

选树先进典型 培养名医名护

郑州市中心医院争创“张褒佳式服务示范岗”活动纪实

郑州市中心医院围绕卫生工作大局,以开展向张褒佳主任学习为载体深入开展创先争优活动,以卫生部“医疗质量万里行”活动、省厅三级医院十大指标考核为契机,规范各项医疗工作,持续改进医疗质量,认真落实各项核心制度,在工作中讲文明、树新风、廉洁行医、礼貌待患,涌现出了一批精神面貌佳、服务上乘、医德高尚、患者满意的先进集体。

皮肤科 敬畏生命 辛勤付出 满腔热忱 仁心仁术

皮肤科主任倪文琼带领全体医护人员,在张褒佳老主任的精神激励下,敬畏生命,辛勤付出,赢得了社会各界和广大皮肤病患者的信赖与好评。

以“患者满意就是我们的工作标准”为工作宗旨,积极地为患者提供个体化、人性化的服务。很多重症药疹、天疱疮、红皮病等危重病人,老年病人比例大,医护人员不怕脏、不怕累,不嫌烦,谨慎诊疗,细致护理,使患者逐渐转危为安,顺利康复。门诊简化诊疗流程,极大地方便了患者就诊;门诊和治疗室提前开诊或延长下班时间;护送病人到病房,协助病人办理住院手续;为病人提供电话咨询服务;为方便外地患者,复查时提供一日病房;为药浴和光疗病人改善环境;

增设儿童药浴室;成立银屑病病友会,开展健康教育,增强了这类身心疾病患者的自信心等。这些措施都使医疗服务更贴近群众,贴近社会。

张褒佳老主任为科室创下的“花小钱,治好病”的理念在科室中深入人心,规范诊疗、合理用药、不开大处方已成为中心医院皮肤科医生的自觉行动,这些都让皮肤科在患者心中树立起了良好形象。3年来门诊量每年以20%的速度递增,今年约有8万人次,出院病人较3年前增长300%。

选择了投身医学,就选择了奉献。科主任倪文琼身先士卒,全身心投入到工作中。每到夏季皮肤科门诊病人增多时,她的专家门诊每天就要接诊120人左右,为了减少病人的等待,她只能

不喝水,不上厕所,复发性口腔溃疡和胃溃疡常常困扰她的工作和生活。爱人作为援疆干部远赴新疆,女儿面临高考,家中老父亲身患帕金森病多年疏于照顾,公公身患晚期结肠癌,手术后也未能卧床前尽孝。尽管如此,她无怨无悔,始终抱定一个信念——让张褒佳老主任创下的中心医院皮肤科的优秀品牌传承下去,并发扬光大,使皮肤科引领郑州市皮肤科事业的发展。

众所周知,皮肤病的感官刺激常常令人作呕,特别是天疱疮病人皮肤溃烂散发出的恶臭,更是连家属都不愿靠近。可皮肤科的医护人员们,顶着恶臭和四溅的疱液,给病人换药治疗——几个小时,从无一丝厌恶情绪,正是这种无私忘我的工作换来了广大患者的无限信任。



皮肤科

儿科病区 比学赶超 争创“张褒佳式服务示范岗”

儿科全体医护人员在科主任段红宝的带领下,以张褒佳老主任为榜样,以“服务好患者”为宗旨,转变观念、奋力拼搏,发挥爱岗敬业、勇于探索、无私奉献的精神,不断推动科室工作又快又好发展。

转变服务理念,提供优质、高效服务
儿科的工作性质决定了全科医护人员工作量大、周转快、整日忙碌的工作状态。为此他们采取多种举措,为患儿提供优质高效的医疗服务。

在门诊病人骤增的情况下,专家门诊三位主任经常到中午1点钟还在为患儿诊治,耐心给家长做解释。在医师人员紧张的情况下,科室克服困难安排特色门诊、午间门诊,实行弹性排班,满足患儿不同时间的就医需求。

在护理工作中,探索实行分层级管理体系,根据工作实际情况安排护理二线值班、实行分组护理、弹性工作制,随时调整上班人员,在节假日、中夜班等重点时段督导护理工作,加强对薄弱环节及急、危、重症和新入院病人的护理质量管理,调动了不同层级护士的工作积极性,使大家工作有了努力的目标。

医疗技术是生命的保障,儿科特别注重医护人员技术水平的提高,科主任亲自准备课件,定期组织医护人员学习国内外先进医护知识;护士长根据病区情况,针对小儿常见病、急、危重症病例定期开展护理查房及业务学习,使儿科在急救、呼吸、消化等专科治疗及护理方面取得稳步提高。

