

2011 年上半年,市第二人民医院获得了“河南省办公开示范单位”、“‘十一·五’全省卫生系统行风建设先进单位”等 13 项省市级荣誉称号,取得了经济效益和社会效益双丰收。作为我市卫生行业的排头兵,该院不负政府和百姓的期望,瞄准国内一流水平,矢志不渝、攻坚克难,无论是在医疗技术能力、服务能力,还是在医院管理、学科建设等多个方面都交上了满意的答卷。近日,记者采访了市二医院院长李富梅。

提升医疗服务品质 创建人民满意医院

——访市第二人民医院院长李富梅



焦作市第二人民医院院长 李富梅

本报记者 金珊珊

“医疗服务和医疗质量都是医院的‘生命线’,医院如果没有患者、不以患者为本、不为患者谋利益,就失去了存在的基本意义。”作为市二医院的掌门人,李富梅说,“提升医疗服务品质,创建人民满意医院是二医院人最大的追求。”

关键词:信得过的技术

李富梅告诉记者:“百姓到医院是看病,他们每个人、每个家庭最大的希望莫过于把病治好。这就要求医务人员必须走在医学前沿,不断提高医疗技术水平。来自天津市的 63 岁患者苑淑琴患有严重的腰椎管狭窄和腰椎间盘突出症,在走访了天津几家大医院,又对比了我市二医院的治疗方案后,她毅然选择来这里做手术。手术后的第二天,苑大娘就可以翻身活动,她和家属对治疗效果非常满意,而整个治疗费用只有天津医院预算费用的一半。出院前,苑大娘逢人就说:“当初我从天津来这里看病,朋友们都劝我不要来,还说人家看病都是去大城市,你偏要往小地方跑,事实证明我的选择没有错。”

目前,该院采取四项举措,使该院的各项技术水平得到快速提高,被百姓所信赖。

首先,健全和完善核心制度。李富梅解释,核心制度是确

保医护质量、规范诊疗行为、杜绝医疗事故发生的关键,也是医务人员日常医疗活动中必须遵守的工作规则。该院根据卫生部和市卫生局的有关要求,不断健全、完善、修订规章制度,同时认真落实首诊负责制、查房制度、会诊制度、死亡病例讨论制度、告知制度等核心制度。在去年“两创一提高”活动的基础上,今年又以“持续改进医疗质量,切实保障医疗安全”为主题,在全院制订了“医疗质量万里行”专项活动方案,并召开动员委员会,部署了“医疗质量万里行”专项工作。此外,该院着重抓“三基”学习与考核,包括相关法律法规、技术操作常规、医护急救技能及医学新进展,并对全部医务人员进行了考试,取得了满意的效果。

其次,继续推进重点专科建设。“作为三甲医院,对学科建设的要求很高。”李富梅说,“市二医院矢志不渝地加强学科建设,希望能造福广大老百姓。”据介绍,今年该院在焦作市肿瘤防治中心、焦作市微创外科诊治中心、焦作市介入放射诊疗中心、焦作市高血压病防治中心的基础上,经省卫生厅批准成立了焦作市乳腺疾病诊治中心。今年上半年,该院开展了肩关节镜、足踝外科、股骨头坏死对髓内髓关节置换、腰膝多发转移瘤后路减压椎后柱结构重建、颅内颈动脉瘤支架辅助介入栓塞术及肠系膜上动脉栓塞术治疗消化道出血等 52 项新业务;在各类学术期刊上发表学术论文 71 篇,获得焦作市科技进步成果奖 6 项,17 项科研通过市卫生局科研立项。同时,该院开展了干细胞应用研究,目前已开展肺癌、股骨头坏死等干细胞免疫治疗 10 例。

第三,实施“人才强院”规划。李富梅说,人才是医院发展的关键,市二医院的发展战略之一就是“人才强院”。2011 年上半年,该院引进本科以上学历人员 30 人,77 名医务人员获得新乡医学院教师聘任证书,其中仅教授、副教授就有 58 人。此外,该院还注重加强人才的培养,不惜资金投入,强抓管理、技能、服务等各种培训,倾力打造学习型组织;坚持“请进来”与“走出去”并举,请来北京的专业培训公司对全体职工进行培训;邀请两位卫生部督导专家到该院进行了医院文化建设和等级医院评审讲座;医院领导还利用周会时间为中层干部进行管理培训、服务培训、技能培训。仅今年上半年,该院就举办了各类学术会议、全院性业务讲座 26 次,安排医护人员外出参加学术活动 80 人次,选送 24 名医护人员到上级医院进修学习。

