

加强职业道德建设 提升医院核心竞争力

——郑州市儿童医院职业道德建设纪实(二)

送医下乡,解决农民看病难。为解决边远农村儿童就医难的问题,医院坚持开展送医下乡活动,针对河南不同地域的多发病、常见病,组成各专业有经验的“专家咨询服务团”,利用双休日,坚持每年巡回20至30个县、乡,切实把党和政府的关怀和温暖送到千家万户,深受农民群众和基层卫生单位的欢迎。几年来,共组织600多人次的医务人员下乡巡回医疗,免费为农民群众开展义诊检查达5万多人次,接受农民群众健康咨询6万多人次,赠送各类卫生科普宣传资料10万余份,方便了边远地区农村儿童就医看病。

降低费用,减轻群众就医负担。一是严格依法收费,落实一日清单制和价格公示制。二是加强合理用药的督导,推行临床用药评析制度,加强对抗菌药物的管理,对医师用药情况进行评价。三是强化临床辅助检查结果互认制度,避免重复检查;同时加强对大型设备如B超、CT检查阳性率的监控,促进合理检查。四是完善单病种最高限价管理,通过合理检查、合理用药、因病施治来减轻群众就医费用。五是强化公益意识,对弱势群体实行医疗救助。为贫困患者提供各种优惠,减免费用,体现了为政府分忧,为社会服务的公益意识,每年为困难患者减免医疗费用都在100万元以上。

为方便患者,还开设外科“一日手术”,让病人不用住院以减少费用。降低门诊处方费用和住院每床日收费,使门诊人均费用控制在97.66元,住院病人每床日费用控制在290.91元;使患儿就医支出处在市属医院较低水平。

爱岗敬业

提升职业竞争力

爱岗敬业是职业道德的基础和核心。郑州市儿童医院的医护人员爱职业、爱岗位、爱病人,对患儿做到“多问一句,多看一眼,多帮一把,多走一步;话到、眼到、手到、脚到、神到、情到”。他们把徐光春书记提出的“爱心是根本,医术是基础,管理是关键,投入是保障”落到实处。他们深深懂得,爱就是奉献、是付出,靠拼搏靠汗水换来的成果,分享起来最为香甜和弥足珍贵,躺在现有成绩的温床上裹足不前,会丧失难得的发展机遇。因此医院把人才兴院、科技兴院放在突出位置,要求大家讲学习、讲科研、讲技术、讲服务,他们狠抓医疗技术水平的提高,瞄准国内、国际的高、精、尖专业技术水平,走研究儿童专科的特色之路。使医院在不断发展跨越、技术上不断创新、服务上不断改进。在抓岗位练兵的同时,抓医疗科技含量的提高,抓先进设备的引进,抓重点专科、特色专科的建设,抓职工综合素质的提高,使医院出现了前所未有的生机和活力。

抓人才、抓科研、抓技术,抓“岗位做贡献”,抓“自我价值”的实现。医院积极引进和培养高素质专业人才,在省内率先聘请院士、博士来院工作,扶持重点专科、加强科研力度,实施技术创新和方法创新。一批诊疗技术难题获得突破,如小儿腹腔镜的应用、小儿血液病的治疗研究、儿童脑瘫的有效诊治、外周动静脉同步换血疗法等数项新技术,开创了河南医疗领域的先河。连体婴儿的成功分离、低体重小儿先天性心脏手术、缺氧缺血性脑病的早期干预治疗、一次成型术治疗小儿尿道下裂等,提高了诊疗精确率,缩短了病程,减轻了患者的痛苦,获得了良好的临床效果,得到了患儿

家长的尊重。医护人员的成就感和自我价值的实现,使大家对自己的职业和岗位感到自豪,是职业给了他们为别人奉献真情的机会,让他们感到充实和快乐,更进一步激发了他们全心全意为患者服务的热情。

构筑人才梯队,造就优秀的专家团队。医院每年都选派近百名专业人员外出进修、参加培训。近两年,请国内外著名专家教授近70人来院讲学,传授精湛医技。科研项目逐年增加,提高了重点专科在儿科界的声望。儿童普通外科、小儿心脏外科、脑神经外科、小儿泌尿外科、耳鼻喉科、皮肤科、眼科、口腔科诊疗的技术居国内先进水平,脑瘫康复中心、儿童血液科、新生儿科、保健科、呼吸科、神经科、肾病科、消化科、内分泌科、小儿急诊急救、核医学科等在国内、省内领先,树立了良好的品牌形象,还吸引了临近省份的患者前来就诊。

