

河南省传染病医院 发挥专业优势 铸造品牌医院

“一门精”，凸显专业学科优势

来自河南省驻马店市的林某患慢性重肝病，前年11月住进河南省传染病医院。“亲戚朋友都说，到了省传染病医院，你这病也就算走到头了。要是那儿也治不了，你也没啥遗憾的了。”近两年过去了，如今在医院肝病诊疗中心接受治疗的林某，病情好转。像林某一样，很多辗转求医的病人，最终选择了河南省传染病医院。他们当中，有很多是全省各地救治不了的重症危症传染病患者，在这里重获新生。

“作为省内唯一一家三级传染病专科医院，要在激烈的医疗市场中生存发展，必须埋头专业和特色，打造‘一门精’。”河南省传染病医院院长刘宝琴如是说。

近年来，该院重点发展肝病、感染性疾病、结核病三大学科群，凸显“大专科”特色优势，配套发展重症医学科、感染病妇产科、感染病外科、皮肤性病科等科室，形成了独特的学科优势。

肝病学科是卫生部肝炎防治教育基地、郑州肝病诊疗中心、吴阶平医学基金会肝病专业实施基地，也

是河南省成立早、规模大、专业实力雄厚、收治病人最多的肝病专科。据肝病大科主任高广甫介绍，医院肝病疾病诊疗研究中心包含多个单病专业，11个肝病学组，设有综合肝病科3个病区，重症肝病区和中西医结合肝病科6个病区，年门诊量4万余人次。

据了解，郑州市结核病防治所设在该院，这也是河南省开展最早的结核病防治专业机构。“结核病科主要从事各型肺结核及小儿结核、结核性胸膜炎、骨结核、肠结核、淋巴结核、泌尿结核、耐药性结核、结核合并糖尿病、肺部肿瘤、恶性胸腔积液等疾病的诊断和内科综合治疗。”结核病科主任陈裕说，依托传染病外科的专业优势，可满足各类结核患者的综合治疗需求。

感染性疾病学科是医院重点发展的三大学科之一，有国家级和省部级专家11名。作为河南省临床医学特色专科，感染性疾病学科承担着全省艾滋病、流脑、乙脑、麻疹、水痘、流行性腮腺炎、白喉、出血热等各类传染性疾病的防治任务。

“一理念”

为医院的发展提速

据刘宝琴介绍，自开展创先争优、三好一满意活动以来，该院始终把民众健康作为工作的出发点和落脚点，结合传染病医院实际，通过提升医疗质量、优化服务水平等多种手段，使医院诊疗服务技术、员工精神面貌有了全方位提升。

医院公开承诺：为满足临床科室病人需求，坚持24小时服务，保证随叫随到，并执行业务公开制度，对各项检查价格和收费进行公示。另外，医院要尊重病人的隐私权、知情权和监督权等，各科室同时承诺为病人安全把关。为让更多的市民深切体会到医院这一承诺的实施，去年6月，医院开展了“郑州人看卫生”主题宣传活动，附近辖区20名市民代表应邀参加活动。通过志愿者服务队引导和讲解，不但让大家深切感受到了医院近几年日新月异的发展变化，更让市民对传染病医院有了全新的认识。

为了提升党员觉悟，让每一位党员都发挥作用，医院设置党员示范岗，以“争做优秀共产党员、人民健康好卫士”为抓手，让每一位党员都能发挥先锋模范作用。在党员模范带头下，医护人员注重提高服务形象和服务质量，将患者的感受作为衡量服务质量的标准，用“感动式服务”温暖每一位患者的心，真正把人性化医疗服务有效融入医院医疗服务中去。

“病人就诊不是治病的全部，更多的是体现医护人员对病人的理解、关爱、帮助、安慰和鼓励，同样，在医院管理过程中，让人文精神贯穿始终，在给学生带来温馨感受的同时，将成就感交给员工，让他们一起感受医院的进步，和医院共成长，只有这样，才能让医院更好地发展，让医院真正成为一方和谐的沃土。”刘宝琴强调。在要求员工服务好患者的同时，医院很重视和关心一线医护人员的工作、生活。去年6月1日，医院住院病人达到了建院历史新高，特别是感染儿科的医护人员工作尤其繁重，有时忙得连饭都吃不上。院领导得知情况后，立即要求行政职能科室深入临床一线科室帮助他们解决实际问题，并要求党办、院办、医务科、护理部代表院领导给他们送去关怀及慰问品，让科室人员备受感动。

刘宝琴说，2012年是医院实现跨越式发展的关键一年，医院将继续坚持“责任为重、技术为先、服务为本”的办院理念，加强同国际、国内知名科研院所的合作，整合优势资源，大力开展学术交流与合作，做到“院院合作、院校合作、院所合作”，全面提升传染病专业技术水平和科研水平，确立传染病防治区域中心学术地位，提升创新能力和核心竞争力，为保障人民群众健康作出贡献。

始建于1953年的河南省传染病医院，通过近年来的努力，迎来了一个高速发展期：医院面貌发生翻天覆地的变化，依靠技术强院、服务兴院、形象立院、管理治院的方略，医疗技术和服务水平不断提高，已成为河南省领先、国内一流的集医疗、科研、预防、急救、康复为一体的现代化专科医院。

