

中医是我国的国粹。如今,越来越多的老百姓开始认识到中医的宝贵。郑州市中医院的多种中医特色疗法让许多患者慕名而来,其颇具实力的国家级、省级重点专科,更是拥有一大批忠实的患者。

“弘扬祖国医学,博采现代科技,是我院多年来的办院理念。”郑州市中医院党委书记、院长虞婕说。建院至今,郑州市中医院经历50多年风雨沧桑后,沉淀了浓厚的医院文化,形成了规模庞大的医疗技术团队。医院专科建设硕果累累,由名老中医专家、中西医结合技术兼备的中青年新秀组成的人才队伍也日臻完善。医院内强素质,外树品牌,医院的社会效益、经济效益得到了显著提高,步入健康发展的快车道。

晚报记者 董亚飞 蒋晓蕾
通讯员 王红专 皇甫舒敏



便捷的自助预约挂号服务,为患者节约了看病时间。

为百姓服务 走品牌之路

郑州市中医院步入健康发展快车道

科研创新,打造专科品牌

近年来,医院狠抓管理,以科研创新带动特色专科建设,同时,培植中医特色技术和重点专科,拓展中医传统技术在现代医疗市场中的生存空间和发展空间。

天气转冷,家住郑州西区的杨大爷心脏又不舒服了,他对儿子说:“咱去市中医院看看吧,年纪大了,我只信中医!”不仅杨大爷是这样,郑州市的许多百姓,只要一生病,就想起了郑州市中医院。“那里的中医技术不赖,西医也不弱!”许多患者这样评价道。

近年来,医院狠抓管理,以科研创新带动特色专科建设,同时,培植中医特色技术和重点专科,拓展中医传统技术在现代医疗市场中的生存空间和发展空间,力求通过办好一个个专科来带动医院的全面发展,树立医院品牌。

医院加强对科研创新工作的领导,加大科研经费投入力度,建立健全科研管理制度,加强科研团队建设,倡导鼓励医务人员结合临床实践,积极开展课题研究和撰写论文,创造条件为专业技术人员营造良好的科研和学习环境。

2011年,郑州市中医院获省、市科技攻关计划项目45项,荣获省、市科技进步奖16项。在这些科研奖项当中,有很强烈的中医特色。如黄松胶囊治疗心律失常、九香气雾剂防治冠心病心绞痛、冠心病贴膜治疗冠心病心绞痛等均取得了可喜的效果。该院脑病科也取得了不错的成绩,其中《急性缺血性脑卒中偏瘫治疗方法的临床随机对照研究》获得省中管局中医药科技成果二等奖。

“一所医院有没有活力,有没有发展的潜力,很大程度上体现在它融入科技进步的能力。”党委书记、院长虞婕果断提出的以科研支撑学科建设的发展思路,取得了可喜的成果。

脑病科系国家中医药管理局临床医学重点专科建设单位 and 河南省临床医学重点专科;心病科是河南省重点专科和市级重点专科,肺病科、儿科、脾胃肝病科、骨科是郑州市重点特色专科。在科室建设中,坚持中西医结合,突出中医特色,研制出多种行之有效的丸、散、膏、丹中药制剂,在临床上取得比较理想的效果。妇产科是郑州市中原区孕产妇急救中心,开展了爱力呼吸分娩镇痛法,同时,针对新生儿黄疸、妊娠恶阻、崩漏、胎漏等病种制订了专门的治疗方案。

重点专科的发展不单单是在原技术、原水平上的积累,而是突破了单纯的中医中药范围,加大了现代医学的比重,走上了以中医为主、中西医结合的道路。他们成功独立开展了冠脉造影、搭桥术等高难度手术。脑病科、心病科、肿瘤科等科室的介入治疗技术广泛应用,特别是中医中药的介入,解决了术前术后的并发症,改善了病人的机体条件,为手术的成功奠定了基础。

规模大、病床多、设备新、有高科技的仪器,就是好医院吗?其实不然,虞婕给好医院的定义为不仅有精湛的医术,更要有卓越的理念。

而“患者至上”正是该院一直努力坚守的。为此,医院在发展中追求卓越,在信誉中追求完美。

管理文化。医院把“崇古纳新 厚德精医”作为院训;提出“厚德仁爱 博学精医 和谐敬业 传承创新”的办院精神,制定出三年、五年计划,通过有计划、有系统的培训,使广大员工有相同的信念、价值取向和奋斗目标,用刚性制度和人性化管理来凝聚力量,向管理要效率、要效益、要秩序、要质量、要纪律、要人才。

人文文化。创建文明和谐医院是医院倡导人性化服务与人性化管理的具体举措,也是提高职工凝聚力和团队执行力的有效手段。医院始终如一地把人文关怀贯穿于管理的方方面面,使广大患者和员工深深感受到来自医院的关怀,从而形成自己独特的人文文化。包括医院推行的生日祝福制度、定期体检制度、报刊订阅制度、

