



周口市中心医院:用特色文化引领前进方向



周口市中心医院院长刘焯



周口市中心医院党委书记郭国虎

核心提示

文化建设,从没有像今天这样显得如此响亮。无论你是否理解要义或融入其中,都会看到文化建设在塑造品牌、提升凝聚力和竞争力等方面的巨大功效。近年来,周口市中心医院在医院文化建设上,投入了前所未有的精力和热情,付出了诸多的辛劳和智力。当建设社会主义文化强国、全面提升国家文化软实力和中华文化影响力的号角轰然吹响的时候,当上下都在围绕这个目标,结合自身实际制定着各自的文化建设新规划的时候,周口市中心医院已经带着一定的收获,奔走在路上了。

针对周口市中心医院文化建设,院长刘焯着重强调了“特色”二字。他说,自2009年履任职任院长以来,他一直在摸索一条富有该院特色、以文化建设为支点,推动医院面貌更新、持续健康发展的道路。这条道路的基础是全院职工思想道德素质的全面提升和技术水平的整体提高及责任感、自豪感的全面增强,这条道路彰显的就是一种活力、一种信念、一种探索、一种执着。“现在看来,这条路我们已经找到了。”

“我们的文化建设,首要任务是培养职工的核心价值观”

要全面提升职工思想道德素质,首先就得确立能被全体医护人员认同的行为准则,就得在全体医护人员中普遍培养勇于医学献身、视医德如生命的核心价值观。有了这个定位,医院的针对性文化活动就拉开了序幕。

一方面是教育灌输。院领导发挥带头作用、榜样力量,亲自做课件,亲自登台为医护人员分批授课。从2010年开始至今,院领导亲授的课程已有《重塑自我、迎接挑战》、《加强医患沟通、构建和谐医患关系》、《如何提升沟通与展示能力》、《学习沟通艺术、提升管理能力》、《仁医——大爱的体现》等等。他们在讲课中结合具体事例、亲身体会,言传身教,颇富感染力,赢得了医护人员的强烈共鸣。与此同时,医院还为全体医护人员分发了《中华美德故事》等思想教育丛书,让大家从书中汲取营养,提升自我。按照规划,医院还将建设名医长廊,设置华佗、张仲景、孙思邈、李时珍、白求恩等各时代名医塑像,并在塑像底座铭文解注,以此激发医护人员献身医学事业、勇攀医学高峰和医德高峰的进取之心。

一方面是引导挖掘。引导挖掘的具体做法就是在院报、院内宣传版面开设

专栏,鼓励医护人员写稿投稿,谈自己的人生观、价值观,谈对医德的认识和感受。在院报上我们可以看到,一线医护人员撰写的文章大部分都由衷地表达了对医护工作的热爱之情,抒发了对“爱心”、“孝德”、“亲情”、“爱情”的切身感受,读来让人动容,也让人从中看到,医院普遍培养职工核心价值观的努力收到了效果。

“我们的文化建设,力求用创新手段提升凝聚力”

说起事业单位文化建设,大家可能首先想到的就是职工的文化娱乐生活。从提高单位凝聚力来说,这一点显得相当重要。可是,在工作节奏日益加快的今天,搞好职工的文化娱乐生活却不是件容易的事。所以,要想在这方面有所作为,就得创新手段。

医院的创新手段之一就是“投其所好”,让医院活动丰富多彩。针对职工的运动爱好,医院成立了篮球俱乐部、乒乓球俱乐部等多个俱乐部,经常举办院内赛事及院外联谊赛;挖掘医护人员中的文艺爱好者,借节庆日经常举办文艺演出、歌咏比赛或演讲比赛等等。

医院的创新手段之二就是融入社会,让职工有更广阔的展示平台。只要市里甚至省里有统一的文体活动,医院基本上都会组队参加,并且不惜投入。比如国歌会、市直篮球赛等等。今年11月份,医院还参加了全省医疗卫生系统院歌大赛,最终获得三等奖。

