

惠,是仁义,是和顺,是智慧。惠民,就是要让老百姓得到实惠,受到关爱,切实享受到改革发展的成果。

为民惠民是郑州人民医院自1912年建院以来绵亘不变的精神。100年来,郑医人秉承“厚德、博学、至臻、至远”的训诂,牢记“团结、实干、创新、奉献”的精神,坚持“关爱生命、呵护健康、服务大众、奉献社会”的使命,领跑在全省医疗前沿,创造了无数生命奇迹,迈上了一条跨越发展之路。

百年梦圆。如今,郑医人构建现代化医疗集团的梦想即将成为现实,郑州人民医院为民惠民的阳光将普照更多的患者。



彰显公益性的惠民实践

——写在郑州人民医院建院 100 周年之际

本报记者 汪辉 通讯员 封宁

公益频现展示格调

始终坚持公立医院公益性,以持之以恒的公益活动来传递白衣天使救死扶伤的乐观精神,这是郑州人民医院一直坚守的方向。

3月初,驻马店市上蔡县、正阳县的群众,因一支爱心医疗队的到来而沸腾,特别是患有4种“心病”儿童的家长,他们为这个喜讯奔走相告。

这是郑州人民医院组织的“千名先天性心脏病患儿救助”专家团队,深入偏远乡村筛查患儿的第一站。

在先天性心脏病患儿筛查现场,患儿家长史小玲得知孩子符合手术体征,可以尽快接受手术这一消息,喜极而泣。

像史小玲的孩子一样,身患先天性房间隔缺损(单纯)、先天性室间隔缺损(单纯)、先天性动脉导管未闭(单纯)、先天性肺动脉瓣狭窄(单纯)等4种先

优惠多多展现气度

2012年2月1日,郑州人民医院对外宣布:从即日起,对CT、磁共振等54项检查项目价格下调,整体下调幅度达5%~25%。

为保证价格降到实处,该院成立了专项工作小组,建立督查制度。各科室每月对本科室当月运行病历收费情况进行自查,医院每季度进行一次全院大型病历互查活动。实行严格的责任追究制,对出现的问题进行全院通报;对抽检仍有违反医疗服务收费政策的,扣罚该科室医护质量考核分。

在该院住院,患者大可不必为“钱花到哪儿了”担心。该院门诊大厅设立有电子屏,病房楼内安置有电子查询机。在病房,医务人员每天会把“一日清单”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。

该院开展了“查服务、查收费、查制度、查效率”的行风“四查”活动,杜绝开单提成和打包检查行为。凡存在问题都视严重程度扣科室考核分,问题严重的要落实到人进行行政处理和经济处罚。

该院每月抽查5400张门诊、急诊中西药处方,对不合格处方由处方医师及时予以整改反馈,对超常用药进行通报。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。开展病历医嘱合理用药督导,建立了基本药物优先选择和使用制度,与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。

在这里,医生围着患者转,想方设法为患者省钱。该院心内科主任刘恒亮总是把昂贵的造影液挤了又挤,只为了替患者省钱;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,还能为每位患者节省1万多元……

在行业还存在为利益博弈的时候,该院始终坚守着自己的底线:对患者永远尊重、追求公平回报和开放透明的体制。

主动延伸体现宽度

去年3月10日下午,在滑县三军仪仗队方队军旗手朱振华家里,远道而来的郑州人民医院义诊小分队骨科专家符孔龙细心地给朱振华父亲讲解康复注意事项。

当天是郑州人民医院“百年郑医百名专家河南行”公益爱心活动的启动日,首站放在了滑县。一天内,由副主任医师以上专家和博士组成的义诊团在滑县人民医院门诊大厅展开大型义诊,对本地医生进行心血管病、妇科病培训,到贫困家庭中送医送药。

“情系郑医”、“情牵患者”、“情暖百姓”、“情献社会”为主题的该院百年院庆系列活动拉开帷幕。

为形成健康教育的健全网络,该院成立了社区工作站,先后开展了医学博士进社区、急救知识进社区、医疗温暖进社区、医院文化进社区等10多项活动。开展的万名医护送健康“情系交通执勤岗免费义诊畅通”专题服务活动,走访了359个交通岗,慰问交警及交通协管员2194人次。开展“名医大讲堂”健康教育活动,重点普及疾病预防、诊治等基本知识,每月一次。

“新医改的推行,给我们公立医院提出了一个新要求,除了要保持发展速度,更要注重医疗机构的内涵建设,彰显公立医院的公益性。”周玉东说。事实上,对于如何履行和强化郑州人民医院作为公立医院的公益性责任,他的心中早已勾画了一个完整的框架。

为了开辟通往农村、社区医疗服务的通道,他们开展讲座、组织义诊,大力架构城市大型医院与基层医院之间的桥梁。医院先后同商丘、新乡、信阳、洛阳等地的医疗机构签订了合作协议,对这些医院进行医院管理、技术咨询、人才培养等方面的帮扶。

