

历史积淀铸辉煌 展翅腾飞新跨越

——郑州三院(河南第一慈善医院)提升整体形象纪实

发展慈善事业,是人类社会文明进步的重要标志,是弘扬中华民族优良传统的具体行动,是落实十七大精神,贯彻落实科学发展观,建设和谐社会的重要举措。昨天上午9点30分,由郑州市慈善总会、郑州市第三人民医院和郑州市老龄委办公室联合主办的2008“郑州慈善日”助老义诊活动在郑州市第三人民医院隆重举行。在以“与慈善同行,献一片爱心”为主题的活动现场,为千名老人发放了体检卡。

据了解,2008年10月16日,河南第一慈善医院在郑州市第三人民医院冠名。这是郑州市第三人民医院百年发展史上的又一盛事。该院从1905年建院至今,已经发展为拥有830张床位、40多个临床科室、700多名员工的大型综合性医院,拥有泌尿、血液、肿瘤、神经内科、耳鼻喉科等一批省市重点专科。



打造爱心家园—— 困难群众绽放笑颜

河南第一慈善医院的冠名在郑州市第三人民医院,绝非偶然。

近年来,该院开展了一系列慈善服务项目:2006年7月,被中华慈善总会批准为“微笑列车”定点医院,如今已为2000余名唇腭裂实施了修复手术,彻底改变了患者的命运;2007年5月,被指定为“郑州市争创白内障无障碍市”定点医院,仅一年多来为2000余名白内障患者免费实施了手术,其中,年龄最大的100岁,最小的11岁。

据悉,目前我省拥有城乡低保人口397万多人,城乡五保户48万多人,残疾人703.3万人,孤儿57万多人,这些困难群体的基本医疗保障需要党和政府以及社会各界给予及时的关心和帮助。河南省第一慈善医院冠名将以“救死扶伤、救助群众、服务社会”为办院宗旨,接受社会各界的相关捐助,充分利用医院的医疗业务技术资源,接受、治疗各级政府及慈善总会确定的救助对象,按照有关规定对救助对象、救助项目实现减免收费,提供不同层次的医疗服务。

“这对医院将是一个新的挑战,工作量更大、任务将更重。”市三院院长王志余说,“慈善医院是一项关注民生、改善民生、造福困难群众的民心工程、爱心工程。医院要站在‘以人为本、构建和谐社会’的高度,坚持‘高质量、高水平、高服务、低价格’的运营机制,把党和政府以及社会各界的关心和温暖直接体现到为困难患者的医疗服务上,努力把这项造福困难群众的好事办好、实事办实。”

王志余表示,他们一定要利用好慈善医疗事业的平台,抓住机遇,推进工作,将慈善事业和公益事业紧密结合在一起,按照卫生行政部门和慈善部门的要求,以及对省慈善总会的承诺,做好、做大、做强慈善医疗事业,

把郑州市第三人民医院真正办成河南省第一的慈善医院,用一流的服务回报社会。

其实,该院慈善活动的开展,不仅为群众送去了温暖,医院的形象也得到提升,去年,在河南省开展的政风行风评议活动中,郑州市第三人民医院荣获卫生系统第一名的好成绩。今年,郑州市委、市政府又授予该院“郑州市助残先进集体”的称号。

建立惠民机制—— 农民、市民的贴心人

医院心系群众,推行亲情化管理,建立“惠民门诊”、“爱心病区”、“爱心小屋”,为低保人群开展免费健康体检等活动,数字显示,一年来为患者减免费用850万元;进社区、进乡村,免费检查、送药,数字显示,一年来为万余名60岁以上老人送健康体检卡,并为他们建立健康档案。

在圃田义诊的现场,义诊台前挤满了看病的人群。70多岁的王大爷找到神经内科主任王继业看病,王主任为他做了检查后,留下自己的电话,告诉大爷可以随时和他联系。

80岁的刘大娘腿脚不方便,女儿用轮椅推着她来到现场,经检查,老人患有糖尿病、高血压、心脏病等多种疾病,心血管内科主任王建华把自己的名片留给老人,并表示,如果老人到医院不方便,可以上门诊病。

为使“万名医护送健康”活动更加深入,该院根据自己的特点,开展“六送健康”活动:一是大型义诊送健康,结合群众需求,抽调专家集中到街头广场进行健康义诊咨询。二是专家讲座送健康,组织专家定期进讲堂、进社区,为群众进行常见病、多发病预防保健知识讲座。三是免费体检送健康,以郑州市第一个“慈善日”活动(10月16日)和“河南省第一慈善医院”在该院挂牌为契机,免费为千余名老人开展健康体检,并向社会低保人员、残疾人、60岁以上老人和慈



