

# 尊重 慈爱 关怀 共情

## ——河南省人民医院凝练百年省医服务文化纪实



空地互联网三位一体紧急救援国内领先,常态化、全覆盖省域158个位点

### 尊重 让就医环境顺心称心

营造良好的医患关系,相互尊重是前提。而要相互尊重,环境提升必不可少。

到省医您会发现,这儿不像医院,病房设计大气时尚,科技范儿十足;这儿又太像医院,一草一木、一砖一瓦,无不考虑就医感受。高楼之间,既有单独设立的园圃,又有遍布的绿植鲜花。白天,可以闻花的芬芳、聆听鸟的歌喉;晚上,可以驻足细胞广场,约见亲朋、敞怀谈心。

走过连接东、西院区的经二路,共享单车乱摆乱放的现象不见了,取而代之的是黄色、橘红色的整齐方阵;绕一圈又一圈找车位的现象没了,取而代之是整齐有序的停车场。连外卖小哥都赞叹说,以往送外卖一半时间在找停车位,外卖划出专属停车区,终于不用担忧了。

尤为值得称道的是医院掀起的卫生间革命。据统计,在该院,大大小小卫生间共有2334个。该院不仅提出了干净、整洁、无异味的要求,更全部配备厕纸、残疾人蹲位、医

### 关怀 让就医流程省心放心

省医拥有数量众多的外地患者,提供及时准确的入院及院后指导,显得尤为重要。2年多来,该院打造的96195综合服务咨询平台,已成为名闻中原的声音名片。

该平台位于互联智慧分级诊疗中心,由专职话务员提供24小时服务,可根据需要开展车辆调度、病友服务、后勤指挥、床位调配、预约挂号等服务。据统计,2017年96195电话总量为28.1万个,这其中,预约挂号52037人次、预约床位181人次、爱心车接送15457人次、危重患者转运车辆调度1388次。

而该院打造的全媒体宣传平台,也通过官方微博、官方微信、中英文网站及媒体联办科普栏目等,全方位开展健康教育,对患者入、住、出院进行全方位指导。

在急诊,急危重症医学部各科室每天分两个班次、每个班次7~8人,在急诊门口、建卡旁过道、药房过道、诊室门口实行24小时急诊“迎、陪、送”服务,做到患者来时有入迎、检查取药有人陪、住院出院有人送。

在门诊,专业的门诊导诊会提供分诊、咨询、引领服务,并协助老年、残疾等行动不便的无陪护病人完成就诊。

38名离退休职工组成的“我爱我家献爱心”志愿者导医咨询队,注册志愿者职工人数4700多人,广受好评。

不止如此,省医还在更大层面上调配医疗资源,让全省患者都能享受到同质化的更加省心、放心的医疗技术服务。

疗扶手、防水防指纹银镜、感应皂液器等。这一举措,还得到了梅奥医院荣誉总监肯特·塞尔曼的连连赞叹。以至于在国外工作了10年之久的血液内科主任孙恺也忍不住感慨,这是文明的窗口,更是思想观念的变革。

而为了让患者看病看得顺心称心,医院还做了很多:

——美化院区环境。全面绿化院区,四季有花、绿树如茵;推进建设细胞广场、健康文化广场;在院内设置遮阳伞、休憩空间。

——优化诊区环境。调整病区结构,建成设施一流、环境优美的河南省立眼科医院、河南省生殖医院、阜外华中心血管病医院;升级优化国际医疗中心、中美国际宫颈疾病诊疗中心、急诊急救中心;完善候诊椅、电子叫号系统;优化改善122部电梯环境。

什么是尊重?在顾建钦院长看来,就是不分贵贱贫富、不分男女老幼,从环境开始,对每位患者给予同样的服务和照顾,给予公平对待,让患者体会到应有的尊严。

宏观上,在全国率先提出并推进互联智慧分级诊疗体系建设,织就涵盖128家不同层次医疗机构的分级诊疗网络,并通过推进建设40个专科联盟、推广百项适宜技术、托管新蔡县人民医院、牵手河北巨鹿医院和山西晋城市人民医院、在埃塞俄比亚建国际远程病理中心等形式,逐步深化分级诊疗的内涵、带动基层发展。

微观上,加快院中院、院中中心和亚专科建设,阜外华中心血管病医院这一河南首个国家区域医疗中心开诊运行,引进国际权威神经外科专家Juha(尤哈)等专家团队,切实提升技术实力;推动日间诊疗和预住院服务,减轻患者费用负担;推动“非急诊全面预约+现场挂号”,提供8种渠道24种方式的24小时“全程、全时、全科”预约诊疗服务;上线社保卡就医一卡通,设置300多台自助终端,全面优化患者就医体验;空地互联网三位一体紧急救援国内领先,常态化、全覆盖省域158个位点,转运病人23例。河南省立眼科医院、阜外华中心血管病医院等院区布局导诊机器人。

一个个流程的改造、一项项资源的调配,让患者看病就医更加省心放心。今年年初国家卫生计生委召开的全国改善医疗服务工作会议上,在线医院满意度调查,省医医务人员回应性满意度排名全国第一。“下一步,省医要在技术、质量、安全、效能、高效、便捷等各个层面,对患者提供更好更全面的更高层次的照护。”顾建钦称。

