

加强职业道德建设 提升医院核心竞争力(下)

——郑州市儿童医院职业道德建设纪实

2006-2007年度

河南省思想政治工作先进单位

中共河南省委
2008年2月

2007年全省医院管理年活动综合评价

先进单位

河南省卫生厅
二〇〇八年三月

授予：2004-2007年

廉医 诚信为民 和谐医院

郑州市卫生局
二〇〇八年二月

2007年度目标管理

优胜单位

郑州市卫生局
二〇〇八年二月

郑州市儿童医院
院获得的部分荣誉

● 爱心奉献 弘扬时代精神

奉献是职业道德的最高境界,几年来市儿童医院无论是在非典防治,还是在手足口病的诊疗,以及奶粉事件中儿童肾结石的筛查诊治,还有全力支援汶川大地震,医院上下不计得失,顾全大局,加班加点工作,主动为政府分忧,责无旁贷的履行好公立院的社会责任,全力以赴救治患儿,切实有效的保证了人民群众的生命安全,受到省市领导的高度评价。

今年9月11日媒体奶粉事件后,到医院就诊的孩子骤然增多,最多达到1200人。9月12日,医院立即召开紧急会议,启动突发公共卫生事件应急预案,组织安排全院力量参加医疗救治工作。医院取消了中秋休假,按照接诊、筛查、诊断、救治的流程建立起从接诊到救治绿色通道。开放10-13个奶粉事件专病门诊。B超室7名工作人员、4台机器全天候运转投入到为病人的检查工作中,为缩短病人等待时间,设备科积极协调B超机1台,尿常规分析仪1台,大家中午不休息,晚上加班加点不间断地工作,以满足病人的各种需求。为避免交叉感染,医院连夜在西广场建起了350平米的专病诊断区,为奶粉事件儿童提供免费检查治疗服务,切实履行了公立医院在重大突发事件面前,承担社会责任和义务,为党和政府排忧解难。

医院还率先为四川地震灾区捐款一百多万元;医院“小儿脑瘫康复乐园”常年为农村伤残儿童提供免费体检、评价、义诊、咨询服务,每年都减免近20万元;开展“救助贫困先心病”活动,医院每年无偿救助贫困家庭的患儿都在百人以上;和媒体联动,为数十名弃婴免费救治病愈后重返父母怀抱。同时巡回医疗、社区服务以及市交巡警支队、众多媒体联动的爱心接力大营救和帮扶活动,医院把奉献社会作为自己的崇高责任,赢得社会广泛赞誉。

高尚的职业道德,和谐的医患关系,良好的医院文化,精湛的医疗技术,先进的医疗设备,真诚守信的服务,提升了医院核心竞争力,促进了医院全面发展。实现了社会效益和业务收入的同步增长,各项业务指标连创历史新高,病人满意度达90%以上,与上年同比,平均住院日缩短3.1天;门诊人均费用日平均减少4.5元,出院患者人次费用减少200.1元;药品收入占业务收入比例均在标准要求之内;门诊病人和住院病人满意度分别提高3.1%和2.9%。

几年来,医院成绩的取得是上级党委正确领导,是社会各界的大力支持,是患者家长的理解信任,是医院职工共同努力的结果。在今后的工作中,坚信市儿童医院将以党的十七大精神为指针,认真贯彻落实科学发展观,在取得已有成绩的基础上,寻找差距,继续努力,凝聚全院职工智慧和力量,为儿童健康事业做出新贡献,为构建和谐社会作出努力。

聂广利 张玉韩

● 爱岗敬业 提升职业竞争力

爱岗敬业是职业道德的基础和核心。儿童医院的医护人员爱职业、爱岗位,对病人做到“多问一句,多看一眼,多帮一把,多走一步;话到、眼到、手到、脚到、神到、情到。”他们把“爱心是根本,医术是基础,管理是关键,投入是保障”落到实处,他们深深懂得,靠拼搏汗水换来的成果,分享起来最为香甜和弥足珍贵,躺在现有成绩的温床上裹足不前,会丧失难得的发展机遇。因此医院把人才兴院、科技兴院放在突出位置,要求大家讲学习、讲科研、讲技术、讲服务,他们狠抓医疗技术水平的提高,把专业技术水平瞄准到国内国际的高精尖,研究儿童专科的特色之路。使医院一步一个跨越,技术上每年都

有创新,在抓岗位练兵的基础上,抓医疗科技含量的提高,抓先进设备的引进,抓重点专科、特色专科建设,使市儿童医院出现了前所未有的生机和活力。

抓科研,抓人才,抓技术,抓“岗位做贡献”,抓“自我价值”的实现。医院积极引进和培养高素质专业人才,在省率先聘请院士、博士来院工作,扶持重点专科,加强科研力度,实施技术创新和方法创新。一批诊疗技术难题获得突破,如小儿腹腔镜的应用、小儿血液病治疗研究、外周动静脉同步换血法等数项新技术开创了河南医疗领域的先河。联体婴儿的成功分离,缺血缺血脑病的早期干预治疗、一次成型术治疗小儿尿道下裂等,提高了精确率,减少了误

诊,缩短了病程,减轻了患者的痛苦,获得了良好的口碑。医护人员的成就感和自我价值的实现,使大家对自己的职业和岗位感到自豪,是职业给了他们为别人奉献真心的机会,让他们每一天都感到充实和快乐。

