

润物细无声

——河南中医学院第三附属医院优质服务创品牌

新闻背景

“一切为了病人,为了病人的一切,为了一切病人。”这是河南中医学院三附院推出的一句极具特色的口号。在这一口号的激励下,该院纠建并举、真抓实干,从细微处着手,让“以病人为中心”的服务意识扎根在每一位员工的心中。近几年,在省中医药管理局、在河南中医学院党委行政的关心和大力支持下,在全员职工的共同努力下,该院先后获得了国家级重点学科单位、河南省医疗卫生界服务先进单位、全省中医医院管理先进单位、省直基本医疗保险定点医疗机构先进单位、河南省重点学科单位、河南中医学院文明标兵单位等荣誉称号。

以行风评议工作为契机,狠抓医德医风建设,强化服务理念

采访中,记者深刻地感受到,河南中医学院三附院十分重视行评工作,把追求社会效益、维护群众利益、构建和谐医患关系放在第一位,认真查找和解决工作中存在的各种问题和隐患,业务工作取得可喜成绩,门诊人数、出院人数连创建院以来新高,发展再现新活力。

“开门纳谏,畅通渠道,广泛听取社会各阶层的意见和建议,全方位开展服务测评。”该院负责人说,医院设立了行评热线、电子信箱、专用意见箱、聘请行评代表,进一步加大对群众反映的医德医风问题的处理力度,真正做到事情不调查清楚不放过,问题得不到纠正不放过,责任人员处理不到位不放过。医院领导班子通过每周一次的行政查房,深入到门诊、病区实地查

看医疗服务中存在的薄弱环节及问题,认真剖析原因并进行整改。医院通过推出病人测评、行风办公室测评、行风监督员测评开展多层次行风测评。

在医德医风建设中,河南中医学院三附院从细微处着手,从细节抓起,小到处方、病历的书写,以及与病人沟通的方式、方法、内容都制定了可操作性强的量化指标,对每位工作人员的医德医风进行考核。譬如,在全院范围内开展了对所有医疗收费项目自查自纠工作,确保准确收费、按标准收费,杜绝乱收费;成立了医院药品采购监督委员会,负责对药品选购的全过程进行监督和指导。

“多年来,我院始终坚持‘以病人的满意’为

出发点,奏响医患‘零距离’、服务‘零投诉’、诊疗‘零缺陷’主旋律。”该院负责人说,我们倡导微笑服务,教育医务人员换位思考。同时,还推出创新服务举措,推行规范化服务。对病人进入医院所看到、所经历到的每一个环节,都进行了细节控制,让患者每时每刻、每一个环节都能享受到舒心的服务。

采访中记者看到,针对外地患者、老弱病残及急诊患者,门诊服务台提供无微不至的全程陪同服务。今年以来,医院还提出用“五心”服务(接待患者热心、对待患者关心、护理工作细心、解释工作耐心、接受意见虚心)来提升服务质量。目前“五心”服务已成为河南中医学院三附院独具特色的服务品牌。

从完善各项制度着手,建立长效机制,不断推出服务新举措

河南中医学院三附院在内强素质的同时,从完善多项制度入手,建立长效机制,不断推出服务新举措。譬如,通过组织多种面向社会的赈灾义诊、扶贫医疗等义举、善举,向社会大力弘扬医务工作者救死扶伤精神;通过改善和美化就医环境,规范医护人员从医行为,设置医务人员展示窗、健康教育宣传栏等,增进医患之间的理解与沟通。

“制度建设是医疗工作的必然要求,是深入开展行风建设和纠风工作的根本保证。”医院有关人士说,2009年4月,河南中医学院三附院在原有制度的基础上,对相关制度进行了补充、修订和完善。新增了纪委

工作制度、纪委工作监督制度、审计室工作制度等36项,修订完善70余项。同时,做好制度的落实和监督,切实建立高效务实的长效机制。

为了让患者真正满意,彰显人性化服务。该院在延续“开诊提早点,中午连一连,晚上延一延,双休日也看全天”的便民思路的同时,又推出温馨夜诊,将开诊时间持续到21:00,切实解决了外地患者和白天没时间就诊患者的难题。为使“夜门诊”保质保量,医院在人员与科室的配置上下足了力气,专门选拔了一批临床经验丰富、技术过硬、医德优秀的高素质、高职称、高学历的医生坐诊。服务科室包括神经内

科、疼痛科、心脑血管科、消化科、外科、妇科。与之配套的影像科、B超室等也在夜间正常开放,使夜诊医疗服务不低于日常门诊服务,收费标准与白天相同。

“温馨夜诊的推行,目的就是充分利用医院独特的优势和特色,从根本上解决市民晚上看病难的问题,真正做到便民、惠民。”该院有关人士说。

同时,该院还积极举办义诊,倾情回报社会。据统计,2009年至今已累计义诊患者1万余人,受到广大患者的高度评价。

晚报记者 董亚飞 杨须
通讯员 程芳

记者手记

一封封感谢信,一面面锦旗,一张张笑脸,是河南中医学院三附院全体医护人员不断前进的动力。他们却把这种辛劳视为本分,把解除患者的病痛视为最大的快乐。他们始终保持着高度的工作热情和干劲儿,乐于奉献。在为人民尽职尽责的奉献中,实现着他们的人生价值。一位患者家属给他们的感谢信中这样写道:如果全社会各行各业都像河南中医学院三附院医护人员这样敬业,我们的社会一定会更加和谐!



