

郑州人民医院荣获全国“群众满意的医疗卫生机构”系列报道之服务篇 “郑医服务”开启崛起与发展之路 “评优树典”、“主动医疗”打造卓越品牌

编者按

这是一项至高无上的荣誉。9月24日,国家卫生计生委组织的“2012年卫生计生先进典型推介暨2013~2014年度推选宣传活动启动仪式”上,郑州人民医院(原郑州市五院)获全国“群众满意的医疗卫生机构”荣誉称号。这是一次前所未有的突破。作为一家市级医院,郑州人民医院比肩中国医科大学附属盛京医院、广东省中医院、河北医科大学附属第一医院、湖南省肿瘤医院等国内名院,成为我省唯一一家获此殊荣的三级医院,再一次创造了历史。通过JCI认证,把国际标准的医疗服务带到河南,规范化管理,省内首批通过三级甲等医院评审,探索公立医院改革之路,组建我省首家医疗集团……是什么推动着郑州人民医院在自我超越的道路上永不止步,造就一个个轰动河南乃至全国医疗界的“郑医现象”?仔细梳理和探究,无数细节组成了庞大的“郑医叙事”。为此,本报推出系列报道,用一个个关键词解读郑州人民医院的崛起和发展之路。

致力于为患者提供优质服务的理念,曾开启了郑州人民医院的崛起之路。10多年前,“郑医服务”一战成名,在中原掀起了公立医院发展和改革的风暴,推动着河南医疗服务一路向前。岁月流转,优质服务已经成为各家医疗机构争相打造的品牌,但敢为人先的“郑医服务”已从优质服务、细节服务向卓越服务迈进。2013年9月,郑州人民医院在全院范围内开展“评优树典——优质服务再提升”活动,邀请患者评选最满意的医生、护士、导医、药师、收费员等。根据患者就医体验,全面优化服务流程、服务环节,营造出就医舒畅的高品质服务氛围。“一切为了病人,为了病人一切,为了一切病人”,以人为本的理念使得“郑医服务”依然名重江湖,极具口碑和认知度。

【关键词】细节护理

在郑州人民医院心内科,护士站的桌面上有一个糖罐,这是护士们自费为患者准备的“爱心糖罐”,以便随时满足低血糖患者的需求。今年盛夏的一天,该科一位患者血糖忽然降低,恰巧经过病床的护士长飞奔到护士站取了两块糖塞进患者嘴里,避免了意外的发生。这位患者出院的时候,专门去买了好多糖块交给护士长。她说:“护士长,你救了我一命,我可不能忘了这份情,更不能让这糖罐空了。”这样的“爱心糖罐”,在医院的其他科室也都有设置。以“郑州服务”品牌走上崛起之路的郑州人民医院,最不缺的就是一个个细节护理:护士们对每一位患者都有亲切的称呼,年龄大的称为“爷爷、奶奶”,中年的称为“叔叔、阿姨”,年轻的称为“老师”。常年坚持为每一位新来的

患者端上一杯温开水,为每一位患者送上一个饮水纸杯,一年下来,医院送出的纸杯首尾相连,估计能绕地球一圈!护士自制“血糖监测提示卡”、各类“检查注意事项提示卡”、“口服药提示卡”等温馨提示卡,及时提醒患者服药、检查等,保证治疗。诸如此类的人性化服务,不胜枚举,这些细节服务共同构筑起了“名重江湖”的“郑医服务”品牌。

【关键词】主动医疗

“但愿世间人无病,何妨架上药生尘”。这是中国古代医生伟大而朴素的情怀,这份情怀传承数千年,一直延续到今天郑医人的身上。日前,郑州人民医院推出“主动医疗”服务模式,再次实现自我超越。何为“主动医疗”?即是对病人不只停留在医病、治病上,要通过一次医治,传授疾病预防的相关知识,将被动医疗转为主动

医疗,从而实现医疗卫生的模式转变。

2000多年前的《黄帝内经》有云,“上医治未病,中医治欲病,下医治已病”,郑州人民医院的“主动医疗”模式,与中华民族古老的智慧结晶一脉相承。

周玉东说,“主动医疗”就是要将医疗服务延伸到院外和院后,打造一条院前、院中、院后的无缝隙医疗服务通道。

“院前服务是以健康教育和义诊等形式,把疾病预防的知识教给群众,使他们不得病,少得病,而院后服务则是对出院患者采取定期随访等形式,教患者掌握日常护理和保健知识,使他们保持健康的状态,提高生活质量,总而言之就是要将服务做在前面,争取让群众都不得病。”

【关键词】评优树典

什么是卓越的医疗服务?医院说了不算,只有患者说了才算!服务永无止境,从1999年的服务观念年开始,每年一个服务

主题,郑州人民医院就这样实现着从优质服务、细节服务向卓越服务的转变。

今年,医院更是在全院干部职工中开展“评优树典——服务品质再提升”活动。

每一位来院就诊的患者,都可以在院区各服务台、服务窗口领取活动评选表,根据自身的就医体验评选出“我最满意的医生(护士、药师、收费员)”,并留下意见和建议。

医院将以此为依据不断改进和完善工作,根据患者就医体验,全面优化服务流程、服务环节,营造出环环相扣、就医舒畅的高品质服务氛围。

郑州人民医院院长周玉东说,以患者利益为中心、创新服务理念、全面构建优质医疗服务体系是郑州人民医院积极推进集团化建设、提升核心竞争力的内在要求,是新时期拓展品牌、深化内涵、实施“二次创业”、助推事业不断发展壮大的立院之本、力量之源。

晚报记者 邢进 通讯员 马霖

洛阳发现保存较好古沉船 初步判定为明清以前的船只

1条17米长、三四米宽的古代木质沉船,日前在河南洛阳偃师洛河滩里被发现,这是十三朝古都洛阳首次发现保存较好的古代沉船。根据史料记载,这艘沉船所处的位置,正是隋唐大运河漕渠的故道,同时也与汉魏洛阳故城阳渠的故道有重合。专家认为,它的出现对研究大运河漕渠以及汉魏洛阳故城阳渠具有重要意义。负责现场考古工作的洛阳市文物考古研究院隋唐研究室张如意介绍说,这艘船深埋地下约4米,南距洛河约50米,是中州渠开闸放水时被当地群众发现的。沿船的船舷上包有一层铁皮,

细长的船体埋于沙内,上面露出数个木桩和木板,船体内被木板隔成数个舱,部分船身有残缺。考古人员初步推断,这艘船是在航行过程中受到某种原因的损坏而沉入水底的。根据船只腐朽程度等情况,只能初步判定为明清以前的船只。根据船的大小和形制看,有推测说这是一艘用于运送粮食等物资的较大官船。对此,张如意表示,目前考古工作正在进行中,船舱也尚未进行清理,这艘沉船的年代、性质以及与大运河的关系等历史信息,尚待考古发掘工作完成后才能确定。

据新华社



《洛阳晚报》供图