记者 董亚飞
通讯员 黄增

“一家人”，提供全程优质服务

“这里的医务人员对我就像自家人一样。”在河南省传染病医院中西医结合肝病科，前来复诊的郑州市某单位一位退休干部对记者说：“我是1998年患上乙肝，由于当时工作压力大，加之过度劳累，病情不断加重，出现了肝硬化，并有大量腹水，黄疸长期不退，听说省传染病医院用中西医结合的方法治疗肝病效果很好，就抱着一线希望住进了这家医院。现在我的病得到了很好的控制，同时，他们在精神上也给我很大鼓励，让我对疾病不再恐惧。”

“病人的需要是我们工作的出发点和原动力。作为一家专业传染病医院，针对传染性疾病的特殊性，服务好患者，做好他们日常的管理、宣教工作，是我们工作的重中之重。”刘宝琴说。

近年来，该院始终坚持过程管理与终末管理相结合，持续提高医疗服务质量，开展优质护理服务示范工程，全面倡导“感动式服务”。医院护理部主任秦红英介绍，医院不但给予病房充足的人力支持，还为病房配置了电吹风、洗头盆等基础护理用具，这在

其他综合医院是很难见到的。为更好地服务患者，医院还专门为患者配备了爱心服务车。门诊导医只要见到行动不便、随身携带物品多的入院患者，都会主动用爱心服务车接送。

志愿服务队的成立，更是把优质服务做到极致。秦红英介绍，志愿服务队都是医院各科室的医护人员自愿组成的，他们利用休息时间，到周围社区进行义诊及各种健康知识宣传。

结核病、肝病、艾滋病等传染性疾病的患者，如果不遵守医生指导按时服药，很有可能会出现耐药性，不利于康复。因此，医院还专门成立了随访中心，各科室设立随访记录制度，对每位出院病人都会进行随访和用药指导，并及时回馈患者对医院服务、医疗、环境等方面的意见和建议，进行自我总结和整改，进一步促进医院工作开展。

“服务是医院发展的关键，在今后的工作中，医院的每位医护人员还将继续秉承‘以病人为中心’的服务理念，为广大患者提供全程优质服务。”刘宝琴说。

“一标杆”，构建安全和谐医患

“从你的化验报告单看，目前你的肝功能没有受到损伤，暂时不需要药物治疗。”“别的医院要求我使劲吃药，您却不让我吃药……”面对这位病人的质疑，肝病中心主任高广甫耐心解释：乙型肝炎病毒性肝炎其乙肝病毒本身并不损伤肝脏，只有当机体免疫开始对抗、清除乙肝病毒时，才会导致肝脏炎症损害，这就需要及时规范治疗，快速抑制清除病毒，消除炎症，达到控制甚至治愈乙肝的目的。“您现在处于免疫耐受阶段，属乙肝病毒健康携带者，可暂时不予治疗，但您要重视，定期复查，注意不喝酒、不劳累、不熬夜、调节好情绪、锻炼身体、维持标准体重不患脂肪肝。如果发现肝功能异常，请及时来院就诊。”

传染病病人必须接受规范化治疗，这是记者在该院采访时听到最多的一句话。中西医结合肝病大科主任张安娜说，肝病患者用药不规范，如滥用护肝药物、无指征用药或随意停用抗病毒药等，加重了病人经济负担，增加了病人今后病情控制的难度，传染病的规范诊断治疗不仅能使患者得到完善地救治，还可

以缩短治疗时间、降低治疗费用。

刘宝琴说，对于传染病医院来说，规范传染病治疗和管理是医院开展各项工作的基础。

在河南省，该院的感染管理工作，称得上全省医疗系统的“标杆”。感染管理科主任赵鲜丽说，在硬件设施上，医院对经空气和呼吸传播的疾病在布局建设上严格清洁区、潜在污染区、污染区划分，医护人员通道、患者通道管理，呼吸道病房楼安装通排风设施，保障空气不逆流，由潜在污染区到流向污染区，避免造成交叉感染。

“院内感染知识的培训，每位医护人员消毒隔离意识增强，防护做得到位，各种防护用品应用规范。门诊、病房等洗手和手消毒设施随处可见，每个病区都配备有快速消毒剂，保证医生、护士在完成各项医疗操作后及时进行手消毒，确保患者安全。”赵鲜丽说，医院制定了明确的规章制度及处理流程，细化到给患者如何扎针、如何使用胶贴、如何处理职业暴露等。同时，通过日常培训、环节把关、监督考核等措施，确保了医务人员的安全。

“一工程”，提供持续发展后劲

传染病防治能力，是衡量一个地区卫生事业发展的重要标志。近年来，依靠对科研创新的不懈追求，该院与中国医科院、国家疾控中心、北京佑安医院、上海公共卫生临床中心等机构开展科研协作，参与“十一五”重大攻关课题12项，2010年，建成郑州市唯一感染性疾病重点实验室，成功申报郑州市卫生系统唯一一项重大科研专项，郑州市民生工程项目——《郑州地区结核病防治技术与策略研究》。先后获得德国赠款艾滋病控制项目、全球基金艾滋病（结核病）控制项目，国际NGO组织等国际资金的支持。在积极参与国家重大专项课题的同时，近两年

该院还完成19项省市级科技攻关项目申报和河南省科技进步、河南省医药卫生科技成果奖的申报；在国家级、省级核心期刊发表论文数百篇。

打造人才工程是医院持续发展的动力。医院采取“走出去、引进来”的方法，注重人才培养和选拔，相继选派数十名优秀人才外出进修学习。现任院长助理王昕博士则是“引进来”的代表。王昕此前在西安交通大学从事肝病学科研究，在肝病分型治疗、转化医学领域有一定研究成果，王昕被医院“挖”过来后，迅速开展工作，对相关学科进行细化、分科，提高了疾病的诊治水平。

