

# 百年老院 慈善起航

## ——访郑州市第三人民医院(河南省第一慈善医院)党委书记、院长孙世龙

本报记者 徐虹 通讯员 陈锦屏 曾中洲



院长孙世龙新春致辞

### 医疗质量高标准

质量是医院的生命,作为一名专家型院长,孙院长从狠抓核心制度开始,要求每一名医务人员,都要熟背十二项核心医疗制度,并严格执行。狠抓十二项核心医疗制度,不论工作多忙,他都要坚持到门诊、病房,认真查看医疗流程,检查各项技术操作,随时考核医生护士,使每一名医务人员都把质量这根弦绷得紧紧的,不敢掉以轻心。

孙世龙院长在检查病历时发现,有些医生病历书写不认真,病程记录简单、流于形式。他定期开展病历评析,他认为,病历书写不是一个简单的问题,协和医院有着名的三宝,分别是:图书馆、病历和名教授。协和的病历,不仅是资料,而且是医学的精华。孙院长要求,要以协和的病历为模式,提高病历书写质量。

为采写一份合格的病历,医生增强了责任心,深入与病人交流,使病历有了详实的内容,记载了疾病发展、变化情况,为治疗、用药、深入探讨疾病转归提供了可靠的依据,也为总结经验、书写论文提供了第一手资料。

在此基础上,医院组织专家,认真评析每一份病历,查看书写是否规范、诊断是否准确、用药是否合理。评析结果在院周会上公布,目的是为了“明疾病之道,优治疗之术”,使医疗工作更加科学化、人文化。

开展“三基三严”大练兵。“三基”、“三严”(三基:基础知识、基本理论和基本技术;三严:严肃态度,严格要求,严密方法)是临床工作的根本法则,为从根本上提高医疗质量,孙院长组织在全院开展了“三基三严”大练兵和考核活动。作为考官,孙院长很严格,任何人的操作、治疗技术不到位,别想在他面前蒙混过关。尤其是对科主任考核更严,成绩在院周会上公示。一时间,大练兵、大比武活动在医院热火朝天地开展起来,上班没有时间练,利用下班时间练习,训练室里经常满满腾腾。

相对于医生,护士的培训抓得更紧。护理部建立了继续教育培训中心和质量控制考核中心,通过“抓基础、练内功”,“强管理、重细节,控制质量,提升品质”,实现了全员全岗全程三级医院护理技能和质量达标,护理质量得到大幅度提升。

根据医院专业特点,结合现代医院管理理念,医院对肿瘤和肾病学科进行人员、技术、设备等方面的资源整合,成立了肿瘤医学部、肾脏医学部及干细胞实验研究中心。

肿瘤科室整合后,按照病种划分为三个病区,每个病区都是一个完整而独立的小单元,既能进行外科治疗也能进行内科和放射治疗。通过这种方式,能更好地为病人制定科学化、合理化、个性化的治疗方案,以达到医疗措施最优化,医疗效果最佳化,医疗费用合理化的目的。

两个医学部整合后运行状况良好,其中肿瘤医学部上半年与去年同期相比,各项指标有了明显增长:病人收治率增长45.1%;收入增长67.5%;手术数量增长87%。

郑州市三院率先在我市建成百级洁净度静脉用药集中调配中心。

百级洁净度是一种什么概念?

洁净环境一般分为十万级、万级和百级。十万级洁净度中的浮游菌每平方米不超过500个,万级洁净度中的浮游菌每平方米不超过100个,百级洁净度中的浮游菌每平方米不超过5个,达到了一种极高的洁净水平。

调配中心有很严格的工作程序,每一个步骤都是在计算机调控下进行。每一瓶输液药品的配制,都要经过药剂人员八次严格核对,确保用药无误。

在这样的环境中调配输液药品,极大地保证输液成品的质量,降低了感染率,保障了用药安全;同时,把护士从繁忙的配药工作中解放出来,把时间还给了护士,把护士还给了病人;也避免了药物微粒对医务人员的身体危害,加强了职业防护;并减少药品浪费,降低医疗成本。

孙院长说:“任何一家医院,都不能把自己封闭起来,必需开展广泛的学术交流,了解同行特别是一流科学家,最有价值的研究动向和最新的发展趋势,才能使优秀科技工作者脱颖而出。”为给医务人员提供更多的学习机会,医院积极组织学术会议,仅2010年一年,就主办、承办10多次大型会议,如“河南省医院管理学术年会”、“郑州市医院管理学术年会”、“河南省首届慈善医疗论坛”、“中国肿瘤微创论坛”、“郑州市肾病学术年会”、“耳鼻喉学术年会”、“超声影像学术年会”等。各类学术会议的开展,为营造浓厚的学习氛围,调动广大医务人员学习积极性和主动性,强力推进继续医学教育工作向纵深方向发展起到了重要作用。

