

# 和谐创建结硕果 百年郑医树榜样

## ——郑州人民医院创建“人民群众满意的公立医院”纪实

本报记者 汪辉 通讯员 安华 马霖



郑州人民医院建于1912年,是一所集医疗、教学、科研、预防、保健、急救为一体的现代化大型综合医院。历经百年锤炼,郑州人民医院在全省乃至全国声名鹊起。该院是目前本市市属医疗卫生系统规模大、效益好、实力强、群众美誉度高的大型现代化综合医院。在全国,该院的优质服务是卫生行业的一面旗帜;在中原大地,它是我省唯一一家同时拥有肝、肾、心人体器官移植资质的医院。

“一所医院就是一面旗帜,每个医务人员都是一个榜样。”这是不少患者到郑州人民医院看病后的普遍感受。

众望所归。2011年12月28日,在全省民主评议政风行风工作总结表彰大会上,郑州人民医院捧回了一个沉甸甸的“2011年度群众满意医院”的奖牌。在2012年1月14日、15日召开的全省卫生工作会议上,郑州人民医院凭借在管理、服务等各项指标的严谨规范优势再获“十大指标综合奖”,是郑州市属医院中唯一获奖的医院。

金杯银杯,不如老百姓的口碑。这一枚含金量极高的奖项,无疑为喜迎百年华诞的郑州人民医院献上了一份厚重的贺礼!

一百年,在历史长河中或许只是沧海一粟,但是,对于郑州人民医院,这却是从无到有,从弱到强,沧桑巨变,走向辉煌的一百年。

拥有100年历史文化底蕴的郑州人民医院,在省会郑州乃至全国都创下了不少可圈可点的服务品牌,它能赢得商都广大人民群众的高度赞誉,可以用卓越医疗服务等来概括。

### 1 [卓越服务:郑医跨越发展的支撑力]

服务是立院之本。在商都郑州,让众多大小医院深深折服的就是“郑医的服务品牌”。卓越服务,是郑州人民医院持续发展的根本,是医院近年来不断跨越发展的关键支撑力。

百年历程,郑州人民医院不乏走过许多弯路,付出过许多代价。从这些弯路中,郑州人民医院认识到,在医疗机构林立、强手如云的省会城市,要想立稳脚跟,拥有一席之地,必须深化服务细节,在温馨服务、细节服务、感动服务、全程无缝隙服务的基础上,从优质走向卓越,依靠品牌服务制胜。

郑州人民医院用十多年时间完成了自己的优质服务服务进程,近年来他们提出的方向是“卓越服

务”。如果说“优质”回答的是“要做得好”的问题,那么“卓越”回答的就是“如何做得更好更完美”。

如今,迈进郑州人民医院门诊大厅,稍有迟疑,马上就有导医护士笑脸迎上来,细心询问你需要什么帮助。大厅里的简易门诊与其他医院不同,这里咨询、开方、开化验单全免费不说,还准备了足够数量的充电器,供就医者随时取用。

门诊服务中心坚持专人发送检验报告单、免费提供轮椅、电话、免费邮寄病理报告单,提供小件行李寄存等服务。为方便患者就医,还在全省首家推出“全年无假日,中午不停诊”服务,让患者什么时候到医院,都能尽快得到诊疗……

70多岁的瑞士老人汉斯,在郑

州游玩期间,突发急性脊髓炎而四肢软瘫、无法行动,入住医院神经内科五病区。汉斯大小便失控,护士不厌其烦地为他擦身、清洗;汉斯喜欢半躺着看电视,但身体无力,一会儿就会往下“溜”,护士们总能随时发现状况帮他“复原”……临走,汉斯用不流利的汉语连说“谢谢,谢谢”!

