BO4 第一健康·关注 2008年12月29日 星期一 表編 周华 編輯 聂广利 校对 亚丽 版式 自贺 2008年12月29日 星期一 表编 汤伽森 编辑 聂广利 校对 亚丽 版式 自贺 3008年12月29日 星期一 表编 汤伽森 编辑 聂广利 校对 亚丽 版式 自贺 系 4 晚 衣

承州晚 "2008·健康金榜十大文明医院"系列展示



创新思维,打造规模化综合医院 探秘医学难题 科研独占鳌头

郑州大学第一附属医院在全国、在河南究 竟站在一个什么样的位置?也许这里的一组 数据可以让人有一个大概的了解——

● 拥有河南省唯一的临床医学博士后流动站、唯一的临床一级学科博士学位授权点;

拥有博士生导师42人,正教授203人, 副教授356人,博士学位的专家215人,硕士 304人;

拥有临床医技科室53个,18个硕士点,18个博士点,研究所11个,实验室32个,省级重点学科18个,省级临床特色专科3个;

3年来,共获得各类各级科技项目200余项,这一数字在河南的医院中遥遥领先,其中国家自然科学基金14项,填补了河南卫生系统在这一领域的空白。

什么是国家自然科学基金? 它是国家创新体系的重要组成部分,是国家资助基础研究的主要渠道之一;它以广泛的学科为基础,坚持自由探索,发挥导向作用,择优支持和鼓励科研人员开展具有重要科学意义的、瞄准国际科学发展前沿的研究以及开展针对我国国民经济和社会可持续发展中关键科学问题的创新性研究。

● 无疑,这些科研项目的水平是国内一流乃至国际一流的;无疑,承担这些项目的单位和个人要求具备非凡的科研实力:

乙肝病毒克星可能面世——有没有一种 既可以清除乙肝病毒,又不伤害正常肝脏细胞 的药物呢?项目负责人阚全程教授充满信心: "非细胞溶解性清除乙肝病毒药物正在做动物 实验。如果将来这种药物研制成功,它将以静脉注射针剂的形式出现。"

寻找食管癌诊治新方法《分化相关基因NDRG1在食管癌的表达及诱导分化治疗研究》,不仅可阐明食管癌发生发展过程中食管不同病变及癌组织中NDRG1表达的特点,同时可为食管癌的诊治提供新的理论依据。

一滴血检测是否患肿瘤,这项研究,只需抽3毫升血,便可知道被检查者是否患有实体肿瘤,而且还能进一步对肿瘤进行分级,以及进行术后效果评价,让肿瘤患者早预防、早发现、早治疗。

● 这样一组数据和事例,无论从数量上还是 从质量上,都充分显示了郑大一附院在河南省 医学科研的优势地位。这些成绩来之不易,是 几代一附院人团结奋进,努力拼搏的结果;是 几代一附院人呕心沥血,无私奉献的结果,创 建全国一流医院,是一附院人不断追求的目 标!这些专家已经超越了简单的治病救人的 范畴,他们的研究不仅仅是造福于哪一个民 族、哪一个国家,而是在为全人类健康作贡

阚全程院长说:"这些项目,对郑大一附院的科研教学和技术创新发展起到了巨大的推动作用,充分展示了郑大一附院人不断科技创新的能力。"

● 2008年,郑大一附院新一届领导班子上任后,医院党委经调查研究,决定多渠道筹集资金对医院进行整体改造,对原门诊楼科室进行了重新规划搬迁,对病房楼进行了重新装修改造,使床位数由原有的2116张增至3600张,几乎翻了一倍。通过美化绿化,就医环境大为改善,院容院貌焕然一新。医院发展速度之快、变化之大,很多人都不敢相信。

只改造原有的结构已远远不能满足需求,必须增加新的空间和更加智能化的新大楼。目前,门诊医技大楼正在夜以继日地施工建设中,它的建成将成为郑大一附院新的亮点,把方便就医推到了一个高端。

要想让患者满意,首先要提供最优质的医疗服务。郑大一附院始终坚持把以病人为中心、改善就医环境作为发展的根本出发点和落脚点,惠及广大患者。郑大一附院是全省规模最大的综合性医院之一,门诊设置专业全面,门诊人流量大,候诊区域狭小和拥挤的问题日渐显现。为解决这一难题,院领导班子对部分科室进行了重新布局和调整。

