

创先争优实现跨越发展

特色文化唱响魅力品牌

——郸城县人民医院又好又快发展纪实

记者 卢好亮 通讯员 刘学峰 刘辉 孙小明



鄢县委书记刘占方带领县四个班子领导陪同副市长李绍彬、市卫生局局长解冰山等为鄢城县人民医院病房综合楼奠基

郸城县人民医院始建于1952年,是全县规模最大的集医疗、教学、科研、预防、保健为一体的公益性综合医院,担负着全县138万人民群众的医疗卫生服务和突发公共卫生事件的救治任务,是河南省人民医院、郑大一附院、省肿瘤医院、周口市中心医院协作单位,先后荣获国家二级甲等医院、全国百姓放心医院、全国百姓放心示范医院、全国巾帼文明岗、全国医药卫生系统先进集体、省级文明单位、省思想政治工作先进单位、省级卫生先进单位、省廉医诚信为民和谐医院(全省县级医院仅此一家)、省文明服务示范窗口、省医院管理年综合评价先进单位、省卫生文化建设工程先进单位、省医院管理综合评价A级单位、省百家文明服务示范窗口、省构建和谐医患关系先进单位、省深化医院管理年暨“三优一满意”活动先进单位、省民政管理工作先进单位、省医疗质量万里行活动先进单位、省六好基层工会、省科技事业单位档案管理先进单位等荣誉。该院现有职工800人,其中,拥有高级职称的技术人员42人,拥有中级职称的技术人员近200人。该院现有编制床位550张,年门诊量20多万人次,住院2万多人次,社会各界满意度达99.8%。该院拥有德国西门子0.35T核磁共振、日本东芝四排螺旋CT、西门子双排螺旋CT、日本岛津500MA胃肠机、美国原装GE彩超、各种电子内窥镜、血液透析机、X线B超定位大型碎石机、全自动生化分析仪、血气分析仪、呼吸机、麻醉机等全进口先进医疗设备,手术室空气净化洁净度达百级、千级和万级。该院设有脑外科、胸外科、泌尿外科、肝胆外科、烧伤外科、显微外科、骨科、心脑血管科、神经内科、肝病专科、肾病专科、糖尿病专科、血液病专科、妇科、儿科、传染科、精神病科等20多个临床科室。1号病房楼和2号病房楼内设豪华间、2人间、3人间,房间内配备有空调、中心供氧、电话呼叫、卫生间等,达到三星级宾馆标准。该院新建病房综合楼计划投资5400万元,占地面积2250平方米,总建筑面积近3万平方米,共13层,新增床位近600张。

郸城县人民医院在以于健为院长的新一任领导班子组建以来,在县委、县政府及上级卫生主管部门的正确领导下,在社会各界的大力支持下,以科学发展观统领全局,坚持“服务立院,科技兴院,改革活院,人才强院”的办院理念,结合医疗质量万里行活动、二甲医院等级二周期评审、争创三级医院和优质护理服务示范工程等重点工作,大力开展创先争优活动,进一步优化服务、队伍、环境,确保服务质量,医疗技术、医院文化全面领先,驶入了良性、健康、和谐发展的快车道。

郸城县人民医院深入开展创先争优活动,把创先争优细化、量化、升华,增强服务理念,优化服务模式,拓宽服务领域,提升服务水平,全面推进各项工作。前不久,该院院长于健在全省卫生系统创先争优会议上作典型发言,受到与会省市领导的广泛好评。该院在20多个临床科室中挑选两个重点科室,作为优质服务示范病区,投入大量资金,更换了示范病区医务人员的工作服。新的工作服设计简洁大方,色调淡雅,让人赏心悦目。病区新配备了微波炉、水壶及洗漱用具,并摆放了鲜花,患者进入病房便能感受到扑面而来的温馨氛围,感受家般的温暖。该院在示范病区推行了“四个一”工程,即入院时说一句温暖的话,住院时发一张监督卡,出院前征求一次满意度,离院时送一张联系卡,将“以病人为中心”的服务理念落实到每一个具体的细节上。该院对全院护理人员进行礼仪培训,并运用到与患者的沟通中;护士在进入病房前先敲一下门,就能让患者产生被尊敬的感觉;护士喊一声“大爷”、“大娘”,

就能让患者感到亲切温暖。该院提出“两强一简”:即强化基础护理,强化健康教育,简化护理文书书写。该院从强化基础护理入手,改变了原来的排班模式,实行弹性排班,进一步规范了各种护理操作;推行责任制,实行护理大包干,护士每天除按时完成治疗以外,还帮助患者修剪指甲、洗澡、梳头、刮胡须等,对病人实施全方位护理。同时,该院推行“爱心、细心、暖心、诚意、心意”的“三心二意”式服务方式,让服务细致入微。为照顾特困患者,该院在每个科室都设有廉价病床3至5张,免费提供加工饭菜的炊具。为关爱离退休老干部这一特殊群体,该院于每月的9日、19日、29日开设老干部健康知识讲座,并免费为他们进行体检。各科室实行支部定期组织义诊队,深入社区、工厂、学校,免费义诊,宣传健康知识,为社会献爱心。创先争优活动开展以来,全院医务人员转变服务意识,真正做到时时处处为病人着想,视病人为亲人,一切为了患者,为了患者的一切,全面提升服务水平,用最文明的举止、最贴心的话语、最高超的技术温暖每一位患者。

