

人民医院为人民 河南省人民医院速描

微照 健康 成功 改版



河南省人民医院规划效果图

古老的中原大地,悠悠黄河边上,一家有着百年盛名的医院——河南省人民医院,正在用实际行动悄然温润着患者的心,拉近着医务工作者和患者心灵深处的间距。

在2006年度开展的医院管理年活动中,河南省人民医院不断提高医院的医疗质量和服务水平,在2006年全省民主评议医院行风活动中,该医院获得了“全省医院行风建设先进单位”的称号,并获得综合排名位列省直医疗单位第一的殊荣。

透过这些真心真意为群众服务的活动,记者头脑中不禁浮现这样一句话:“人民医院为人民,‘人民’二字重千斤”。正如一位患者在写给省人民医院的感谢信所说:“现在,无论是白天还是深夜,一旦有什么不适,我立即驱车赶往省人民医院。尽管我住在西郊,却舍近求远,理由只有一个——信任!”

真心把病人当成亲人

凡对病人态度不好的,医院处理不留情面

“门难进、脸难看、话难听”,长期以来,看病难不仅仅只是看病贵的问题,同样,在医疗服务中,对患者的态度冷漠也一度影响了医患之间的和谐关系。

医患之间相互理解与信任的和谐关系,也是省

人民医院的决策者们一直在苦苦思索的问题。

2006年6月的一天,省人民医院内科门诊,一位农民模样的老人焦急地向分诊护士询问:“大夫,我等了这么长时间咋还不上病呀?”护士满脸不耐烦:“看病得一个一个来,

谁不等啊。”护士简单粗暴的态度,引起了旁边一位病人的不满,他拨通了院长刘学周的电话,如实反映所见所闻。刘院长闻讯立即紧急召开中层干部会议,严肃指出:“这件事要立即落实到人,不管当事人是谁,立即离岗反省。我

们要把病人满意作为医疗服务标准,按照医院规定,凡服务态度不好,病人不满意的,立即待岗;凡损害病人利益的,当即解聘。”院长一席话振聋发聩。

随后,这位对病人态度不好的护士被医院解聘。



省卫生厅副厅长、省人民医院院长刘学周(左)向前来为医院“挑刺”的患者表示真诚的感谢。

病人满意成“最高目标”

病人时刻在心头,用爱心呵护病人,提倡人性化服务

其实,这名护士遭解聘,正是省人民医院在处理医患关系的一个缩影。

“我们就是要让全院职工知道,在省人民医院,病人满意就是医疗服务的最高标准。这是省人民医院的职责所在!”院党委书记马保根说。

本着“倾听、沟通、改进”的初衷,一股名为“感动服务”的春潮在省人民医院医患之间悄然涌动。

神经内科大力推行

温馨服务,穿刺过程中注意询问病人的感受,若一次穿刺不成功要诚恳地向病人道歉,用语言服务弥补技术上的缺陷等。

“大姐,您真有福,儿女那么孝顺!”“好孩子,你真勇敢!”在骨科病房,您常常会听到这样的对话。该科在护理服务中推行赞赏式服务。

护理部在全院护士中推行温馨式静脉输液,护士在为病人输液时会亲切地说:“来,握住我的

手”,他们还制定了有40条明文规定的温馨护理全过程,使温馨护理一直延伸到患者家中。不少病区的出院病人会收到一张“连心卡”,上边清楚的记录了责任医生、护士的联系方式,出院后注意事项等,随时为病人做健康指导。出院一周内,一定会接到医生、护士的随访电话。

妇产科主任张菊新为了让病人得到及时的手术治疗累倒在手术台

上;疼痛科副主任医师夏令杰手术后仅一天,便不顾疼痛难忍的身体,坐着轮椅为患者治疗;年轻的主治医师高珊珊参加研讨会归来,不顾自己39摄氏度的高烧,便急赴病房为患者修改治疗方案;一位肝昏迷病人烦躁不安,一拳将年轻的护士顾萱打得摔倒在地上,小顾强忍疼痛,站起来后的第一个反应就是趴到床头看看病人的吊液瓶脱针了没有……



