



一切为了患者

——郑州颐和医院印象

本报记者 胡晓军 史尧 文/图

当悠扬的钢琴声伴着《梦中的婚礼》和《童年的回忆》响起的时候，你以为这是在哪儿？

这是在郑州颐和医院门诊大厅，带着正在输液的孩子的一对年轻夫妻站在弹奏者两米开外，眼睛稍微闭了起来，仿佛在欣赏一场音乐会，而不是在带着孩子看病。

顺着钢琴弹奏者往西南方向看，依次是咨询台前亭亭玉立的导医护士，静候在“颐和号”电瓶车旁随时提供服务的导医护士。坐上电瓶车围着医院逛上一圈，独树一帜的医疗街，网吧、书吧、超市、理发店、餐厅、蛋糕房、干洗店等等应有尽有。穿过医疗街时，可以随时在医疗街中间的长椅上休息，还可以拐进两旁的小店，随自己的喜好选择一番。

这里太不像医院，又太像医院。说它不像医院，是它没有普通医院的压抑、单调，有的是大剧院、大商场等公共场所的葱郁和舒畅；说它太像医院，是它集中了河南省内乃至国内多个专科领域的一流医学专家，服务流程和管理规范适应患者的需求并及时改变。

郑州颐和医院继承了郑州人民医院良好的服务理念，将优质服务、感动服务、卓越服务作为服务的标准。郑州颐和医院还因地制宜再造服务流程，在门诊一楼和二楼设置电瓶车，由导医护士转运不方便行走的患者；在门诊每个楼层都设置收费划价窗口，避免让患者东奔西走；坚持门诊看病“一人一诊室”，设置医务人员通道和患者通道，保护了各自的隐私。

再造服务标准，必然要体现在护理服务上。据郑州颐和医院护理部主任赵明利介绍，该院已经全面启动专科护理和专业学组建设，组织精干的护理人员学习先进的护理技术，及时防范患者在治疗中出现隐患；同时按照高标准建设的静脉用药集中调配中心，在多个关口为患者安全用药把关，并在解放了护理人员劳动时间的同时，强化了护患之间的沟通。

更多服务标准的提升还随着郑州颐和医院巨资引进的高精尖医疗设备而来。以郑州颐和医院检验科为例，该科设备都是高标准配置，实现了全数字化、全自动化管理，能

够为患者提供更加精准的病理诊断，还集成了世界先进的肿瘤诊断适宜技术和先进设备；配置的动态500层螺旋宝石CT，对身体的射线损害小，可以在瞬间把心脏血管真实状况反映出来。此外，赶上信息化的数字化门诊、电子病历系统、远程会诊系统、移动查房系统等等，都进一步增强了国内外一流医学专家之间的随时沟通，强化了医患之间的紧密沟通。

郑州颐和医院副院长张永福表示，为患者再造服务标准，更体现在管理规范的改进上。比如，该院要求医务人员在书写临床病历的同时，还要积极撰写叙事病历，学会感受患者的就医心理；要求上午开展业务查房，下午开展生活查房，增强医务人员与患者的亲密沟通；要求每一例手术都要做好术前预案，主管医生要将手术患者的病情制成PPT当场演示，科主任以患者家属的身份对其中的漏洞进行质疑，直到全部过关才能实施手术。“以上措施的推行，在某种层面上来说，最大程度地保护了患者的权益。”张永福说。



图片说明

- ① 宏伟的门诊大楼
- ② 医院里的钢琴演奏
- ③ 宽敞明亮的门诊大厅
- ④ 先进的康复设备
- ⑤ 静脉用药集中调配中心的排药准备区
- ⑥ 全自动化检验设备
- ⑦ 自动化物流配送
- ⑧ “颐和号”便民服务车行驶在医疗街