

行风建设先进风采② 弘扬行风正气 推进行风建设

创造感动，走进群众心坎儿里

本报记者 李伟强 通讯员 赵庆

——郑州市第一人民医院行风建设5年全省领先的奥秘



河南大学附属郑州市第一人民医院揭牌



国际巨星、微笑行动爱心大使成龙为郑州市第一人民医院授奖牌

如果说接收航空港区医院，是郑州市第一人民医院服务中原经济区建设的“代表作”，那么，行风建设5年全省领先，便是该院锐意创新，不断创造感动的“杰作”。

他们除民疾于一方，分忧于千里，以感恩之心在民生中搜索“未来”，设身处地为广大患者送健康、谋幸福，从做优做本部，到带动航空港区医院崛起，先人一步创新求变，自我加压不断超越，实现医院倍增发展。在“十二五”开局之年，该院攀龙腾飞、借梯登高，依托优势医疗资源成为河南大学第一附属医院。

6年前，这家老牌医院仅有业务科室12个，编制床位418张，门诊量不足400人次，日住院患者仅200多人。然而在短短6年里，郑州市第一人民医院规模和医疗技术实现质的飞跃，业务科室快速发展到52个，床位增至1560张，日住院患者1600多人，日门诊量达2600多人（次），2010年业务收入比5年前增长6.5倍，职工工资增长5.5倍。这家名不见经传的二级医院实现了跨越发展，成为做立省会医海潮头的三级综合医院，成为服务中原经济区建设的主力“国家队”。

发展为上，抢占服务“制高点”

“发展是硬道理，没有条件创造条件求发展是最硬的道理。”

以领导方式的转变促进医院发展方式的转变，郑州市第一人民医院率先在郑州提出了从规模、质量到服务、效益的四个跨越发展目标，实施观念带动、专科带动、服务带动、管理带动、品牌带动战略，只争朝夕，奋发有为，抢占医疗服务“制高点”。

优化环境，贵在神速超常规。6年来，郑州市第一人民医院优化就医环境不停步，先后对所有医疗用房高标准改造一遍，面积达3万平方米，院内进行了亮化、美化改造，有效改善了患者的

住院条件，患者住上了宽敞明亮的病房，行政后勤人员却搬进了简陋的板房办公；简化服务流程，加强信息化建设步伐，在全省率先实现“一卡通”，门诊实现患者挂号、就诊、检查、缴费、取药“一站式服务”。

引进人才，贵在真诚建平台。该院通过多种渠道引进人才，以每人年薪60万元的高薪引进各科首席专家5名，引进学术带头人30余名，副高以上专业人员100余名，博士、硕士300余名。

他们持续落实医院“361”人才梯队培养工程，结合专科新技术项目的推进，先后选派优秀职工、业务骨干、学科带头人154名到国内外知名医院进修学习。短短6年，业务科室由12个快速发展到52个，专科发展实现质的飞跃。

面对中原崛起，他们勇于担当，克难攻坚，实施集团化发展，新建3家现代化大型社区卫生服务中心，开展了一个电话，片医到家等活动，“片医负责制”深受群众好评；超前决策，抢抓机遇，成功接收航空港区医院，如今，他们把卫生服务站建在“富士康”企业的枣园新区，扎扎实实地迈出了医院集团化发展的第一步。

他们实施专家带动，实行双向转诊，港区医院迅速开展疑难手术，把人才资源发挥得淋漓尽致，如今港区医院日门诊量由原来的20多人增至300多人，日住院患者突破100人次，改变了原来日住院只有一名患者的历史；免费为港区50岁以上老人体检，上门为企业职工体检，让港区群众花最少的钱，在家门口的二级医院享受三级医院的优质服务。

责任为重，细节突破抓落实

医院质量管理万里行，是管理上水平的“持久战”。郑州市第一人民医院领导既是这场“持久战”的指挥员又是战斗员，目标是“永争第一”。

该院推行了新版《诊疗服务流程及规范用语》，狠抓服务细节和环节。他们改进了三大查房、会诊（远程会诊）、讨论“三项制度”，建立危重患者的重点督察和跟踪式管理制度，每年开展一个以落实规章制度为主题的“主题月”活动，今年开展了学习核心制度、落实核心制度、运用核心制度三个主题月活动。

他们建立了效能督查制度，树立“人人都是管理者”的理念，引导职工敢

于负责、敢于问责，在学习中完善自己，在实践中增长才干，提高执行力；实行领导分包制度和夜间查房制度，院领导和主要职能科室负责人定期到对口科室参加交班例会，每日进行夜间查房，常常查到凌晨5点多，重点查看临床各科制度执行情况和危重患者管理情况，了解病区患者的需求。