呵护儿童

细节彰显人文关怀

郑州市儿童医院始建于1960年,是全省规模最大,设备先进,技术力量雄厚,专业分科最细的集医疗、科研、教学、预防、康复、保健于一体的现代化综合性儿童医院。它服务着省会160万名儿童乃至全省各地危重儿童的医疗和保健,是郑州大学医学院、新乡医学院本科生、研究生临床实习、培训基地。

当你走进郑州市儿童医院的门诊、病房时,那些富含儿童特点的“以病人为中心”的精细化装饰风格,体现了对患儿的特别关注,使人感到温暖。天蓝、粉红、果绿色着装的医护人员,以《白雪公主》等童话故事为内容的各种壁画、儿童简笔画廊、温馨服务提示语、十二生肖雕塑园、彩色家庭病房,构成了具有鲜明特色与个性化的文化理念,彰显了爱心和尊重,避免了孩子对白色的恐惧,减轻了家长的焦虑和不安,为患儿营造了一个温馨、舒适的就医环境。每逢重大节日,医院都要把自己的院徽和卡通人物“康康”、“乐乐”制作成五彩缤纷的小吊旗,和其他装饰品一起装点医院,形成了浓厚的彰显儿童特色的文化氛围。

细微之处见真情。医院将服务窗口和柜台由原来的1.5米高度,降为80厘米,方便了携带孩子的家长。医院将所有患者能够接触到的工作台面一律换为木质的,避免了水泥和大理石台面的冷硬感觉。医院还为患者提供“就医名片”,将专家的坐诊时间、专业特长、联系电话等信息印制名片,方便了患者及家属,赢得了良好的口碑。

医患情感沟通,增进了医患之间的理解和信任。建立医疗告知制度,开展医疗服务信息公示,坚持住院病人费用一日清单制,让患者明白消费,放心治疗。实行大夫“一日两查房”,出院病人电话和信函随访制度,每月举办工休座谈会,每季度举行社会行风监督员座谈会。同时还定期发放满意度调查表,广泛听取患者及社会的意见,及时解决问题,以满足患儿家长的需求。

文化建设

以人为本激励职工

建设先进的医院文化,不仅是为了营造浓郁的环境文化氛围、为患者问诊就医创造良好的人文环境,更重要的是,先进的医院文化可以达到管理的最高层次,使管理由有形变为无形。文化是知识的积淀,知识是文化的积累,知识能形成力量,文化照样能形成力量。

市儿童医院党委书记高占标说:“职业道德也是职业竞争力。加强医院思想文化建设,对提高医护人员的职业道德水平,激励职工更好的服务患者,起着重大的推动作用。”在管理中体现对职工的人文关怀,注重提升职工的幸福感和归属感。医院每月为职工举办集体生日,职工婚嫁嫁娶,院领导都送去祝贺和慰问。组织职工野外拓展训练,让职工集体观看“禅宗少林音乐大典”、“大河秀典”、“东京梦华”等精彩演出,到宇通客车等先进企业参观,开展礼仪表演、文艺演出、组建业余合唱团等群众性文化活动,丰富了职工的文化生活,陶冶了情操,加强了沟通,增进了团结,提高了职工的文化素养,培育了良好的职业观念。全院职工的职业道德得到历练,精神生活得到充实,思想境界得到升华,营造了奋发有为、文明向上的医院文化氛围。使大家以完备的知识基础、优秀的思想品质、有效的工作方法、和谐的相互关系以及健康的身心状态投入工作,从而完成党和人民交给的光荣使命。

先进的医院文化和牢固树立全心全意为人民服务的宗旨在这里得到了体现,该院康复中心护士长清晨奔波在寒冷的街头为南方患儿买鲫鱼,心外科护士长轮流为贫困先心病患儿熬鸡汤,普外科护士长经常坐在患儿床头为其分忧解难,心外科主任三天三夜不离开危重病人,耳鼻喉科专家因疲劳过度晕倒在手术台上;许多科主任、专家经常放弃节假日休息,工作在医疗第一线……

内涵丰富的医院文化,强烈的职业责任心,为加强重点专科和特色专科建设奠定了坚实的基础。医院开展的自体脐带先天性腹裂修补术,填补了国内空白;心脏畸形矫治手术、心脏瓣膜成形术、漏斗胸、先天性尿道下裂、肾积水等手术居国内先进水平。小儿白血病的诊治、小儿脑瘫的早期、超早期诊断研究、儿童哮喘的诊治技术、儿童睡眠呼吸障碍流行病学研究,气管支气管异物取出术,10年手术零死亡率,均达国内先进水平。

