

郑州晚报 “2008·健康金榜十大文明医院”系列展示

“创新”创出一流品牌医院

——从改革开放30周年看郑州人民医院

服务品牌 医患和谐之美

“我们做个亲戚吧。”

一位40多岁的某单位干部,在经过郑州人民医院体检科工作人员多次提醒,最终肾癌被确诊并成功手术后,向体检科主任张颖莹提出了这样的请求。

据介绍,该院体检科在郑州市率先为体检者建立了电子档案,并加强了数据管理,一旦发现体检者中有发病的倾向,工作人员就会全程跟踪,通过提醒、咨询、支持等多种方式提供全方位的服务。像上面那位干部一样,越来越多的体检者从这项延伸服务中获益。

其实何止在体检科,在该院卓美眼科,服务标准已从“患者满意”提升到“患者感动”,有多位偏瘫病人在手术时,为保证消毒,护士们就用她们瘦弱的身体将100多斤的患者从门口背到手术床,术后再背回来。实际上,为所有患者提供全方位的高品质服务,已成为郑州人民医院最基本的服务标准。

他们坚持从以人为本开始,提供温馨服务:门诊服务台提供外地老乡接待。离休干部及一位冠脉搭桥+主动脉瓣膜置换术后患者如此感慨,“你们不仅有不畏艰辛不怕吃苦的奉献精神,更有处事不惊、冷静果断的应对能力;你们不仅是我的朋友、亲人,更是我的老师、恩人。”

管理品牌 良性循环之善

在郑州人民医院消化内科,有这样一个强制规定,每当值班医生和护士换班时,接班人员必须认真查看上午的检验单,做好进一步处理,必要时通知管床大夫。

事实上,从门诊到病房,从做饭的师傅到操纵电梯的工人,在病人从进入医院所看、所经历到的每一个环节中,医院都进行了细节控制,让患者在每时每刻、每一个环节都能享受到可心的服务。

这就是“全院全员全程优质服务规范”的“全程无缝隙服务”。据介绍,早从1999年开始,该院就要求在全院中推行全员全员全程优质服务。到了2002年底,该院为了促进服务向深层次发展,组织医护人员向星级宾馆和南海航空公司学习,把优秀的服务理念带到治病救人的工作中。随着患者需求的不断变化,用心沟通、向高品质服务要未来等先进的服务理念又开始走进每个职工的日常生活中。

陈刘生院长告诉记者,这几年来,他们一直在探索现代医院管理模式的大文章,从优质服务规范300条、优质服务手册到核心制度手册,再到如今《医院管理手册》的最终修订,该院在探索医院进步和破解医院发展难题上走出了一条理论与实践相结合的道路。

专科品牌 核心竞争之器

这是一次令人惊叹的决定!

2007年下半年,在郑州人民医院,神经外科一次性引进了3名博士、2名硕士。而到了2008年初,又有60名硕士同时落户五院。

从神经内、外科到心胸内、外科,从整形外科、肝胆外科到内科、内分泌科,从手外科到风湿免疫科,近3年来,通过外引内培,郑州五院目前已拥有博士14人、硕士174人,跨世纪人才20余人,副高级职称以上的技术人员260人,人才储备日渐雄厚。

有了顶尖的人才,就有了在专科建设与新项目、新技术开展上的腾飞——



医院护士为住院老人送上写满祝福的蛋糕

本报记者 聂广利 张玉韩 通讯员 宋连英

2006年,周围血管外科的“腓静脉嵌压综合征”课题研究填补国内空白,并被作为周围血管外科的治疗规范加以推广。

2006年,心胸外科成功完成首例心脏移植手术,患者生存时间、生存质量均开创省内空白……

同时,心血管内科开展的介入手术例数,特别是急诊心肌梗死支架植入术继续以年超200例在全省位居首位;肾器官移植中心完成的肾移植手术例数连续3年排名国内第二,卓美眼科开展的白内障手术、角膜移植手术、青光眼手术继续位居全省首位。

什么是好的专科?陈刘生院长认为,要有好的人才,好的规章制度,好的管理文化。如何发展一个专科?他认为,每年不必多,只需关注2-3个专科,全力进行打造,必能成功。

每年急诊接诊病人7万人次以上,急诊出车5000人次以上,抢救危重病人千人次以上,抢救成功率达97%以上,“五院急救”品牌已深入人心。

记者采访中发现,在郑州人民医院,不仅原有优势科室在谋划发展蓝图,潜在优势科室也在摩拳擦掌。肿瘤内科主任梅家转告诉记者,今后他们的努力方向,就是在肿瘤内科治疗、介入、化疗的基础上开辟新的领域,建立肿瘤生物治疗中心,在省内率先开展肿瘤的生物治疗。为确保即将建立的层流实验室能够安全运转,肿瘤内科已派出3名大夫到南方医科大学、中山大学接受培训,目前肿瘤内科已经将生物治疗技术成功运用于临床,开创了河南省细胞生物治疗的先河。

从当初只有一个优势科室,到4个市级重点专科(心血管内科、呼吸内科、消化内科、周围血管病外科)、5个市级特色专科(内分泌科、病理科、眼科、心胸外科、整形科)闪耀,再到潜在优势科室伸开发展的双臂,郑州人民医院开始进入核心竞争力时代!

