

郑州市骨科医院“三优一满意”系列之一

在全面优化医疗服务软硬环境、让患者得到更多便利和实惠的同时,郑州市骨科医院着力实现大医精神与抗震救灾精神的完美结合,将优质服务发扬光大,将博爱情怀持续传递,为“三优一满意”活动注入了全新内容。

践行大医 力弘博爱

为接收地震伤员,医院紧急筹建新病区 “心连心病区”凝成川豫大爱

5月12日汶川地震牵动着骨科医院全体职工的心。

在接到上级通知成为接收灾区伤员定点救治医院的第一时间,为了使伤员得到最好的救治,骨科医院领导临时决定,把行政楼四楼东边房间腾出,建立新的病房,命令下达当天,房间全部到位。新建立的“心连心”病房17间,设置双床床40张,每房间配备有空调、电视、更衣柜、床

头柜等,病房配备有呼叫系统、输液轨道、多参数监护仪等全套医疗设施。

伤员到达后,一切都安排有序。先由护士帮助进行清洁,换上崭新的病服;专家组的医师对每位伤员进行详细的检查和诊断,并合理安排需要手术的病人及时手术;护理人员则精心的为每位伤员服务。为了让每一位伤员都享受到贴身式的医疗服务。让他们吃好每一口饭,营养师和医护人

员到爱心病房逐个征求意见制定菜谱,根据他们的口味喜好调节膳食。而这种调整,不仅细化到了口味的不同、饮食的习惯、川菜和豫菜的区别,还区分了四川不同地区的饮食特点,让这些异地的伤员又惊喜又感动。

6月8日,最后四名伤员痊愈出院,怀着对祖国、对各级党委政府的感激之情,带着骨科医院全体医护人员的祝福返回家园。



郑州市骨科医院院长连鸿凯在心连心郭氏正骨专科病房看望患者

“零伤亡、零残疾、零心理障碍”,让大爱在品牌铸造中发扬光大 “心连心”郭氏正骨专科病区传承大医精神

骨科医院高超的医疗技术,使伤员不但得到了很好的救治,“心连心”病房的优美环境、优质服务、优良秩序,更是让他们满意。创造了“零伤亡、零残疾、零心理障碍”的佳绩,受到了领导和社会各界的赞誉。为了让大爱精神和大医技能更好地延续和发扬光大,医院领导征求全体医务人员的意见,决定将“心连心”病房作为抗震救灾的纪念版永久保留下来,为更多的骨折病人服务。

上周六,“心连心”病区有了一个新名字——“心连心”郭氏正骨专科病区。据了解,该病区是骨科医院的特色科室之一,其病

区彭庆州主任还是郭春园老先生的关门弟子。

在走访彭庆州主任时了解到,郭老的正骨手法有别于西医,且该技术还申请了国家非物质文化遗产。彭主任说,运用中医正骨手法(郭氏正骨)使骨折复位,通过传统的小夹板、石膏、牵引等无创固定和现代医学的闭合穿针(钉)、外固定支架等内外固定微创技术,结合中医药治疗骨折伤科疾病,使许多复杂的骨折避免了开放复位所带来的弊端,较好解决了骨折复位固定与功能锻炼的关系,达到了骨折愈合与功能恢复并进的目的,开辟了闭式治疗骨与关节损伤的新领域,走出了一条内治和外治、

中医和西医相结合、无创或微创治疗骨病的道路,形成了自己独特的学术特色。

为了更好地说明问题,彭主任解释道,就骨折病人来说,通过切开手术治疗,其恢复一般需要4—6个月,如采取手法闭合复位,则需要2—3个月的时间,缩短了治疗周期。另外,采取手法闭合复位在减少了病人的痛苦的同时,大大降低了治疗费用,比如手术治疗骨折的费用是5000元的话,手法闭合复位只需要1000元。

在“心连心”郭氏正骨专科病区,笔者见到来自新密的6岁男孩小宝,他在玩耍时

不慎摔断胳膊,因孩子年幼好动,加之在当地治疗效果欠佳,小宝的父母慕名找到了郑州市骨科医院,彭主任为其实施闭合复位法(通过皮肤打入骨内钢针固定)。“此方法对好动的孩子来讲,不易移位,且愈合快,功能恢复好。”

在骨折患者中,50%属于四肢骨折,其中45%的患者可通过正骨手法使其复位,尤其对近关节处的骨折,效果更好。走访中间,有患者不停给彭主任打来求治电话,对每个电话他都是那么耐心的解答。那神情,那态度,仿佛与亲人娓娓讲述。

将病人的痛苦和治疗费用降到最低,让患者实实在在得到实惠 病人满意始终是骨科医院的追求

“医疗卫生工作与人民的健康和生命密切相关,所以,我们一切要从患者利益出发,积极优化服务模式,提高服务质量,把病人的满意作为医院的追求。”走访骨科医院党委书记、院长连鸿凯时,他反复强调着这么一句话。他说,他们不仅就如何尊重、理解、关怀病人,从服务环境、服务理念、服务态度、服务效果等方面采取措施,寻求服务创新点,而且通过人性化服务不断提高群众对医院的满意度,更进一步深化“以病人为中心”的服务理念,着力解决群众看病难的焦点问题。