善项目筛查对象发放免费检查卡。四是广场文化送健康,组织抗癌俱乐部、肾友、友友患者到广场进行文艺演出、健康讲座、保健知识互动应答,发放健康处方。五是医患互动送健康,在临床各病区开设健康大讲堂,每周由科室组织专家,对住院患者及家属集中进行健康保健

知识和讲座和答复中的问题。六是进村入户送健康。今年共组织健康大讲堂20次、义诊32次、为2万余人次进行了免费诊疗、免费送药品、环保袋、体检,累计50万余元。群众高兴地说:“不出家门,就能享受到专家的服务,真让咱老百姓受益。”王志余院长说,医院以这些活动为契机,长期开展便民、利民活动,特别是要深入到农村偏远的地方,为难以进城的病人送上健康服务。

树立品牌中心—— 追求卓越百年之路

1981年,郑州市第三人民医院泌尿科在全省首家开展肾移植手术;

1985年,郑州市第三人民医院血液科在全国第三家成功开展了“造血干细胞移植治疗白血病的临床研究”,1988年在全国首创“双自体骨髓移植术”

据了解,该院泌尿科目前是省卫生厅命名的河南省特色专科,截至去年已实施肾移植手术1500多例,患者最长成活26年,5年以上成活率达82%以上。

血液科致力于提高白血病人物的长生存率,如今,5年以上生存率达70%。20多年来,该院救助了上千名血液病患者,经过移植的病人有些已结婚生子,有的考上了大学和研究生,许多病人恢复了正常生活和工作。

医院不仅重视专科建设,还致力于提高中层以上领导干部的素质,打造管理品牌。“坚持服务创新,融入人文关怀。服务好不是口头禅,而是实实在在的行动。”王志余院长说,在“以人为本”的理念下,医院认真落实“构建和谐医患关系100条”,从“一切为病人、为病人一切、为一切病人”出发,提出医疗服务创新,研究制定了《全员全岗优质服务流程》,对院级领导、门诊、病区、行政、后勤各个岗位、各类人员的服务行为做出了明确的规定,将现代化的人文文化融入医院中。现在“以病人为中心”的服务理念已深入人心,各科室之间形成健康、和谐、有序地竞争,科室之间合作精神不断增强,形成了服务、质量、效益、管理一起抓的良好局面,合作精神和团队精神不断显现。

深化服务理念,推行亲情化管理。开展了“三化、五心、六个一”服务,即设施管理正规化、服务标准化、病房亲情化,用真心、爱心、细心、诚心、关心、诚心关怀病人。从门诊到病房,从入院到出院,从人前到人后,医护人员用真情、实情、深情、亲情、动情、感情实行一条龙式服务。一系列措施的落实,塑造了医院的品牌,实现了人性化医疗服务的延伸。

实践科学发展观—— 构建和谐医患关系

在该院,廉洁行医是一贯坚持的作风,业务院长、医务科、药剂科及临床各科主任组成了督导组,深入学习实践科学发展观,定期对全院科室进行检查,坚持对患者合理用药、合理检查、因病施治,严格遵守各项规定,严禁开大处方、乱检查、指定地点购药、执业医师擅自到其他地点执业取酬行为。

“技术、人才、服务都是医院之间竞争的砝码。”王志余说,为树立和谐的理念。医院要求首先坚持以病人为中心,要求全院职工从患者的利益出发,全心全意为患者服务,保障患者的身心健康。坚持以病人需求为导向,要求不断改善服务态度,完善服务方式,提高服务水平,为患者提供从生理到心理、从治疗到康复全方位的优质服务,满足患者不同层次的就医需求。

医院在贯彻落实科学发展观的基础上,注重人文关怀,提供亲情化、精细化和便捷化服务,视病人如亲人,把亲情和爱心融入医疗服务的全过程,实现医患之间零距离,构建一个医患融洽的就医环境。同时注重服务细节,把优质服务体现在医院工作的每一个环节之中,设立门诊咨询服务台,为患者提供免费咨询服务。实行一医一患诊查制度,保护患者隐私。另外,优化服务流程,简化服务环节,缩短等候时间,实行划价、取药一站式服务,开展预约挂号、预约检查服务,方便患者就医。

王志余院长表示,今后,他们将继续全面贯彻落实科学发展观,医院领导班子深入临床一线,开展调研活动,以维护好、实现好、发展好人民群众的健康利益为目标,以解决医患关系中存在的突出问题为重点,结合“三优一满意”、行风建设、平安医院建设和“培养优良作风,提升整体形象”系列活动,以此促进自身服务水平和服务质量提高,拉近医患距离,普及百姓健康水平,为大众送去贴心的服务。

董亚飞 杨须 邵德欣



院长王志余在义诊



市三院开展“三优一满意”活动免费送报病房



三院到农村开展“大型义诊活动”