

■ 医院管理高端访谈

为患者减负才是仁者仁术

本期嘉宾：河南省胸科医院院长苑星

河南省胸科医院在郑州乃至全省，是许多患者心目当中的专科治疗第一品牌。而苑星正是这个给中原患者带来健康福音的领头人。“仁者仁术，德者行医，做好院长的前提就是做好一个人！”作为医院的管理者，苑星就是用这种标准来要求自己的，同时也以个人行动将这一理念在全院职工间普及。

晚报记者 詹莉莉



记者：在“以病人为中心”的管理年活动中，患者从中得到了什么具体实惠？

苑星：我省农村人口较多，占比较大，医疗费用是他们看病最关心的问题。因此，我们就要最大限度地降低病人医疗费用。我们主要从规范医疗收费、开展单病种收费、完善药品集中招标制度及加强科室管理上着手。为从根本上减轻病人负担，医院一是进行“时间减负”，即科学合理安排病人治疗手术，缩短病人待术及

治疗时间；二是“技术减负”，通过提高医疗护理质量与水平，减少并发症，缩短住院时间。医院手术室、导管室收费也低于其成本价格，如病人手术当中用的“胸腔引流管”，我们规定的价格远低于其成本价格，但是我们还在执行。

这些措施也取得了明显成效。今年同期比较，门诊人均收费下降18元，住院病人单日收费下降46元，我们药品收入占医院医疗总收入的32%~38%，远低于规定的45%。

记者：医院在开展“医院管理年”的过程中有什么困难？您认为最大的困难是什么？

苑星：困难主要是观念上的差异、职工认知的问题。我一直在倡导“每天把每一件事情做到位”。从理念上创新，在全院职工当中开展换位思考，通过“变普通服务为优质服务、变一般服务为特色服务、变主动服务为感动服务”三个理念的转变，要求医护人员诚实守信，履行义务。

通过医院管理年，“以病

人为中心”的理念确实建立起来，医院过去等病人看病上门，如今变被动为主动。但是通过活动也暴露出一些问题，希望通过努力，医院能从“经验管理”往“制度管理”上发展，最高目标是“人文管理”，以人文管理来促进发展。

记者：“好的管理者能够变革为金，差得正好相反。”医院的成就跟您个人的管理是分不开的，请问您是如何管理好自己的团队？

苑星：如何带好这个团队，我想基础还是来源于职工的愿望。我是去年7月份到省胸科医院的。我刚来医院做的第一件事就是问我的职工们：“你们最想要什么样的院长？”“医院最急需解决什么问题？”“你有什么样的好建议？”等问题，职工们反馈说：“希望我们的院长是个公正、有思路、平易近人的院长！”我就知道自己该如何去做了。

以制度管人，以制度管权。只有院长自己讲原则，以身作则，才能去要求职工。把公平体现在工作各个层面上，正因为这样，才能博得职工对我的信任和理解。总之

一句话就是“做好院长，首先要做好一个人”！

记者：请介绍一下省胸科医院今后的工作还有哪些举措？

苑星：如何做大做强是我们医院的定位。截至去年7月，胸科医院共有床位300张，目前拥有床位500张。下一步，用3~5年时间把医院建成800~1000张床位。从专业上来说，以“心胸血管”和“结核病”为两翼，把“心胸血管”做大做强，“肺结核”做精做强；从整个医院的层次上来说，使其跻身省内一流、国内先进的专科医院。

围绕这种整体规划，医院坚持“科技兴院”的理念，提升人才总量。去年7月招选硕士、博士研究生、博士后、学科带头人20多名。近年来，医院还投入大量资金改造病人就医环境，建立了省内唯一集心血管病急救、检查与诊断、介入治疗、手术和重症监护的心血管病大楼。2006年，投入了3000多万元新改造装修病房楼，增开了呼吸、胸外、心内、微创等五个新病区。今年，医院要投入2000多万元，在这方面更上一层楼。