同时,该院健全医疗服务质量控制体系,做到因病施治,合理检查,合理用药,规范执业行为,保障医疗安全,努力减轻群众就医负担。采取了各种措施,控制医疗成本、

降低医疗费用,门、急诊人均费用、人均住院费用逐年下降,被群众评为“百姓最满意的收费合理十佳医院”。

然而,随着社会和时代的发展,人民生活水平的不断提高,人民群众对医疗服务的要求也随之提高,再加上人类疾病的不断发展变化,这就要求医务人员不但要有好的服务态度,还要具有精湛的医疗技术,要不断地运用现代科学的新知识、新成果、新方法、新技术,同人类的各种疾病作斗争,用高新精湛的医术解除患者的病痛。

“在拓展骨科新技术、新业务方面,医院更注重传统骨科技术的继承与发展,我院成立的‘心连心’郭氏正骨专科病区,其主要服务的人群,就是那些不愿意开刀做手

术、留疤痕的患者,俗话说,伤筋动骨100天。但在这里,会将病人的痛苦和费用降到最低,这是因为,开放式手术治疗骨折,其创伤大、切口长、并发症多,易留后遗症,而且,术后须用抗菌素等,增加了患者的费用,但正骨法不需要开刀,采取手法复位(无创)或是微创治疗骨折,其正骨后,不需要用药,并发症和后遗症少,在一定程度上大大减轻了患者的医疗费用,同时合理缩减治疗周期,让患者得到实实在在的满意。”党委书记、院长连鸿凯说。

医院始终坚持“国有医院是具有社会公益性事业单位”的宗旨,杜绝“重发展,轻管理,重视医院、职工利益,忽视病人合法权益”的做法,在医院的建设和发展中始终坚

持把社会效益放在第一位,主动承担社会责任,尤其注重对农村贫困病人、城市低保病人和外来务工人员等弱势群体的医疗服务和救助。同时,建立并完善了医患沟通制度、投诉处理制度,及时受理和处理病人投诉,定期收集病人对医院服务中的意见,及时改进服务。用多种便民措施,让患者从踏入医院的那一刻起,便感受到无微不至的关怀。

秉承“厚德精诚,力行博爱”的医院精神,郑州市骨科医院正在“专科、制度、理性、安全”的发展思路的指导下,牢固树立为群众、为病人服务的理念,加强医患沟通,努力提高医疗服务质量,赢得了人民群众的广泛尊重和普遍认同。

董亚飞 王伟鸣/文

(阅读延伸)

“我这一辈子,都在寻找能缩短疗程、减轻痛苦、病情不反复的治疗方法。我在书里写的,是我毕生行医总结选出的有效疗法。你们要用它多挽救生命,帮助病人恢复功能。”

郭氏正骨第五代传人之一郭春园

郭春园先生是洛阳平乐郭氏正骨第五代传人之一,著名骨科专家,国家人事部、卫生部、中医药管理局认定的全国名老中医,曾任郑州市骨科医院业务院长。被选为郑州市第二、三、四、五届人大代表,第一、二、三、四、五、六、七届政协常委,河南省四、五、六、七届政协常委。三次当选为市劳动模范,多

次被评为市卫生先进工作者。曾获卫生部银质奖章,并获卫生部人民健康好卫士称号。

郭老从医60余载,献出了祖传秘方,将家传的正骨“撬接法”运用临床并不断创新,对关节内及近关节骨折历来大多采用手术治疗,郭老改用手法复位、闭合贯穿方法,具有组织损伤小,骨痂生长快、功能恢复好之优点,除此之外,他还运用中药和手法按摩治疗骨科外伤、后遗症及骨科杂症。其高超的医术使无数患者受益。同时,他还带出了一批高徒,写出了两本专著,参与创建了三所医院,并参与了国家级骨伤科医学的编著和编审工作,对我国骨伤科医学的发展做出了突出的贡献。

郭老从医60余载,造福无数患者,他的医术令人称奇,然而更让人称颂的是他的医德。早年为了带徒和为了使患者达到最佳正骨位置,他常常徒手在X光线下为患者正骨,由于长期接触X线的辐射,双手被X线灼伤,斑点累累,后因在患指处查出了鳞状上皮癌,郭老不得已接受了左手食指的截除手术。

2001年,年近八旬的郭老身体已大不如前,医院下了病危通知。郭老恐怕自己来日不多,便深情地对在场的医务人员说:“我这一辈子,都在寻找能缩短疗程、减轻痛苦、病情不反复的治疗方法。我在书里写的,是我毕生行医总结选出的有效疗法。你们要用它多挽救生命,帮助病人恢复功能。”经重症

监护病房1个多月连续抢救,郭老奇迹般地脱离险境。病情刚稳定,他就开始为慕名前来找他的患者看病,“不问其贵贱贫富,长幼妍媸,怨亲善友,华夷智愚,普同一等,皆如至亲之想,一心赴救”。可谓大医者,其医术令人刮目,医德令人敬佩。

而当郭老把难以估价、具有良好社会效益与经济效益祖传秘方、验方的专利权无偿地捐献给国家时,他说,没有党,就没有我事业的发展,我要知恩图报。我把验方捐了出来,就是为了不让家族后代与医院争知识产权,凡是我的子女、学生,都有使用这些方药为患者治病的权利,这也是我今生今世惦记着的最后一件大事。