

“你们的许多新举措,使病房里一派新气象。你们为重患者洗头、翻身、洗脚、梳头,全面细致的服务为患者营造了良好的就医环境,那温馨的提示牌,如春风春雨般温暖着每位病人的心。”这是60多岁的罗阿姨写给河南省人民医院老年临床医学部的一封信。

“张大娘,您今天的气色多好啊!”“小朋友,你太勇敢了,我们要让全病房的小朋友都向你学习!”在骨科,医护人员每天会根据患者的优点,推行“赞赏式”服务,消除了患者的紧张情绪。

“手术时我会一直陪在你身边,到时候有什么情况就直接告诉我吧!”来自平顶山的患者田菲菲刚住院时,由于人生地不熟,有些紧张,乳腺外科的医生护士经常与她交谈沟通。手术前一天,手术室的护士还到田菲菲的病床前,与她先“认个亲”。小田高兴地说:“想到明天手术室里会有我认识的面孔,一下子就不紧张了!”

“人民医院为人民,‘人民’二字重千斤!”
在河南省人民医院,人民的利益大于天!

作为河南带有“人民”二字、规模最大、实力最强的大型综合医院、全国“百佳医院”、全省卫生系统唯一的全国文明单位,河南省人民医院按照省委、省政府和卫生厅关于行风建设的部署和要求,围绕打造“中原现代医疗航母”的奋斗目标,弘扬“仁爱、博学、严谨、卓越”的医院精神,将行风建设与全院中心工作紧密结合,完善制度,强化管理,造就了技术精湛、医德高尚、纪律严明、作风过硬的干部职工队伍,树立了社会满意、患者信赖的良好形象,连续5年被评为“全省医院行风建设先进单位”,荣获“‘十一五’全省卫生系统行风建设先进集体”等荣誉。

狠抓落实 营造行风建设大氛围

行风建设的好坏不仅关系到医院的声誉和兴衰,更关系到党和政府的形象,关系到社会和谐。河南省卫生厅厅长刘学周语声铿锵:为构建和谐医患关系,医院首先要从自身做起,要提高认识,建立长效机制;要标本兼治,减少医患纠纷,促进卫生事业又好又快发展。

河南省人民医院高度重视行风建设工作,将行风建设工作作为树立医院形象的重要载体、加强队伍建设的有效手段、凝聚医务人员智慧和力量的重要基础,推动医院改革发展的强大动力摆上医院重要议事日程,常抓不懈、常抓常新。医院多次召开专题会议,结合医疗工作开展过程中出现的新情况、新问题,研究全院行风建设工作的新思路、新举措。成立了以医院主要领导为组长的领导小组,强化对医院行风建设的领导;由医院纪委负责协调和督促,并明确了各处室在行风建设工作推进过程中的责任分工,形成了齐抓共管的格局。全院各种都要召开行风评议工作动员会及各种形式的行风建设工作推进会,提高干部职工特别是一线医护人员对行风建设工作重要性和必要性的认识,营造了良好的工作氛围。

有了好的氛围,工作机制的跟进成了行风建设工作的另一项重点。在健全行风建设工作机制的过程中,河南省人民医院摸索出了一套行之有效的管理办法。

河南省人民医院将纠风工作目标纳入综合目标责任制管理,按照“谁主管、谁负责”、“管行业必须管行风”的原则进行管理。院长是医院纠风工作第一责任人,每年年初该院还要与各医学部、科室主任签订纠风工作目标责任书,将目标任务进行细化,分解责任到人,形成一级抓一级、层层抓落实的目标责任体系。医院每年还结合自身实际出台行风评议工作《实施方案》,明确评议方法及步骤,围绕评议重点,对评议措施进行目标责任分解。各职能处室按照责任分工,有针对性地开展行风工作,不断拓展行风建设内涵,努力增强干部职工抓好行风建设的自觉



义诊便民



优质护理



解放军总后勤部副部长鲁银河,澳门明德慈善基金会会长马有礼,河南省人民政府副省长赵建才,河南省卫生厅厅长刘学周,河南省人民医院院长马保根等出席河南省婴幼儿先天性心脏病免费救治“希望之心”项目启动仪式。

让人民享受优质高效的诊疗服务

——河南省人民医院以行风建设构建“和谐省医”侧记

本报记者 刘旻 李伟强 通讯员 陈召起



面向世界 开放带动



创先争优 激发潜能

性、主动性和积极性。各党总支、各医学部、各科室利用各种学习时间,加强对行风评议工作重要性的宣传教育,按照医院部署制定学部、科室内细则,确保各项工作措施有效落实。

内涵建设 促进管理创新大发展

马保根院长认为,“医院要科学定位,紧紧抓住医学发展的规律,按照‘抓内涵、抓素质、抓品牌、抓形象、抓诚信’的工作要求,坚持走由规模扩张型向内涵挖潜型转变,由数量增长型向质量效益型转变,由传统粗放型管理向现代集约型管理转变的内涵发展之路。”