创新品牌 超越自我之境

满目是花园般精致的街道,满耳是振聋发聩的讨论。

2月底,在新加坡国立大学、新加坡南洋理工大学,在新加坡竹脚医院、樟宜医院,郑州市五院先后有60余名中层干部聆听了知名医院管理专家的讲授。这是一次实地参观与讲座培训相结合的医院管理高端培训。

早在2000年,郑州人民医院即开始组织管



市卫生局局长顾建钦来院视察



专家来院视察后给予高度评价



医院专家正在为病人实施体外循环下心脏手术

理者赴海尔集团学习先进的管理经验。2004年以来,该院又通过组织管理者赴上海、江苏等发达地区医院进行参观学习,邀请省内外专家来院授课,选送优秀管理人员和专业技术人才赴中国香港、韩国短期学习等,掀起了观念创新的浪潮。

在与时间争速度,在与死神争生命的战斗中,为了体现最大的效率,郑州五院特开辟了心血管绿色通道。每一个急性心肌梗死病人都可以在这里享受这样的待遇,120急诊人员接到求救信号,在路上就开始通知心血管内科大夫做好准备;接到医院后,急性心肌梗死病人被直接送往介入导管室,那里已有医护人员整装待命。同时,医院还赋

夕阳余晖,华灯初上,坐落在郑州黄河路中端的郑州人民医院(原郑州五院)新病房大楼熠熠生辉。
10年前,从仅有23个科室,大型设备总价值不超过200万元,一台二手CT成了当家设备,日门诊量不到500人,日住院不到170人。到10年后,拥有60余个临床、医技科室,设置床位1500张,年门诊量达到90万人次。郑州人民医院发展一年一小步,三年一大步,而数字的背后,反映的是郑州人民医院长期以来开展服务立院、科技立院、科学管院、法制治院、质量建院的结晶——服务品牌、管理品牌、专科品牌、创新品牌、文化品牌。

予科室最大的自主权,可以在不请示医院领导的情况下,有效地贯彻急救病人抢救的“三先一后”原则。

这个绿色生命通道不仅局限于心血管病人,脑血管病人、危重症病人也在相应的生命通道中,尝到了快速便捷的服务。正是本着创新与效率的精神,在郑州人民医院,呼吸内科与呼吸机、心内科与介入导管室、肾器官移植中心与血液透析中心、手术室与供应室、手术室与麻醉科、介入科与周围血管外科等之间,实现了有效整合。据介绍,在院方的授权下,主导科室可以在第一时间,充分调动相应的资源来对病人展开抢救治疗。从门诊导医护士,到电梯工;从职能科室负责人,到手术台上的医务人员,不论是在什么岗位,每一个郑州人民医院人都是那么彬彬有礼,笑容和轻声细语发自内心。

这种共同性还表现在工作中的亢奋状态上。

卓美眼科,重新整合后科室面积将达到2500平方米,拥有60张床位和一个临床实验室。从2003年到现在,该科开展的白内障手术例数连年居全省首位。

从当初的“弱不禁风”到如今的茁壮成长,王新主任一语道破了其中的缘故。“我们非常重视团队培训和文化品牌建设,只有建立了一个非常具有凝聚力的队伍,才能把制约因素变为有利因素。”

不是依据强行的制度行事,不是以物质利益来诱惑,而是在科室、医院的发展耳濡目染、改变自己,融入了大熔炉。实际上,这是一种共享文化。

有一个电梯工向记者讲述了她的经历。她最初在五院工作过,后来应聘到某大酒店,但干了一段时间,待不下去了。原因何在,不是因为那里工资不高,而是在那里没有做人的尊严。她说,现在回到了医院,虽然还是在电梯工的岗位上,但那种被尊重感让内心充实多了。

这也正是五院领导层始终张扬的理念,医院的发展,就是要全体职工分享医院的成就。

“只有这样,五院人才能在明白中奋斗,在激情中工作,在感动中做事。”陈刘生院长说。

这是超越自我、超越常规、超越平凡的精神。

在这种精神的指引下,30年来,五院管理、服务与文化的结晶开始以一种宏伟靓丽的形象向世人展现。