为了让群众真正受惠于新农合这一民生工程,医院率先行动,较早一批与金水区、中原区、高新区等八区和新郑市实现了新农合直补。凡是参合患者,在登记住院的同时,该院就会为他送上《新农合就医指南》,对不明白的地方耐心解释;对需要补办转诊手续的外地患者,免费联系其户口所在地的新农合管理部门,尽力解决外地患者的后顾之忧。

从担当公共卫生突发事件的重点救治医院,到千方百计住农村、社区延伸医疗服务,再到架构城市大型医院与基层医院之间的桥梁,更好地推进新农合等民生工程,郑州人民医院以突出的实践体现了公立医院的惠民性。

天性心脏病的患儿有了新的希望。

这仅仅是该院为迎接2012年“百年院庆年”主题活动中的又一项大型公益举措。去年,该院就启动了“百名先心病患儿、百名白内障患者免费救治”活动,“百年郑医百名专家河南行”等活动。2008年至今,该院先后开展的“都市光明行”、“大河爱心行”等活动已成为我省知名公益品牌。推出的“情献社会医疗救助金”,为肝移植患者减免费用,扩大了肝移植优势专业的影响力,树立了百年郑医爱心形象。

致力公益,受到社会各界赞扬。不仅成为中国红十字基金会“天使之源”、“小天使”基金定点医院,“生命之树长青”定点医院,还是民政部“明天计划”定点医院和美国微笑列车基金会“微笑列车”活动定点医院。这些慈善项目落户该院,使周边大量的贫困患者得到了救治。

“公立医疗机构的首要责任是什么?那就是一



省卫生厅厅长刘学周在院长周玉东陪同下看望肝移植患者

卓越服务彰显风度

从服务品牌誉满全国,到自我加压追求卓越,仁心贴心、互相感动的医患关系逐渐形成。

在郑州人民医院采访,记者常常心生感动。这样的感动或来自医护人员一个忘我的动作,或来自他们不经意间一句温情的话语。

肿瘤内科主任梅家转的母亲在一次体检中,被查出肩部有个囊肿,医生建议她马上手术。梅家转也答应了,可谁知说好了要陪老母亲做检查,一推就是一个多月。而真正做手术,仅仅用了10分钟左右的時間。

这就是郑州人民医院医护人员的特点,他们自己的时间总是太短,说话像疾风暴雨,走路风风火火,但是对于患者,他们却有着千万分的耐心。曾记得,该院心血管内科主任、“全国医德标兵”获得者刘恒亮,不等腿伤脚渡过危险期,就又站在了手术台上,疼出了一身身冷汗;曾记得,消化内科主任马应杰因一次意外导致髌臼骨折,医院安排他在家休养,他却因为放心不下患者,坚持拄着拐杖来到医院,吃住科室、治疗也在科室……

一位双目失明的老太太常常独自来医院取药。看到老太太,无论是谁值班,导医护士都会主动上前搀扶,帮老人买药。到了中午,她们还常常自掏腰包为老太太买来饭菜,看着她吃完了再把她送到公交车上。这样的扶携,该院持续了4年。老太太感慨地说:“我来你们这儿看病,高兴、舒心!”

周玉东说,看到同志们这么敬业,他常常感慨又感动,这样的团队精神可不一股,没有将医院视为大家庭的自觉感是不行的。看到同志们这么拼命,顾不上打理自己的生活,他常常觉得心酸,很大程度上,大家做到了“视患者如亲人”,却没有做到“视亲人如患者”。

如今,郑州人民医院的服务品质已经成为河南省医疗机构的一面旗帜。但郑医人的眼光更为高远,他们将优质和高品质升华为卓越。



「百年郑医百名专家河南行」到确山义诊

这样的卓越服务战略,让患者又惊又喜。在妇产科,待产的孕妇急不可待地提前住院,被好心、耐心的医务人员劝了回去;在消化内科,患者前来就诊,医生没有大把开药,仅仅建议其注意饮食、加强锻炼;在乳腺外科,医务人员陪着患者做爬墙运动,一天天的相伴,深化了医患感情。

护理部主任刘永瑞介绍说,医院坚持抓生活不能自理患者的基础护理,强化专科护理水平、举办护理论坛、开展护理大查房、“爱心服务百日行、卓越服务在身边”等活动,构筑和谐医患关系。

在郑医人看来,服务是无止境的,不仅要向人文关怀和整体护理发展,还要有更多的内容与形式。比如,他们会提前一天对门诊手术患者电话提醒,术后电话回访;为手术患者准备毛巾,术后送上一杯热奶。每一个细节、每一个流程都体现着他们对患者的关爱。