省人民医院努力提高全院职工的服务意识与服务水平,邀请全国优秀乡村医生马文芳来院传经送宝。图为院党委书记马保根(右)与马文芳亲切交谈。

一流技术让病人信赖

加强医务人员培训,引进先进人才和设备,勇于技术创新

太多感人的故事,太多的医患真情。但是,对于医院来说,业务水平决定着医院的发展。

一个医院若没有先进的医疗技术和安全有效的医疗质量作保证,其他一切都无从谈起。为此,河南省人民医院不断提升医院的质量来保障医疗安全,并在全院开展了“业务大比武”。

首先,医院不断强化“三基三严”训练,采取现场演示放映影像资料、技术操作竞赛、考核等措施来提高基础护理质量。急诊科积极开展急救技术大练兵,“功夫不负有心人”,在全省和省直医疗单位急救大比武中,省人民医院取得了团体第一和多个单项第一的优异成绩。

从创建初期,该院始终

保持着浓厚的学术风气、勇于技术创新的优良传统。近一个世纪的时光没有磨灭省医人永攀医学高峰,不断科技创新的不懈追求。不说省人民医院的专家实力,不说省人民医院的医疗技术,但就省人民医院的大手笔发展学科建设方面,足以说明省医人对技术的重视和追求。

为贯彻落实省委、省政府提出的实施自主创新跨越发展战略建设创新型河南和省领导提出的要在高新技术产业发展、促进科技成果转化、提高技术创新能力、建设创新型人才队伍4个方面实现突破的要求,省人民医院2006拿出1000万元全力加强重点专科建设,在眼病防治、微创介入治疗、器官移

植等16个方面开展一批惠及河南人民的高新医疗技术,使我省人民在自家门前享受到国家先进水平的医疗服务。5年用5000万元,为这16个专科引进、培养博士生、出国留学医师170多人,超过其医生总数的60%。通过大力加强重点学科建设和人才培养,进一步提升医院的竞争力和健康

保障能力。此外,近5年来,该院涌现出帕金森病的基因研究、基因身份证、肝癌的综合治疗、心律失常的介入诊断与治疗、干细胞移植的临床应用等在河南省医疗卫生领域较有影响的新业务新技术100余项。医院的科研获奖数量和质量连续6年居全省各家医院之首。

人民医院为人民着想

加强医风医德建设,千方百计为病人省钱

“一切以病人为中心”是一句口号,在省人民医院,这句话变成了现实。在提高服务和技术的同时,该院还注重医风医德建设、精打细算为病人省钱。

医院专门开展了职业道德、职业纪律、职业责任和医院宗旨教育,加强医德医风建设和行风治理,严格招投标管理和审计工作。在此过程中,医务人员的职业道德不断提高。

“当一个省医院的医生不易,尤其是当个好医生更不容易。”这是一位患者这样评价消化内科医生张炳勇。张炳勇对待病人如家人,大年初一也照常上班,为病人看病并送去慰问品。病人和家属深受感动,为表达谢意,硬要塞给他一个“红包”,可张炳勇说什么也不肯收下。护士长毕德琼说这种情况很常见,每年他们推掉红包及有价证券都

在数千元以上。

为能有效解决群众看病贵的问题,该院广大医护人员采取积极行动,在日常行医接诊中,千方百计为患者降低治疗费用。通过听诊能确诊的病,就不用仪器检查;吃药能治好的,就不让打针;能在门诊治疗的病,就不收住院……。为了给病人节省医药费用降低药价,医院更是想尽办法:坚持药品集中采购、坚持应用材料

的招标,如X光胶片、各种检验试剂及心脏植入导管等材料,通过集中招标采购,大大降低了价格。

医院想着为病人省钱,到医院的病人自然越来越多。2006年1至10月份,门诊和住院人数不断上升,整个业务量增加20%-30%。而药品收入却持续下降,每月下降幅度在100万元-300万元之间,仅10月份药品收入同比下降近8个百分点,

预计全年药品收入下降2000万元-2500万元。

“病人增加,药品收入却减少,这一增一减受益的是患者,足以证明医院全体职工的决心,那就是‘人民医院必须为人民’,我们必须这样做。为了患者,我们会将降价进行到底。”院党委书记马保根说。

一系列措施降低了药品的费用,减轻了人均患者的医疗费用,也赢得了百姓

的赞扬。在今年上半年的群众满意度调查中,病人对医院的表扬上升60%,投诉下降66%,感谢信纷至沓来,良好的口碑传向社会。

在采访结束时,医院门诊大厅的一条醒目的话语映入记者的眼帘:“一切为病人着想,一切从病人出发,一切为病人服务!”这话,既是省人民医院的办院宗旨,也是全院职工的使命和心声。晚报记者 詹莉莉



医患真情



全国五一劳动奖章获得者、心内科主任高传玉悉心照顾患者。



妇产科主任张菊新与病人间的感人故事



“请让我来帮助您。”



医患联谊共迎新年