

记者探访周口十佳医院(一)

淮阳县人民医院“人民”二字重千斤

记者 刘艳霞 宋 馨 通讯员 许述志

编者按:胡锦涛总书记指出,医药卫生事业是重大民生问题,关系亿万人民健康,关系千家万户幸福,关系经济发展和社会和谐,关系国家前途和民族未来。作为全市卫生系统旗帜和标杆的十佳医院,它们的医疗质量、服务态度和医德医风是否让人民群众满意呢?日前,记者探访了其中几家医院。

让记者欣喜的是,作为全市十佳医院的淮阳县人民医院大写“人民”二字,把人民满意作为医院发展的最高宗旨,正在不断提升服务水平,持续提高医疗质量,大力弘扬高尚医德,争创人民满意医院。

“满意”溢诊室

近日,记者走进了位于淮阳县西城区的淮阳县人民医院,映入眼帘的是一座具有现代化气息的门诊楼,深蓝色的玻璃主体构造与蓝天浑然一体,院内硬化的水泥路面宽敞平坦,绿化区、宣传栏、车辆停放区规划得井然有序。在门诊楼大厅前,医院获得的荣誉匾牌一字排开:“医疗质量万里行”活动先进单位、园林先进单位、创建全国无白内障市先进单位、农民满意医疗机构、重大传染病医疗救治先进单位、全市卫生系统十佳医院等,



诊室里的锦旗故事

另外还有郑大一附院、河南省人民医院的协作医院匾额。

光鲜的外形和眩目的荣誉下,该院的医疗服务是否尽如人意呢?记者试图发现一些不和谐的声音。

偌大的门诊大厅里,几十名专家的照片及介绍依序排列。记者数了一下,其中高级职称 48 人,中级职称 186 人,可见在技术实力方面,该院还是相当雄厚的。大厅后墙上,一个大型电子显示屏流动播放着各种药品的价格和医院的公开承诺,医疗服务的透明度也是显而易见。

记者走向位于大厅正中央的导医台,导医熟练地介绍着业务科室。记者随机走进了二楼的一个诊室。这是一个中医科室,一位老专家正在为一名农村患者把脉。记者没有打扰他,先巡视了诊室四周,一张诊断桌,一张诊断床,还有几把座椅,加上血压仪等诊疗设备,都和其他诊室配置没有两样。墙上的两幅锦旗吸引了记者的目光。一面写上“医术高明”,落款是淮阳县刘振屯乡路口村的李某;一面上书“医德高尚,妙手回春”,落款是项城市永丰乡克庄村的郭某。专家名叫杨作斌,他笑着对记者说:“如果把送我的锦旗都挂了,三间屋子也挂不完!”之所以挂这两面旗,是患者强烈要求的。他们一个是肾病患者,一个是肝衰竭患者,他们都被下了病危通知书后在这里起死回生的。

李某患肾病 5 年,辗转各大医院花了七八万元治疗无效,尿蛋白和血球都达到+++ ,接近绝望时他被介绍到淮阳县人民医院中医科的杨作斌医生那里,服中药两个月,仅花了三四千元,两项检查全部转阴,可以痊愈出院了,他高高兴兴地又去外地打工了。临走时,他送锦旗一面,嘱咐一定要挂上;可以让其他求医无门的肾病患者看到生命的希望。

郭某是项城人,出现肝衰竭症状在当地治疗几个月无效,医院给其下了病危通知书。家人把他送到上级医院治疗,没有医院敢接收。一个朋友介绍他去淮阳县人民医院治疗时,他已经出现大量腹水,面色萎黄,神志不清。对于这样的病号,

杨作斌医生也感到治疗起来比较棘手。但病人家属说:后事已经安排好了,你尽管放手治吧,治好我们全家感谢你,治不好我们也不抱怨你一句。面对患者家属的信任和期待的眼光,杨作斌医生认真为病人制订了治疗方案。经过中西医结合治疗,仅 20 多天的时间,患者竟然好了,花费也仅为 5000 多元。患者全家感激不尽。但杨作斌医生对记者说:“我仅尽了一名医生应尽的责任而已,不过现在药价都高了,治疗费有点贵了。”一个视病人如亲人、一切为患者着想的廉医良医形象迅速在记者眼中高大起来。