郑州飞往广州的飞机上,93岁老人突发心脏病,乘坐同一航班的河南省人民医院(以下简称省医)综合介入科医生李陆鹏挺身而出,现场急救,老人获救。新蔡县佛阁寺镇,一患者突发胸闷,急救直升机两次起飞,从省医豫东南分院到院本部,派驻分院专家与急危重症医学部副主任邵焕璋等携手救治,患者转危为安。两年多来,在省医,这样一幕幕勇于担当、医患携手、共抗病魔的场景,已成为常态。从搭建互联智慧分级诊疗网络,到推动专科分化整合、精专突破、提升技术实力;从改造外在环境,到再造就医流程、营造医患和谐氛围……患者的需求在哪里,省医的工作重心就在哪里。这,也是新时期省医服务文化的百年凝练和表达。该院院长顾建钦表示,省医有着114年的发展历史,在持续深化医改、打造健康中国的大背景下,传承创新医院文化已成为新时代医院文化建设的重要组成部分和有效途径。改善医疗服务品质,增强群众就医获得感、幸福感、安全感,也将是医疗工作的永恒主题。省医将始终传承“人民医院服务人民”的宗旨,进一步凝练“尊重、关怀、慈爱、共情”的服务文化,让健康服务触手可及、让更多人享受更高品质的医疗服务。记者 邢进 通讯员 胡晓君



### 慈爱 让就医过程暖心舒心

7年前,一个婴儿出生20多天,患急性腹膜炎,高烧,病情十分危急。当时,张书峰为孩子做了回肠末端造瘘,并从长远考虑,保留了1/3的结肠,后来孩子一直很健康。现如今已经连着4年,孩子的爷爷奶奶都搬到了浙江,但每年都要从外地回来,到门诊看看张书峰,和他说话。让两位老人感激的不仅是技术,更是张书峰的爱心。

河南省脑血管病医院总护士长、2017年度河南最美护士获得者冯英璞讲了这样一个故事。年过七旬的林女士因患腹主动脉瘤长期不能进食,被某医院宣告病危,来省医治疗时精神萎靡、没有食欲、拒绝进食。得知患者的情况后,她决定试试“话疗”:大娘,您能看着我吗?我是护士长,我想跟您说说话。您听我说:您的病我们仔细检查过,您的胃没问题,是可以吃饭的……要想好得快,营养得跟上……来,看着我,笑笑。我现在说了您能吃,一

### 共情 让服务自觉入脑入心

在2000多公里之外的郑州,眼科副主任医师董道权通过同事电话、微信,不厌其烦救助川藏天路突发失明骑手。在泰国,郑州小患儿随父母旅行突发血小板减少性紫癜,省医皮肤科主任张守民、血液科主任孙恺迅速和远在泰国的患儿家长及当地医疗团队持续沟通,确保回国患儿转危为安。

大年初一,河南旅游团在泰国遇险,骨科副主任医师赵甲军乘机赶去救援;游泳时,手术部护士丁梦琳看到溺水男子,紧急施救;值夜班,血管瘤科年轻护士王新颖看到患儿家庭为诊疗费忧心,主动转账1万元;40摄氏度的高温下,急诊科护士尚文娇拿着扇子保持一种姿势,为倒地的老人遮阴20多分钟……

这样的事情不胜枚举。从瞬间突发到日常诊疗,从医院内部到院外周边,从中原腹地到雪域高原,从地面救援到万米高空……共情,让省医人的服务自觉成为



会儿饭送过来,我喂您,您一定能吃!半个小时后,老人终于被打动,开始进食。

从两勺、10勺、半碗,再到一碗,一天内,老人4次进食,一次比一次吃得多,病情得到控制,顺利出院。

医学是一门冰与火交融的学科,内核是爱。没有爱,就没有抗击病魔、攻克疾病堡垒的深层动力;没有爱,治疗的是病,而不是整个人。

在医院走一走,福音茶水车的一杯杯热水、便民配餐车的一次次停靠、爱心直通车的一次次出发,乃至邮寄病历和火车票、飞机票取订服务等,无不在传达着这种爱。

医院以“慈爱”来定义面对所有患者时的爱。这种爱,是用心、用行动、用细节、用关注去爱;是对患者躯体、更是心理感受的关爱;是诊治疾病,更是全生命周期的关爱;是一种人文之光、仁爱之心的张扬。

共识,并用实际行动温暖着患者、传递着暖暖的正能量。因此,也有了2017年冯英璞获评“河南最美护士”;高传玉入榜首届“中国好医生”;王梅云、眼科宋宗明团队成为郑州全球人才引进计划的示范人物;介入、麻醉、骨科等以及薛焕洲、董长宪、高延征、张翠莲、李德宇等重点科室与专家治病救人的事迹被人广为传播。

党委书记邵凤民表示,改善服务重在持续,贵在持续。2018年,医院将充分运用新技术、新理念,继续围绕满足人民群众更高水平、更多样化的卫生和健康服务需求为目标,坚持改革与改善同步推进,实现质量和效率同步提升,以“质量安全年、成本管控年、优质服务年”为年度主要抓手,三全同质,树立品牌,秉承“人民医院服务人民”的服务宗旨,进一步凝练“尊重、关怀、慈爱、共情”的服务文化,让健康服务触手可及,让更多人享受更高品质的医疗服务。