“技术和管理是医院发展的两个轮子,两者必须协调同步运行,哪个轮子落后了,车子都会原地打转或跑偏。”党委书记蔡聚雨“两个轮子”的比喻,诠释了科学管理对于现代化医院的重要性。为进一步强化内涵建设,提升管理效能,医院要求党员干部争做攻坚克难的勇士、群众利益的谋士、治邪纠偏的志士、新风正气的卫士;提倡扎扎实实学一门知识、踏踏实实干好每一项工作、诚实守信对待每一位同志,真实体现人生价值的观念,从自身做起,从点滴做起。去年实行职能处室与临床一线“结对子”,职能处室定期或不定期到临床科室询问,了解需要解决的问题,每周汇总梳理,把发现的问题及时送至分管院领导,做到发现问题不查明原因不放过,查明原因不解决不放过,解决问题不彻底不放过。今年1月又实行“行政晨会制”,由院长或其委托的其他院领导主持,内容主要是由前一天总值班、护理查房、后勤保卫夜巡人员及职能处室通报相关工作情况遇到的问题,院领导现场拍板解决,办公室督促及时落实,并反馈落实情况。3月,医院又建立科主任例会制度等,疏通信息传递渠道,保证医院能够及时了解工作全局和安排事项的落实情况。8月推行领导干部联系点制度,要求创先争优活动领导小组每位成员确定一个党总支(直属支部)或一个部门作为联系点,走访临床科室,与患者交谈,及时了解基层情况,加强工作指导,实地了解影响科学发展的具体因素和问题。“工作效率提高了,干部作风转变了,各部门配合更默契了,为临床服务更顺畅了,病人满意度增加了。”马保根院长指出,作风转变是个“蜕变”的过程,要树立“蜕变”理念,经过不断的从量

变——质变的痛苦过程,终究引吭高歌、展翅飞翔,把有限的生命演绎得更加精彩。领导方式的转变,有力地推动了医院发展方式的转变。随着“蜕变”理念的潜移默化,大家争做攻坚克难的勇士、群众利益的谋士、治邪纠偏的志士、新风正气的卫士已蔚然成风。

医疗质量是医院生存发展的生命线,在这方面医院是不遗余力。为了让人民放心就医,医院坚持走科技兴院、人才立院、管理强院的内涵建设之路,着力抓好干部队伍、人才梯队、专业学科、医院文化、信息化、基础设施“六大建设”,促进管理、技术、服务“三个创新”,做到组织结构、人员结构、收治病种结构、收入结构“四个调整”,推动医院由规模扩张型向内涵挖潜型转变,由数量增长型向质量效益型转变,由传统粗放型管理向现代集约型管理转变“三个转变”。

以医院管理年、“医疗质量万里行”、“医疗安全百日专项检查”、“三好一满意”等活动为契机,完善医疗质量控制体系,严格核心制度落实和技能训练,强力推行科主任负责制和三级医师负责制,建立主管医师、住院医师、科室质控、院级质控“四级医疗质量控制体系”,完善住院医师制度,进行全方位、分层次、“三基三严”培训考核,对全院医护人员进行量化管理,建立专业技术考核档案。同时,健全护理管理制度,提供优质护理服务。护理质量管理委员会每月按照计划,对全院的基础护理、病房管理、消毒隔离、护理工作、急救物品、核心制度、护理服务等9个项目进行全面质量控制,持续跟踪改进;病区护士长实行定期检查控制和日常督导检查相结合的管理评价方法,抓好过程环节质量控制;各医学部护士长根据学部具体情况制定质量控制计划,并结合实际工作中存在的主要问题每月进行检查,及时研究、分析、解决检查中发现的问题,促进管理规范化、制度化;各病区围绕“优质服务示范工程”活动要求,分别从改革护理模式、落实基础护理、打造专科护理特色等方面展开多种形式的分享,搭建互相交流的平台。护理部还切实落实护理三级质控责任制,抓好各个护理环节的质量控制,全面提升护理质量。

“患者入院后,我们会向患者发放服务承诺卡,不仅要做到微笑服务,更要做到温馨服务。”介入科护士长冯瑛说。正在接受治疗的郑州市民陈本章激动地告诉记者:“医护人员对我们非常关照,翻身、按摩等护理工作都做得很好,我们全家都非常满意。”