超声诊断科病人需求量很大,工作空间和 候诊空间十分紧张的问题最为突出,病人常常 因预约时间较长或排队等候时间较长而不 满。院领导把完善超声诊断科服务功能作为 突破口,在资金紧张的情况下,一次购置5台 世界一流的超声诊断设备,对工作空间进行了 扩大和整修,并专门设立了环境优美的候检区 域,严格控制和治理"人情"检查现象,保证预 约病人当日得到检查。

精神医学科过去仅有3间诊室,每天要接待数百名前来诊治的病人,拥挤情况不难想象。医院根据精神医学科病人的特殊性,把解决精神医学科就诊环境作为优先考虑对象,将诊查室扩大到6间,并增设了心理测试、心理治疗等功能房间,做到候诊病人有椅子坐,接诊病人一人一诊室,使病人有了到家的感觉。

通过这次门诊布局大跨度的调整,门诊的 诊室数量得到了增加,病人就诊流程和环境得 到了有效改善。

据记者了解,门诊医技楼规划用地11000平方米,总建筑面积80895.28平方米,地上最高层数19层,地下3层。门诊、医技连为一体,不仅增加了院区的整体性,而且可使病人的就诊路线达到最短,能够极大地方便患者。主入口广场空间将成为医院的形象入口,依次设:的士站、停车岛、弧形景观长廊、风雨廊,方便

引导人流、接送候车;新的门诊医技楼完全按着最新的节能、环保理念和智能建筑概念进行无障碍设计。多个空间并存,公共空间、病患空间、医护空间分区明确。病患、医护通道相互独立,充分体现了以人为本的设计理念,并运用最新和最先进的IT技术对全院的医疗资源进行通盘的规划、设计、整合,进行各种数字化系统的建设,实现诊断、治疗、护理、康复、保健、科研、教学等各方面的数字化和现代化,成为名符其实的智能建筑。

如今,在河南,在老百姓的心中,一旦患了 重病,哪里是最佳的看病场所?郑大一附院无 疑是他们的首选。

● 当然,这样的优势,这样的口碑,更直接地反映在众多优势专科,优势技术上:

——肝移植。早在1994年,医院就率先在河南成立了肝移植实验室,1997年肝移植攻关小组成功开展了同种异体原位肝移植手术,1998年为一名糖尿病晚期合并尿毒症患者成功实施了河南省首例胰肾联合移植;至今,连续为近30名患者实施了改良背驮式肝移植手术,患者均恢复良好。

——神经干细胞移植。2001年,医院成功完成了我国第一例异体神经干细胞移植治疗肌萎缩侧索硬化症术;2004年,在国内率先开展了脐血干细胞移植治疗肌萎缩侧索硬化症。目前,郑大一附院具有研究和应用神经组织干细胞、骨髓间质干细胞、脐血间质干细胞、肿瘤干细胞等的全套技术和设备体系,在我国只有为数不多的几家医院拥有这样的全套技术。

——造血干细胞移植。从上世纪80年代始,医院在河南率先开展了造血干细胞移植治疗急性淋巴细胞白血病;1996年,开展了我国第一例同基因的外周血干细胞移植治疗慢性粒细胞性白血病;采用非血缘的脐血干细胞移植治疗无丙种球蛋白血症,在国内又是首例。

一一试管婴儿技术。1998年10月,医院成立了河南省首家生殖医学中心,1999年6月,河南首例试管婴儿在该中心诞生;2003年初,启动了胚胎植入前遗传学诊断试管婴儿的研究,2005年7月,将该技术应用于1例性染色体异常的患者并获得成功妊娠和分娩。卵子冷冻是辅助生殖技术领域前沿技术,目前精子冷冻和胚胎冷冻在临床的应用比较成熟,而卵子冷冻的历史比较短暂,其难度远远超过其他组织细胞的冷冻复苏技术。2008年10月,河南省首例冷冻卵子试管婴儿在郑大一附院临床妊娠成功,卵子冷冻技术可以为

那些因病变需要切除卵巢的年轻未育患者保

存生育力提供希望;可用于建立"人类卵子

库",为少卵、无卵、卵巢早衰等妇女提供卵子

帮助她们生育。 该中心于2006年3月顺利通过了卫生部的技术准入验收并且得到批准,成为河南省首家、国内7家被批准开展此项技术的医院之一。



创新服务,浓墨绘就和谐医院 合理就医格局 细化服务理念

过去,到郑大一附院看过病的患者,基本都有相同的感受,人满为患,拥挤宛若集市,给 患者的就医心理造成了很大的压力。怎么办?

