂，扭转了治疗方法单一局面；发展了结核外科、肝病外科专业；以母婴阻断技术为特色，发展了传染病妇产科专业。2008年中西医结合肝病科被河南省中医药管理局确定为河南省重点学科建设单位，被市卫生局确定为综合医院中医示范专科。

市六院“严”字当头，“实”字开路，强化内涵建设，先从医院管理和引进培养人才入手，打造精英团队，后建特色专科，培育技术优势，形成了学科配套、特色突出的专科体系。

### 亮点之三：勤勤恳恳，用心服务情切切

2007年，市六院以精湛的医疗技术和高水平的应急突发公共卫生事件处置能力，被省厅批准为河南省传染病医院，并被确定为三级传染病医院，负责疾病控制的工作面更加广泛，救治的传染病疑难、重症更多，作为全省传染病防治的龙头医院，一肩担负的是政府窗口形象和社会责任，一肩扛着的是广大人民群众的生命安全，责比天大，任重如山。

河南省传染病医院站在讲政治的高度，结合传染病防治特点，树立“大专科、大视野、大态度”的服务理念，引导

干部职工逐步从细节服务向感动服务过渡，主动从时间上超前一步，从范围上扩大一些，从程度上更深一层，从动作和态度上更加积极敏锐，进一步加快由窗口服务向“全员、全岗、全程”服务转变。

那是怎样的一种医疗服务“大视野”！

关爱生命、关心病人、关注细节。医院坚持深入开展“万名医护送健康”活动，组织专家到全省传染病高发地义诊，督导艾滋病救治和巡回医疗，送医送药；结防办、结门办、体检中心，对全市结核病管理督导检查。推行“片区”负责制，去年共建立居民健康电子档案9000余份，为社区行动不便的病人上门服务，为辖区内孤寡老人安装呼叫系统。近两年组织医务人员深入全省上百个乡村、社区、工地、学校，进行义诊宣传、健康体检，举办专题讲座，督导传染病防治。去年对32所大、中专院校12万多人进行健康体检，做到早发现、早治疗，避免疫情发生。

六院服务勤勤恳恳，细致入微，别具匠心。

同样是服务，在这里，传染病人会感到特别安全和温馨。医院投资30多万元建立院内标识系统，造型优美，清晰明了，方便患者就医。门诊就诊区域实行按病种划分，设立家庭式候诊区，实现一对一诊疗；投资30万元安装排队叫号系统，规范门诊就诊秩序，科学实现分诊，既避免了交叉感染，又保护了患者隐私。

同样是沟通，在这里没有距离，传染病人得到特别的尊重和关爱。

推行宾馆式服务，实行护士门诊，门诊服务专人发送检验报告单，免费提供轮椅，对急诊病人全程陪同服务；建立了传染病外科、妇产科和突发公共卫生事件快速反应救治通道。率先在省会成立患者随访中心，开发随访系统，对患者定期进行随访、提醒就诊。自运行一年以来，共输入出院病人资料5896人次，随访出院病人7009人次，发送问候、祝福与提醒复查短信10733条，随访人员在医患之间架起一座良好的沟通桥梁。

同样是承诺，在这里，行动比患者的期待快一步。

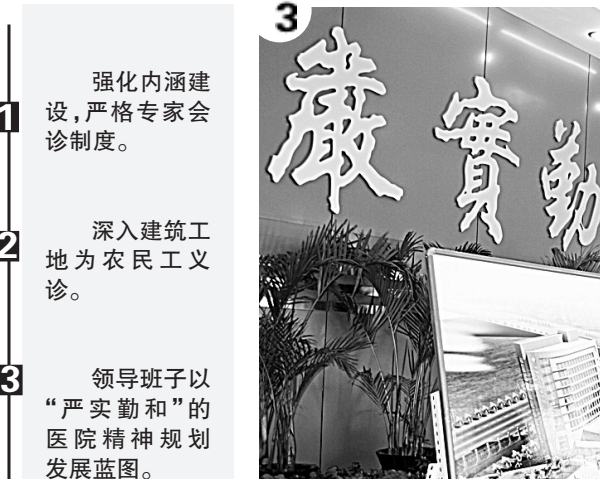
8岁的潘自豪患重型乙型肝炎，从周口农村转至市六院已是昏迷不醒。肝病一科主任高广甫迅速组织专家组抢救，检查中发现病人黄疸达300多个单位，肝功能合并疱疹脑炎，左侧肢体已经不会动。

“算了吧，就这样算了吧”。因家中经济拮据，家长无奈放弃治疗，把孩子落下，便回家而去。

医院坚持抢救治疗，不幸的潘自豪两天后终于醒来，发现身边不是父亲，而是慈爱的护士阿姨。护士长陈爱民组织护理人员轮番照顾小潘的吃喝拉撒，把家中的床单、衣服拿来给孩子换洗，天天为他做健康理疗。恰逢端午节，护士阿姨给小潘送来香甜的粽子，还特意买来他心爱的玩具。

一个多月后，医院把基本痊愈的小潘送到老家，病人家属惊喜万分。孩子60多岁的奶奶老泪纵横：恩人啊，没想到专家这么好！

不歧视，不放弃，不抛弃，市六院以天使的“大态度”生动地诠释了“仁爱、精诚、专业、卓越”的服务理念。



闪光的足迹

- 1 强化内涵建设，严格专家会诊制度。
- 2 深入建筑工地为农民工义诊。
- 3 领导班子以“实干勤和”的医院精神规划发展蓝图。