第四,充分发挥高端诊疗设备作用。“工欲善其事,必先利其器”。李富梅告诉记者:“几年来,我院积极引进高、精、尖端诊疗技术设备,牢牢把握行业科技的制高点,目前拥有 300 多合总价值 3 亿元的医疗设备,是河南省同级医院中拥有设备最先进的医院之一。”据悉,随着美国 GE1.5T 磁共振成像系

统、GE64 排 CT、德国史托斯数字高清腹腔镜、飞利浦 IU22 高智能彩超、我市首台乳腺钼靶机、四维彩色多普勒超声诊断仪、全自动生化分析仪等一系列大型前沿诊疗仪器在临床的应用,不仅为疑难重症的救治插上了现代医学的翅膀,也使疾病诊治和危急重症病人的救治有了新的突破。

关键词:满意的服务

“我住过许多干部病房,市二医院的干部病房为病人考虑得最周到。”修武县 62 岁的退休干部陈某感慨地说。市二医院老年病科(原老干部科)的医护人员在日常工作中了解到,很多老年病人由于丧偶、子女不在身边等原因,住院后比较孤单,基本上就是整天躺在床上看电视。为了让老人精神上有所寄托,缓解其孤单情绪,该科推出了新服务——医护人员每天带领病人做老年操,不仅增强了体质,还促进了医患间的沟通,增进了彼此的感情。如今,很多患者家属也自发地加入到做操行列。“您的需要是我们的第一需要,你的满意是我们的第一标准”现已成为市二医院人刻在心里的服务理念。

李富梅说,过去那种单纯的“病人求医、医院治病”的观念已经不能适应形势发展的需要。医院的功能不再是单纯追求治疗疾病的唯一手段,还要通过病人心理的和社会的需求营造一个方便、安静、祥和、温馨的环境。

创建人民满意医院,是二医院人追求的目标。全院职工心往一处想、劲往一处使,从患者的角度寻找医院在技术、服务、管理等方面存在的问题,集思广益,为医院的发展献计献策。

医疗价格是百姓关心的问题之一,“有啥别有病”、“有了重病一夜回到解放前”等已经成为老百姓的口头禅,这实际上反映了一个问题,就是看病贵。为此,该院一直把“以最合理的价格达到最满意的疗效”作为重点工作来抓,选择了 19 个专业 30 个病种稳步推进临床路径管理。所谓的临床路径管理,就是病人从入院到出院相关检查和治疗费用都有明确规定和严格规范,特别是不能随意用药、随意检查,可有效控制医疗费用的增长。目前,该院已完成临床路径管理病例 198 例,受到了患者及家属的称赞。

从小事做起,从患者需要的地方做起,该院不断探索符合患者需求的服务模式,结合“优质护理服务示范工程”和“三好一满意”活动,在去年“两创一提高”活动的基础上,今年又开展了“优质服务竞赛”、“感动服务”、“争创明星科室 争当服务标兵”、“十件好事”、“十佳岗位标兵”等活动,以医疗质量和服务质量为抓手,从 3 个方面提出 11 条具体内容内,并通过《医院简报》刊登先进典型和突出事例,在全院形成了比奉献、比创新、比作风、比业绩的良好氛围。

如今,该院处处体现了“以人为本”的服务理念和“以患者为中心”的人文关怀:医护人员有的为困难患者垫付 2000 元住院费,有的自掏腰包为患者买药、缴检查费,有的为无主病人提供捐助,有的为患者在病房里过生日,有的为小患者送书、送玩具……

同时,该院还采取了多种形式的惠民医疗服务。每年三八妇女节,该院都要联合妇联举办“春暖万家,关爱妇女健康”大型公益活动,开展妇科肿瘤免费筛查、乳腺疾病免费普查等一系列公益活动,并选派 20 名副主任以上专家组成专家团深入单位、社区、乡村普及健康教育,传授诊治和预防知识,为广大女性架起一座健康的桥梁。

在今年“第十七届全国肿瘤防治宣传月”里,市二医院联合市科协、市抗癌协会举办了焦作市首届肿瘤科学防治大型健康教育活动。活动期间,该院采用多种形式广泛宣传抗肿瘤、防肿瘤科普知识,从而进一步推动抗肿瘤事业和科普工作的健康发展。此外,为及时解答群众遇到的各类健康问题,市二医院百余名医疗专家将自己的科室电话号码和手机号码向社会公布,24 小时免费为广大群众提供健康咨询。

