



厚德仁爱 打造群众满意医院

——河南护理职业学院附属医院(安阳地区医院)创新发展纪实

通讯员 刘 洁 文/图



连续两年举办安阳国际心血管病论坛



临床技能操作竞赛



新护士授帽仪式



业务技能竞赛



组建党员志愿者服务义诊队



杏林天使志愿者服务队参加学雷锋关注生态志愿服务活动



参加关爱农民工志愿服务活动



医疗特别救助基金发放仪式

“医院作为救死扶伤的地方，怎样做才能让群众满意”，是摆在各级医院管理者面前一项重大课题，不同医院的管理者会给出不同的答案。

医术精湛，让群众放心；服务优质，让群众舒心；公益本色，让爱心永驻。这是有着多年医院管理经验的河南护理职业学院附属医院(安阳地区医院)院长贾朝京给出的答案。

正是基于这样朴实而真切的理解，多年来，贾朝京带领安阳地区医院与安阳百姓一路同行，相依相偎，以精湛的医术、优质的服务、满腔的爱心守护着百姓的健康，用妙手回春的医疗技术塑造着医院的品牌形象。一分耕耘一分收获。该院先后被授予全省“医院管理年”活动先进单位、全省“医疗质量万里行”活动先进单位、河南省三级医院“十大指标”目标管理考核先进单位、“河南省优秀科技创新型单位”“河南省群众满意医院”等荣誉称号。

精湛医术 让群众放心

贾朝京认为，医院最重要的职能就是治病救人，治病救人的关键在于拥有精湛的医术，精湛的医术才是医院发展的利器，也是患者放心的法宝。

作为一所集医疗、教学、科研、预防保健、康复及社区服务为一体的综合性三级甲等医院，多年来，安阳地区医院始终把提升医疗质量、保障医疗安全作为该院工作的重点。从医疗、护理、感染控制、药事、设备等职能科室每周大查房到在医务人员中开展各类培训，该院将科学管理环环相扣，并不断加大医疗人才引进、培养和使用的力度，使该院始终保持较强的创造力和旺盛的发展势头。

在安阳地区医院，无论走进哪个科室，都有令该院引以为豪的独特技术：

心血管内科开展的心脏三腔起搏除颤器植入术、冠状动脉旋磨术等多项技术填补了豫北地区的空白，达到国内先进水平；成功开展心脏介入诊疗万例以上，数量居全市第一，在全国地市级医院中也名列前茅。

心脏外科成功开展心脏直视手术1000多例，并成功为一名不足10千克的先天性心脏病患儿实施了手术矫正治疗，在全省均属罕见。血液科开展的急慢性白血病、血小板减少性紫癜、恶性淋巴瘤、多发性骨髓瘤等血液病的诊断及治疗均达到全省领先水平。

骨科在全省率先开展了脊柱的非融合固定、上颈椎内固定以及胸椎肿瘤全椎体切除手术、严重后凸畸形截骨矫形手术等先进技术。

皮肤科开展的ALA-光动力治疗顽固性、反复性尖锐湿疣及皮肤黏膜癌前病变，填补了豫北地区空白。在全市率先开展的全身全脸智能NB-UVB治疗牛皮癣，取得

显著疗效。

神经内科开展的经桡动脉全脑血管造影术、经桡动脉锁骨下动脉狭窄或闭塞血管成形术、经桡动脉下肢血管成形术等多项技术处于省内领先水平，手术量位居全省地市级医院前列。

……
近年来，为了满足广大群众不断增长的医疗需求，改善医院环境，安阳地区医院领导班子审时度势，引领全院医务人员走上跨越式发展之路；先后投资兴建了建筑面积达3.17万平方米的现代化门诊综合楼，引进了豫北首台动态500排宝石能谱CT机、类PET1.5超导核磁共振机、美国GE16排高速螺旋CT机、数字减影血管造影系统、全数字化X线拍片影像系统(DR)、Dxc800全自动生化分析仪、全自动化学发光免疫分析仪等大型先进医疗设备；同时，积极引进国外先进技术，不断加强国际间学术交流，成功举办了“安阳国际心血管病论坛”“国际麻醉学术交流大会”“国际骨科学术交流会”等大型学术交流活动，提高了该院知名度，提升了医疗技术水平……该院的综合实力得到进一步加强，业务建设得到快速发展。

优质服务 让群众舒心

“到安阳地区医院看病就像到家一样，这里每一个医务人员都像家人一样照顾着我！”这是一位50多岁的肾病患者肺腑之言。

“每次我来医院做透析治疗，护士总是非常热情地和我打招呼。透析治疗结束后，护士还很热情地将我送到科室门口。”这位患者如是说。一个多月内，每两天一次的透析治疗，每一次都是护士和出租车司机开展爱心接力，给这位孤身一人来院进行肾透析的患者送去温暖。

“医务人员首先要学会换位思考。如果你是患者，你希望医务人员如何对待你呢？想清楚这个问题，你就会设身处地为患者提供优质的服务。”谈起优质服务，贾朝京的话虽然朴实，却极具分量。