“每一位入住我们医院的病人,享受到的都是亲人一样的服务。”在院护理部主任刘永瑞的眼里,卓越服务就是把每一个细节都做到完美。

2010年11月18日,郑州人民医院启动国际“金标准”JCI认证工作,向“卓越服务品牌”的目标又迈进了一大步。

### 2 [阳光节省:郑医跨越发展的助推力]

在郑州人民医院住院,病人大可不必为“钱花到哪儿了”担心。

在门诊大厅,设立有电子滚动屏,常用药物价格、诊疗项目价格滚动播出;病房楼内安置有电子查询机,患者接受了什么样的诊疗服务、花了多少钱,24小时可以查询;在病房,“一日清单”每天送到患者床头……一系列措施都公开透明,让患者看病明明白白,花费清清楚楚。

医院开展了“查服务、查收费、查制度、查效率”的行风“四查”活动,重点进行了查收费工作。去年2月、4月、9月对医疗服务价格收费进行了三次大规模集中抽查,对病区的归档和运行病历10160份、检查单7770张进行检查,凡存在问题都酌情扣科室考核分,问题严重的要落实到人进行行政处理和处罚。严格执行卫生部八不准规定,杜绝开单提成和打包检查行为。

严禁医院和科室集资购买医疗器械,严禁科室承包,所有设备均属于医院,所有购进药品均集中配送,没有无批准文号药品进入医院临床情况。

每月抽查5400张门诊、急诊中西药处方,对不合格处方联系处方医师及时予以整改反馈,对常用药进行通报,现医院普通处方合格率达到了95%,麻醉处方合格率100%目标。

重点加强对门诊“大处方”的督导检

查,对开具不合理处方的医师,采取教育培训、批评、处罚等措施,加强门诊常见病、合理用药,降低门诊单人、单张处方金额,提高医院合理用药水平,杜绝大处方。

开展病历医嘱合理用药督导,对遏制滥用抗菌素起到了积极的引导作用。医院抗生素从2010年的96种降到2011年的50种,提前达到了卫生部规定的要求。落实国家基本药物制度,建立了基本药物优先选择和使用制度,与各临床科室主任签订了“降低药品比例,提高基本药物使用率”的责任书。

转换角色,时刻为患者着想。在这里,医生围着病人转,想方设法为病人省钱。心内科主任刘恒亮总是把宝贵的造影液挤了又挤,目的只为了替病人省钱;普胸外科主任侯向生,做食管癌手术时,总是放弃昂贵的吻合器,尽量采用手工吻合技术,不但效果好,还能为患者节省一万余元……医者父母心,他们给自己增加了麻烦,却让病人在节省费用的基础上,实现了最佳的疗效。

100年,弹指一挥间,回顾百年历史,郑州人民医院最值得骄傲的事情,就是在行业还存在为利益博弈的时候,建立和守住了自己的价值观,在任何利益诱惑面前,一直坚持着医生职业的底线。这个底线包括:对病人永远尊重、追求公平公益回报和开放透明的体制。

### 3 [医者仁心:郑医跨越发展的源动力]

有一个最通俗易懂的比喻,那就是所谓的“木桶原理”:一个木桶能装多少水,不取决于最长的那块有多长,而取决于最短的那块有多短。

如何让一所医院就是一面旗帜,每个医务人员都是一个榜样?医院多管齐下采取措施,积极提升“短板”长度。

筑牢思想防线。医院把思想教育放在首位,关口前移。自2009年起,医院坚持组织核心团队学习,每月邀请全国各个领域的专家授课。每年针对新进医院的人员进行为期一周的脱产岗前培训和医德医风教育。经常性开展廉政专题教育,时刻敲响警钟。

学习身边人。刘恒亮是该院心内科主任医师,先后被评为省优秀医师、全国医德标兵,获得中国医师奖、全国五一劳动奖、全国优秀共产党员等多种荣誉。从医近30年,他从不吃病人一口饭,从不拿病人一分钱已形成铁律。在郑州人民医院,像刘恒亮这样的“医者楷模”不在少数。医院将开展学习身边人刘恒亮等先进事迹和开展“三好一满意”、人民满意医院等活动结合起来,培养和塑造医德医风典型。通过学习引

导全院职工树立正确的道德观、价值观、金钱观,自觉抵制各种形式的商业贿赂、行业不正之风。

奖惩分明。医院制定了《郑州人民医院医务人员医德考评实施方案》,考评结果与医务人员的晋职晋级、岗位聘用、评先评优、绩效考核等直接挂钩,实施医德医风考评一票否决。通过廉洁从医教育宣传,拒收“红包”已经在医院很普遍,2011年1月至9月,医务人员共拒收红包333人次,共计54.33万元,收到患者送来的感谢信441封,锦旗匾175面。

