

# 唱响捍卫生命健康的赞歌

## ——发展中的郑州大学第一附属医院

河医立交桥是郑州市区人口密度最高的地区之一,熙熙攘攘的人群每天从四面八方赶来这里而又离去。一些人也许只是每天路过这里,可对于其中的病人来说,这里却是承载他们健康希望的圣地。在这里,郑大一附院每天都在上演着带着愁苦的病容而来,迎着健康的笑容而去的人生喜剧。据资料显示,每年有100万患者在这里得到了有效的治疗,走出疾病的阴影恢复了健康。同时,伴随着医院管理年活动的深入开展,郑大一附院正越来越成功的扮演者郑州乃至全省人民的健康卫士的角色!



### 悠久的历史传承优良的传统

1928年,巍巍嵩山旁,滔滔黄河边,前身为“国立河南大学医学院附院”的郑大一附院正式建院,医院虽历经战火洗礼几度迁移,却始终坚持以患者为中心的办院方针并不断发展壮大。新千年伊始,医院与郑州大学“喜结良缘”,并正式更名为郑州大学第一附属医院。此时,经过70余载的发展和几代人的辛苦努力,目前医院已成为我省最大的集医疗、教学、科研、预防、保健、康复为一体的现代化综合医院。医院始终坚持“科技兴院”的战略方针,医院著名眼科专家张效房教授的眼内异物摘出术摘出率高达99%以上;而耳鼻喉科的多项课题取得新进展,先进的电子耳蜗植入术居国内先进水平;普外科的布一加氏综合征的治疗,肝脏移植胰肾联合移植在国内处于领先地位;尿动力学的诊疗水平全国领先,血液科的骨髓移植国内首例脐血干细胞移植治疗白血病成功引起世界轰动;神经外科神经干细胞培养与移植治疗脑和脊髓病变填补国内空白;移植妇产科的腹膜代阴道成形术,第一代和第二代试管婴儿相继成功填补了省内空白;世界眼科基金会中国分会、国际白内障人工晶体中心、国际远程会诊中心省



儿听力语言训练技术指导中心、省神经外科网络中心、省小儿麻痹后遗症手术矫治指导中心、河南最大的血液净化中心等先后在这里建立实验室。

近年来,郑大一附院狠抓内涵建设,不断提高医院管理水平,努力构建和谐医院,在省卫生厅2007年管理年活动督察的23所省级医院中,郑大一附院取得各项指标综合位列第一名!郑大一附院院长乔玉环认为,医院要树立良好的社会形象,最重要的就是从医疗质量、服务水平、职工素质提高等方面赢得市民和患者的信任。

### 用一流技术保障人民身体健康

“医疗行业是科技含量极高的健康产业,而其中医疗技术水平的高低是医疗服务市场竞争的关键要素,医院要树立科技为先的经营管理理念,同时加大学科建设的投入,并在提高医疗技术水平方面下大力气。因为医疗质量不但是病人的生命,也是医院的生命,病人到医院就诊,首选的条件就是医疗安全。”郑大一附院院长乔玉环认为,只有提高医疗质量,保障医疗安全,才能让患者放心就医,才能最大程度地减轻患者的痛苦和



负担,使患者享受到了最放心的医疗服务。

为全面深化“以病人为中心,以提高医疗服务质量为主题”的医院管理年活动,促进医疗质量和服务水平的稳步上升,医院在连续三年医院管理年活动取得成果的基础上,决心要把工作做得更加透彻。按照卫生部、省卫生厅的要求,制订了医院管理的长效机制建设方案。建立健全科学规范的规章制度,形成“以制度约束人,以制度管理人,以制度塑造人,以制度激励人”的长效管理机制。并依法执业,狠抓质量,建立医疗安全长效机制。积极组织学习医疗卫生法律、法规、规

章和各类技术操作规范等,并严格要求贯彻落实;强化基础训练,突出基础理论、基础知识、基本技能的“三基”训练;不断完善院、处、科三级医疗质量安全控制与评价体系,实行医院、医务处、科室管理责任制;围绕医疗质量与安全开展医疗质量管理活动。通过技术比武、“百日质量无差错”等活动,提高医务人员的业务素质 and 医疗安全意识。医院坚持走“院有重点、科有特色、人有专长、博中求专、专中求尖”的发展之路,内科、外科、妇科、儿科、眼

科、耳鼻喉科、肿瘤等学科的综合诊治技术一直处于全省首位。医院一直努力实现着“我的一切都是为病人谋利益”的诺言。

### 强化人文服务、营造人性化服务氛围

“治疗方案的具体内容是什么,可能会出现什么问题,如何应对,都要一一告诉患者,让患者明明白白。”乔院长介绍说,医院对患者要尽告知义务,尊重患者的知情权,这也是赢得市民信任的主要措施,“以病人为中心,构建和谐医患关系”不仅仅是一个口号,一附院人用行动在无声无息地实践着,不断地升华着其中的内涵。改进服务设施,改善服务环境,优化服务流程。从“病人不方便,病人满意不满意”入手,调整不合理诊疗服务布局。

建立健全对患者的告知制度,尊重患者的知情权、选择权、监督权。完善病人选医生和医疗费用清单制、医疗收费及药品价格公示和查询制度,建立健全患者投诉制度,营造诚信服务良好氛围。医院的妇产科为了营造舒适安全的就医环境,在待产室各待产床之间用布帘隔开,以保护病人隐私;并实施了陪伴分娩,助产士和家属陪伴产妇,进行“一对一”的贴身服务,受到病人热烈欢迎。

“人性化服务氛围还需要建立并完善医患沟通制度和沟通方法”,坚持实行门诊值班主任制和每周六的院领导接待日制度,使患者就诊中出现的问题得到快速、有效的解决。建立健全病人投诉处理机制,医院公布投诉电话,及时受理、处理病人投诉;护理



医院从实际着手解决群众看病难的问题,提高综合服务能力,营造“温馨、体贴、舒适、合理”的就医环境。医院扩大门诊挂号收费窗口,峰期支援门诊,并于从5月份以来就开设了午间门诊。多年来坚持拓展远程会诊业务,在全省18个地市发展近30余家网络协作医院,每年会诊达600例以上,对于解决边远地区老百姓在当地直接享受省级专家诊疗、减少费用,提升基层医院和医务人员诊疗水平,收到满意的效果。同时医院也努力加强医务人员自身素质建设。提倡医务工作者要以人为本,奉献社会,树立“救死扶伤,忠于职守,爱岗敬业,满腔热情,开拓进取,精益求精,乐于奉献,文明行医”的行业风尚。坚持实施无假日医院,分诊挂号、收费,门诊护士上岗仪式等,并实行一站式服务,推行首问、首诊、首治负责制,开展网上和电话预约挂号,门诊专家会诊,门诊健康教育等。这一切的一切都是为了强调强化人文服务、营造人性化服务氛围。

同时,医院也建立和完善医患沟通制度,增进医患信任,保护患者隐私,坚持“一米线”服务。

部、纠风办等部门定期发放满意度调查表,收集病人对医院服务中的意见并及时改进,为建立和谐医患关系架起了一道桥梁。

在医院改革不断深入的新形势下,医院管理加强了,医疗质量提高了,服务态度也改善了,“看病难、看病贵”的问题正在逐步得到解决,而乔玉环院长认为医院要做的还有很多,还有很多事情要办,要坚持医院的公益性,牢记为人民健康服务的宗旨,维护最广大人民群众的利益,要进一步开创医院科学发展的新局面,这是伟大的事业,也是艰巨的事业。

聂广利

