

五院 每天开始在7点半

满心存爱,医护携手书写爱心五院

跟五院的医护人员约好上班时间见面,记者按时赶到时,却发现自己莫名其妙地“迟到”了,原来他们的上班时间已经被“自定义”在7:30开始……

“家里没有什么事,医院这边有很多病人需要照顾,我不放心,老想提前来。”门诊部护士长梁华每天都是7点之前赶到医院,对于自己的早来,她习惯性地解释上几句。“大家都自觉的在七点半之前到岗,对医院、对病人来说是件好事,但我担心他们的身体,以后得注意提醒他们不能提前太早,他们也要休息好呀!”五院院长陈刘生说起医护人员提前到岗,感动之余还担心医生、护士的身体。他说五院人眼中只有上班时间,没有下班的概念,上班一个比一个早,下班却一拖再拖,直到把工作做完才肯离开。

有一群把医院当家、将职责放在心里、时刻担心病人的医护人员,大家从上到下将职责放在心里,因为默契形成的“7点半医院”,是郑州市第五人民医院以及医护人员留给记者的第一印象。

马连华 宋连英 文/图



患者第一,照顾病人将心比心

“如果7点半以后才赶到医院,我就会很自责,从心里认为自己迟到了,周围的人都是在7点半之前赶到医院,然后开始工作,所以也这样要求自己。”五院骨科病区的护士长凌淑芳说起每天7点半开始工作,没有丝毫的抱怨,反而显得很自豪。她说虽然自己身为护士长,但是因为时间关系也只能在白天看到病人,下班回到家后就无法知道病人的情况,每天都尽早的赶到医院,一一询问了解病人晚上的病情以后才能安心。凌淑芳说在她周围怀着如此心态、开始每一天工作的同事特别多,自己这点根本不算什么,她说照顾病人要将心比心,尽量以对待家人的诚挚对待他们,简短的话语渗透真情,也道出对待患者真诚的心。

用心服务,五院的医护人员就是以此照顾病人。自1999年以来,五院坚持全面开展“全员全岗全程优质服务”,自1999年的服务规范年、到2006年的服务文化年,其间一年一个主题,一年一个进步,其间不断创新服务,增加医务人员的服务意识。

“刚到医院门口的时候,根本不知道要先去找谁,幸好这里的导医很好,一眼就看出我不知道怎么办,主动上来引导。”从开封过来就医的韩林说起五院的门诊导医很是满意。五院的门诊导医变被动等待为主动寻求,将患者的需求放在第一位,对病人的点滴需要记于心间,时刻准备给予帮助,将为患者服务放在了心里。

专科特色,打造医护精英团队

“医院今年新进了70多位学科带头人、博士和硕士,都出自名牌学校,人才能促进医院的发展呀!”院长陈刘生掩饰不住喜悦,他说五院从2001年就提出建名院、创名科、育名医的发展思路,这是医院的核心竞争力,对于专科建设以及人才培养上一直十分重视。名院离不开名医,也需要知名、特色的专科。尽管在2007~2010年郑州市四轮临床医学重点专科、临床特色专科中五院所占的科室最多,呼吸内科、消化内科、周围血管外科、心血管内科、整形科被定为郑州市的重点专科,内分泌科、心胸外科、病理科、器官移植、眼科被定为郑州市特色专科,但院长陈刘生对此似乎还是不太满意,他说还应该有更多的科室进入重点、特色行列。

“只要有想法、想干事、想创业,医院都会从人力、设备、资金、政策上全力支持。”说起人才培养以及专科建设,郑州市第五人民医院副院长孙世龙显得有点兴奋。

时间就是生命。心内科为挽救急性心血管病人开通了绿色通道:接到急救通知后,心内科医护人员要立即赶到急救现场,整个团队迅速处于作战状态。绿色通道开通以后对心内科主任刘恒亮的要求更

高,要不受时间、地点限制随时准备做手术。孙世龙说开通这个绿色通道单凭一个医生的努力根本不行,需要一个团队相互衔接、相互协助。

“一个月前跟她联系过,她在家看孙子,顺便卖面条,身体各方面都很好。”这是心胸外科主任姜勇对去年在五院成功进行心脏移植的患者何梅玉的简单介绍。2006年9月26日,五院心胸外科成功为患者何梅玉进行了心脏移植手术,目前何梅玉是省内存活时间最长的心脏移植病人。