记者拾级而上,走到了三楼一个诊室。这是肾病消化科的医生办公室,“医术高明”、“医德高尚”,“妙手回春”的锦旗下医生们都在忙碌着。记者了解到,这个科室经常接到一些 120 急救车送人的危重病人,其中两面旗是两个农药中毒患者送的,他们都是因喝了大量农药出现呼吸衰竭、昏迷。科主任杨卫国带领科室一班人细心诊治病人,洗胃、解毒治疗……根据病人症状对症处理。经过医护人员的精心救治,这里上演了一幕幕死而复生的悲喜剧。

走出这间诊室,记者上上下下又走了几个楼层,看到的是安静有序的就医场面,没有遇到事先设想的不和谐画面。倒是看到了红色的锦旗飘荡在不少诊室。这里面又该有多少动人的故事呀。

“争优”进行中

淮阳县人民医院落实科学发展观,认真开展“创先争优”活动,进一步转变工作作风,提高服务质量,提高医务人员素质,促进医院各项工作的开展。

为进一步提高服务质量,门诊开展了便民服务,设立了咨询台,配专职咨询员为患者导医;门诊设各科室位置图,各种指示标牌规范、明显、准确,专家一览表可供患者选择;门诊为行动不便的患者提供轮椅和担架车,对危重、行动不便的患者实行全程导诊;开辟 24 小时绿色通道,对急危重病人实行先治疗后办入院手续。病区开展了优质服务示范病房——温馨病房。各科室医务人员定期不定期开展了下乡义诊活动,并和鲁台、新站、大连、曹河、四通、临蔡六个乡镇建立了对口支援单位,方便了群众就医,获得广泛好评。

骨二科护士长齐慧忠向记者介绍了她们那里的“温馨病房”。新病人入院时,值班护士面带微笑主动迎接,帮扶、引导病人至床前。分管护士尽快到床前向病人进行自我介绍,并介绍主管医生、护士长、住院环境及注意事项,整理床铺、扎针时询问患者需求,主动与病人交谈,消除其不良情绪,对病人提出的问题给予及时耐心的回答直至患者满意。对行动不便、需做特殊检查的患者,都有一名护士陪同,她们还经常为没有陪护的病人端饭、

送茶。亲切的笑容、周到的服务让不少患者家属自叹不如。

一次 120 急救车送来一名安徽亳州的病人邢某。她患间歇性癫痫,病情发作时走丢,并被大面积烧伤,身上已经腐烂。“温馨病房”的医护人员不顾难闻的恶臭精心救治,并一日三餐为其买饭、喂饭,一天两次为其换洗被褥,这样一直医治了 40 多天。病人清醒过来时,感动地说:“你们对我真好!”当其家人接到电话赶到医院时,看到邢某穿着一身干净的服装,吃得白白胖胖,感动地给医护人员下跪。

今年 4 月份,一名萧姓骨髓炎患者进了淮阳



开展拓展训练,增强集体荣誉感和工作积极性

县人民医院。他上肢截肢,又不幸出了车祸,三个孩子最大的才 5 岁,妻子不堪忍受艰难的日子离他而去。面对灾难重重的这名患者,医院不离不弃,决定免费为其治疗。治疗的三四个月时间里,“温馨病房”的医护人员对他像亲人一样,按时冲洗、换药、输液,医护人员自己吃什么给他吃什么,还有人专门从家里端过来焖鱼为其增加营养。护士们为其进行无微不至的生活照料,并鼓励他树立起生活的信心。萧某感叹:“你们比我的家人对我还好呀!”

医院严格落实医疗安全核心制度,实行首诊负责制,病区还实行电子病历,规范诊疗服务行为,合理用药,合理使用抗生素,全面提升医疗质量。

今年夏天,该院外科来了一名外伤患者。他因臀部大面积擦伤腐烂,已经形成败血症,骨头外露,被周口某医院下了病危通知书拒绝再治疗。面对趴在床边、生命奄奄一息的患者和家属无助的眼神,外科医生以高度负责救死扶伤的职业操守,认真研究制订了治疗方案。护理人员不仅要细心地为其清创、冲洗、上药、烤电,还要每天为其进行室内通风、消毒一个多小时。医护人员如此大的工作量和认真程度感动了患者家属,“你们的医疗水平高,服务也太好了”,也感动了“死神”,两个月后,患者竟然康复了。