在手足口病爆发流行阶段,儿科医护人员积

极应对突发性公共卫生事件,勇挑重担,承担起救治责任。2010年3~10月儿科手足口病区共收治439人,居郑州市定点医院收治数量第二名,救治全部成功。

积极开展新业务,争创经济效益、社会效益双丰收

开展Peabody运动发育评估结合Cessell行为发育评估,对高危儿制订个体化早期干预方案及家庭教育方案。使治疗过程中拉近了与患儿及家长的距离。

开展中药穴位贴敷治疗。针对小儿常见症状(腹泻、咳嗽、呕吐)及腮腺炎、急性淋巴结炎给予中药穴位贴敷治疗,减轻服药痛苦,辅助治疗缩短病程,提高疗效,得到家长好评。



儿科病区

神经外科病区 比业务 比技术 比服务 比贡献

神经外科全体医护人员在科主任闵有会的带领下,以“以人为本、以病人为中心、用爱心为病人服务”为服务理念;以“以病员为中心,以健康为目标,以需求为导向”为服务宗旨;“选择了神经外科,就意味着选择了奉献”为服务精神。急病人所急,想病人所想,每个人都以“奉献精神”来严格要求自己,“比、学、赶、帮、超”蔚然成风。

科室上下都从小事做起,小到病人行走不便时上前扶一把;大到长期患病的病人、孤寡老人、伤残居民及特困户,科室都要定期深入病人家中上门服务或打电话告知其疾病恢复中的注意事项;对经济有困难的病员送医赠药;对危重抢救病人,全科医护人员不眠不休,争分夺秒与死神

赛跑,尽一切可能挽救病人生命。

爱岗敬业、无私奉献,全科医护人员深知自己肩负的重任,病人再多,任务再重,也毫无怨言。科里一些医生护士的家离医院很远,但不管是休息日还是深夜,只要工作需要,他们都会及时赶到医院投入到紧张的工作中。科室的每一位同志,都是为工作舍小家、顾大家,用自己的心血换来病人的尊敬、信任和爱戴。

2010年全年神经外科实施专科手术260例,较去年增长67例,增长率34.7%。患者治愈率、好转率达到95%以上,危重病人抢救成功率达90%以上,住院病人病历甲级率达100%。全年无医疗纠纷和差错事故发生。积极开展新技

术,开展了脑动脉瘤的介入治疗,脑动脉瘤、脑血管畸形的开颅手术治疗;面肌痉挛、三叉神经痛的微血管减压术等新技术,使医院的神经外科水平上了一个新台阶。获得郑州市科委科研立项一项,申报2011年郑州市科研项目两项。全科共发表国家级以上有价值的学术论文7篇,省级学术论文1篇。全年共收到病人表扬信20余封,锦旗5面。认真开展药品收入比例偏高专项治理工作,改善收入比例结构,药占比每月控制在40%以下,圆满完成了医院提出的控制标准。

神经外科通过优质服务、新技术的开展,提高了医疗质量,改进了医患关系,获得了家属及患者的好评。



神经外科病区

心血管内科三病区 楷模在心头 开创新局面

心内三全体医护人员在科主任张琳的带领下,时刻铭记楷模的力量,工作精益求精、无私奉献,努力开拓干事创业的新局面。以张褒佳主任为榜样,真正地以患者为中心,把患者是否满意作为衡量工作好坏的标准,想病人之所想,急病人之所急,用爱心、用真情主动而有序地为患者规范服务。

转变服务理念,丰富服务内容,提高服务质量
好的服务不仅要有热情,更要从细节上下工夫。心内三的医护人员们深入开展换位思考活动,通过“我是一个病人”的体验,使大家深刻理解患者的真正需求,激发了大家主动服务的意识和热情。无论患者病情轻重,无论性情好坏,对来到这里的每一位患者,心内三全体医护人员不仅努力帮助他解除疾病所带来的痛苦,而且无微不至地照顾着患者的生活起居,对活动不便的患者,除了精心地治疗护理外,帮助买饭、上洗手间等生活护理也安排得周到细致,确保了病人安心治疗,赢得了患者的认可和信任,共收到锦旗5面,表扬信10余封。

营造浓厚学习氛围,努力提高诊疗水平
医学是不断进步的科学,选择了从医就是选择了永无止境的学习。在张褒佳主任精神感染下,全科医护人员更是掀起了学习再提高的新高潮。科室目前能高质量完成各种心脏介入治疗技术,如冠心病的介入治疗(冠状动脉造影术、经皮冠状动脉腔内成形术、支架术)、心律失常导管射频消融术、心脏起搏器植入术、先心病的介入封堵术等,这些技术在省内均处于领先的地位。