随着学术氛围的增强,科研也积极开展起来。医院建成干细胞实验中心,开展血液病、肾病、心血管疾病、骨科疾病干细胞治疗研究。同时,鼓励医务人员科研攻关,以科研带动学科的全面发展。2010年,《特异性造血干细胞输注诱导肾移植免疫耐受临床研究》获“河南省科技进步二等奖”及“河南省医学科技进步一等奖”。这一科研项目,经泌尿科、血液科为之付出10年的心血和劳动,经过数百例病例研究,终于获得满意的效果。体检科开展的《不同方法对提高胶囊内镜检查效果的临床研究》,获“郑州市科技进步二等奖”。



院长孙世龙到血液科业务查房

翻开岁月的烟尘回望,自1905年美国基督教浸礼会医生劳我坦创建华美医院开始,郑州市第三人民医院已经在历史的滚滚洪流中度过了106年的风雨历程。

一个多世纪,有多少往事在岁月这条奔腾的长河中跳跃而出,并留下了深刻的印记,三院人植根于中原这片沃土,创造了无数的业绩……

她是郑州市第一家西综综合医院;  
她是在全省第一家开展肾脏移植手术;  
她是在全省第一家开展造血干细胞移植手术;

她是在郑州市首家创办泌尿科、肿瘤科、病理科等科室……

她是众多的第一,造就了三院的辉煌,也涌现出陈昕、宋慰君、刘树林、侯天德、赵玉章、王志余、赵晓武等一批知名专家,形成血液科、肿瘤科、泌尿科、病理科、耳鼻喉科等一批重点科室。

综观回顾历史,医院党委书记、院长孙世龙感慨不已,他说:“三院有着辉煌的过去,但是,在高速发展的今天,三院人要调整步伐,勇于创新,为医院新一轮的发展给力!”

2009年11月,新一届领导班子组成。这是

一个团结奋进、务实创新的班子。班子团结全院职工努力拼搏,一年的时间,医院的面貌已发生了显著的变化,各项工作得到快速推进。

初到三院,孙院长发现,医院虽然有着厚重的历史,但是也有着“因循守旧,标准不高”的痼疾,医院要前进,必需打破陈规陋习,挣脱束缚和羁绊,进行彻底的变革。必须做到:工作要有高标准,干事要有高效率。同时,作为河南省第一慈善医院,要牢记为人民服务的宗旨,关注民生、改善民生、造福困难群众,使百年老院跨上高速发展的“快车道”。

### 服务质量高规格

孙院长称:“在医院里,服务患者的每一个接触点都十分重要,若一个环节发生‘断链’,就会毁掉一个科室、一个医院,毁掉在这之前做出的所有努力。”

医院成立了礼仪服务中心和关爱服务中心,实行全程优质服务为患者提供细致入微的服务。通过就诊有人引、住院有人接、手续有人办、检查有人陪、标本有人送的具体措施,贴近患者,赢得信誉。做到了,温馨服务从人文关怀做起,细心服务从改进流程做起,耐心服务从窗口接触做起,感动服务从心灵沟通做起。

在肿瘤医学部建立了无陪化病区,病人的一切生活护理全靠护士完成。无陪病区安静、整洁,为病人提供了一个良好的治疗环境;在这里,护士的责任心、积极性得到提高,病人得到了尊重和关怀,家属负担大大减轻,赢得了病人和家属的满意。

郑州市三院的服务是高规格的。今年为95名享受副地级医疗待遇的保健对象进行了体检。医院接到市保健办通知后,高度重视,做了周到、细致的准备;装修改造了体检中心;培训体检人员,从语言到举止到技术到服务,方方面面都有明确的规范和程序;主检医师由科主任和经验丰富的医生担任;每天由二名院领导在体检中心带班,两位职能科室负责人和两位科护士长陪检,每位保健对象由一名护士长和一名护士全程陪同检查。

有些老人行动不方便,护士搀扶或推着轮椅带他们到各处检查,还有些老人手脚不利索,脱鞋、脱袜都由护士帮助;为使检查方便,还为保健对象配备了拖鞋。

周到、完善的服务,使这些见多识广的老同志深受感动,三大本留言簿上,写满了赞誉的语言。他们说:“参加过多次体检,这是第一次享受到如此热情,如此细致,如此认真,如此高规格的服务!”

