

# 打造中医品牌优势 创建群众满意医院

## 周口市中医院开展“三好一满意”活动侧记

记者 刘艳霞 通讯员 陈霞 摄影 魏凤林



周口市中医院注重营造优雅的就医环境,图为宽敞明亮的门诊大厅



全面提升医院管理水平,医院开展“三好一满意”活动动员大会



强化中医特色,举行“读经典,背方剂”知识竞赛

编者按:

“您的健康是我们的心愿,您的满意是我们的追求”是周口市中医院门诊病房综合楼大厅里打出的流动字幕,他们是这样说的,也是这样做的。该院持续改善医疗服务水平,不断提高医疗质量,弘扬良好的医德医风,加强行风建设,促进和谐医患关系,更好地做到服务好、质量好、医德好、群众满意,这恰与国家中医药管理局和河南省中医药管理局下发的“三好一满意”活动的文件精神相一致。让我们共同见证该院为此所做的不懈努力——

走进周口市中医院崭新的门诊病房综合楼,宽敞的门诊大厅、优美的就医环境、温馨的导医服务、先进的配套设施、科学的医院管理、综合的服务功能,都让人感受到现代化中医院的气息和浓厚的中医药文化氛围。在周口市中医院,最让人放心的是药品价格和医疗服务价格;最让人信服的是医务人员的服务态度和医疗技术;最让人民群众满意的是和谐的医患关系。

这一切得益于该院拥有一个团结务实的领导班子、一批厚德精术的医务工作者。他们弘扬传统文化、秉承大医精诚的信念,坚持以病人为中心、优质服务为民的宗旨,全力打造中医特色突出的现代化综合中医院的实践、开拓和创新,受到社会各界的广泛认可和高度评价,使这所国家三级甲等中医院成为豫东大地上一颗璀璨的明珠。

### 科学管理 建设医院文化

周口市中医院积极探索医院科学管理的长效机制,使医疗服务更加贴近群众、贴近社会,不断满足人民群众日益增长的医疗服务需求。在采访中,记者了解到该院制度的科学与周密。从行政管理、医疗管理、药剂管理、护理管理、感染管理、设备管理以及后勤管理制度,都有规可循。他们以加强医院管理、提高内涵建设为重点,坚持从严治院,做到一分力气定制度,九分力气抓落实。他们先后建立和完善了多项管理制度,用严格的纪律约束人,用严格的制度管理人,奖罚分明,一视同仁,达到人人有职责、处处有航标,管理工作逐步步入规范化、制度化和科学化轨道,确保各项工作井然有序。为了提高医院的科学管理水平,促进医院的快速发展,医院相继出台了“建院百字方针”和《医院和谐规范》,以此作为全院职工的行为规范。该院以百字方针为指导,加强专科建设,打造医院文化,公开征集院徽、院训、院歌,完善医院文化体系,提升医院的核心竞争力。该院每次举办活动、召开中层干部会议时,都要唱院歌《我们是新一代中医》,而歌唱激发了医护人员对传统医学的热爱和传承信心的执著。

他们不仅完善各项工作制度,还建立健全医院工作督察督导体系。患者随到随诊,受到社会各界的好评。病人出院后,患者服务部坚持电话随访,询问患者康复状况,同时征询病人对医院的意见和建议,从而推动了各项工作的开展。通过不懈的努力,医院两个效益不断提高,医院行风建设工作得到了社会各界的认可及广大患者的好评。在历年的行风评议活动中,该院连续五年被河南省卫生厅、周口市卫生局评为“行风建设先进单位”。今年在全省卫生系统政风行风建设工作会议上,该院被授予“十一五”期间“全省卫生系统政风行风建设先进集体”光荣称号。

### 用心服务 奉行“大医精诚”

一切为了病人,为了病人的一切。程维明院长说,对周口市中医院来说,如何以病人为中心,不断深化改革,转变服务理念,提高医疗质量,千方百计减轻群众负担,是医院探索的永恒主题。