郸城县人民医院结合医疗质量万里行活动,多措并举提高党员干部思想素质和业务能力,追求科技进步、创新,建设学习型团队。该院采取多种奖励措施,调动医务人员比学、争学的积极性,形成学习的良好风气。该院为医务人员搭建学习平台,分批选拔业务骨干到知名医院进修深造,请知名专家、教授来院开设讲座。该院与各大医院开展技术协作,瞄准科技前沿,始终与先进医院诊疗技术保持同步发展;脑外科技术人员外出进修后,开展了多项脑瘤、脊髓瘤手术项目;胸外科与上海远大心胸医院建立技术协作关系,开展了胸腔镜新技术;乳腺科外出学习归来,推广手法催乳技术,赢得广大新生儿父母的好评;骨科外出学习臭氧治疗技术后,在该院成功开展了此项新技术;磁共振室、CT室与郑州大学第一附属医院、河南省人民医院建立协作关系,请专家定期讲座,开展远程会诊,使影像技术显著提高,并举办了全县首届影像学术会议;检验科拓宽思路,一个月内开展了8个新项目,均取得成功。这些新技术在郸城县乃至周口市都处于领先水平,使该院的诊疗水平处在省同级别医院的前端。该院造就了一支专业化、梯队化、多元化的人才队伍,为人才的可持续发展提供了坚实保障。该院举办各种政治思想学习班,提高党员干部的思想理论水平,在继续举办《弟子规》培训班的同时,全院各科室利用每天上班前20分钟的晨读时间,学习《带着感恩的心工作》、《责任大于能力》、《廉政启示》等教材,大兴廉洁行医之风,净化医疗环境。近几个月来,该院在创先争优活动中涌现出层出不穷的先进典型事迹:电梯工蹇安全拾到患者丢失的600元现金后,多方打听找到失主,当面交还;心内科杨玉丽悄悄地为一特困患者垫付200元住院费;内分泌科张英下肢摔伤后,忍着疼痛坚持上班;泌尿外科张志军亲手为肠梗阻患者疏通大便;神经内科一患者家属为史德海医生送1000元红包表示谢意,史德海再三推辞不押,将红包上交医院。患者出院时,院领导班子带着礼品前去慰问,并当面将红包退回……全院形成了比廉洁、争奉献、乐于助人的良好风气。

郸城县人民医院唱响医院文化魅力品牌,在长期的发展实践中,逐步将管理制度提升到文化管理的境界。在不断将精神财富发扬光大的同时,该院将创新,与时俱进,突出公益使命,创建品牌文化;开展感恩教育,锤炼服务文化;强化素质教育,打造行为文化;提炼文化精髓,素建一个美丽的香樟园,打造了该院独具魅力的“香樟园文化”。

郸城县人民医院凸显公益使命,创



郸城县卫生局局长刘振民在郸城县人民医院院长于健的陪同下到该院检查指导工作

建品牌文化,确立了“社会效益第一”的办院方向,把“办一所政府关注民生的窗口医院”作为奋斗目标,通过开展一系列公益活动,树立医院的品牌形象。无论是非典、手足口病、三鹿奶粉事件、甲流,还是2005年县聋哑学校学生集体食物中毒事件,或是2009年10月某化工厂多人二氧化碳中毒事件,该院都是第一时间应对,投入大量人力物力,确保所有住院患者得到最及时、最有效的治疗,早日出院。2005年以来,十多名艾滋病人在该院长期住院治疗。全院医务工作者对这一特殊群体给予亲人般的关怀和照顾。该院结合开展“十大孝子”、“十好媳妇”、“五好家庭”、“十大文明服务之星”等评选活动,营造浓浓的感恩、和谐氛围。该院运用传统文化管理医院的成功经验,相继被《河南日报》、《周口日报》等多家媒体报道,引起强烈反响,县直多家单位纷纷邀请该院帮助开办培训班。长期持久的教育,使医务人员懂得了“换位思考”,设身处地为病人着想,真正把病人的需求和心声放在了心上。骨科一患者住院月余,生活困难。院领导班子得知后,带着礼品前去看望,并送去生活费500元。该院每年都救助无主病人十多名。一脑外伤患者在神经外科住院治疗7天后,亲属相互推诿,都不愿支付治疗费用,将患者遗弃在病房。但该院从未中断为这位患者用药,并积极捐款,买来奶粉、鸡蛋。护士为他擦屎倒尿,翻身拍背,精心护理。患者痊愈后,医务人员又将其送回家中,免去他所有的治疗费用。2008年,该院成立了回访办公室,为所有住院病人建立回访档案,工作人员一天拨打60多个回访电话,了解出院病人的康复情况,提供健康咨询,进行健康指导,并征求患者和家属的意见和建议。该院领导班子经常带领医生护士深入农村,到出院患者家中看望、回访、复检,不接受吃请,不给他们添一点儿麻烦,把最优质的服务送到家,受到患者和社会各界的好评。

