

春风十里,动情动心

郑州人民医院医疗集团 “以人为本”发展观情动医患双方

“春风十里,不及你那温暖一瞬”。前不久,一张“袋鼠妈妈”的照片爆红网络,暖哭了无数网友。这名将孤儿抱在怀里工作的90后护士,就是郑州人民医院儿科护士许姝悦。而那些暖哭你的瞬间,不过是郑医人平凡的日常,是“以人为本”理念的缩影。

“以人为本”的理念,是“老赵导医团”线上线下3个月服务数万人次的无限热忱;是全城搜寻的“最美医务工作者”马丹,公交车上急救昏迷老人的一片赤诚;是开设“知名专家诊区”,将国家级、省级权威请到患者身边的高度责任感;是率先开展“全院血糖统一管理”的创新精神;是面向公众进行免费肺结节筛查、对肺部肿瘤早诊早治的无私付出;是大刀推进器官捐献,解除慢性肝肾疾病患者痛苦的医者仁心……

“以人为本”的理念,更是集团核心决策层全面调研,倾听一线声音的真诚;是雷厉风行进行优秀临聘人员转正的凝心聚力;是大刀阔斧推进机构和人事改革的求真务实。

对于患者和全体郑医人而言,它就是拂面而来的十里春风,一路撒播无限温暖,动情、动心、更动人。郑州晚报记者 邢进 谷长乐 通讯员 陈慧 马霖



以人为本情暖职工,激发全院无限热忱

召开系列座谈调研会,真诚倾听一线声音

在郑医集团,“以人为本”的理念,不仅体现在对患者的全方位服务,也体现在处处为职工考虑,激发职工积极性,给予职工存在感、归属感、认同感。

11场调研座谈会,15场党支部调研会,自去年10月16日履职以来,郑医集团党委书记、董事长,郑州人民医院院长郝义彬带领领导班子,召集集团机关、医院职能科室、临床医技、内外科系统、各科护士长及后勤等各科室主要负责人,一一召开专题座谈调研会,倾听大家的心声,广开言路接纳意见建议,广集

民智探索集团发展之路。对于征集到的意见建议,郝义彬要求,对于可以立即解决的,相关部门要即刻改进;无法立即落实的,也要拿出相应的解决方案,有步骤地稳步推行。

给职工补发生活补贴;逐步解决了2011年起来院工作的研究生的身份和人事手续问题;面向全国招聘了一批硕士博士,为医院发展积蓄力量……

一系列实实在在听民声、解民意、慰民心的举措,凝聚了职工的信心,极大地提振了士气,一些前期流失的人才,也逐渐有了回流的趋势。

以人为本情动患者,贴心服务无微不至

“老赵导医”火爆微信,三个月服务数万人次

“我朋友的爸爸得了静脉曲张,皮肤痒,一挠就溃烂”、“小孩从出生到现在睡觉一直不安稳”……郑州人民医院门诊办主任赵华的手机从早到晚都响个不停。他是微信群“老赵帮忙团”的团长,是郑州人民医院“互联网+”创新服务项目“老赵导医”的负责人。

3月1日,郑州人民医院

推出“老赵导医”服务,利用微信平台,提供线上到线下的一对一就诊陪诊服务,让患者找对医生看对病。“老赵导医”一经推出,一天之内就有200多人涌进群里咨询,令他不得不立即组建分团,扩大服务。

如今,在“老赵帮忙团”之外,又延伸出脑血管、心血管、糖尿病等20个分团。线上,

真正做到了有问必答;线下,对于需要就诊帮扶的患者实行一对一的陪诊服务。“有事找老赵,烦恼没有了”,这是患者最真实质朴的评语。

据统计,“老赵帮忙团”线上服务45600余人次,线下服务18600余人次,“这只是‘主阵地’服务数据的统计,其余20个分团的数据加起来,这个数字会更庞大”。

设置“知名专家诊区”,把名医“大腕”请到患者身边

看病难,看名医更难,“平时排队抢专家号,大病都跑北上广”是群众寻医问诊的写照。这一状况,在郑州人民医院得到了缓解,医院设立的“知名专家诊区”,把京城大腕请到医院,与本土名医强强联手,为患者提供高品质的医疗服务。

在门诊大厅东侧,医院专门腾出了7间诊室,修整一

新。邀请了我国著名小儿心脏外科专家,首都医科大学附属北京安贞医院小儿心脏中心主任刘迎龙教授,北京安贞医院心外科副主任、成人心外科专家顾承雄教授,北京肿瘤医院腹部肿瘤外科专家、享受国务院政府津贴的邵永孚教授,三位“大咖”每周都会来郑州人民医院“知名专家诊区”坐诊,与此同时,医院也抽调了

一批本院专家每天坐诊。

门诊办主任赵华说,这三位专家都是各自领域里的国家级学术权威,平时可谓“一号难求”,将来医院还将会逐步邀请更多的国家级名医前来。而与三位“大咖”联手的本院专家,都是医院的学科带头人,如杨玉伦、刘恒亮、马英杰、梅家转等,人人都是河南省知名专家。

肺结节诊治中心、器官移植中心两大中心落户郑医,以技术提升服务

今年3月,中国肺癌防治联盟郑州人民医院肺结节诊治分中心、郑州市器官移植中心两大中心相继落户郑州人民医院。肺结节诊治中心,对肺癌易感人群进行免费肺结节筛查,对处于肺部肿瘤萌芽状态的“肺结节”进行早防早

