

品牌 责任与定位 共圆妇幼健康梦系列报道之二

伴着每一个新生命的到来，是一双双温暖的手，把生命的光环擎在天使的头顶；伴着每一次晨曦显露，有一群人在呵护着母婴的健康。淡粉的色彩折射出生命的温和，这里就是开封市妇产医院，一个迎接新生命、呵护母婴健康的港湾。



医护团队配合默契

新生命的摇篮

——开封市妇产医院发展侧记

本报记者 李 季 文/图

立院之本

现代化的医院已不再满足于以往陈旧的医疗发展模式，专科医院更以强、精、专作为立院之本。开封市妇产医院在改变中创新，在创新中提升。如今，开封市妇产医院已发展成为集医疗、预防、保健、科研为一体的现代化妇产专科医院，担负着开封市及豫东地区妇产科疾病诊治、优生优育、计划生育、围产保健等任务。

据开封市妇产医院院长周静介绍，该院现拥有产科、妇科、新生儿科、乳腺科、医学遗传科、生殖不孕科、儿童保健科、妇女体检中心等 40 多个专业科室，是河南省高等医学院校教育基地、河南省医学遗传特色专科、河南省新生儿重症监护网络成员、开封市基层医疗单位妇产科专业技术培训中心。该院产科和妇科均为开封市唯一的临床重点专科，医学遗传科为开封市医学遗传研究所，迄今已发现世界首报染色体异常核型 53 例，居国内先进水平。

一所医院能否被社会认可、能否创出自己的特色，是体现一所医院管理理念和文化理念的关键。“以患者为中心”是一个服务理念，但是不能仅仅停留在口号上。周静的管理理念很朴实，但朴实中显示出一种质朴的执着：“医院就是要以一流的质量、一流的服务、一流的职工队伍作为推动医院和谐发展的出发点和落脚点。”

在开封市妇产医院，“变”是一个不断更新、不断提高了的常态。在医疗服务质量的持续改善上，该院把优质服务作为工作重点来抓。为了改善患者的就医环境，该院斥资重建了医院门诊区域，从保护患者的权益入手，增设了门诊就诊排队叫号系统，做到一名医师接诊一位患者，保证患者的就诊时间，避免出现一名医师身边围着数名患者现象，同时保障了就诊患者的隐私。该院通过行政查房、患者满意度调查、效能督导等方式，对医院的各项服务进行督导检查，将发现的问题及时反馈给相关科室，并对改进工作进行质量跟踪，促进了服务质量的不断提升和持续改进。好环境、好服务换来的是群众的好口碑。面对逐渐增多的社会妇幼保健医疗资源，开封市妇产医院的患者群体不降反增，这与该院多年来狠抓服务、不断提高医疗护理质量密不可分。

管理有方

规矩方圆，行之准则。开封市妇产医院在核心制度的学习和落实上可谓独具匠心。该院通过考试、知识竞赛、演讲等，将医疗护理核心制度落在实处，出台了《落实核心制度措施》，制定了 14 条核心制度的考评细则，建立了核心制度督查台账，将各科室落实核心制度的督查情况客观公正地反映出来。该院还出台了《落实核心制度的讲评和通报制度》，每月对落实核心制度的情况进行讲评，表彰奖励模范遵守者，批评处罚违反制度者。该院在全院范围内组织了核心制度专题培训、病历书写基本规范专题讲座、依法执业、医患沟通技巧培训等，授课人为各病区主治、副主任医师；要求授课人认真备课，不但要通读讲解各项核心制度的具体内容，还要结合实际，将日常工作中普遍存在的陋习、错误对应触犯制度的相关内容进行剖析，认真讲解整改措施。

此外，开封市妇产医院各科室根据医务人员的不同专业、不同层次，有针对性地学习“核心制度十四条”细则、诊疗护理规范、临床技术操作规范、临床指南等，开展医疗服务职

业道德教育等，并对各项培训结合临床工作进行讨论、巩固，深化学习效果。该院通过各种形式的学习，切实贯彻落实了核心制度，实现用制度保证质量、用制度保证安全、用制度保证服务的工作目标。

“三名”战略

一所医院发展的规划目标有多远，这所医院在前进的道路上就能走多远。开封市妇产医院确立的“名医、名科、名院”发展战略，为未来铺设了一条坦途。

提升需要确立标杆，需要帮扶提高，需要融会贯通，需要携手共进。“打开门，走出去，迎进来”成为开封市妇产医院的一个长效机制。近年来，该院分别与河南省肿瘤医院结为协作医院，与郑州大学第三附属医院结为网络合作医院。同时，开封市妇产医院妇科与河南省肿瘤医院妇科科对接，开封市妇产医院产科与郑州大学第三附属医院产科对接，开封市妇产医院乳腺科与天津市肿瘤医院乳腺科对接，开封市妇产医院病理科与河南省军区总医院对接建立病理会诊等长期协作关系，开封市妇产医院医学遗传科与中南大学湘雅医学院——医学遗传学国家重点实验室进行对接，与之建立致愚、致残疾病诊断网络，合作开展“无创胎儿染色体非整倍体产前检测”项目，完成了“无创胎儿染色体非整倍体产前检测及临床应用”课题研究，并通过了开封市科技局组织的科研鉴定，达到国内领先水平。开封市妇产医院一套漂亮的组合拳，打出了与其他医院间协作优势，加强了重点专科建设，促进了医疗科研技术水平的提高，使开封市民在家门口就可以享受到全省乃至全国最顶尖的专业医疗服务。