“我就要试试三院的耐心!”高规格的服务,同样体现在每一名患者的身上。一天中午下班时,B超室来了一位中年妇女,因为尿量太少,医生告诉她需要憋尿。一听到这话,病人立刻变脸了,强硬地要求更换检查医生。于是,副主任王全江来到患者身边,这位病人坚决不让男医生检查,并高声喊道:“不让我满意我就去投诉你们,今天我就要试试三院的耐心!”

病人的态度,激起了其他患者的不满,为了让等候的病人尽快得到检查,王全江立即将这位妇女转移到彩超室。这时,还没有来得及下班的王华医生来到病人身边,认真听她的倾诉,细心地与她交流。原来,病人是位单亲母亲,生活很艰难,那天在外边受了委屈,只有向医生发泄。王华对她表示了极大的同情和理解,认真地为她做了检查。整整用了2个多小时的时间,终于满足了患者的要求,病人感动得抱着王大夫失声痛哭。

慈善医疗,惠及民生。2010年岁末,三院主办了《河南省首届慈善医疗论坛》,来自全省29家慈善医院参加了这次会议,共同研讨慈善医疗救助问题。

翻开三院的历史,她的创办是以慈善起家的。2008年,三院被冠名为河南省第一慈善医院,并先后被指定为“微笑列车定点医院”、“郑州市争创白内障无障碍市定点医院”、“健行天下——股骨头坏死患者医疗援助项目治疗中心”、“香港中美仁爱医疗救助中心定点医院”等。除了完成大量的医疗工作外,并充分利用医院的业务技术和资源,治疗、救助了大批唇腭裂、白内障、股骨头坏死、肿瘤病人。

孙院长微笑说,今后,医院要把慈善医疗做得更好,坚持“高质量、高水平、高服务、低价格”的运营机制,以更加规范的操作方式、透明的运营流程、高超的医疗技术、富有特色的医疗专科和优质的服务措施,不断提升医院知名度和公信力,提高医疗救助水平,推出更多的优惠项目,培育慈善理念,把党和政府以及社会各界的关心和温暖直接体现到困难患者的医疗服务上。



院长孙世龙带领看望老职工,为他们送去组织上的关怀。

### 后勤保障高水平

医院的后勤服务,历来是争议的焦点,关键是服务意识差。为提高后勤为一线服务的能力,三院开设了“8120”维修电话,科室遇到大大小小的麻烦事,只要拨打“8120”,维修人员立刻赶到现场,很快解决问题。“8120”自2010年1月份运行以来,共接到5000余次维修电话,维修率达到99.4%,各科对维修质量满意度达到99.11%。

一个电话的开通,给医院带来了新气象。一是服务观念得到转变;二是护士得到“解放”,不再为繁琐事情跑腿;三是维修人员的素质得以提高。

“2010年,在基础设施建设上该院做了很多工作,完成了手术室、妇产科、内分泌科、肾脏医学部风湿免疫科、神经内科二病区等科室装修改造工程。”孙院长介绍说。同时,该院购置一批医疗器械,如,新一代CT、高压氧舱、口腔科全套诊疗设备等,改善了诊疗条件,提高了工作效率。

完善后勤保障功能,实施有效的组织管理,满足医院建设、发展以及医疗、教育和科研的需要,为临床提供更方便、更有效的服务。成立了餐饮服务中心,改善就餐环境,为职工、病人提供优质价廉就餐条件。



### 三院发展上规模

“路漫漫其修远兮”,孙院长动情地说:“我们并不满足眼前的工作,三院将获得更大的发展。为适应城市发展的需求,我们在惠济区购地305亩,要建设一所现代化的大型综合医院。”这一项目已列入“2010年郑州市第二批重点建设项目”。届时,三院将形成南北两个院区,床位规模达到2000张。

在新的医院规划设计上,超前谋划、科学制订项目设计方案,孙院长如是对记者说:“我们参考新加坡和中国香港及台湾长庚医院等先进医院的模式,新医院的建筑风格古朴典雅,内部设施先进一流,就医环境温馨舒适,就医流程方便快捷。”

医院除了提供基本的医疗服务外,还要具备学习型、科研型、教学型三位一体的功能,专科优势突出,服务设施齐全。集医疗、教学、科研、保健、康复、健身、疗养、餐饮、娱乐、购物等为一体的大型现代化医学城。医院在满足病人看病需求的同时,还要满足每一个病人、家属及工作人员的生活需求,使任何一个人无论什么时候走进院区,都能感受到无处不在的先进、方便和舒适。

孙院长满怀信心地说:“我们对明天充满了希望,全院职工正以崭新的面貌,高昂的士气,高标准推进医院工作,要在明白中奋斗,在激情中工作,在感动中做事,在关爱中生活,为建设一个美好的新三院而努力奋斗!”



院长孙世龙带领职工积极参加体育锻炼