医院文化建设5年规划中,这样的创新还会继续,因为事实证明,人性化的创新已经赢得了医院职工的喝彩,而凝聚力也在这样富有创新精神的文化建设中慢慢地提升。

“我们的文化建设,当然也注重品牌形象的塑造”

文化是品牌、文化是影响力。所以品牌塑造是文化建设的应有之义。近年来,大家有目共睹,该院在这方面下了大力气。

首先是急救中心大楼和新病房楼的建成投入使用。她们让周口人民的就医条件一下上了几个台阶,让周口诊疗机构的外部形象一下提升了几个等次,当然,也树立了独一无二的中心医院品牌形象。现在,新门诊楼工程已经封顶,楼内设施建设正在加紧进行。计划还要采取集思广议的方法,广泛征求职工、社会各方的意见和建议,确立带有地域和医院自身文化特征,象征医院发展前景的“文化树”、“文化花”和“文化草”,借“物”托“志”,借“物”立“意”,从而打造新的医院环境文化平台。

其次是急救中心大楼和新病房大楼设计制作了色调柔和、清新亮丽的标识和导引牌;在病房楼大厅安装了超大显示屏,每天播出院歌、医院的宣传片和各科的专业介绍;还重新为医护人员订做了更符合医院特色的胸牌、为行政人员统一了服装,为中心医院贴上独有的“品牌标签”。

医院还购置了1.5T磁共振、64排CT等大型现代化医疗设备;积极开展了心脏介入、神经介入等多项“周口第一”的新技术、新业务;还进一步加强了专科专病建设,比如强调三级甲等医院的医生不能作全科医生,必须在专科专病建设上下功夫,每个副高以上职称的医生要选择对某一疾病的专门研究,将其搞懂、搞好、搞精,以真正解决基层医院不能解决的疾病诊疗难题。制度建设方面,借助“医院管理年”、创建“百姓放心医院”、“十大指标监管”、“三好一满意”活动的东风,医院健全了医院制度框架和体系,完善了医院各级各类人员职责。以上这些举措无疑都对中心医院品牌的塑造起到了有力的推动作用。

“我们的文化建设,不搞‘一刀切’,鼓励‘各行其是’”

文化建设的独立运行应该是该院的

又一个创新。院长刘焯以2009年9月份成立的“哮喘健康俱乐部”为例,来阐述医院文化建设中的“各行其是”现象。

随着工业的发展,支气管哮喘病的发病率逐年上升,中国目前约有哮喘病患者1500万人,周口市约有50万人。我国哮喘病人患病率低于其他发达国家,而死亡率却远远高于那些发达国家。原因在于我国哮喘病人患病期间接受正规治疗的非常少,还不足患病率的5%。鉴于这种现状,促使该院呼吸科启动了“哮喘教育计划”,成立了“哮喘病健康俱乐部”,以帮助哮喘病人更好地控制哮喘,让他们像正常人一样生活、工作和学习。

据了解,“哮喘病健康俱乐部”没有门槛,所有哮喘病患者都可以参加,呼吸内科的医护人员也是俱乐部成员,医院定期利用俱乐部举行免费讲座,不仅使患者了解了更多好的生活习惯及其哮喘病方面的专业知识,也加强了医护人员和患者之间的交流和沟通。

“这样可喜的‘各行其是’现象是医院积极鼓励、引导、扶持的结果,目的就是让医院各科室、各岗位都能结合自身特点进行有益于患者、有益于医院形象的文化建设,让文化成果开花遍地。”院长刘焯说。现在,医院不仅有“哮喘病健康俱乐部”,还成立了“糖尿病健康俱乐部”、“糖尿病关怀俱乐部”、“糖尿病病友之家”等等。行政后勤科室也没闲着,宣教科利用院报经常登载一些温馨小提醒,比如“预防小儿秋季腹泻5个小贴士”、“婴儿发热时不能吃鸡蛋”、“电脑操作者护眼小常识”、“医保园地”等等,这些报纸一印出就分发到入院患者手中,效果如何就不用说了。不仅科室如此,一些医生也依据个人专长拓展了让患者暖心的“个体文化”,心血管内科一病区主任张军堂就是其中的一个代表。每一位患者从他那里回去,都会带回一个小卡片,那些小卡片上要么写着与患者所得疾病相关的知识,要么是预防这种疾病的方法,有时候也会是一些生活中应该注意的细节等,温馨备至。