治,大大提升患者的存活率。到目前为止,已经为1000多名群众进行了免费检查,总阳性率达到30%。

郑州人民医院器官移植中心的技术实力在郑州市有口皆碑。今年前5个月,中心开展的肝肾等移植手术数量,

比去年同期增长了112%,器官捐献案例增长了120%。西安交通大学第一医院副院长、器官移植研究所所长,中华器官移植学会常委薛武军教授,在一次学术会议上,盛赞郑州人民医院的器官移植技术,并带队前来医院参观、交流。

首创“全院血糖统一管理”,覆盖范围之广首屈一指

在住院患者中,糖尿病人的比例为20%~30%,因入院病因不同分散在各个科室。如果在治疗其他疾病的同时不对血糖加以控制,很可能会造成种种不良结局。

郑州人民医院内分泌科主任董其娟说,在手术中,血糖高的患者更易发生感染,在术后卧床时也更容易产生下肢深静脉血栓,实行“全院血糖统一管理”,就是为了及早

干预,避免这些情况的发生。

以往的模式,是外科医生发现病人血糖高,请内分泌科医生去会诊,但“外科医生不是专业的内分泌医生,对血糖的判断不够精准,而且这种流程也可以进一步优化”。3月初,“全院血糖统一管理”系统启动,管理涵盖了临床58个科室。每位住院患者,如果是糖尿病高危人群,都会查血糖,结果直接上传到系统内。内分泌科医生可以通过这

个系统,监控全院患者血糖情况。这一举措,打破了科室壁垒,由以前病人在科室之间流转,变成科室围着病人转。

据悉,郑州人民医院开展的“全院糖尿病统一管理”模式是全省首家,而且其涵盖科室之广、之全,在全国也首屈一指。目前,该系统已经帮助1800余名患者控制血糖,在提升诊疗效果的同时,极大提升了患者的就医感受。

临聘护士择优转正,给予职工归属感和认同感

这是一次雷厉风行的临聘护士转正考试,从报名、笔试、述职、公示、体检到最终公布结果,只有短短一周的时间。如此之高的效率,建立在集团领导全面调研、倾听一线声音的基础上。

此次转正工作,前期有详细而深入的调研结果,根据临聘护士的不同情况制订出不同的条件。最终,在参加考试的400余名临聘护士中,按照综合成绩排名,选择174名临聘护士转正。“等了7年,终于如愿了!”神经内科护士宋玉洁激动地说,3年前的转正考试,因为工作年限只差17天而没能参加,虽然后来继续努力工作,但是由于缺乏归属感,心里总是不踏实。“我是中专学历,在护理比赛中得过不少优秀奖项,这次考试院领导没有把学历低的临

聘人员卡在门外,这让我们觉得之前的付出都是值得的。”

急诊科男护士王之后说,这次转正考试极大地激发了大家的积极性,又让他找到了刚入职时激情燃烧的状态,“医院承诺以后建立一个临聘人员转正的机制,每年都会有一定的转正名额,这让没通过考试的同志们也有了希望和奔头。”

在增强职工归属感、认同感方面,去年年底对职工开展的考核工作,也起到了积极的作用。业绩考核、述职演说、民主测评……多形式、多维度的考核体系,使每位职工一年的工作有了一个客观、准确、科学的评价。同时将临聘人员纳入考核体系,和正式职工一样接受检阅。每个人的考核结果在今后的评优评先、岗位竞聘等工作中,都作为个人表现的重要参考依据进入总分。

大刀阔斧实施人事机构改革 让每位职工都找到最合适位置

机构和人事制度改革是一项涉面广、难度大、关乎职工切身利益的大事。但对郑医集团来说,改革如同箭在弦上,不得不发。

郑医集团成立于2013年6月,集团、郑州人民医院、郑州人民医院医疗管理中心、郑州人民医院医疗管理有限公司之间的关系、职能、定位并不十分清晰,尤其是集团和医院之间,职能部门重复设置、人员臃肿、责权模糊的弊端日益突出。这个体系已经不能满足医院发展的需求,机构和人事改革势在必行。

郝义彬说:“我们改革的整体目标是打造专业的团队,打造良好的运行机制,推动医院良性发展。让专业的人干专业的事,按需定岗,以岗定人,宁缺毋滥。”今年5月,郑医集团正式启动职能部门机构和人事改革工作,对职能部门机构重新确定职能职责、内设机构、人员职数;对职能部门人员重新定岗位、定级别、定专业、定责任、定目标。职能部门所有中层干部、普通管理人员,重新进行选岗竞聘、双向选择。申报职能部门管理岗位的人员,都要经过理论考试、述职答辩,结合2015年度考核结果,

进行综合评价、择优上岗。

在集团党委、医院党委强有力的领导下,管理人员定岗工作顺利完成。通过选岗、竞聘,众多职能部门中层干部、普通管理人员找到了自身的定位,厘清了职业发展目标。这也是集团党委在此次改革中“以人为本”、“让专业的人干专业的事”的出发点和目标之一。

“我希望大家在新的工作岗位上,要知之、学之、行之、律之。”在5月26日举行的郑医集团行政职能部门管理人员任前谈话会上,郝义彬对这些“管理新手”的要求可谓语重心长。他说,知之,是要知自己、知责任、知应知、知形势;学之,是要加强学习,提升水平;行之,是要“行胜于言”,重实干;律之,是要懂规矩,遵纪律、守法律、正作风、尚道德。这是要求,更是期许,令与会人员既温暖又振奋。

“天地之间,莫贵于人。”以人为本,不是空话、套话,而是一系列实实在在的举措,无论是对患者,还是对职工,郑医集团都在竭尽所能为他们创造最好的环境,提供最好的条件和平台。将来,郑医集团还会有更多“以人为本”的新举措、新思路,让我们一起期待!