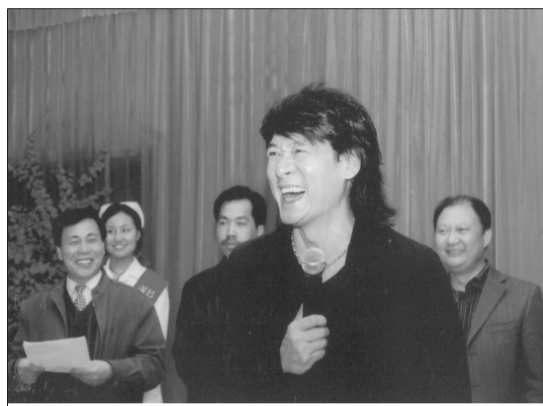
“一针见血”的静脉穿刺术、“一日手术”、“新生儿动脉同步换血术”、“小儿腹腔镜”、“食道、气道异物钳取术”、“航空式导医导诊服务”、“健美夏令营”、“小儿脑瘫康复乐园”……成为医院的特色品牌,得到了患儿家长的信赖、同行的认可、社会的肯定。

爱心奉献

弘扬时代精神

奉献是职业道德的最高境界。几年来,郑州市儿童医院无论是在非典防治上,还是在手足口病的诊疗上以及在奶粉事件中儿童肾结石的筛查诊治方面,还有全力支援汶川大地震的行动,医院上下不计得失,顾全大局,加班加点工作,克服种种困难,主动为政府分忧,责无旁贷地履行好公立医院的社会责任,全力以赴救治患儿,切实有效地保证了人民群众的生命安全,受到省、市有关领导的高度评价。

在各媒体报道奶粉事件后,2008年9月11日到院就诊的孩子骤然增多,最多



周华健到郑州市儿童医院给贫困患儿捐款献爱心

时达到1200人。次日,医院立即召开紧急会议,启动突发公共卫生事件应急预案,组织安排全院力量参加医疗救治工作。医院取消了中秋休假,按照接诊、筛查、诊断、救治的流程建立起从接诊到救治绿色通道。开通了10—13个奶粉事件专病门诊室。B超室7名工作人员、4台机器全天候运转投入到为患儿的检查工作中,为缩短患儿等待时间,设备科又积极协调B超机1台、尿常规分析仪1台,大家中午不休息,晚上加班加点不间断地工作,以满足患儿的各种需求。为避免交叉感染,医院连夜在西广场建起了350平方米的专病诊断区,为奶粉事件的儿童提供免费检查治疗服务,切实履行了公立医院在重大突发事件面前,所承担的社会责任和义务。

医院还率先为四川地震灾区捐款100多万元;医院“小儿脑瘫康复乐园”常年为农村伤残儿童提供免费体检、评价、义诊、咨询服务,每年都减免近20万元;开展“救助贫困先心病”活动,医院每年无偿救助贫困家庭的患儿都在百人以上;和媒体联动,为数十名弃婴免费救治,病愈后重返父母怀抱。同时,开展巡回医疗、社区服务以及市交巡警支队、众多媒体联动的爱心接力大营救和帮扶活动,医院把奉献社会作为自己的崇高责任,赢得了社会的广泛赞誉。

面对今年突发的手足口病,省、市有关部门把郑州市儿童医院作为重症定点医院,市儿童医院全体医护人员付出了极大的努力,以精湛的技术、精良的设备、无私的奉献,最终出色地完成了救治任务,挽救了危在旦夕、脆弱、幼小的生命,受到省、市领导和群众的高度赞扬与肯定。

高尚的职业道德,和谐的医患关系,先进的医院文化,精湛的医疗技术,真诚周到的服务,极大地提升了医院的核心竞争力,促进了医院的全面发展。实现了社会效益和业务收入的同步增长,各项业务指数连创历史新高,病人满意度达90%以上。与上年同比,平均住院日缩短31天;门诊人均费用日平均减少45元,出院患者人均费用减少2001元;药品收入占业务收入的比例均在标准要求之内;门诊病人和住院病人对医院的满意度分别提高3.1%和2.9%。

几年来,医院成绩的取得是上级党委的正确领导,是社会各界的大力支持,是患儿家长的理解信任,是医院职工共同努力的结果。相信在今后的工作中,郑州市儿童医院将以党的十七大精神为指导,认真贯彻落实科学发展观,在取得已有成绩的基础上,寻找差距,继续努力,凝聚全院职工智慧和力量,为儿童健康事业做出新贡献,为构建和谐社会做出更大的努力。

聂广利 张玉韩