制度就是“高压线”，触犯制度，就要先下岗、后上岗。制度实施第一年，郑州市第一人民医院处理了10多个职工，近两年越来越少，今年只处理了1个。每次有人被处理后，院长裴国梁和班子成员都会带领他们，或凌晨3点到蔬菜批发市场，看普通百姓为了推销自己的蔬菜是怎样勤奋努力、辛苦工作的，或是到人才劳务市场找工作的人是怎样的焦急和无奈，要求他们写出心得体会。这些，都深深触动了全院职工的心灵。其实，受处分的职工最后没有一个人下岗，他们学先进，赶先进，落后变先进，在平凡的工作岗位上实现了自身价值。

郑州市第一人民医院院长裴国梁感慨地说，广大干部职工用行动诠释了一个真理：或许我们不是爱哪行就能干哪行，但我们一定要追求干哪行就深深

地爱哪行。这种爱，会把琐碎焊接成伟大，会把平淡雕琢成感动。

百姓为先，到群众最需要的地方去

到人民群众最需要的地方去！这是党委宣言，也是党员承诺。

2010年初冬，郑州市第一人民医院组织博士、硕士走进城乡为群众雪中送炭，免费义诊、发放保健药品。这是郑州市医疗卫生队伍创先争优的一个典型行动。

“六进社区”送健康。自2005年开始，郑州市第一人民医院不懈坚持了6年，开展活动8000多场（次），行程数万公里，走进周边50多个社区20多万户居民家中，成为郑州市医疗服务的一道靓丽风景线。

同样是沟通，在这里，特别亲切。

郑州市第一人民医院以创造感动为目标，以科学、合理、简约的服务流程为基础，以导医、爱心服务队、义务沟通员、新农合服务员等为载体，以临床业务人员的优质服务为重点，以严格的出院回访为补充，推出了生动的“亲情服务”活动。称呼患者为爷爷奶奶、叔叔阿姨、兄弟姐妹；“您好！请问有什么需要帮助吗？”患者下车她们会主动打开车

门，下雨天为患者撑起一把小雨伞；患者恶心呕吐，她们会递上一杯热茶；对危重患者实施全程陪检，协助其办理有关新农合报销手续，为外地患者邮寄检查单；开设无假日门诊、无午休门诊，收费处、门诊药房实行柜台式服务和信息化服务，窗口人员实行弹性工作制……走在患者呼叫之前，想在患者需要之前，做在患者开口之前，他们正是从这种细枝末节的小事做起，着力开辟一条“不让患者多等一分钟，不让患者多走一段路，不让患者多犯一点愁”的绿色就医通道。

同样是服务，在这里，特别温馨。

郑州市第一人民医院在全省率先开辟两个优质护理服务示范区，神经内科荣获全国优质服务先进单位。他们定时为患者洗头、洗脚、剪指甲、刮胡子，不断提高基础护理服务水平。如今在该院的各大病区，“爱心病房”遍地开花，“工作不要在我这里中断，问题不要在我这里出现，患者不要在我这里失望，医院形象不要在我这里受损”成为每个职工的自觉行动。

同样是承诺，在这里，行动比患者的期待更快一步。

郑州市第一人民医院是河南省唯一承办“国际微笑行动”的医院，是国际微笑行动组织确立的河南唯一的诊疗基地。如今郑州国际微笑行动已成功举办7次，为1200多名唇腭裂患儿实施了免费手术，首创的“1+1”救助唇腭裂患儿新模式，引起省、市领导和社会各界的广泛关注与好评。6年来，该院不仅为患儿减免各种费用，还为他们每人提供100元的往返路费和价值3万元的保险。

细节催生感动，细节决定形象。升级常规服务，实现满意服务，追求感动服务，郑州市第一人民医院一步一个美丽的台阶，一步一道感人的风景，使“第一”的品牌内涵始终与时代的脉搏一起跳动，形成了一套独具特色的服务文化。



郑州市第一人民医院内科病房楼

“平民院长”的四把行风标尺

——记全国优秀院长、郑州市第一人民医院院长裴国梁

本报记者 李伟强 通讯员 陈建平



郑州市第一人民医院党委书记、院长裴国梁

七月慈善月活动，以大医大爱的胸怀切实为群众办实事、做好事、救急、救治了成千上万名患者，为百姓健康撑起一片蓝天。很多患者都亲切地把这位心装百姓的院长称为“平民院长”。

也正因此，郑州市第一人民医院这家“让老百姓看得起病”的医院，赢得了特别旺的人气。在短短6年里，该院业务科室快速发展到52个，床位增至1560张，日住院患者1600多人，日门诊量达2600多人（次）。这家名不见经传的二级医院实现了跨越发展，成为做立省会医海潮头的三级综合医院，成为服务中原经济区建设的主力“国家队”。今年，它又凭借丰富的医疗资源优势牵手河南大学，成为河南大学第一家附属医院。