让所有患者享受到卓越服务,成为该院最基本的服务标准。患者一入院,医务人员就微笑相迎并致以亲切问候,热情引导就诊;对年老体弱的患者亲切搀扶、全程陪护。在门诊大厅各楼层“友情提示”标牌随处可见;在各诊室门口漂亮的导医、导诊护士向你投来暖暖的笑容;在病房里,护士们像花蝴蝶那样忙碌着,细心查看每一位患者。

从树立标准,到追求高品质;从营造感动,到塑造文化品牌;从成为标杆,到追求卓越……郑州人民医院多年来的高速跨越发展,离不开服务立院的宗旨。



温馨细心的优质服务



病房楼

战略优化塑造品格

让患者切实享受到完善的服务,郑州人民医院从各个环节上对管理标准进行了细化,并于2011年4月正式启动JCI国际认证,全面实现精细化、标准化管理。

周玉东认为,医院的管理,重在执行力、重在抓落实,体现在绩效考核中、体现在执行中;管理的精髓是想干事、干实事、出真招,要通过制度的完善和运行,使管理更加科学、更加细化、更加能够保证医疗的安全。

首先是管理体系的创新。医院相继实施了缺陷管理制度、院领导基层日制度等管理新举措;开展核心制度学习月、服务礼仪培训月、操作技能比武月等主题活动,丰富知识,提高技能。

其次是扎实的电话随访。该院持续坚持三级电话随访,深入落实科室随访结果周报制度,开通“名医在线”,回答群众提出的各种问题。

最后是后勤保障有力。在后勤管理方面,该院实行了项目经理负责制,高标准、高效率完成了营养食堂和职工食堂扩建等二十余项工程。

“要满足患者的一切需求。”在郑州人民医院,精细化管理已成了广大职工苦心钻研的学问。

近十年来,医院在创建医疗集团的发展过程中,迈向了一个新的高度,一个集医疗、科研、教学、预防、保健、急救、服务于一体的大型现代化医疗集团形成了。

新时期,医院审时度势,总部医院以综合医疗为特色,向郑东新区、西区等主流和高端人群聚集区倾斜优质医疗资源,方便居民就近享受医疗服务,形成更大、更强的综合医疗体系;以专科特色为支撑,对综合医疗服务产品进行深度、精度、高度上的延伸。

这些规划还包括,改扩建郑州市口腔医院,注入更多、更强的医疗技术、管理和服务理念、企业文化等,扩大规模,提高水平,发挥品牌效应。设计床位400张的郑州人民医院脑科医院已正式开诊,设置8个临床专业,是目前全省最大的专业脑病医院。他们还计划在荥阳宜居健康城创建郑州人民医院新医院,设计床位3000张,预计3年后投入使用。

医院还积极推进数字化医院建设,促进医院从模糊管理向精细化管理转变;建立特色、精品学科体系,建立龙头品牌专业集群,推进医疗共同体体系建设,将省内外96家协作医院纳入医疗共同体管理体系之中,探索协作模式,开展交流协作。

“让患者的花费更少、痛苦更少、效果更佳;让每一位职工拥有幸福感,工作更积极。目前,我们正通过优化内部流程、提升服务水平,全面加强服务内涵建设,建设一个敢于担当、敢于创新、普惠民生的,多学科相互支持、互补的现代化医疗集团。”周玉东的视野,显然看得更远。



免费救治新疆先心病患儿

医院简介

郑州人民医院始建于1912年,历经百年发展,现已成为一家集医疗、教学、科研、预防、保健、急救为一体的现代化大型综合性医院。该院是南方医科大学附属医院、郑州市外宾定点就医医院、中国医师协会专业医师培训基地、新乡医学院硕士研究生培养基地、河南省突发公共卫生事件后备医院。

该院核定床位1500张,开放床位2300张,有65个临床医技科室;现有职工2700余人,其中专业技术人员2029人,硕士生导师9人,博士29人,硕士437人,高级职称专家380余人;年门诊量达百万人次,年住院患者达5万余人次。该院综合实力在全省综合医院中排名前三,在省辖市医院中排名第一,现拥有1个省级院士专家工作站,1个省级博士后研发基地,2个市级重点实验室,6个省市级临床研究所,11个省市级重点、特色专科。经卫生部批准,该院同时拥有肾脏、肝脏、心脏移植资格,心血管、呼吸、消化、内分泌、肿瘤的生物治疗、创伤显微骨科等专业处于省内领先水平。

2011年,该院荣获河南省委授予的先进基层党组织、全省行风评议群众最满意医院、全省创新管理先进单位、河南省医院“十大指标”先进单位、郑州市民政工作先进集体、郑州市卫生系统文化建设先进单位、郑州市卫生系统思想政治工作先进单位等荣誉称号,并曾获得河南省急救技术大比武团体一等奖。