落实行动,掀起了浓厚的比奉献高潮。医院与56个地区96家医院签订帮扶协议;开展健康大讲堂活动,万名医护送健康;“百年院庆百名专家河南行”足迹遍全省,“天使之源”、“小天使”、“残疾孤儿手术康复明天计划”、美国微笑列车基金会“微笑列车”活动定点医院先后落户该院,温暖了无数贫困病人;“送温暖,献爱心”活动走进新疆免费救助哈密先心病患儿;在全省率先开通“名医在线”专家咨询平台,为困难群众答疑解惑,受益人群5万余人,受到群众的广泛赞誉。



院长周玉东在查房



“百年郑医百位专家河南行”走进安阳县



2011年1月5日心移植患者走出ICU回病房

### 4 [创新技术:医院跨越发展的核动力]

百年老院,历久弥新。在几届领导班子的努力下,郑州人民医院阔步发展。目前,医院拥有一个省级院士专家工作站,一个省级临床研究所,5个市级临床研究所和11个省市重点、特色学科;成为省突发公共卫生事件后备医院、省博士后研发基地、新乡医学院硕士生培养基地、省显微创伤骨科会诊中心、市外宾定点医院;是我省唯一一家被卫生部批准同时拥有心脏、肝脏、肾脏移植资质的医院。

近年来,为提升整体医疗技术实力,郑州人民医院更是频频“亮剑”。大手笔、大气势,一时气吞山河。

2009年12月,与上海长征医院联合建立国内先进的肝病诊疗中心,“中国·郑州国际欧亚科学院心脏中心”挂牌成立,清华大学第一附属医院院长、国际欧亚科学院院士吴清玉为长期技术顾问。

2010年4月3日,河南省院士专家工作站挂牌,中国干细胞研究奠基人——中国科学院院士吴祖泽、病理学家姚开泰院士和国内知名心外科专家受聘为驻站专家;6月30日,全国知名腹部肿瘤专家、中国协和医科大学首席专家邵永孚教授受聘为腹部外科首席专家;11月15日,签约成为南方医科大学非直属附属医院;12月16日,与被誉“亚洲最佳医院”的日本龟田医疗中心正式签约缔结为友好医院。

2011年1月,挂牌成为南方医科

大学非直属附属医院;1月6日,与国家干细胞工程产品产业化基地签约联合成立河南省干细胞研发基地;6月22日,南方医科大学附属医院战略联盟高峰论坛暨郑州人民医院协作医院发展论坛隆重开幕;11月26日,我省规模最大的脑专科医院——郑州人民医院脑科医院正式开业;12月31日,郑州人民医院宜居健康城项目破土动工。

创新技术成为医院发展的核心动力,使郑医人越来越自信,越来越成熟。站在百年的阶梯上,每一个郑医人都有着强烈的自豪感和荣誉感,庆幸自己生在这个繁荣的时代,庆幸自己沐浴着百年的荣光。

百年风雨创辉煌,再迈征途开新篇。“作为郑医人,站在百年的节点上,我们深感任重道远。开创新百年,铸就新辉煌,这是历史赋予我们的庄严使命。百舸争流,时不我待,医院将秉承‘厚德、博学、至臻、致远’的院训,牢记‘团结、实干、创新、奉献’的医院精神,坚持‘关爱生命、呵护健康、服务大众、奉献社会’的信念,甘于奉献,团结奋进,在服务中原经济区、郑州都市区建设中,引领全市卫生系统跨越发展的重任,挑大梁、走前头,朝着组建郑州人民医院医疗集团,创建1个国家级重点专科,4-5个省级重点专科的目标,朝着建设技术一流、管理一流、人才一流、设施一流、服务一流的国内一流医院阔步迈进!”对于未来,院长周玉东充满信心。



郑州人民医院多年来坚持以人为本,为患者提供优质服务