

“2008 健康金榜”隆重揭晓

热心市民积极参与,活动收到近4万张选票



活动花絮

最远道而来的选票

从荥阳上街赶到郑州市,亲自跑来投票不为拿奖品,为的是提建议

本次票选活动,得到了众多热心市民的积极参与,发行覆盖郑州市辖内五市一县的晚报,理所当然地得到了郑州市五市一区热心读者的关注,与其他读者拨打电话参与票选不同,家住荥阳上街的杨金华老人亲自跑到了晚报参与投票,而这也成为了一张最远道而来的选票。他说,亲自跑来投票不为拿奖品,为的是给医院提建议,希望可以借晚报传达给医院,病人以生命相托,希望医院要负责,负责再负责。

最忠实的读者

钟情伴随晚报超过30年

家住中原区的李中老人是郑州市内一家单位的退休办老职工,从郑州晚报变成郑州日报,

再到郑州晚报的重新刊发,省会郑州已出现了多家报纸,但老人始终“钟情”晚报,最喜欢看的就是郑州本地新闻和一周一期的健康版。

第一个参与的读者最积极

报纸刚到手就第一时间打电话参与投票

“喂,是晚报吗?我是咱晚报的读者,我看报纸上说票选2008健康金榜,想给新世纪女子医院一票中不中?那儿的服务真是好……”11月17日周一早上9时刚过,家住南阳路的王福菊老人就把电话打到了晚报,55岁的老人患宫颈糜烂十几年了,家人带她去过多好多医院可始终不除根,后来老人在新世纪女子医院把病看好了。当她在家里看到晚报上有票选医院的活动时,第一时间就打了电话投票。因此她也成为第一个参与活动的读者。

晚报记者 聂广利

上月17日“2008健康金榜”启动,就受到社会各界的强烈关注,自候选单位和个人首期亮相后,本报热线电话铃声一直响个不停,投票者来自各行各业。据统计,近4万市民参与评选,其中,很多人不仅投了票,还讲述了自己的求医经历,对医院也提出了诸多良好的建议和要求。我们也从选票中分别抽出本次活动的一、二、三等奖。现将获奖名单公布如下:

一等奖:

孙二永 身份证号:
41022119860825xxxx

二等奖:

马莉 身份证号:
41142219841027xxxx
蔡婉恒 身份证号:
41010319830724xxxx
周玉芳 身份证号:
41282619521227xxxx

三等奖:

陶华 身份证号:
4101036005181xxxx
李中 身份证号:
41010219520320xxxx
李新 身份证号:
41010219501009xxxx
苑颖 身份证号:
41010319570825xxxx
李蕴玲 身份证号:
41010219510528xxxx
范帅 身份证号:
41010319840415xxxx



编者按

6年了,从《健康周刊》到《健康星期一》,再到今天的《第一健康》,我们和健康始终不离不弃。

一直以来,我们都有一个理想,就是希望通过我们对健康知识的传播和介绍,帮助病痛中的人恢复健康,让健康的人保持健康。

这个理想真的很大,因为我们都清楚,就在我们心脏跳动的每一秒都有人还在病痛之中挣扎。而实现这个理想真难,为了这个理想,在过去的6年中,所有健康部的同事们不断地添砖加瓦,不断地推出新的服务和内容:健康情报站让广大读者得到第一手的健康资讯,寻医问药、健康教育快车、第一权威、健康直通车等栏目为大家提供了诸多健康服务,也得到了广大读者的支持和认可。因为责任让我们更加关注健康。

同样是为了这个理想,我们在岁末年终推出了“2008健康金榜”,我们想用这个展示平台,让大家告诉大家,谁是最好的医院,谁是最好的院长,谁有最好的专科。我们所做的就是提供一个平台,让群众口耳相传,我们相信群众。

郑州晚报“2008·健康金榜十大领军人物”系列展示

“立足中原,面向全国,建设综合实力强,专科特色突出、技术领先、服务一流、环境幽美、管理先进的现代化品牌医院。”虞婕牢牢地把握住医院的战略目标,确定了医院的定位,所有策略也随之有了出发点。她深知,郑州市中医院要想建立医院品牌,必须从技术品牌、服务品牌和管理品牌着手。