今年 8 月份,市二医院又推出了 8 项感恩回报便民惠民活动,不仅加大了优惠力度,还推出了多项优惠措施,遍及各个特殊群体,如在校学生、退伍军人、特困户等,彰显了医院的感恩情怀和公益力量。

风正潮平,自当扬帆破浪;任重道远,更需策马扬鞭。市二医院正以新的姿态,迈出新步伐,迎接新的挑战,谱写新的篇章。



李富梅参加全国医院改革亮点推广会议。李 磊 摄

开创和谐发展新局面

——记发展中的市第五人民医院

本报记者 朱颖江

从 2007 年至今,市第五人民医院先后被评为河南省行风建设先进单位、医疗质量万里行先进单位、依法治院先进单位、市级医疗卫生机构监督量化考核 A 级单位、卫生工作目标先进单位、市卫生系统政风行风建设先进单位……在荣誉的背后,市第五人民医院是如何大踏步前进的呢?近日,记者走进市第五人民医院,揭开了该院的发展之谜。

【改革】

明明白白看病 清清楚楚花钱

什么样的医院是患者喜欢的?什么样的医生是患者敬重的?看得起病的医院是患者喜欢的,以德行医、廉洁行医的医生是患者敬重的。

市第五人民医院的医务工作者坚持廉洁行医、以德行医,并不断规范医疗护理行为,杜绝收受索要红包、接受回扣等行为。为了让患者明明白白看病、清清楚楚花钱,医院向社会作出了“乱收费 1+1 赔偿”的承诺。

该院在我市率先实行国家基本药物目录制度以来,药价大幅度下降,即使对非基本药物也实施了“零差率”销售,同时从源头上杜绝医药购销环节上可能出现的问题,将实惠真正让利于百姓,患者满意度得到了提升,药占比率多年来在我市综合医院一直处于最低水平,该院成为全市收费最低、老百姓能看得起病的医院,仅 2010 年就为病人减免就诊费用近 200 万元。

“多一声问候、多一些微笑、多一些理解、多一些帮助”。秉承一切让患者满意的工作目标,市第五人民医院不断创新服务措施,提出“换位思考,转变思想,为病人提供温馨化服务”的理念,全院上下开展一系列优质服务活动,努力为患者提供温馨、优质、便捷的医疗服务。

该院护理部开展了“送药到手、看服入口、服后再走”的细化服务,主动服务、温馨服务、个性化服务成为消融医患矛盾坚冰的一汪春水。同时,该院医护人员在诊疗前做到主动迎接;诊疗过程中,加强与患者的交流,提供疾病知识指导;诊疗结束后预约下次复诊时间,并对出院患者进行跟踪随访,将服务从院内延伸到了院外。

【创新】

打破常规人事体制 引进学科带头人

什么样的医院能留住患者?不是环境好的医院就能留住患者,只有同时拥有一流的就医环境、优秀的技术人才、先进的检查设备的医院才能留住患者。

引进人才。2007 年 7 月份,市第五人民医院新领导班子组成后,打破常规的人事体制,分层次引进了各类学科带头人及实用人才,建立高起点、高水平、高层次的专科和人才建设机制,形成了良好的人才梯队。

有了学科带头人,没有先进的诊断设备配合,再好的技术也无法发挥最大的作用。为了给医生营造良好的诊疗环境,医院采取融资、分批付款、垫资、对外合作等方式添置了麻醉机、

市第五人民医院之窗

科学认识和治疗丙型肝炎

家住我市农村的小郑高中毕业后一直在家务农。后来,他和朋友一起来到城市里打工。去年年初,他在我市的一家大企业找到了工作,在参加公司组织的体检中发现肝功能异常。于是,小郑又作了一次全面的检查,结果是乙肝五项正常。小郑经人介绍来到市第三人民医院,找到感染四科主任赵宇亮就诊。赵宇亮经过详细询问后,建议他查一下丙型肝炎的相关指标,结果发现小郑的丙肝抗体是阳性,进一步检查丙肝病毒(HCV RNA)也呈阳性,也就是说小郑感染了丙肝病毒。

赵宇亮介绍,丙型肝炎是病毒性肝炎的一种,是由丙型肝炎病毒(HCV)引起的以肝损伤为主要特征的疾病。HCV 的基因可分为 9 个亚型,其中 I 型和 IV 型病毒的复制水平和致病力较强,且对干扰素治疗易产生耐药性。虽然我国 HCV IV 型感染罕见,但 I 型感染者约占 80%,所以就增加了治疗难度。