医院的医疗质量关系到医院的生存问题,为了进一步提高医疗质量,加强人才培养,鼓励年青人努力学习,让年轻一代脱颖而出。院长虞婕有计划地组织医务人员定期业务学习,选派爱岗敬业的优秀人员到省、市医院进行专业学习、进修,单位给予优惠条件,大部分进修人员返回医院后,能拓展医疗业务,业务水平得到了很大程度的提高。为进一步落实科教兴医、人才强卫战略,医院积极探索培养人才的新方式、新途径,特别制订了“育苗”、“师带徒”、“学科继承人”培养计划,为医院的可持续发展注入活力。

对于未来的发展,虞婕有着更为深刻而清醒的认识。“人都是有潜力的,而这个

文化为轴,打造医院精神

医院把“崇古纳新、厚德精医”作为院训,提出“厚德仁爱、博学精医、和谐敬业、传承创新”的办院精神,制定出三年、五年计划,通过有计划、有系统的培训,使广大员工有相同的信念、价值取向和奋斗目标。

职工及家属住院慰问制度、节日问候住院患者、对出院患者的随访、信息问候等一系列人性化管理制度的实施,让员工归属感、荣誉感、责任感、凝聚力增强,创业积极性提高。一系列关爱制度的落实和活动的开展,大大增加了职工的凝聚力和爱岗敬业,融洽了医患关系,加快了和谐医院创建步伐,使医院的文化建设上了一个新台阶。

服务文化。服务是医疗卫生工作最重要的使命,是医院的软实力,必须在服务上下大力气,树立自己的服务品牌,以服务赢得市场。“优质医疗服务是医院核心竞争力的重要组成部分”,虞婕说,患者是医院的直接服务对象,但不是唯一服务对象,病人家属是医院的间接服务对象,对医院的人文服务可能有较深的体会,在她的倡议下,医院开展“把病人及其亲属当朋友”活动,与患者进行持续性关系建设。

目前,医院制定的医患沟通制度,把医患沟通纳入医院质量考核体系并独立作为质控点,在沟通过程中要求坚持做的“一个技巧”多听病人和家属几句,细听宣泄和倾诉,耐心准确作出解释;“两个掌握”掌握病

情、检查结果和治疗情况;掌握医疗费用及患者和家属的社会心理状况;“三个留意”留意沟通对象的教育程度、情绪状态;留意沟通对象的认知程度和期望值;留意自身的情绪反应,学会自我控制;“四个避免”避免使用刺激对方情绪的语气、语句;避免压抑对方情绪、刻意改变对方的观点;避免过度使用不宜听懂的专业词汇;避免强求对方立即接受医生的意见和事实。医院医患沟通率达100%,患者对沟通满意率在90%以上。

在服务方式上,更是为患者提供从生理到心理、从治疗到康复全方位的优质服务,满足患者不同层次的就医需求。推行问诊、体格检查、合理辅助检查、正确诊断及合理治疗“五步接诊法”。实施门诊弹性工作制,根据患者就诊情况,开展预约挂号、午间门诊、夜间门诊、延时门诊等服务;对长期卧床的特需患者提供生活所需的服务;开展为孕产妇提供“六餐制”服务;免费为新生儿首次洗澡活动等特需服务;免费为门诊患者测血压,免费提供针线、老花镜、笔、纸等服务。实施无节假日制度,全年365天,天天应诊,24小时服务。

人才培养,注入发展活力

医院积极探索培养人才的新方式、新途径,特别制订了“育苗”、“师带徒”、“学科继承人”培养计划,为医院的可持续发展注入活力。

潜力要激发出来,关键就在于量化,量化的出发点就是激励。”虞婕首先在这个思路开始了郑州市中医院的人事变革。医院将竞争机制引入干部队伍管理中,实行“双向选择聘用”,干部任用要经过组织动员、公布方案、公开报名、资格审查、理论考试、民主测评、演讲答辩、组织考察、确定人选、任前公示、决定任命等环节,确保思想素质好、业务能力强、技术水平高、有一定组织能力、管理水平、精力充沛、干劲十足、勇于创新、德才兼备、群众公认的干部走上领导岗位。医院先后引进硕士以上学历、郑州市专业技术拔尖人才、郑州市学术技术带头人16名,为医院的发展奠定了坚实的人才基础。

科研创新、文化立院、人才培养,诸多努力也获得了上级的肯定,郑州市中医院先后荣获全国百姓放心示范中医院、全国示范中医院、全国诚信医院、全国爱婴医院、中国医药卫生行业社会责任孺子牛奖、全国巾帼文明示范岗、最受河南人民喜爱的“十佳医院”、郑州市职业道德十佳单位、“廉医、诚信、为民、和谐医院”、郑州市“花园式单位”等100余项荣誉称号。

但院长虞婕认为过去的成绩只是迈向新征程的起点,展望未来,她信心满怀,决心和院领导班子一道率领全院干部职工抢抓机遇,奋发图强,加快发展。全力发扬中医敬业奉献的传统,造福百姓!