打造诚信医院品牌

——河南省胸科医院诚信品牌纪实

走进河南省胸科医院，在候诊大厅、门诊部、病房，你随处都能感受到医院诚信真情。一声温馨的问候、一句亲切的提示、一个干净整洁的环境，每一个细节都体现出医院的人文关怀，随处都可以看到医院诚心为患者的真情服务。而这一切，也是该院“以病人为中心”广泛深入开展医院管理年的一个个佐证。

正如该院院长苑星所说，作为一个有责任、为百姓的医院，必定会把“诚心”作为永远永远的承诺和理念，并以永远的行动，融入到医疗服务工作的每一个环节、岗位。



转变观念，一切从方便病人出发

“您好，需要什么帮助吗？”当患者踏进省胸科医院挂号大厅，热情洋溢的导医小姐就会微笑着迎上前来，亲切地询问。她会给您先倒上一杯水喝，然后带您去门诊、住院部各科室，免去您楼上楼下盲目奔跑的苦累。

像这样方便患者，真心服务的事例医院做得太多太多。例如，为了减少繁琐就诊程序，改进了入院病人流程。见到拄拐杖的老人，赶紧上前搀扶，帮老人挂号、开单；患者挂错了号。不要着急，她们会帮您换；看到年轻妈妈抱着婴儿划价、交费、取药走来走去太累，她们

会接过宝宝抱着，让年轻妈妈放心办事；病人需住院，她们就领着去住院部办手续、交费，直到将病人送入病房……她们就这样在门诊、科室楼上、楼下奔跑忙碌着，用自己的劳累换来了病人的方便。这些做法，不仅为病人节省了时间和费用，还使病人有温馨如家的感受。

真诚关爱，奏响医患和谐乐章

在医院里，笔者的所见所闻真切感受到这里到处涌动着挚热暖流和活力。

镜头之一：用心服务病人

在医院管理年中，全院开展了“爱岗敬业、优质服务”的活动。“以病人为中心，一切为了患者康复！”全院职工在这种理念的影响下，为患者提供优质的医疗服务！

秋季正值医院的繁忙季节，重病人多、护理任务重，为了保证患者得到良好的护理，很多护士放弃了休息时间，加班加点工作。因为病人多，她们更注意规范自己的言行，用心服务每一个病人。一句亲切的称呼、一个细腻的操作手法，一次耐心的健康宣教，用真诚的爱心对待每一位患者。

微创外科患儿培培在住院期间，母亲不能陪伴在身边。护士们无微不至的照料培培，每天为他从

家里带来好吃可口的饭菜。为了减少小培培对疾病的恐惧，护士祖曼根据自己参加重走长征路的体会，给患儿讲红军不怕困难的英勇事迹，坚定了孩子战胜病魔的信心和勇气。小培培过生日，护士们送上代表爱心的贺卡……类似于这样的事情还有很多，护士们用亲如家人般的关怀，温暖了每一位患者的心，以自己的实际行动谱写出一曲构建和谐医患的优美篇章！

镜头之二：高尚医德，解除病人病痛

今年5月6日，忙碌了一天的内六科护士在下班的路上，发现医院值班室门口躺着一位肺结核病人，四肢抽搐、全身青紫、已经丧失了意识。根据多年经验，她当机立断判断为呼吸心跳骤停。在呼叫

值班医生的同时，已经来不及采取任何保护措施，于是她毫不犹豫的对病人进行人工呼吸和心脏按压。终于经过全力抢救，病人脱离了生命危险，在场的病人和家属都感动得热泪盈眶。病人家属流着泪说，结核病是呼吸道传染病，一个20多岁的年轻护士能在病人危急时刻奋不顾身冒着被传染的危险，进行人工呼吸，救死扶伤的高尚品德真是令人尊敬！

“‘健康所系，生命相托’，病人来医院看病，把康复的希望寄托在我们身上。我们就要用精湛的医术、优质的服务，及时地为他们解除病痛，这就是我们应具备的医德！”医院院长苑星这样告诉笔者。

詹莉莉 杨须