丙型肝炎的传染源是丙型肝炎患者以及慢性病毒携带者,其传播途径以血液传播为主,约占输血后肝炎的 70%。非输血途径主要包括:家庭成员生活密切接触,共同使用牙刷、梳子、剃须刀、指甲刀等都有传播的可能;性接触及母婴传播的可能性亦存在,但传播机会较少,远不如乙肝多见。

丙型肝炎的特点包括以下几点:一是急性肝炎症状较轻,常无黄疸或黄疸较轻,黄疸患者仅占 25%;二是慢性化程度高,80%的急性肝炎易发展为慢性肝炎,远高于乙肝;三是部分病例常与 HBV 重叠感染,症状较单纯 HCV 感染重;四是肝硬化及肝癌发病率比乙肝高。

HCV 的基因多变性使其易发生免疫逃逸并导致疾病慢性化,再加上无有效疫苗,专家预计,未来我国的发病人数可

能会有所增加。目前,国内丙肝发病率虽比乙肝低,但成人感染了乙肝后约 90%不发病,并产生保护性抗体(抗-HBs),而 HCV 感染后约 80%转为慢性。由于 HCV 感染后多数无明显症状,不易早期诊断和治疗,使患者在亚临床状态下病情会缓慢加重,以至出现临床症状时,已有肝纤维化和肝硬化。对于丙型肝炎患者,只要患者没有进展到肝硬化的失代偿期,大多还有抗病毒治疗的意义,而且有效率较高,接近 70%。所以,对于丙型肝炎的感染者而言,早期发现和早期治疗意义重大。

王龙卿

专家面对面

电话:13608635205

焦作市第三人民医院主办

治疗乙肝 首选三院

赵宇亮,市三医院感染四科主任,副主任医师,毕业于郑州大学医学院(原河南医科大学);从事肝脏疾病及各种传染性疾病的临床诊疗及研究工作 20 多年,曾在北京佑安医院进修学习,积累了较为丰富的临床经验;在国家级及省级学术期刊上发表专业论文 20 余篇,省级科研成果 1 项,市级科研成果 2 项,专著 1 部。

秋吃葡萄好处多

紫葡萄富含花青素,可以美容抗衰老;黑葡萄则滋阴养肾,黑头发的功效更为突出;红色葡萄含逆转酶,可软化血管、活血化淤,防止血栓形成,心血管病人不妨多吃;逆转酶在红葡萄皮里含量最丰富,最好连皮一起吃;绿葡萄则偏重于清热解毒;白葡萄具有润肺功效,很适合咳嗽、患呼吸系统疾病的人食用。

“吃葡萄不吐葡萄皮”。从营养角度说,这句话应改为“吃葡萄不吐皮和籽”,葡萄皮和葡萄籽聚集了葡萄中大部分营养,吃葡萄时最好整颗吃。如果觉得口感不好,可把葡萄连皮带籽榨成葡萄汁饮用。但葡萄性偏凉,胃寒的人一次不要吃太多。

大河

医卫短波

▲为有效应对汛期可能发生的各类突发事件,迅速、

▲近日,由国家卫生部副部长、国家中医药管理局局长王国强作序,市中医管理局局长何银堂主编的焦作第一部中医专业志书——《焦作中医志》被市档案馆征集入馆。

《焦作中医志》的征集入馆,有助于焦作中医药事业的传承,填补了市档案馆馆藏综合中医药类志书的空白。

▲近日,市第五人民医院

党委组织院领导、全体党员及中层干部观看了反腐倡廉警示教育片。

(淑鸿)

▲近日,由国家卫生部副部长、国家中医药管理局局长王国强作序,市中医管理局局长何银堂主编的焦作第一部中医专业志书——《焦作中医志》被市档案馆征集入馆。

《焦作中医志》的征集入馆,有助于焦作中医药事业的传承,填补了市档案馆馆藏综合中医药类志书的空白。

(张瑞杰 王雪萍)

讣告

市委政法委调研员薛芳来同志,因病医治无效,于 2011 年 8 月 23 日 14 时 25 分不幸逝世,享年 57 岁。兹定于 2011 年 8 月 27 日 8 时在市殡仪馆追思堂举行遗体告别仪式,望其生前好友参加吊唁。

薛芳来同志治丧小组