医院党政领导再三思索,决定下大力气对门诊格局等诸多方面进行调整,多措并举解决群众看病难问题,使门诊工作呈现出秩序、规范、流畅的新气象。5月份以来,医院日门诊量持续上升。2008年7月21日,郑大一附院门诊量达到了5823人次,日门诊量创历史新高,但是门诊就诊秩序并然!

弹性工作制让病人就诊更加方便

近年来,郑大一附院门诊量持续攀升,如果仅在正常上班时间应诊病人,很难解决病人在就诊各个环节的排队现象。为此,医院从"以病人为中心"的服务理念出发,根据就诊流量特点,调整了传统门诊服务窗口的作息时间,解决了病人就诊过程中的排队现象。

挂号是就诊的第一步。慕名前来的病人常常在挂号室没有上班之前就已经形成了近千人的排队高峰。为解决这一问题,医院把挂号室上班时间由原来的7点提前到6点半,把早上的4个服务窗口增加到14个,中午实行连续不间断挂号。通过这一改革,病人在最短的时间内解决了挂号问题。

交费排队、取药排队是门诊病人就诊过程中的又一难题,在高峰期,交费取药队伍往往将门诊大厅挤得水泄不通。针对这一问题,院领导找准问题症结,增加了收费服务窗口,分设在检查、抽血点附近,一方面使交费病人得到有效分流,另一方面也方便了病人就近交费。同时,收费处和药房将上班、下班时间分别提前和延迟半个小时,以保证病人即使在下班时间也能交上费、取到药。

另外,医院从小处着眼,从细节入手,围绕"三优一满意"、便民惠民40条、构建和谐医患关系等活动制定了人性化服务措施,建立起了

温馨、优质的服务体系,服务质量再上台阶。

"一个手势、一个指示","一米线"服务,"一医一患一诊室"的诊疗模式,检查室和诊疗室设置的屏风和窗帘,为病人提供了私密性良好的诊疗环境等,使得"三长一短"现象基本消失。

"一声问候、一脸微笑","就诊有人引、手续有人办、检查有人陪、困难有人帮"的全程优质服务,配有空调、电视、热水、轮椅、针线盒等生活用品的病房,彰显以人为本理念,使患者宾至如归。

"一日清单、一片慈心",在全省率先成立的"医疗护理服务中心",开展的"创建温馨病房、争做满意护士"、"医疗服务质量安全月"等活动使患者享受到了细致入微的温馨服务。

"一句祝福、一个电话",郑大一附院把医疗服务延伸到就诊之外,提供随访跟踪服务, 让病人感受到亲人般的关心和大爱。

"虽然医疗质量是每位患者关心的核心问题,但是每位患者都希望有一个好的就诊环境,有一个好的心情。虽然为患者治好病是我们的天职,但让患者轻松愉快的享受就医过程也是我们每天思索的问题和追求的目标"。阚全程院长的话语透出了一个管理者把病人真正放在心上的果敢和决心。

新体检中心让体检轻松快捷一个面积超过1500平方米的大型智能化"星

级"体检中心的投入使用,为郑大一附院营造了舒适的就医环境和开展人性化服务奠定了基础。 走在体检中心的科室之间,随处可听到

"您好""请您慢走""祝您早日康复"等文明礼 貌用语。而人性化服务作为体检中心经营和 竞争的一种策略和理念,则是从服务语言、服 务行为、服务制度、服务设施、服务环境和服务 流程六个方面全方位展开。