晚报记者 董亚飞 通讯员 王红专

医疗服务的最终目的是让患者满意

访郑州市中医院院长虞婕

严谨持重是郑州市中医院院长虞婕留给记者的第一印象,当时觉得,从博士转而为管理者的人大抵都该如此。然而当听她说到医院每一个重点学科、特色学科时,听到她对“三优一满意”的认识及医院所采取的措施时,感觉她竟变得侃侃而谈起来。“患者来医院就诊对医院的要求,我认为应该从四方面来讲,首先是技术水平高,然后是服务优、环境美、收费合理。用一句话来说,就是花最少的钱来解决问题,让百姓满意……”

从温馨服务到感动服务

世界医学之父希波克拉底说过,医生有三件法宝,第一是语言,第二是药物,第三是手术刀。之所以把语言放在第一位,是因为在他看来,医生的语言可以救人。对此,虞婕也有同感,她说,语言不到位,医患双方不能起到很好的沟通,没有好的沟通就没有好的信任。针对这些情况,郑州市中医院面向市民的服务提升是从“温馨服务工程”开始的。最初的变化从“窗口”抓起,规范窗口人员的服务规范和服务态度;同时,在给患者提供正常的医疗服务的情况下,让患者感受到人性化的关爱……如今,在“三优一满意”中,他们更提出了一个全新的理念——“感动式服务”,即想病人所未想,给病人意外的惊喜与感动。

“感动式服务决不能流于形式,成为一句口号。”虞婕说道。他们经常对全员进行培训,向大家灌输“患者的生命、健康和满意高于一切,始于患者需求,追求患者满意”的服务宗旨。医院的核心价值观就浓缩为:珍爱生命,以人为本,但是如何落实到每个人的行动上,靠的

就是规范和制度。为了给自己挑毛病、找差距,医院定期向社会上发放调查问卷,并将意见反馈给相关科室,立即整改。同时,医院还在临床科室对医技科室、医疗部门对后勤机构等部门进行全方位的满意度调查,通过不同形式的会议来让他们相互沟通,以寻求一种平衡的发展态势。

从惠民服务到满意服务

“让病人满意是医院生存发展的关键。而服务不是陪一陪,笑一笑,要是让病人发自内心地感到满意。”虞婕院长说,医院的发展离不开社会和民众的支持。

为了给病人提供周到的服务,医院开展了多项服务举措,比如“全程服务”包括院前、院中和院后三个部分,而院中的治疗与出院后随访医院早已形成一定之规,他们通过电话、跟踪随访所有出院患者,征求患者对医院的意见和建议,指导患者出院后的继续治疗和康复,把医疗服务延伸到患者家庭,在医患之间架起了一座沟通、信任的桥梁。与此同时,医院将院前服务



的触角延伸到了社区医疗知识普及和疾病预防、筛查上,帮助社区人群提高预防保健能力。

“让病人满意,最重要的是在治好病的前提下让人家少花钱。”走进郑州市中医院会看到大屏幕、触摸屏、公示栏对医院医疗服务项目、药品价格、一次性耗材等公示信息,公示率达100%。对贵重药品、特殊检查和医保、新农合自费项目等坚持征求患者意见,患者知情同意率100%,让老百姓明白消费。医院严格控制药品收入比例、平均处方费用和住院总费用,定期抽查功能检查阳性率,以目标合约的形式防止乱检查、滥用药、高收费等现象的出现。医院通过落实百元处方签字制度、处方评析制度、住院一日清单制度等,使门诊和住院费用得到有效控制,日均住院费用下降了,平均住院日期缩短了,真正减轻了群众的医药费用负担,医院的惠民利民措施,深受社会群众的欢迎。

从队伍建设到特色建设

据了解,该院非常重视人员的培训,以请进来、送出去等多种形式,引进和培育了一批批学

科带头人,使医院做到科有特色、人有特长,中医能领先,西医跟得上。

“当医院学科带头人的想法、思路得到认可后,我们就要支持他们,给他们提供舞台。科室发展好了,医院才会更好。”虞婕把这种人人都要学习的理念推而广之到每一位员工。

最后,她还说:“这么多年的管理经验,我最深的体会是:管理要遵循三个原则,一是要时刻以病人为中心;二是要做到公平、公正、公开;三是要做到让服务对象满意、让员工满意、让政府满意。”

记者手记

“有魄力!雷厉风行!”郑州市中医院的几位工作人员不约而同地用这些词语来描述他们对院长虞婕的印象。

这位“领军人物”已在院长的岗位上历练了十几年,想当初,所面临的困难与挑战不言而喻。但是,凭借着她的果敢与智慧的圆通,她解决了医院发展中遇到的一个又一个难题,把医院带入了快速发展的轨道。