“我们的文化建设,不求‘一刀切’,鼓励‘各行其是’”

文化建设的独立运行应该是该院的

“我们的文化建设,不求‘一刀切’,鼓励‘各行其是’”

文化建设的独立运行应该是该院的

辉煌之路 —— 追赶跨越富民强市五年发展报告



到扶沟吉鸿昌红色教育基地参观学习

“我们的文化建设,终极目标就是让患者满意”

“培养核心价值观也好,提升凝聚力也好,塑造品牌形象也好,最终的目的还是让患者满意,这也是该医院文化建设的终极目标。”院长刘焯的这番话耐人寻味,意义深远。

制度先行创新服务

2009年伊始,医院开展了“提高医疗质量、优化服务流程、打造惠民品牌医院”活动。活动中,医院以门诊为基点,围绕病人看病难问题,努力改变“门难进、脸难看、话难听”的不良习惯。

具体做法是:全院以科室为单位进行座谈,制定了医疗、护理、药剂、挂号收费、保卫5个系统的服务规范、工作流程和处罚措施;以优化服务流程作为工作切入点,出台了多项举措:实行弹性工作制,适应患者需求上下班;门诊坐诊医生由高年资主治医师以上职称者担当,以保证门诊工作质量;对门诊大楼修缮一遍,更新了门诊坐诊桌椅和医疗器械,以全新的面貌为患者服务;实行“一站式”服务,把门诊中西药房合并成中心药房,病人取中药或西药在一个窗口即可完成;在门诊实行导诊分诊制,由培训合格的护士做导诊工作,保证医生一对一服务;在门诊部设立便民服务站,提供茶水、轮椅等免费服务;指派专门救护车运送住院及到病区

检查的病人;规范医疗行为,降低药品比率,今年7月至11月,连续4个月药品比率控制在41%以内,并严格执行物价收费政策,杜绝了各种乱收费行为;强力推行“按病种收费”,实行医疗收费常规化督导、规范化管理;充分利用服务设施,共享医疗服务资源,无论哪个科的医疗设备,都姓“公”,只要病人需要,都能及时调配提供。

毋庸置疑,这些举措都是从患者需求出发用心制定的,而在实际运行中,也受到了患者的充分肯定。一位住院患者说,医院的变化尽管都在细微之处,但仔细品味,都挺暖人心的。

独具特色的“知道文化”

服务患者、让患者满意不能只停留在口头上,更要体现在行动中。针对医护人员中存在的说时一个样、做时另一个样的现象,医院开始在全院推行“知道文化”。

院长刘焯说,我们在工作中发现,虽然大家对一些规章制度、操作规范说起来头头是道,什么都知道。但做起来各行其是,什么都不知道了。这就催生了“知道文化”。比如:“作为医院的一名工作人员,您一定知道什么是首问负责制,但你做到了吗?作为一名医生,您一定知道什么是合理用药,但在开具处方时,你做到了吗?作为一名护理人员,您一定知道什么是‘三查七对’,但工作中你做到了吗?作为窗口财务人员,您一定知道要唱收唱付,但工作时你做到了吗?‘请’字当头,‘您好’先行,你一定知道,但你做到了吗?”这样的“知道”和“做到”警示语,在医院不同工作场合广泛张贴,起到了很好的提醒和警示作用。

事实上,为了监督医护人员的不良行为,医院还采取了更“激进”的做法:邀请外埠媒体对医护人员工作态度不好和服务意识不强等损害医院形象的行为以及个别科室住院流程不科学、不合理等“顽症”进行暗访,并召开会议播放暗访录像,自曝家丑,以此“狠招”对不良现象违规行为进行治理。“构建和谐医患关系,做百姓放心医院,光有正面引导还不够,有时就需要一些强硬手段。”说到这里,院长刘焯表情坚毅。