付出就有回报,现在医院已拥有12个国家级、省级医学重点学科和临床特色专科,10个全国培训基地,45个省级专业诊疗或质量控制中心。在去年河南省卫生人才科技工作会议上,一批科技人才受到表彰,15人被评为“卫生科技领军人才”,40人被评为“中

青年科技创新人才”。人尽其才、才尽其用,院有重点、科有特色、人有专长的良性发展之路日臻完善。生殖医学中心在全省较早开展试管婴儿,已开展激光辅助孵化技术等10多项新业务、新技术;消化内科开展的人工肝、干细胞移植治疗终末期肝病、小肠镜检查等技术在省内处于领先地位;心血管内科在冠状动脉介入治疗领域稳居全省“龙头”地位,自体骨髓间充质干细胞移植治疗心力衰竭技术迈入了全国第一方阵,电生理介入手术例数连续10年全省第一;肾病风湿免疫科在国内率先开展连续性血液净化技术,在省内率先开展肾脏或组织检查技术;肝胆外科在省内率先开展了术中肝动脉化疗栓塞、术中化疗泵治疗中晚期肝癌等技术;眼科对“视网膜格子样变致视网膜脱离的防治研究”居国内外先进水平,在我国率先开展的眼表重建技术在学术界引起轰动;血液内科开展了异基因外周造血干细胞移植治疗白血病技术;介入科为我国6个脑血管病微创治疗培训基地之一,下肢动脉硬化闭塞症的微创介入治疗及脑血管疾病的介入治疗技术等达国内先进水平;遗传研究所进行性别基因研究、胎儿出生前疾病筛查及诊断、个体识别等遗传学诊断技术已达国际先进水平;介入科在技术上不断创新,填补国内、省内多项空白,并在国内首创了介入治疗发展的“河南模式”;高血压科、血管瘤外科、内分泌科等特色专科吸引了全国各地患者前来就诊……

今年7月,河南卫视在《河南新闻联播》中以“河南卫视:用爱心守护生命”为题,专题报道了“省医人”平凡中的伟大。

以人为本 创新行风建设新途径

党委书记蔡聚雨将河南省人民医院表述为“河南省人民的医院”,他说,“我们必须不断提高业务技术水平,以高度的责任心保障河南1亿人民的健康。创先争优目的就是将活动内化为提高技术水平和医疗服务质量的巨大动力,外化为全心全意为人民健康服务的极大热情,在治病救人、救死扶伤的实际行动中创先争优、当优秀”。

上医治病,不治已病治未病。河南省人民医院立足长远,筑牢防线,完善机制,防微杜渐。结合医院实际,出台了《经常性教育制度》,形成并坚持党委、人事、纪检监察“三位一体”的教育格局,从提高广大干部职工的思想认识入手,分层次加强廉洁从政、岗位职责和职业道德教育,督促全院干部职工切实转变思想观念,增强服务意识,提高服务质量,改进工作作风。对领导干部,医院认真落实“三会一课”要求,做到每季度有思想教育计划,每月有行风建设学习材料,每周有学习重点。充分利用理论

学习中心组和政治学习等学习时机,加强对党纪法规学习;对中层干部,医院强化管理能力教育,积极开展行管后勤与临床一线“结对子”活动,开展“我为临床做什么”活动公开承诺,努力提升管理处室服务临床一线发展的水平;对医务人员,积极开展“构建和谐省医,提升服务品质”、“在工作中寻找、体会、传递快乐”主题活动和文体娱乐活动,以自编自演情景剧、音乐剧、小品、春晚等形式,强化服务意识,提升团队凝聚力和战斗力。在行风建设过程中,医院坚持用身边事激励身边人,举办“十大功臣”“十大标兵”“颁奖评选活动”、组织开展“五四青年论坛”活动,开展“六个一”活动,举行“永远跟党走”等系列活动,引导干部牢固树立比业务、比技术、讲奉献、讲爱心的敬业精神,营造了崇尚奉献、真诚服务的浓厚氛围,增强了广大干部职工的自律意识、奉献意识和责任意识。

医院还发挥龙头带动和辐射作用,做好对基层卫生工作的支持和帮扶工作,开通绿色通道和预约挂号服务,开展“名医来到家门口”、“送健康进社区、进单位”等义诊活动。与全省100多个县市级医院结成协作医院,构建了辐射广泛、带动城乡、造福百姓的一体化协作医疗网络服务平台。近年来,共组织“卫生下乡”医疗队200多支,义诊群众6万多人次,组织疑难危重病人会诊1000多人次,举办学术报告700多场,培训医务人员近4万人次,手术示范1000多例,指导查房2000多次,发放健康教育资料数十万份,接收协作医院进修医生3000多名,进修护士2000多名。建立我省唯一的县级医院骨干(护)师培训基地,积极发挥省级综合性医院的辐射带动作用。目前,首批县级医院骨干(护)师已圆满完成学业。