构筑人才梯队,造就优秀的专家团队。每年选派近百名专业人员外出进修、参加培训。近两年外请国内外著名专家教授近70人来院讲学,传授精湛医技。科研立项逐年增加,提高了重点专科在儿科界的声望。康复中心、心脏外科专业、小儿泌尿外科技术水平居国内先进,血液科、新生儿科、普外科、呼吸科、核医学科、小儿急救专业居省内领先,树立了良好的品牌形象,也吸引了临近省份的患者。

● 精雕细琢 细节彰显人文关怀

市儿童医院始建于1960年,在48年的历史长河中,经过几代人的共同努力,现已发展成为拥有全省规模最大,设备先进,技术力量雄厚,专业分科最细的集医疗、科研、教学、预防、康复、保健为一体的现代化综合性儿童医院。它承担着省会160万儿童乃至全省各地危重儿童的医疗保健任务,是郑州大学医学院、新乡医学院本科生、研究生临床实习、培训基地。

当你走进市儿童医院门诊、病房,处处充满着儿童特点“以病人为中心”的精细化服务,体现了对患儿的特别关注。天蓝、粉红、果绿色着装的医护人员,以《白雪公主》等童话故事为内容

的巨幅壁画、儿童简笔画画廊、温馨服务提示语、十二生肖雕塑园,彩色家庭病房,构成了鲜明特色与个性化的文化理念,彰显了爱心和尊重,避免了孩子对白色的恐惧,减轻了家长的焦虑和不安,为患者营造了一个温馨、舒适的就医环境。每逢重大节日,医院都要把自己的院徽和卡通人物“康康”、“乐乐”制作成五彩缤纷的小吊旗,和其他装饰品一道装点医院,形成了浓厚的彰显儿童特色的文化氛围。

细微之处见真情。医院将服务窗口和柜台由原来的1.5米高度,降为80公分,方便了携带孩子的家长。医院将所有患者能够接触到的工作台面一律换为木质,避免了水泥和大理

石台面的冰冷硬。医院还为患者提供“就医名片”,将专家的坐诊时间、专业特长、联系电话等信息印制名片,方便群众,赢得了更多的忠实患者。

医患情感沟通,增进了医患之间的理解和信任。建立医疗告知制度,开展医疗服务信息公示,坚持住院病人费用清单制,让患者明白消费,放心治疗。实行大夫“一日两查房”、出院病人电话和信函随访制度,每月举办工休座谈会,每季度举行社会行风监督员座谈会,同时还定期发放满意度调查表,广泛听取患者及社会的意见,及时解决问题,满足患者家长的要求。

● 文化建设 以人为本激励员工

建设医院文化,不仅仅是为了营造浓郁的环境文化氛围,为患者问诊就医创造良好的环境,更重要的是,先进的医院文化可以达到管理的最高层次,使管理由有形变为无形。文化是知识的积淀,知识是文化的积累,知识能形成力量,文化照样能形成力量。

先进的医院文化,激励员工更好的服务患者。在管理中体现对职工的人文关怀,注重提升员工的幸福感和归属感。医院每月为员工举办集体生日,员工婚丧嫁娶,院领导都送去祝贺和慰问。组织职工野外拓展训练,让员工集体观看“禅宗少林音乐大典”、“大河秀典”、“东京梦华”,到宇通客车等先进企业参观,开展礼仪表演、文艺演出、摄影比赛等群众性文化活动,丰富了职工文化生活,陶冶了情操,增进了团结,提高了职工的文化修养,增强人才

队伍素质。使全院职工的职业道德得到历练,精神生活得到充实,思想境界得到升华,营造了奋发有为,文明向上的医院文化氛围。使大家以完备的知识基础、优秀的思想品质、有效的工作方法、和谐的相互关系以及健康的身心状态投入工作,从而完成党和人民交给的神圣使命。

正是得益于先进的医院文化滋润和全心全意为人民服务宗旨的牢固树立。康复中心护士长清晨奔波在寒冷的街头为南方患儿买鲫鱼,心外科护士长轮流为贫困先心病患儿熬鸡汤,普外科护士长经常坐在患者床头分忧解难,心外科主任三天三夜不离开危重病人、耳鼻喉科专家因疲劳曾晕在手术台上。很多主任、专家节假日放弃休息,工作在医疗第一线……

内涵丰富的医院文化,强烈的职业责任心,为加强重点专科和特色专科建设奠定了坚实基础。医院开展的自体脐带先天性腹裂修补术,填补了国内空白;心脏畸形矫治手术、心脏瓣膜成形术、漏斗胸、先天性尿道下裂、肾积水等手术居国内先进水平。小儿白血病的诊治、小儿脑瘫的早期、超早期诊断研究、儿童哮喘的诊治技术、儿童睡眠呼吸障碍流行病学研究等,居国内先进水平,气管支气管异物取出术,10年手术零死亡,达国内先进水平。

“一针见血”的静脉穿刺术、“一日手术”、“新生儿动静脉同步换血术”、“小儿腹腔镜”、“食道、气道异物钳取术”、“航空式导医门诊服务”、“健美夏令营”、“小儿脑瘫康复乐园”……成为医院的特色品牌,得到了患儿家长信赖,同行的认可,社会的肯定。



大宝小宝出院前医院专家做最后的检查