该院党委始终把“民生为重”作为医院发展的导航系统，把医院发展之宝“押”在了民生上，要求党员干部时刻用“四把标尺”来衡量医院的行风建设。

第一把是“纵尺”，纵向比较，郑州市第一人民

民医院取得了前所未有的成绩，值得自豪；第二把是“横尺”，横向比较，一院与兄弟医院还有较大差距；第三把尺子是“国尺”，就是国家三级医院标准的尺子；第四把尺子是“民尺”，就是衡量“百姓满意不满意”的民生标尺。

一把“纵尺”量豪情，量出了郑州市第一人民医院跨越发展的使命感

在创先争优活动中，全院上下以前所未有的使命感和紧迫感，围绕医院5年倍增发展计划，跳出郑州面向全国先进找差距，找榜样，找思路，找出路。

一把“横尺”量未来，量出了郑州市第一人民医院决策的高效率

面对中原崛起，他们以责任为重，勇于担当，克难攻坚，实施集团化发展，新建3家现代化大型社区卫生服务中心，开展了“一个电话，片医到家”等活动，“片医负责制”深得群众好评；超前决策，抢抓机遇，成功接收航空港区医院，如今把卫生服务站建在“富士康”企业的枣园新区，扎扎实实地迈出了医院集团化发展的第一步；实施专家带动，实行双向转诊，迅速开展疑难手术，把人才资源发挥得淋漓尽致。如今港区医院日门诊量由原来的20多人增至300多人，日住院患者突破100人次，改变了原来日住院只有一名患者的历史；免费为港区50岁以上老人体检，上门为企业职工体检，让港区群众花最少的钱，在家门口的二级医院享受三级医院的优质服务。同时，该院在省会医疗机构率先实行“一卡通”，被省卫生厅定为第一批信息

化建设4家试点医院之一。

一把“国尺”量质量，量出了郑州市第一人民医院技术升级的高效率

面对生命极限，他们以患者为上，站直是山，弯腰是梁，穿越医学上最大的“生命禁区”。该院拥有院士工作站，烧伤诊治享誉全国的“烧伤中心”；有成功开展心脏介入、神经介入、外周介入的“介入中心”；有可独立开展不停跳冠脉搭桥术的冠脉搭桥团队；有年诊治股骨头坏死、置换髌膝人工关节3000多例的骨科团队；第一批通过省卫生厅腹腔镜四级手术准入，为千名妇科肿瘤患者点亮希望之火；有省会综合医院中规模最大、专业划分最细、技术力量最强的儿科团队；拥有全市最早成立的重点专科——荣获全国“优质服务示范工程”先进单位的神内团队……一个个创新团队，构成该院特有的“精英方阵”，创造无数生命奇迹。

一把“民尺”量作风，量出了郑州市第一人民医院队伍执行的高效率

面对百姓渴求，他们以民生为重，宁苦自己，不苦患者，坚持公益，雄心不变。今年3月，该院党员干部带头组织全院职工捐款20万元，免费救助先天性心脏病患儿，为每个患儿家庭报销300元的路费，还补助100元的营养费，真正让特别困难家庭的患儿能看得起病。几个月来，郑州市第一人民医院已为20名先天性心脏病患儿成功实施了手术。4月20日，国际微笑行动组织把进入中国20周年的庆典——第七届国际微笑行动，特意

设在郑州市第一人民医院举行。短短一周时间里，该院免费为130多名唇腭裂患儿成功实施了手术，不但为他们报销了路费，还为他们购买了3万元的医疗保险。来自美国、法国、加拿大和中国香港等国家和地区的70多名国内外顶级专家，看到该院团结互助、技术精湛的专家和护理团队，纷纷赞叹郑州市第一人民医院党员干部强大的组织协调力。

一把“民尺”，鞭策和激励党员干部实干为民。该院月慈善活动、天天创造感动，谱写了一部和谐为民的“医魂史诗”。

6年来，郑州市第一人民医院每一个决策、每一项落实、每一次考验，这位“平民院长”都肩负使命走在前列，用坚定信念捍卫旗帜，用坚实的步履开拓道路，为医院求发展、为百姓保健康，走过了一段创新求索的历程，挺起了全院职工昂扬奋进的脊梁，凝成了与时俱进、奋发有为的“一院品格”。该院连续5年被评为河南省医院管理年先进单位，荣获河南省行风建设先进单位等60余项殊荣。2010年，该院荣获全国“医疗质量万里行”三级医院综合评价先进单位、全国“改革创新医院”等荣誉称号，在河南省卫生厅“十大指标”检查中被评为先进单位。