突出重点 推动行风建设见实效

针对医疗服务的各环节,河南省人民医院明确了具体要求和细则,将行风建设工作落到实处。严格收费,规范医疗服务行为。河南省人民医院始终把规范医疗服务收费作为行风建设工作的重中之重来抓,加强了院务公开,并建立了院务公开监督检查实施办法;采用在各检查科室固定公示牌,在医院各显著位置使用滚动大屏幕、触摸屏等各种形式向社会公示药品、医用特殊材料及医疗服务收费项目和价格;每年下发《关于开展医疗服务收费专项检查的通知》,督促各部门进一步健全收费管理制度,严格执行国家有关医疗服务和药品价格政策;强化“一日清单”月查制的落实,每月抽查100份病历对收费情况进行对照检查;全院还积极推行临床路径管理和按病种付费试点工作。

合理用药,切实维护群众根本利益。医院坚持在药品管理中做到“四严”:严把进药关,按照集中招标采购管理规定进行采购;严把用药关,坚持实行临床药师督导制度,加强对抗生素合理应用的管理;严控药品比例,严格控制药品收入占医院总收入的比例,将用药比例纳入综合目标管理,量化到各个科室,还定期统计抗生素和非抗生素类药物的使用量;严查违规行为,严厉查处药商扰乱医院正常的医疗秩序的行为,凡发现有不正当促销嫌疑的,根据有关规定立即终止业务往来。

注重实效,推行行风巡查制。多年来,医院高度重视行风评议工作,注重工作创新,在对行风工作现状进行充分调研分析的基础上,积极改进检查考核方式,在全院各科室病区广泛推行行风“月查三评”制和行风“四查月报”制,并通过行风巡查,有效促进了职能处室切实转变工作作风,强化了工作的深度和行风建设覆盖面的广度。

为听取群众意见,医院畅通投诉渠道,坚持深入临床病区向每位住院患者发放调查问卷和征求意见卡;针对群众反映的意见和建议进行及时梳理分类,每周在简报中以“监督岗”的形式向全院通报,形成了人人重视行风建设,个个参与自查整改的医院行风建设新局面。

在这种局面下,医务人员责任心越来越强,医患关系越来越和谐。近日,几位住院患者表达了对省医院医疗技术的信任,高度赞扬了医护人员精湛的诊疗技术和高尚的医德。心外一的一位患者家属讲述道:“我父亲麻醉后,开始神智不清,不仅骂骂护士,医生给他检查时,他还动手打医生。我们做儿女的觉得很对不起医护人员。但张志东医生、赵小娟护士长等对我父亲十分耐心、包容,从没有因此而嫌弃过我父亲,仍然是耐心的劝说,全力的治疗。我借今天这个机会表达对医生、护士的衷心感谢,他们的恩情我永远都不会忘记。”二内高血压科的一位老年患者激动地说:“刚来到省医,我情绪非常糟糕,控制不住天天掉眼泪,睡不好,血压也一直比较高。别的医院医生说我这是抑郁症,治不了。来省医的当天就感到医生护士都很关心我,他们先用药物帮助我入睡,过了几天我逐渐调整好了情绪,经过治疗,血压也控制得比较好,我非常感谢高血压科的医护人员。同时要特别表扬一下护士们,他们个个都是勤快的姑娘,全力满足病人的需要,不是亲人胜似亲人。”

今年8月5日,为缓解“血荒”,在院领导的带领下,河南省人民医院有388名职工卷起袖子,献血量超过10万毫升,单日献血人数和献血总量均居全省卫生系统第一位。9月16日,当听说血液缺乏停手术时,蔡聚雨书记带头为患者献血。本次无偿献血共计239人,献血量达到74300毫升。

事实胜于雄辩。实践证明,加强医院行风建设对医院各项事业健康发展的推动和影响作用是极大的。河南省人民医院在行风建设工作中的每一次进步,都彰显了医院“患者至上”精神的升华,展现了“和谐省医”的形象,展示了该院行风建设的重要成果。

新征程,新跨越,在河南省人民医院采访,记者强烈感受到,在新医改的新形势下,医院职工那种饱满的热情、务实的作风和意气风发的干劲;全面落实科学发展观,积极融入中原经济区建设,不断开创医院科学发展、和谐发展、快速发展新局面,打造“中原现代医疗航母”,建设国内管理一流、技术一流、服务一流、设备一流、环境一流的现代化大型综合性医院,为河南人民的健康事业做出更大贡献!