

真情付出,诠释大医院一心为民真谛

郑大一附院创建和谐平安医院侧记



构建和谐社会离不开和谐的医患关系,面对着时下人们常常感叹的“看病难、吃药贵”难题,郑大一附院在锐意进取、不断创新医疗技术和提高医疗质量的同时,始终把构建和谐医患关系作为开展工作的重中之重,医院为此推出一系列的惠民、便民、为民的得力措施,用真情付出谱写出一首首医患关系的和谐之曲,用精湛的医术和仁慈的胸怀,把患者痛苦的呻吟,转为欢乐的笑语,让失望的眼神,变成灵动的流波……

为惠民建立远程医疗会诊中心

架起医患之间连心的桥梁

提起医院的远程医疗会诊中心,就不能不说年前的一次远程急救行动,当时,一辆满载游客的大巴在济源遭遇到了严重的交通事故,济源市人民医院及时赶到现场,可恶性交通事故中出现了大量的伤员让该院措手不及,面对突发事故该院只好向郑大一附院寻求帮助,医院得知这一情况后紧急召集医院权威专家、教授通过远程医疗会诊系统对现场的救护人员进行指导,事故中的伤员得到了及时有效的治疗,可以说正是通过远程医疗会诊系统挽救了群众的生命。还有一次,一家远程网络协作医院收治了一名老年患者,该患者病情十分严重,但经医院多方诊断也无法确诊病因,而病人的状况已经不能经受长途跋涉转院治疗,且病人家庭情况也接受不了更为昂贵的诊疗费用,还是远程医疗系统让这位患者不出当地、不用付昂贵的医疗费用却得到省级专家的会诊和治疗,

通过远程传输的脑部CT照片,专家准确、清晰地诊断了患者的病灶情况,并与200公里外的主治医师进行了交流,讨论治疗方案,使患者的生命得到了延续。

以上不过是远程会诊中心众多救治行动中一两个片段。据了解,郑大一附院远程网络医疗教学会诊中心是我省唯一运行的远程医疗网络会诊中心,每年会诊达600例以上,



不仅使边远地区的老百姓在当地直接享受省级专家诊疗、最低限度的减少费用,同时还提升了基层医院和医务人员的诊疗水平,同时也规范了医疗行为,在一定程度上有效避免了医患纠纷。今年7月26日,医院院长乔玉环和安阳市副市长高雁卿在安阳市第三人民医院共同为“郑州大学第一附属医院网络会诊中心教学协作医院”揭开了“红盖头”,并开通网络会诊业务,这标志着又有一家地级医院与郑大一附院“结了亲”,而目前,医院已在全省18个地市发展近30余家协作医院。

“该中心是利用现代科技手段,结合医院资源优势发展起来的,是医院探索解决患者看病难、看

病贵的一项便民新举措”,每周五的下午,乔院长和医院的专家、教授都会按期通过系统为全省网络医院的医生进行教学、培训。每次进入会诊中心,她就会掩饰不住一脸的欣喜,因为在她看来,会诊中心的建立搭起了医患连心的桥梁,架起了一道美丽的彩虹,不仅在患者的心中投下多彩的光芒,更让患者看到了生命的希望。

为便民开设午间门诊 设身处地为患者着想

来自商丘的张宝华(化名)是给儿子看眼病的,不到12岁的小张伟眼睛近视却将近达到900度,焦急的他慕名来到郑大一附院眼科寻求帮助,坐车将近中午才赶到医院,本以为只能在下午才能看病的他在电子显示屏上看到了医院眼科的午间门诊服务,他抱着试试看的态度走到医院眼科,在那里他惊奇的发现眼科的专家和医务人员都在正常上班,在专家给出详细的治疗方案后他下午就可以带着儿子乘车回去了。面对笔者他直呼“实在太方便了,简直不敢想象,郑大一附院能做到这一点真的是为百姓着想了”。

谈到为什么会开设午

间门诊,乔院长透露了这样一组数字:每年郑大一附院的门诊量都超过100万人次以上,而其中80%以上都是慕名而来的外地患者,他们从农村或其他城市远道而来,往往中午到达后医生就已经下班了,只能等到下午才能进行诊断和检查。“怎么才能不耽误患者的病情,节约病人的时间”一时成了医院领导最关心的问题,为了实现“一切以病人为中心”,从“病人方便不方便,病人满意不满意”入手,调整不合理诊疗服务布局,医院打破常规开展午间门诊,自今年5月8日起,在患者较多的心内科、消化内科、肾病风湿科、普外科、骨科、泌尿外科、妇科、儿科、眼科、皮肤科、口腔科等14个科室牺牲医护人员休息时间实施午间门诊,极大地方便了患者就医。“想患者之所想,急患者之所急”,医院用行动在无声无息地实践着以人为本的服务理念。



自午间门诊开设以来,每天中午的门诊量达到百余人,取得了良好的效果。在皮肤科门诊一位家长满意地告诉笔者,她的女儿来年要考大学,学习非常紧张,可皮肤上的

一些问题一直让孩子无法安心学习备考,成了孩子的心理负担,她看在眼里急在心里,想要给孩子看病又怕耽误正常上课,不敢请假,当得知郑大一附院开设有午间门诊后就第一时间欣喜的带着孩子看病,既没耽误功课又没耽误病情,让她感叹郑大一附院真是为民服务,落到了实处!

为民,一医一患一诊室 人文服务、人性化氛围感动患者

一医一患一诊室,医院积极营造舒适安全的就医环境,在妇产科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。建立并完善了医患沟通制度和沟通方法。乔院长说,病人深受疾病折磨和心情焦愁之苦,在与他们交流时笑得和蔼一点,把病情解释得清楚一点,回答疑问时耐

精湛的医术,更需要视病人如亲人的浓浓爱心。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,为构建和谐医患关系架起了一道桥梁。

今年8月份,河南省三门峡地区普降暴雨,引发支建矿区铁炉沟河形成洪水,造成1260米巷道被淹,69名矿工被困井下,事件发生后,省应急医疗救治专家委员会主任委员、郑大一附院急诊科主任刘保池和脑外科副教授周辉接省卫生厅命令第一时间赶赴现场与当地医疗部门负责人组成应急医疗救治指挥部,根据被困矿工生存情况制订了科学救治方案,计算井下人员数量与所需牛奶数量,并计算井下富余氧气的所用时间,用数百吨清水对通风管道进行清洗,然后用压力将400公斤牛奶压入通风管道,送到800多米外的被困人员所在地,为救援赢得了时间,增强了井上和井下人员的信心,为被困人员的全部获救创造了机会。

以百姓之心为心表达了郑大一附院对百姓疾苦的体察与深刻同情,一切的一切都显示了郑大一附院以人为本,牢记为人民健康服务的宗旨,真情付出,诠释大医院一心为民真谛,体现了对患者的无比关爱与真挚情感!

袁广利