在医院开展新技术的倡导下,医院各科室积极开展医疗技术新项目,努力提高医疗质量。骨科引进先进的医疗设备,德国膝关节镜治疗膝关节疾病,有创伤小、恢复快的特点,并成功开展了人工关节置换术和腰椎间盘突出症手术,取得了较好效果。儿科开展了治疗新项目,加压雾化泵治疗小儿肺炎和哮喘性疾病,减少了常用激素出现的副作用。泌尿外科应用新设备,电切镜治疗前列腺增生,经皮肾镜治疗肾结石、泌尿系结石,尿道冷切镜治疗尿道狭窄疗效显著。肾病消化科引进了幽门螺旋杆菌检测仪,诊治消化性溃疡疾病,血液透法治疗农药中毒的重危病人。皮肤科脉冲激光治疗仪,治疗色素性皮肤病……医疗技术新项目的开展,不但及时有效地为患者解除了痛苦,而且减轻了群众的经济负担,受到了群众的好评!

“和谐”发展路

这是一封患者家属留在医院网站上的感谢信:我是郑集乡的一名退休教师,我于 9 月 23 日因肺心病急性发作入住你们科室。当时我的病情很严重,呼吸紧迫已进入死亡的边沿,是你们科室医护人员全力以赴,把我从死亡线上救了回来。主治医生殷医生秉承“以病人为中心的”人性化服务理念,以高度负责的敬业精神,不辞劳苦亲自抢救……

外科的李护士长讲述她们的工作场景。她们科室经常接诊的是 120 车送来的急诊病人,因为面对的是焦急万分的患者和家属,被他们不理解、斥责的现象时有发生。但医护人员从不发火,耐

岗位职责,各急救医疗中心(站)和医院急诊科室实行 24 小时急救医疗服务制度。在实施院前急救医疗服务过程中,医务人员明确告知患者或家属患者的病情、转运规定、收费价格标准等。在确保患者生命安全的前提下,尊重患者就医的选择权。

医生给患者看病是天经地义,而淮阳县人民医院在创“三好一满意”医院活动中,推出了“非常”之举——请社会各界群众为医院“看病”。

一群众在“院长信箱”里反映:过年去看住院的亲戚,在三楼大厅里住着,病人住得很挤,多掏钱想住单间都没有。管理员随即回复:医院病房楼正在紧张建设中,预计今年年底或明年年初即可投入使用,届时会在很大程度上缓解床位紧张的情况。

该院一名职工提出:看着医院的病房大楼一天一个样子,心里有个小小的建议。在外地进修的时候,外面的大医院都有医护人员专用通道,电梯也有一个是专门针对医护人员的,这样可以大大提高医护人员的效率。在我们临床有急诊并且病人没有陪护的时候,都是我们下去拿一些药品和器材,但等电梯的时间出乎意料的长,走楼梯上下虽节省时间,但如果拿的东西多了就不行了。希望刘院长百忙中考虑。此建议很快被采纳。

“只要提出合理化建议,我们会积极采纳。”该院长刘金树说,医院的成长不仅需要一支精锐的医护之师,一批尖端的技术设备,更需要老百姓的声音。以患者的视角来审视医院自身的发展和不足,是医院近两年坚持的服务原则。医院面向社会征集合理化建议和意见,广开言路,听取患者心声,以解决医疗过程中的不足之处,促进医院长足稳定发展。

一名护士在“院长信箱”里表达了她对医院发展美好前景的信心和决心:我是医院的一名护士,我就说一下我们大家在私下的看法吧。我们就很看好新一届医院班子,肯定有能力把我们医院搞好,且能走向辉煌!无论是从新毕业生的待遇、中层领导的拓展培训、还是从每周六的礼仪学习以及这次的《服务礼仪及医患沟通》学习和写后感并要提出对医院发展的建议来看,医院都是注重知识、注重技术、注重人才、注重医德的,我们都愿意跟着医院领导班子好好工作,为我们医院的发展做出更大的贡献!

采访中,感受淮阳县人民医院和谐的医患关系,体会医院提高医疗质量和服务水平带来的喜人变化,采访医护人员努力奉献的感人故事,倾听到来自方方面面对医院的高度评价,记者心中升腾起无限的希望和崇敬。“潮平两岸阔,风正一帆顺”。淮阳县人民医院正像一艘劈波斩浪的诺亚方舟,坚守“救死扶伤”的人道主义方向,守护着一方人民群众的生命健康安全。



进行急救演习,提高医疗质量



加强沟通训练,提高服务能力



先进的透析室



螺旋 CT



乳腺钼靶



彩超

购进先进设备,提高诊疗水平