把患者的健康放在心里,把病人的需求放在第一位,为患者提供一个充分体现人性化服务理念和温馨方便的就医环境,是该院全体医务人员一贯的追求和实践。他们开展了“用心服务从我做起”主题活动,倡导用心服务,做业务上的专家,工作上的楷模。

周口市中医院附属肝病医院是河南省中医药管理局确定的全省唯一的重点肝病专科,2005年被国家卫生部确定为中医传染病基地(全国重点专科)建设单位。附属肝病医院院长李伟告诉记者,一般肝病患者思想负担重,只有用高超的医术帮其祛除病痛才能使其心理获得轻松。一位在上海做生意的河南籍患者,患了亚急性重型肝炎,在上海、北京看西



今年元月在周口市中医院出生的四胞胎,医院对这个贫困家庭给予了无私的帮助,图为其亲属来院表示感谢,与院领导及参加救治四胞胎的医护人员合影

治疗一直没有好转。在绝望中,他的亲戚向他推荐周口市中医院附属肝病医院。该患者及家人连夜从上海赶到该院。李伟对诊疗,采用中西医结合的治疗方法。一个月后,该患者肝功能恢复正常。出院时,他紧握着李院长的手热泪长流:“感谢啊,是中医院的良药妙法救了我的命啊!”

肿瘤科常年住的都是中晚期肿瘤病人,他们入院时大多情绪不稳定,沮丧绝望,对生活失去信心。对此,肿瘤科主任张跃强和他的同事一直用心服务,通过细节展示作为医者的关爱与尊重,帮助他们调整心态,优化情绪。他们查病房时握住病人的手,轻轻抚摸他们的身体,“因为我们相信,医生就是他们的求生稻草,只有我们能给他们活的信念和生的希望。”张跃强说,他们还采用良好的语言暗示提升患者治疗的勇气,冲淡疾病带来的苦痛。每到查房时,病房里总是充满了欢声笑语。他们熟悉每一位病人,能亲切地唤出他们的名字。患者在出院时都恋恋不舍,很多患者和医生护士成了朋友。

多少年了,不知为多少患者看好了病,在工作中,不管是干部、农民、工人,心胸科主任袁少先这位全国优秀百名中医药传承人总是一视同仁。“有时候有的病人或家属会认为,只有给医生送礼,医生才会好好看病,其实这是对医生的极大误解。给病人治好病,是医生的天职。”袁少先说,病人请吃饭,他从来不去。他说病人很不容易,特别是农民。有一次一位转危为安的患者家属拿出2000元钱请他科里的人吃饭,推让不过,为了让患者安心康复,袁少先把钱暂时收了起来,患者出院前他把钱交到其住院费上,患者很感动。

在重症监护室,医生的时间是无法计算的。抢救危重病人,一干就是一夜。没有家属的危重病人是常碰到的。来自

淮阳县鲁台镇的薛某因患格林巴利综合征入住重症监护病区。患者入院时四肢瘫痪,呼吸费力,吞咽及言语功能丧失,但其意识始终是清醒的。由于病情几度恶化,这个贫困家庭已经无能为力,家人打算放弃治疗。他的家人先后离开医院,一去不回。家人离去后的一个多月里,ICU全体医护人员不但要做好病人的治疗、护理,还要照顾他的吃喝拉撒,护士长及全科护士经常为他带来鸡蛋、牛奶、包子、水果等食物。有一次薛某说想喝绿茶,大家竟然不约而同地买了,床头柜上的绿茶足够他喝很长时间的。每天的交接班,多了一项内容,就是为他买什么饭菜;每天的晨会和每周的例会,多了一项内容,就是他的营养搭配以及肢体康复锻炼。为了让他树立起战胜病魔的信心,医护人员通过图片、手势和病人进行沟通。在全体医护人员的精心照顾下,薛某的病情奇迹般地得到了控制,病情稳定后医院派车将他送回家,没想到,