2010年收治住院病人878人,完成介入手术115台,其中包括各种疑难复杂病变手术,每台手术均圆满成功,无一例并发症出现。

在完成繁重的日常医疗任务之外,科室近年发表论文10余篇,科研立项2项,2010年完成的《不同降压药治疗方案性价比分析》获郑州市科研进步二等奖。此外,科室还承担了多项研究课题,如美托洛尔控制心率的耐受性研究、动态血压登记研究等均是国内合作项目。与中国牛津医学研究中心合作开展的第二项心脏病保护研究是国际大规模多中心临床研究,为患者带来了先进的药物和治疗理念,提高了数百名严重心脑血管疾病患者的生活质量,并为进一步降低心脑血管病死亡率作出积极贡献。



心血管内科三病区



耳鼻喉头颈外科病区



神经内科三病区



检验科



超声影像科

耳鼻喉头颈外科病区 开拓思路 勇于创新

耳鼻喉头颈外科病区这个由近30名优秀医护人员组成的大家庭在科主任李玉杰的带领下,团结友爱、和谐互助,开拓思路、勇于创新。

优化医疗服务,加强思想认识
本着张褒佳主任“病人的需要是第一位”的服务理念,科室通过组织学习、寻找最佳方法,使医药比下降至医院规定内,优化了科室收入结构,业务收入较去年同期明显增加。医护人员落实医患沟通制度,主动热情周到地为病人服务,减轻病人负担。科内成立医疗质量管理领导小组,负责科内医疗质量,小组成员

认真履行自己的职责,严把医疗质量关,保证规避医疗安全隐患。响应医院号召开设午间门诊,实行医师双值班,许多同志牺牲了个人的休息时间,圆满完成科室工作。

优化护理服务,整合资源配置
科室拥有一支优秀和谐的护理团队。工作中努力钻研业务、提高技术,最大限度地发挥每个人的优点,圆满完成工作任务。针对科室手术多、周转快、晚间治疗多的特点,实行弹性排班,加大晚间治疗时间段的人力资源配置,改进工作流程,降低了中夜班工作的难度系数,

保障了护理工作的质量。
积极开拓创新,开展新技术新业务
科室积极开拓创新,重视新业务、新技术的应用,积极参加省内学术交流,撰写发表国家级论文30余篇,获省级科技成果奖2项。其中鼻内镜下经口径路小儿腺样体切除术、成人肝胆的病因诊断及个性化综合治疗方案,其疗效均处于国内领先水平。支撑喉镜下显微镜下二氧化碳激光行喉部良、恶性肿瘤切除术用于治疗会厌囊肿、声带息肉和小结、声带良性肿物以及早期喉癌病灶切除,在国内处于领先水平,属于省内独家开展。

神经内科三病区 弘扬张褒佳精神 谱写新的篇章

神经内科三病区在市中心医院是一个年轻组建科室,是郑州市临床医学重点专科。在王润青主任的带领下,精诚合作不断增强科室凝聚力,提高医护队伍素质,建立新型医患关系,收到良好的社会效益和经济效益。

该病区是全院病号最多、工作最繁忙的科室,开放床位46张,但有时收治病人近90人,病人住院数始终名列全院前三名,且病危病重病人很多,加班加点更是成了医护人员的家常便饭,尤其是王润青主任更是以科室为家,常常教导大家换位思考,把病人当亲人,向广大患者提供“安全、有效、方便、价廉”的医疗服务,以“责任心、爱心、热心、耐心”做好每一项工作,创建了和谐、融洽的医患关系。在她的领

导下,科室全体医护人员团结协作、齐心协力,积极参与配合医院的各项工作,以“救死扶伤”为己任,以病人为中心,提高医疗服务质量。

“完全性失语,浅昏迷,双侧瞳孔不等大,随时可能出现生命危险”,这是一位40岁脑干出血病人被送入医院时的情况,而病人却只带了100元住院费。“所有治疗有序进行,不能因为钱的问题而损害到病人的利益,没有家人陪护,我们医护人员就是她的家人”,在科主任王润青的号召下,整个神经内科三病区行动了起来,大便干结,护士就用双手给她抠;给予留置胃管,每个到班的护士不用交待都定时给她喂饭喂水;留置尿管定时开放并及时清理。和她关系不和的母亲来了,母亲看到