有了上述成果,应该说,该院的特色文化建设已经步入了轨道。但院长刘焯说,这才是个开始,要让其完全符合医院持续健康发展的要求,符合广大患者的意愿,医院的文化建设依然任重道远。我们会沿着这条特色文化道路一直走下去,乘风破浪,直挂云帆。

总策划:于彦章 总执行:东晓杰 撰稿:李伟 东晓杰 图片:陈栋 郭永伟 贾一佳



微创法四联根治术



参加省卫生厅组织的首届“文化节”合唱比赛

检查的病人;规范医疗行为,降低药品比率,今年7月至11月,连续4个月药品比率控制在41%以内,并严格执行物价收费政策,杜绝了各种乱收费行为;强力推行“按病种收费”,实行医疗收费常规化督导、规范化管理;充分利用服务设施,共享医疗服务资源,无论哪个科的医疗设备,都姓“公”,只要病人需要,都能及时调配提供。

毋庸置疑,这些举措都是从患者需求出发用心制定的,而在实际运行中,也受到了患者的充分肯定。一位住院患者说,医院的变化尽管都在细微之处,但仔细品味,都挺暖人心的。

独具特色的“知道文化”

服务患者、让患者满意不能只停留在口头上,更要体现在行动中。针对医护人员中存在的说时一个样、做时另一个样的现象,医院开始在全院推行“知道文化”。

院长刘焯说,我们在工作中发现,虽然大家对一些规章制度、操作规范说起来头头是道,什么都知道。但做起来各行其是,什么都不知道了。这就催生了“知道文化”。比如:“作为医院的一名工作人员,您一定知道什么是首问负责制,但你做到了吗?作为一名医生,您一定知道什么是合理用药,但在开具处方时,你做到了吗?作为一名护理人员,您一定知道什么是‘三查七对’,但工作中你做到了吗?作为窗口财务人员,您一定知道要唱收唱付,但工作时你做到了吗?‘请’字当头,‘您好’先行,你一定知道,但你做到了吗?”这样的“知道”和“做到”警示语,在医院不同工作场合广泛张贴,起到了很好的提醒和警示作用。

事实上,为了监督医护人员的不良行为,医院还采取了更“激进”的做法:邀请外埠媒体对医护人员工作态度不好和服务意识不强等损害医院形象的行为以及个别科室住院流程不科学、不合理等“顽症”进行暗访,并召开会议播放暗访录像,自曝家丑,以此“狠招”对不良现象违规行为进行治理。“构建和谐医患关系,做百姓放心医院,光有正面引导还不够,有时就需要一些强硬手段。”说到这里,院长刘焯表情坚毅。

有了上述成果,应该说,该院的特色文化建设已经步入了轨道。但院长刘焯说,这才是个开始,要让其完全符合医院持续健康发展的要求,符合广大患者的意愿,医院的文化建设依然任重道远。我们会沿着这条特色文化道路一直走下去,乘风破浪,直挂云帆。

事实上,为了监督医护人员的不良行为,医院还采取了更“激进”的做法:邀请外埠媒体对医护人员工作态度不好和服务意识不强等损害医院形象的行为以及个别科室住院流程不科学、不合理等“顽症”进行暗访,并召开会议播放暗访录像,自曝家丑,以此“狠招”对不良现象违规行为进行治理。“构建和谐医患关系,做百姓放心医院,光有正面引导还不够,有时就需要一些强硬手段。”说到这里,院长刘焯表情坚毅。

有了上述成果,应该说,该院的特色文化建设已经步入了轨道。但院长刘焯说,这才是个开始,要让其完全符合医院持续健康发展的要求,符合广大患者的意愿,医院的文化建设依然任重道远。我们会沿着这条特色文化道路一直走下去,乘风破浪,直挂云帆。

总策划:于彦章 总执行:东晓杰 撰稿:李伟 东晓杰 图片:陈栋 郭永伟 贾一佳



微创法四联根治术



微创法四联根治术