### 再上新高 践行“三好一满意”

现如今,医患矛盾的升级、医患关系的紧张是人所共知的事实,而在周口市中医院,我们看到的却是医患之间的和谐相处与相互信任,这完全是他们追求高超的医疗技术、高尚的医德和先进的服务理念的结果。该院注重医院文化建设,“服务永恒,追求卓越”的服务理念深入人心,使优质的服务成为医院的特色之一,在全市卫生系统满意度调查中名列前茅。

为了进一步改善医院服务水平,不断提高医疗服务质量,弘扬良好的医德医风,促进和谐医患关系的发展,从根本上解决医院在医疗服务中存在的突出问题,切实做到“服务好、质量好、医德好、群众满意”。该院制定了《关于开展2011年“三好一满意”活动实施方案》。方案中就开展此项活动的重要性和必要性作了详细的阐述,并结合工作实际制定了活动内容,使这项活动开展得扎实有效。一是改善服务态度,优化服务流程,不断提升服务水平,努力做到“服务好”。二是加强质量管理,规范诊疗行为,持续改进医疗质量,努力做到“质量好”。三是加强医

德医风教育,努力弘扬高尚的医德,严肃院纪院规,努力做到“医德好”。四是深入开展行风评议,积极主动接受社会监督,努力做到“群众满意”。

为全面加强临床护理工作,为患者提供安全、优质、满意的护理服务,全院开展了“优质护理服务示范工程”活动,并对分级护理标准、护理服务项目内容及收费标准进行公示,各病区制作了护士沟通宣传册和健康教育宣传册。医院还购买了洗头盆、洗脚桶等,为行动不便的患者洗头、洗脚、剪指甲,并运用中医非药物疗法为患者进行艾灸、耳穴埋豆等,以利于患者尽快康复。全院护理工作以过硬的护理技术、高效优质的服务、得体的语言、亲切的笑容,温暖着、感动着每一位患者。

该院各科室为病人提供了很多主体服务以外的延伸服务。导医护士每天为患者解答问题、引领导医,遇到行动不便的患者,她们会主动上前搀扶着送到诊室或病房。肾内科透析室的护士们看到的病人家庭困难,坚持常年为病人提供饭菜。她们对待每一位病人及家属就像自己的亲人一样。儿科病房的医护人员穿起了粉色的工作服,使以前见过的他们就哭的小病人,现在都高兴地叫“阿姨”。妇产科病区为刚刚生了宝宝的产妇送上一束鲜花,端上一碗热腾腾的荷包蛋。内科病区为病人进行中药泡脚、按摩等传统中医康复疗法,使患者尽快康复痊愈。手术室的医护人员会在术前探望病人,消除病人的心理压力,术后再去访视。营养科每天深入病区进行营养查房,进行饮食营养指导,对患者的疑问深入浅出地认真解答……像这样的服务细节,在该院各科室随处可见,处处洋溢着温馨和谐的氛围。

唐代著名医学家孙思邈说:“人命至重,有贵千金,一方济之,德逾于此。”在救死扶伤的实践中,周口市中医院坚守院训,厚德精术,传承创新,全面提升医务工作者的职业道德内涵,构建和谐医患关系,树立行业新风,重塑医务工作者“大医精诚”的新形象,为人民群众的生命健康带来福音。



医院团委组织的青年服务岗在为就诊患者义务服务



周口市中医院 送健康献爱心大型义诊活动



上图是医院开展的“优质护理服务示范工程”,一名护士在为进行中药足浴的老人剪指甲

您的满意 是我们的追求



按照“三好一满意”活动方案要求,周口市中医院深入开展中医药科普进农村、进社区等服务活动。左图为周口市中医院组织的专家医疗队走进农村,开展送健康、献爱心义诊活动



传承创新的国医堂



颇受群众欢迎的冬病夏治



先进的中药制剂中心



独具特色的中医艾灸为住院病人增强抗病能力



河南省中医药管理局确定的全省唯一重点中医肝病专科医院——周口市中医院附属肝病医院

中医特色突出