消化内科开展的腹腔镜诊断治疗,有效地改善了以前的药物治疗。该科主任马应杰介绍说消化内科在十二指肠镜下不开刀胆总管结石取石、重症胰腺炎、肝硬化消化道出血治疗等方面都取得了长足的发展。“说什么他都不肯离开,说亲眼看着病人的病情自己才能心里踏实。”消化内科的一名护士说起马应杰彻夜守护病人的事情,满脸感动。

专科建设,精英团队,五院的发展有各科室的身影。器官移植科去年成功完成肾移植182例,完成例数在全省第一、全国第二,而其中的亲属移植就占20例。“亲属移植有很多优点,供肾和受肾双方有血缘关系是第一,可以根据病情进行

最佳医院、最佳治疗方案、个性化治疗是五院各科室建设、发展中比较看中的,五院医务科科长王大忠说病人的病情有可能类似,但是不可能相同,同病种的治疗方案有可能很好,但是并不可能适应于每一个病人。在给病人治疗的时候,要根据病人的病情进行细化,商讨出最适合病情的治疗方法,才是病人最需要的。

五院开展的多项措施都是为了做到让每一个患者都满意,院长陈刘生说“一切为了患者”不仅仅是一个口号,还需要付出很多行动才能实践。五院的行动就是开展“一

病人满意,交流沟通拉近距离

日清单制”、“沟通意见表”以及“百元以上检查,需事先征得患者同意”等。医务科科长王大忠介绍说,五院开展的“一日清单制”,是医护人员每天都会将消费清单交给患者,告知他们当天所有花费的明确去处?让患者清楚明白。而“沟通意见表”,是从病人角度考虑而特意推出的另一项措施,王大忠说在生病期间,患者都很关心自己的病情,但是说专业的东西他们又不能都理解,所以可以通过“沟通意见表”,将患者想知道、了解的东西清楚的告知他们,这也是促进病人康复的一个重要方面。

“百元以上检查,需事先征得患者同意”,是五院拉近医患关系的另一大举措。百元以上花费事先跟患者沟通,让他们充分的享受到知情权,这也是对患者的一种尊重,可以拉近医患双方的距离,便于沟通。

“病人的满意是我们工作的最高标准。”陈刘生这样说患者的满意。让在五院的患者都知道所有花费都是透明的,即使中间需要医护人员多做点、程序复杂一点也是值得的,他说病人在生病期间,唯一可以依靠、信任的就是医院,冲这一点医院也要尽可能做到让病人满意。

满心存爱,医护如此书写五院

满心存爱,五院人以“病人的需要,我们的追求”为服务理念,每天以“今天我尽职了吗?”自问,真心换真心,得到了患者的肯定。

“医德高尚、医术精湛、光明使者、真情奉献、为民解惑、胜似亲人。”采访中恰巧遇见开封患者高瑞霞给眼科主任王新送来摄影作品《古塔晨晖》,她说要亲自送来自己的作品,来感谢眼科主任王新,自己才能安心。“追求卓越,创造完美”,五院卓美眼科名字就是取自此。五院院长陈刘生说卓美眼科就是按照名字由来进行努力的。五院眼科是省内最早采用白内障

超声乳化手术的医院之一,近两年来又率先引进折叠、推注、可调节等新型人工晶体和国际最先进的冷超乳新技术,使白内障的手术效果更好。

每天早上8点,五院的领导班子都会准时召开晨会,谈谈头一天的工作,说说当日的安排,9年如一日,情真意切,细腻付出,五院人在书写“为病人着想”一页时满心存爱。如此的医院,如此的医护人员全身都具有吸引力。

“新病房楼在建设的时候,给病人带来了诸多不便,他们在嘈杂的环境中住院没有半点怨言,

带动了医护人员很多感动。病房不够用,很多科室都只能以加床解决病人的住院问题,这是五院不少科室都存在的。”院长陈刘生说预计今年年底新病房楼能投入使用,这样可以大大改善患者的就医环境,他说新病房楼先后投资2个多亿,是一座设施完备、功能齐全的现代化病房大楼,投入使用后就能让患者享受到更好的条件和环境。

“患者的满意才是衡量我们工作的最高标准。”这是五院院长陈刘生一直重复的一句话,他说五院人也是凭此标准开始每天的工作……

采访手记 五院印象

“7点半医院”,是五院留给记者最深刻的印象。“用心工作”,是五院医护人员给记者留下的记忆。

接触的时间里,五院留给记者太多的感动。感动每天开始工作的7点半;感动9年如一日的8点晨会;感动每位医护人员真情微笑

的脸;感动五院个个执著付出、敬业的医护人员;

如此印象,如此感动,如此五院……