安阳地区医院党委经过研究，把“一切为了患者，一切有利于患者，一切方便患者”作为医院各项工作的立足点，建立以“进门有人热心迎、挂号有人细心导、就诊有人贴心接、检查有人精心陪、住院有人耐心送、困难有人关心帮”为主要内容的“六心”服务体系。在全院护理队伍中推行了“四规范、三沟通、两关爱、一满意”(迎接入院患者规范，文明用语规范，仪表着装规范，送患者出院规范；医生与护士、护士与护士、护士与患者等三方沟通及时、有效；关爱医务人员，关爱患者，让患者满意)的服务模式。与此同时，门诊部为患者准备了轮椅、开水、雨伞、针线等用品；关爱服务队陪同护送患者检查、化验；挂号室实行提前挂号、预约挂号；门诊医技、收费、取药等与群众密切相关的部门根据患者需



现代化综合门诊楼

要推迟下班或提前上班。

为了规范医疗行为，安阳地区医院编印了《安阳地区医院工作人员行为规范手册》、《行风举报的有关规定》等一系列管理规定，并在院内设置了举报箱，公布了举报电话，接受群众监督，对投诉举报的内容做到有投诉、有落实、有整改、有反馈。该院还充分发挥社会监督作用，采取召开社会监督员座谈会、住院患者座谈会、出院患者电话回访等形式，听取群众的意见和建议，并把收集到的意见和建议按照责任分工，实行定领导、定责任、定时限、定措施、定目标整改。

安阳地区医院推行的一系列“以患者为中心”的举措取得了明显成效。2011年，该院被河南省纠正行业不正之风领导小组授予全省“群众满意医院”称号，2012年荣获全省“群众满意的医疗机构”荣誉。

公益本色 让爱心永驻

2013年12月，一场隆重的“爱心救助基金发放仪式”在安阳地区医院举行，20名大病、重病贫困患者领到了医疗救助金。

在短短30分钟的发放仪式上，受救助的患者一次次以热烈的掌声表达他们内心的感谢之情。

家住安阳市文峰区27岁的曹女士，家境并不富裕，奶奶患有食管癌，叔叔又有脑出血。2012年4月，她的母亲又被确诊为白血病，这让原本贫困的家庭雪上加霜。“家里为了筹集治疗费，已借遍了周围亲朋好友的钱，最后几乎无路可走……”曹女士说，血液二科主任和护士长得知情况后，经常安慰她，并悉心照顾她的母亲，这次医院还给她发放5000元救助金，让她感动万分。

安阳地区医院这一惠泽贫困家庭的医疗特别救助活动自2012年

简介

河南护理职业学院附属医院(安阳地区医院)始建于1949年，地处安阳市中心地带；目前开放床位1175张，在职职工1100人，拥有高级专业技术人员134名，卫生技术人员1013名，其中享受国务院特殊津贴专家3人，省、市学术技术带头人18人，医学博士、硕士研究生107人，是一所集医疗、教学、科研、预防、保健、康复、社区服务为一体的综合性三级甲等医院。

安阳地区医院曾先后被国务院命名为文教卫生系统“先进单位”，获得“国际爱婴医院”及全省“医院管理年”活动、“医疗质量万里行”活动先进单位、“河南省三级医院‘十大指标’目标管理考核先进单位”、河南省群众GE宝石CT机、美国GE16排高速螺旋CT机、数字减影血管造影系统、全数字化X线拍

片影响系统(DR)、Dxc800全自动生化分析仪、全自动化学发光免疫分析仪、四维彩超机、双探头SP-ECT、流式细胞仪、直线加速器先进大型医疗设备；介入诊疗和微创技术等高端技术在豫北地区处于优势地位，其中，神经内科被河南省卫生厅命名为“河南省医学临床特色专科”。

安阳地区医院曾被国务院命名为文教卫生系统“先进单位”，获得“国际爱婴医院”及全省“医院管理年”活动、“医疗质量万里行”活动先进单位、“河南省三级医院‘十大指标’目标管理考核先进单位”、河南省群众GE宝石CT机、美国GE16排高速螺旋CT机、数字减影血管造影系统、全数字化X线拍

正式启动，经过报名、登记、审查、公示，截至目前，已有85名贫困患者成为救助对象。该院先后发放医疗特别救助金近30万元，为贫困患者解决了实际困难。

这只是安阳地区医院奉献爱心、践行公益本色的一个缩影。这样的善举，在该院经常发生。公立医院为人民！近年来，安阳地区医院以加强职工职业道德建设为突破口，以实现职工共同价值取向为核心，以形成医院团队精神为目标，发扬“仁爱、敬业、创新、奉献”的医院精神，加大了医院文化建设力度。该院采取聘请专家讲授管理知识、组织医务人员拓展培训、开展演讲比赛、知识竞赛、征文活动、礼仪培训等形式，全面提高医务人员的整体素质；以院刊《医苑采风》、医

院网站为平台，向医务人员、患者传播医院文化，弘扬医院精神，引导广大医务人员树立正确的道德观，树立爱岗敬业、乐于奉献、文明行医的职业道德风尚，逐步在全体医务人员中确立了“服务水平决定前途，医疗质量决定命运，信誉好坏决定兴衰，素质高低决定成败”的医院价值观，构建了“以患者为中心”的服务文化，医务人员的服务意识明显增强，医疗服务质量明显改善。

“医院为社会服务，医务人员替患者着想，医疗服务让群众满意，将这些要求切切实实地落实到行动上，医患关系就会更加和谐，医院信誉就会得到进一步提升，医院的发展必然会更具生机和活力。”面对医院的未来，贾朝京显然站得更高，看得更远。