

## 郑州晚报“2008·健康金榜十大文明医院”院长苑星



做医生时，他是一位优秀的医生，追求着百分之百的完美；做院长时，他正人正己、廉洁自律，将医院带入了跨越式发展的快车道。

近几年，在省会医院中，河南省胸科医院（治疗心血管疾病、呼吸系统疾病为主）以其专科特色、过硬的内功取得了良好的经济效益和社会效益，备受业界注目。关注河南省胸科医院的飞跃，不能不提起该院的领军人物——苑星。本周末，在郑州国际会议中心“河南省心血管疾病院士论坛暨首届中原长城心脏病学会成立筹备会议”上，笔者与省胸科医院院长苑星进行了深入的对话。

# 细节决定成败

## 对话河南省胸科医院院长苑星

### 一切为了患者，为了患者的一切 从四方面着手，保障医疗的安全

即便是从事医院管理工作多年后的今天，苑星仍不讳言对医生这个角色的热爱。他说自己原来一直从事心外科临床工作，2006年7月出任河南省胸科医院院长。如何在医院过去的那幅蓝图上画得更美，如何带领医院跑好新征程，可谓任重道远。

对此，苑星有着清晰的认识，他说，健康所系，性命相托，所以，我们首先要做到科技兴院，因为科技是个带动，是个基础，坚持技术创新，医疗上水平，科技是先导，没有科技的进步，医疗发展就缺乏后劲。只有将治疗和科研放在一起，才能更好的服务患者。

其次是人才兴院，人是最关键的因素、是第一生产力，在省胸科医院，尊重知识、爱护人才的理念取得共识。他们从两方面着手，一是培养自己的人才，将医院自己的员工送出去学习、进修，参加学术交流会，仅2008年，外出参加学术会议进行学术交流的就有69人次。二是请进来，大力引进人才，从省内外引进优秀的业务人员充实自己的队伍。由于医院人才梯队力量的加强，也提

高了医院影响力。

**第三靠质量兴院。**苑星明白，特色和质量是治院之本：“在医疗市场的竞争越来越激烈的形势下，一所医院要立于不败之地，设备条件、专科建设、人才队伍、服务水平这些因素均可视为医院生存发展的支柱，但是贯穿其中最基本的线是一流的医疗质量，而医疗质量是一个永恒的主题，缺乏这条主线，再先进的设备，再优良的人才，再殷勤的服务，也枉谈医院的发展。

**第四靠服务兴院。**苑星强调说，医疗服务包括三个最大限度，即最大限度的服务患者。提高服务意识，树立以人为本理念，切实维护患者利益，坚持以患者为中心，为患者提供人性化服务、亲情化服务、精细化服务，视病人如亲人。他大胆探索并提出“酒店式管理，航空般服务”的管理理念。同时，加强医患沟通，注重医患之间的诊疗沟通、情感沟通、意见沟通。注重沟通的效果，做到意见采纳率100%，沟通率100%，患者对沟通满意率达到90%以上。

为了方便患者就诊，医院还简化就诊流程，优化流程主要有：划价、收费窗口实施“一米线服务”，强化门诊导诊职能，实行门诊值班主任制度，完善门诊坐诊专家管理办法，对医技楼进行了改造，在院内设置规范、醒目的双语标牌，标明医院布局，并对院区各办公楼及病房楼的名称进行了统一规范。

苑星对医院环境的要求更是近乎苛刻，笔者从该院其他同事口中了解到，苑星院长走马上任的第一天不是开会，却是去查看医院卫生间、垃圾箱和医生值班室。苑星告诉笔者，作为卫生行业，卫生间、垃圾箱不卫生的话，如何能为患者创造优美、整洁的就医环境。所以，一切要从细节着手，细节决定成败。

另外，最大限度的体现出服务性，公立医院就是要为政府、为社会贡献一定力量，体现出公立性，规范医疗行为，最大限度的减轻患者经济负担，积极参加各种公益活动。

### 说实话，做实事，重实效

#### “务实院长”将医院带入了跨越式发展的快车道

正是因为在心外科工作多年的缘故，使苑星不论是做外科医生，还是医院院长，他对工作的认真、规范、效率、实在、敬业是同事们所公认的。

在省胸科医院，这位“务实院长”，说实话，做实事，重实效。近几年，医院通过建立完善的质量管理和监督体系，强化全体医务人员的质量意识，为病人提供优质的医疗服务、优良的就医环境，吸引了全国各地慕名而来的病人，使医院经济效益连年增长40%左右。

细数这些成果业绩，不能不叹服苑院长的才智和魄力。在管理艺术和业务发展两方面，他步子迈得很稳、很扎实，他以其特有的人格魅力和务实的工作作风，展示了一位集院长、医生和学者为一身的新型医院管理者的风采。

#### 手记：

“院长不是什么官，只不过是带头，是个‘大家长’而已。”正确地认识自己，不夸夸其谈，这种朴素的思想体现出苑星的务实风格。他信奉一句话：细节决定成败。他非常清楚自己的优势，但他更清楚自己的差距，就是在规模不断扩大的同时，如何积淀下更深厚的医疗技术与文化底蕴。

走访后，笔者深有感触苑星就是这样一个人，他不要求轰轰烈烈，但求自己脚踏实地；他不要求丰功伟绩，但求自己问心无愧。正如他所说：“其实谁来做院长是天时地利的机遇，一任院长的任期在医院的整个历史中更是短暂的，重要的是，如何能让自己在任时为医院的发展做一些贡献，在医院的发展史上留下浓墨重彩的一笔！”

董亚飞 杨须 / 文 张毅 / 图