“肩周炎”在生活中很常见,一般认为是受凉引起,又称“漏肩风”、“老膀风”;由于后期肩关节僵硬,活动明显受限,又称“肩凝症”、“冻结肩”;又因多见于50岁左右的中老年人,所以俗称“五十肩”。而从临床显示看,50岁以下及六七十岁的老人中也不少见。其实,关于所谓的“肩周炎”,其正确的说法应称为“肩关节周围炎”。



针对“肩周炎”预防很关键

常见病因

据郑州市中医院王筱峰介绍,导致“肩周炎”发生的原因有以下几点。

1.外伤:特别是骨折固定后使肩膀长期在一个位置不动;2.受凉:风、寒、湿邪的侵袭;3.慢性劳损;4.坐位工作者:肩关节长期在肩部以下及前方活动,缺乏上方及后方协调运动;5.50岁左右,内分泌紊乱也是可能的原因。

临床表现

“肩周炎”的临床表现主要包括5个方面。”王筱峰解释说。1.疼痛:起初疼痛轻、范围小,之后可发展为大面积的疼痛。昼轻夜重,患者常常因翻身而夜晚痛醒。2.活动受限:肩膀活动度减小,很多动作受到影响,如梳头、挠背、洗脸、穿衣,甚至端碗等,严重影响日常生活。3.怕冷:病人肩膀怕冷,空调或风扇吹到就会感到肩膀又凉又痛,很不舒服。4.压痛:在肩关节周

围多数有明显压痛。5.萎缩:肩膀长期疼痛,活动减少,晚期可肌肉废用性萎缩。

日常预防

郑州市中心医院骨科医生王雪昌说,肩周炎虽很常见多发,但一直没有好的治疗方法。过去传统的治疗方法无非两类:第一,药物、理疗、按摩、锻炼等保守疗法,效果差,对于严重患者几乎无效;第二,封闭,就是注射激素,副作用很多,高血压、糖尿病、消化性溃疡、肾功能不全患者禁用,且该疗法需要精确的定点定位,操作要求很高。他还说,目前除了上述两种传统的疗法,临床上还会采取注射中药、微型针、小针刀等。

同时,王雪昌医生提醒大家,从日常生活中注意预防“肩周炎”。首先,保暖避寒,避免受寒受风及久居潮湿之地;其次,勿过劳,避免长久提重物,还要防止外伤;在饮食

方面,老年人要加强营养,如吃牛奶、鸡蛋、豆制品、骨头汤、黑木耳等;如出现症状,早期正规诊治很重要;最后要加强肩关节的后方及上方活动。

另外,王雪昌医生根据自己多年临床经验,针对“肩周炎”自创了一套行之有效、简便易行的功能锻炼方法,称之为“蝎子爬墙操”。该锻炼方法共分为四式:首式为面对墙壁站立,患肢贴墙,尽力向上,抬至肩痛不能再抬处为止,然后以健手扶之,再向上抬稍许,以痛能忍受为度,在此处做一标记;次式为侧面站立;三式为背对墙壁站立;四式为手摸对侧肩部且尽量向后,皆重复上述动作。每天照此法练习,尽力上举抬至正常。

需要说明的是,因病情各不相同,最好在专业医师的指导下循序渐进、持之以恒地进行科学、系统的功能锻炼。

晚报记者 董亚飞

医院信息

癫痫知识讲座

郑州大学第一附属医院癫痫中心举办癫痫知识讲座。

内容:癫痫的诱发因素及注意事项。

时间:2009年9月13日上午9:00-12:00

地点:郑大一附院3号病房楼21楼大会议室

主讲:连亚军教授 黄希顺教授

省内第一家生物治疗技术院士工作站落户郑州人民医院

由中国科学院吴祖泽院士、姚开泰院士共同参与的以生物治疗技术的基础研究及临床应用为工作重点的院士工作站落户郑州人民医院。该工作站预计于今年10月份正式投入使用,这也意味着院士工作站建成使用后,将会使生物治疗技术形成产业化、规模化发展,使更多患者从中受益,同时对加快我省生物治疗技术发展步伐,促进国内外高端生物治疗研究成果的临床转化,不断拓展生物治疗领域,培养本地生物治疗技术专业人才,提升我省生物医学研究能力及技术水平有重要意义。

据了解,该工作站以生物治疗技术的基础研究及临床应用为重点,开展重大疾病临床生物治疗业务,着重建立干细胞治疗中心、肝病生物治疗中心、肿瘤生物治疗中心及脐血干细胞库的“三个中心一个库”。干细胞治疗中心主要进行干细胞治疗缺血性疾病的研究及应用,如股骨头坏死、糖尿病坏疽、中风后遗症的康复,以及造血干细胞在心脑血管疾病和白血病方面的研究应用;肝病治疗中心主要进行生物治疗重症肝病、肝衰竭的研究及应用;肿瘤生物治疗中心主要开展免疫细胞,如细胞因子诱导的杀伤细胞(CIK)、树突状细胞(DC)、TIL细胞、NK细胞等对肺癌、胃癌、肾癌等各种肿瘤治疗方面的临床应用;脐血干细胞库,将建立符合国家标准脐血干细胞库,严格规范脐血采集、制备、冻存、配型、移植程序,提供安全、有效的造血干细胞,满足临床需要,造福广大患者。

通讯员 宋连英 于莉