医疗纠纷几乎是每家医院都不可避免的,郸城县人民医院从来回避纠纷,回避问题,勇敢面对,以诚换诚,实现医患沟通理解,解决纠纷。去年7月,一位女患者在做手术的过程中,由于该院医务人员的疏忽,给患者造成了一定的伤害,引起患者及其家属极大不满。该院领导班子调查了解情况后,多次带着礼品到病房看望病人,诚恳恳请患者原谅,并请来省内知名专家为患者实施手术,最大限度地平复患者所受的伤害。在患者住院期间,该院领导经常看望,给予其人性化、亲情化的关怀,并对患者正在上学的女儿给予帮助。患者为该院领导的诚心所感动,一场医疗纠纷画上了圆满的句号。出院后,该院对患者所在村进行帮扶,院领导与患者的女儿结为帮扶对子。每逢中秋节、春节,该院都组织义诊队到该村帮扶慰问,并为患者的女儿送去学费、衣物和压岁钱。

郸城县人民医院强化素质教育,打造“勤学、知礼、廉洁、向善”行为文化。长期以来,该院定期开展各类培训班,选派骨干人员外出参加培训班、训练营,外请国内知名培训师来院讲课。2008年11月,该院投资近20万元,分批赴万仙山进行全员拓展训练,提高团队向心力和凝聚力。同时,该院还自办培训班,每天利用晨会前半小时,学习《做一名优秀员工》等经典著作,全院医务人员逐渐由被动变主动,把大部分业余时间用于学习和业务钻研上,培养了一大批勤学、创新、钻研业务的技术骨干,造就了一支专业化、梯队化、多元化的人才队伍。该院通过学习《礼在人际关系中的运用》,使医务人员行为礼仪趋向规范。在该院,鞠躬是最常见的礼节,医务人员将这种礼节运用到与患者的沟通中,收到了不同凡响的效果。该院通过医院文化长廊及每月一期的院刊《健康月讯》,大力宣传

先进人物、先进事迹,树立行为楷模,营造廉洁氛围。史德海退红包的事迹被广泛宣传后,拒收红包的事例不胜枚举,患者就不再主动给医生送红包了,因为他们知道送红包在该院是行不通的,开单提成、开大处方、吃回扣等不良现象也基本消失,好人好事层出不穷。外二科刘秉柱将500元奖金全部捐给四川地震灾区,神经内科医生孙光印拣到患者家属3500元到过期折交还给失主,口腔科医生邢广龙、外三科医生崔凤琴、心内科医生杨雨旺带病坚守在工作岗位……争做文明事、乐于助人、敬业爱岗、无私奉献在该院蔚然成风。

郸城县人民医院改善就医环境,创造舒适优美的就医条件,把医院建成宾馆化、花园式的医院,为患者提供优质的休养、诊疗场所。几年来,该院斥巨资建了一栋8层病房大楼,达到三星级宾馆标准。新建的医院大门,设计庄重典雅,成为一道靓丽的风景。在用地十分紧张的情况下,该院腾出大片空地建花园,引进各种奇花异草,进行美化、亮化、绿化。春来杨柳依

依,夏至月季斗艳,秋临丹桂飘香,到了冬天也满眼绿色。花园中有苍翠的大叶女贞、碧绿的香樟树、火红的山茶花,配上雅致八角亭、曲折的回廊、铺满鹅卵石的小径,使人犹如置身公园之中。

郸城县人民医院提炼文化精粹,创建鲜明的文化品牌,精心设计,创作了院徽、院歌,确定山茶花为院花。2008年3月,该院从浙江义乌购买两棵百年香樟树和100棵香樟树苗,把医院建设成一个美丽的香樟园。香樟树因其树形美观、驱虫、避邪等特点,深受人们喜爱,被称为“长寿树”。香樟树的品格,正象征医务人员救死扶伤、无私奉献的精神。该院将香樟树定为院树,并每年评选出一批优秀医务人员,以他们的名字为香樟树命名。被命名的香樟树,将作为医务人员的精神化身,永远扎根在医院。

一棵棵香樟树集聚成一片片香樟林,一片片香樟林撑起了生命健康的绿荫。这片绿荫沐浴着阳光雨露,歌唱着爱的奉献迎风起舞,为郸城全县人民遮风避雨,祛除病痛,送来了祥和、幸福和健康。



充满朝气的郸城县人民医院



定期组织医务人员走上街头,开展义诊



为离退休老干部免费体检



院领导带头植树,绿化、美化医院