在候诊区内,郁郁葱葱的绿色植物,轻柔的背景音乐和透过落地玻璃的阳光,减轻了患者的焦躁情绪。单独设立的男女B超室,入室门口的隔段,形成一个相对封闭的治疗环境,

为体检者提供了一个温馨独立的空间。体检中心从群众需求中寻找着医患和谐。

第一健康·关注 B05

"体检中心不但环境好,医生医术、态度也特别好。如果每家医院都能像他们一样,我们老百姓看病就放心了。"许多体检者这样告诉记者。

同时,为有效解决基层群众看病难、看病贵的问题,郑大一附院做了很多积极探索,以提升省内"三级医疗卫生服务网络"软实力为突破口,大力配合省委、省政府和省卫生厅积极开展基层医务人员培训工作,走出了一条富有特色而卓有成效的"强筋健骨"之路。

联合培训乡村医生

2008年4月,郑州大学第一附属医院与信阳 市平桥区人民政府签署农村乡村医生培训协议, 决定利用两年时间对信阳市平桥区的803名乡 村医生进行系统化培训,开启了我省最高医学学 府培训最基层医生的先河。医院先后抽调的授 课教师全部为高级职称医师,并从理论和实践两 个方面(两个月理论培训,一个月临床实践)对乡 村医生进行内、外、妇、儿等科的专业知识、检验 技术、诊断技能、临床管理等全方位的综合培 训。截至目前,该项培训工作已完成三期共420 余名乡村医生的培训任务。接受培训的乡村医 生不仅能够得到系统化的基本理论和基本技能 培训,而且还受到了特殊的待遇,如应邀参加全 院的疑难病例讨论会、科室大查房、手术演示等 活动,省内甚至是国内先进的诊疗技术极大地 开阔了这批特殊学员的视野。

完善远程会诊网络

伴随着一附院远程会诊网络的逐渐成熟,一附院先后与全省20余家基层医院签订了远程会诊协议,每年通过网络视频为基层患者会诊、示范手术数百例,使很多基层患者在当地即可享受到省级大医院的诊疗服务,大大节约了基层患者的开支,每周该院还利用网络视频途径,为基层医院进行专业知识和技能培训,使基层医生的业务素质不断得到提高。

创建文明,构建独具魅力的医院文化 注重提高医务人员素质 积极投入社会公益事业

随着一附院的迅速发展,一种独特的医院文化也随之形成,以"团结、高效、求真、务实"的精神积极工作,开拓进取,为河南省卫生事业的腾飞和广大人民群众的健康保健作出更大贡献。

在创建文明,构建医院文化上,新一届领导班子顺势而为,在打造一支高素质、高水平、懂业务,学习型、知识型、创新型的医务人员团队上下工夫。以思想教育为先导,不断提升医务人员的政治素质。结合开展的行风评议、深入学习实践科学发展观等活动,医院对医务人员进行爱岗敬业教育、主人翁意识教育、三热爱教育和医德医风教育,引导医务人员树立正确的世界观、人生观、价值观。同时还组织职工学习《公民道德建设实施纲要》《常用法律知识》以及医院管理年的各项文件精神、普及宣传"社会主义荣辱观"等教育内容积极配合近年来在全国开展的"医院管理年活动",增强医务人员的使命感、责任感和法律意识。

为树立"以病人为中心"的服务理念,一附院在全院开展了争创"文明科室、优质服务"的劳动竞赛和行风作风建设工作。开展了争创"五一文明岗""五一文明号"优秀科室评先活动,以及郑州市"医师标兵""护士标兵"先进个人评选活动,近年来,医院手术室部门工会、急诊科和小儿内科先后被郑州市总工会授予"五

一文明岗"先进集体;内科的孙慧以及秦石成被授予郑州市"五一劳动奖章",外科的王家祥、魏金星被授予"河南省医德标兵"先进个人称号。医院利用宣传橱窗和医院报刊,广泛宣传先进集体和先进个人的事迹,使全院形成了学先进、赶先进和争当先进的热潮。