医护人员对的悉心照顾,被感动了,当女儿清醒的时候,母亲说了一句话,“那么多人都不放弃你,我们也不会放弃你”,并把10多天的护理情况告诉了女儿,当时母亲就哭了。所有的医护人员欣喜着病人的逐渐康复,也欣慰着这对母女的重新和好。

神经内科三病区积极钻研本专科业务,不断地跟兄弟科室、兄弟医院、上级医院交流合作,大家相互学习,不断创新。2010年与北京天坛医院合作Chance项目研究,同时与介入手术室合作积极开展神经介入的诊断及治疗,效果良好。神经内科三病区用自己的辛勤劳动和过硬的医疗水平为越来越多的患者及家属带来健康和幸福,受到广大患者的信赖与好评。

检验科 强化内涵 优化服务

检验科是郑州市临床检验中心,连续16年被卫生部评为室内质量评价先进单位,提供400余项检验项目,60余项项目达到国家先进水平。在省会检验界有较高的知名度和良好的声誉。

科室精诚团结,无私奉献
在近几年卫生部开展的各项活动检查中,检验科成绩一直名列前茅。为了方便患者化验,科室从2010年4月起,血液室、生化室、体液室每天早晨7点均有3名工作人员到岗满足患者早晨化验的需要。血液室抽血窗口专门设立老弱病残抽血窗口,得到老年患者交口称赞。为了使临床和急诊患者快速拿到检验结果,科室晚上增派1名工作人员负责病房标

本检验,1名负责门诊急诊标本检验。全科人员加班加点,保证各项工作妥善圆满完成。

积极开展新业务,取得显著成绩
2010年检验科在医院没有投入新设备的情况下想方设法开展新项目新业务39项,特别是有关自身免疫性疾病的項目:ENA多肽酶谱、自身免疫性肝病抗体、不孕不育和流产方面的自身抗体、抗中性粒细胞胞浆抗体、抗肾小球基底膜抗体等这些自身抗体为临床诊断自身免疫性疾病提供了有力的支持和帮助。开展的BNP、肌钙蛋白、体液细胞片、阴道病五联检、EB病毒抗体、脑脊液病原体检测、FK-506检测等,满足了临床和患者的需

求。检验科始终把检验质量放在首位,所有的检验项目都做有室内质控。每台仪器有专人负责维护保养,仪器之间定期进行比对,以保证检验结果的准确。2010年参加卫生部室内质评活动常规化学、凝血实验、内分泌检验、肿瘤标志物、脂类检验、糖化血红蛋白、传染病各类检验项目,取得优异成绩,获奖状24张。2010年5月全省各地市检验中心工作检查评比郑州市临检中心在全省临床检验质量管理工作中被评为“实验室建设及质量管理”先进单位。2010年科室发表国家级论文3篇,学术交流22篇,成功举办全市检验专业技术学习班,完成了174家市属一级医院的室内质评工作。

超声影像科 精益求精 更上层楼

超声影像科始创于1982年,历经29载的风雨历程,从创建、摸索、成长,到如今的壮大,凝聚了全体超声影像科同志的汗水、辛劳与智慧。

团结互助、帮扶带教
自科室成立以来,超声影像科一直有一个优良传统——老同志帮扶带教老同志,以身作则树榜样。经验对于新同志总是宝贵而又欠缺的,但作为科里的老同志总是毫无保留,需要的时候耐心讲解,平时工作中主动教授。科室上下互相尊重、互相帮助、互相关心,为科室营造了和谐的工作氛围。

规范服务,赢得患者好评
超声影响科作为医院最忙碌的科

室之一,科室的日接诊量维持在300人左右。规范的服务程序、无缝式的服务操作流程、全程的优质服是超声影像科全体医护人员所秉持的原则。病人从进入超声影响科开始,接诊、预约、分诊一气呵成,节约了时间,加快了病人分流;进入诊断室,对于病人的疑问大夫总能耐心解释,细致检查。检查后总能及时发出报告,科室里有专门负责报告的文员,使病人能在第一时间拿到诊断报告。

业务技术过硬
业务是发展的关键,是服务患者的重中之

重。目前超声影像科对于超声诊断的技术已经非常成熟,处于市级领先水平,患者全身各个系统的超声检查都能在超声影像科完成,并获得准确的诊断。科主任每年定期组织集体学习、讨论,积累了大量的数据,为科室的进步奠定了基础。每年外派人员外出学习,学习先进的理念和技术,这些都让超声影像科做到了与时俱进、科学发展。

超声影像科全体医护人员团结友爱、敬业奉献。使业务水平精益求精、更上层楼,进一步服务好患者,为促进卫生事业又好又快发展作出更大的贡献。

通讯员 王建明