医务人员的技能高低,是一个医院核心竞争力和医院综合实力的具体体现,有竞争才有活

力。郑大一附院通过比武培养人才,在技术上精益求精,在服务上礼貌周到,在管理上标准规范。

为此, 医院特聘请从事多年教学工作的著

名专家教授在比赛现场做指导,给年轻的医务人员创造了一个相互学习、共同提高的平台,激励他们刻苦钻研专业知识,逐步攀登专业技术高峰,为创建全国一流医院作贡献。

在社会上树立崭新的医院形象,也是新时期医院文化的组成部分。围绕近年来开展的行风评议和文明单位、文明城市创建活动,一附院牢固树立"以人为本"理念,开展"四抓四树"活动,即抓病人满意度,树医院良好形象;抓素质教育,树团队精神;抓实行制度标准,树严谨的工作态度;抓医院内涵管理,提高经济运行质量。充分发挥医院文化的导向、凝聚、激励、约束、辐射等功能,提高医务人员的凝聚力和向心力,不断提升着医院文化建设的层次和医院文化的内涵。

在世界糖尿病日、世界无烟日、艾滋病宣传日等公益活动日里,医院积极组织各类大型专项义诊活动,还多次组织医疗队送医上山下乡,义诊活动惠及数万群众。从革命老区、贫困山区,到黄河两岸,到处留下了一附院专家的忙碌身影。2008年,医院还选派了政治素质高、业务能力强、身体素质好的骨干力量组成了涉及骨科、儿科、麻醉、胸外、脑外、护理等多专业组成的两支省级救援医疗队,携带大量救灾物资及药品、医疗器械分赴安徽手足口病疫区、四川地震灾区实施救援,帮助灾区人民渡过难关。医疗队全体成员不辱使命,履行了救死扶伤的天职,克服了一个又一个困难,挽救了一个又一个鲜活的生命,充分体现了河南医疗队的救治水平,为河南人民争了光。

倡导爱心活动是一附院文化建设工作的又一理念。2006年底,医院发动全院医务人员给民权县贫困小学捐赠图书和学习用具2650余部;2007年7月,一附院积极行动,全院1652人捐款93430元,再次组织抗洪救灾捐款捐物活动,捐物3083件;2008年"5·12"汶川大地震发生后,灾情牵动着一附院每一个医务人员的心,医院迅速开展向地震灾区紧急募捐活动,捐款中,医院领导带头,各部门负责同志以身作则,党员团员率先垂范,在很短的时间内,为灾区捐款398401元,缴纳特殊党费453413元。真正体现了一家有难大家帮的传统美德和高尚的道德情操,让受赠者体会到了社会主义大家庭的温暖。

郑州大学副校长、郑大一附院党委书记革 化民告诉记者:"医院的文明建设和医患和谐是 社会主义和谐社会的重要内容,是一项民心工程、系统工程、长期工程,我们始终把以病人为中心的服务理念放在首位,秉承救死扶伤、服务为民、勤奋执著、敬业奉献的精神,最大限度地维护广大患者的健康权益。我院将继续坚持用科学发展观统领全局,深化医院管理改革,不断提高服务质量,保证医疗安全,为河南卫生事业和小康社会的建设作出更大的贡献。"

辛勤的努力换来市民和社会的认可,也给一附院带来了众多荣誉。1993年,荣获河南省首家三级甲等医院,1994年被评为国家级"爱婴医院",1998年荣获全国"百佳医院",2003年被中组部授予"先进基层党组织",2005~2007年被卫生部授予"全国医院管理年活动先进单位",2008年荣获"全国卫生系统先进集体"、"全国抗震救灾先进集体"、"全国医院文化建设先进集体"等称号。

实施科技兴院、人才强院,努力打造一流专业人才队伍,以精湛的技术、科学完善的管理和人性化的服务,一附院成为患者就医的首选。这就是郑大一附院,一项项技术创新、一个个发明创造、一种种特色疗法、一批批科研成果从这里诞生,走出医院,走向全国,甚至影响世界! 这就是郑大一附院人。以开拓创新的思路,敢为人先的勇气,顽强拼搏的气魄,无私奉献的精神,创造了一项又一项医学的奇迹,挽救了一个又一个患者的生命。

80年栉风沐雨,几代人不懈求索,铸就了郑大一附院今天的辉煌。展望未来,一附院数千名医务人员,如浴火凤凰重生,激情豪迈励精图治,在坎坷中缔造辉煌,诠释着医界"仁爱济世"的不老誓言。