事业要发展，平台是基础，人才是支撑。在开封市卫生系统“三大对接”和“五位一体”人才工程的引领下，开封市妇产医院加强卫生人才队伍建设，树立第一资源理念，为“五位一体”人才工程提供思想基础，并深入实施“三大对接”工程，即市级重点专科及人才与国内一流水平对接、领军人物培养与基层实用型人才队伍建设对接、人才培养使用与日常考核结果对接。同时，该院建立长效机制，实施长期轮流进修计划，规范专业型人才管理。通过送出去“学”、请进来“教”的形式，对全院职工队伍素质的提高注入了“兴奋剂”。

有付出就有收获。谈到开封市妇产医院 2013 年标志性技术成果，周静露出了自豪的笑容。《改良冷刀锥切治疗宫颈上皮内瘤变临床研究》项目达到国内先进水平，并于 2013 年 8 月获开封市科技成果三等奖；《B-lynh 缝合术在产后出血治疗中的应用》项目达到了国内先进水平，并于 2013 年 8 月获开封市科技成果二等奖；《子宫内肌瘤受体表达与淋巴转移预后作用研究》已被河南省科技厅立项……一项项科技成果的取得，犹如一串串串晶莹剔透的紫葡萄，散发出丰收的甘甜。

社会担当

肩负社会责任是一所医院社会面貌的体现。开封市妇产医院大力开展志愿服务，在社会上筑起了一道迷人的风景线。

“完善社会志愿服务体系，大力弘扬奉献、友爱、互助、进步的志愿服务理念是我们孜孜不倦的追求。”周静告诉记者，近年来，开封市妇产医院共开展了“三关爱”学雷锋志愿服务活动、“三城联创”志愿服务活动、“清洁家园”志愿服务活动、菊花文化节“文明使者”志

服务活动、“志愿服务在医院”活动等各类志愿服务活动。

开封市妇产医院高度重视志愿服务工作，出台了年度活动实施方案和相关工作制度，建立长效机制，进行常态化管理。该院多次以党支部、团支部为单位召开志愿服务专题会议，对志愿服务活动开展情况进行经验交流，讨论活动开展情况。该院在全院党员和团员范围内成立了志愿服务队，截止到目前，已有注册会员 173 人。

为了进一步提升优质服务质量，开封市妇产医院志愿服务队在医院内开展学雷锋“志愿服务在医院”活动：清洁医院门诊和病区环境卫生，在门诊、药房协助维持院内整体秩序，帮助门诊和住院患者或家属解决实际困难等，为患者排忧解难。

开封市妇产医院还积极开展志愿服务活动，成立党员、团员志愿服务队，结合开封市“三城联创”工作、开展“文明清洁进社区”专题志愿服务活动，深入基层社区开展“送医送药送健康”义诊服务活动和走进社区进行健康教育讲座；指派专家到开封市儿童康复中心，为该中心工作人员进行新生儿及婴幼儿护理知识培训；组织青年志愿者到儿童福利院进行送爱心活动，为福利院的孩子捐赠奶粉和婴儿尿不湿、衣服等日常用品；每年“六一”儿童节还为社区学校送去书包、文具盒等学习用品，汶川和玉树地震时组织全院捐款，支援灾区……

白衣天使播撒的爱心换回的是社会真诚的赞誉。多年来，开封市妇产医院先后荣获首批国家级爱婴医院、全国百姓放心示范医院、全国“三八”红旗集体、全国卫生系统护理专业巾帼文明岗、河南省青年文明集体、省级文明单位、优秀医院、开封市先进基层党组织、青年文明号、开封市“三好一满意”活动和“十大指标”目标管理考核先进单位等 220 余项称号。

廉医和谐

医廉则风正。打造一个风清气正的工作环境，是开封市妇产医院党委工作的发力点。

对此，开封市妇产医院每月都对全院优质服务情况进行督查，进一步促进《优质服务“十不准”》和《优质服务规范》等规章制度的落实，有效提高了该院的服务水平。该院定期进行患者满意度调查，及时改进医院的各项医疗服务，受到了患者和患者家属的称赞。该院十分重视对医务人员的医德医风教育，每年年初倡导全院临床工作人员签署廉洁行医承诺书，并组织各级医务人员及重点岗位、重点部门工作人员认真学习《医疗机构从业人员行为规范》，组织观看《反腐倡廉警示教育专题片》《河南省卫生系统商业贿赂典型案例警示教育专题片》，充分利用发生在身边的典型案例和新闻媒体披露的大案要案，教育广大医务人员筑牢拒腐防变的思想道德防线，树立依法执业和自觉抵制医药购销领域商业贿赂的良好风气。

完善的行风监督制约机制，使开封市妇产医院的每一位医务人员都拥有了自己的医德医风档案。该院完善了《投诉举报登记制度》和《社会监督员制度》等。该院在门诊、病房设立的意見箱和投诉电话成为全院医务人员规范行为的紧箍咒，纠风举报箱更是一条医患沟通的快捷通道。该院对发现的问题和患者的投诉都及时调查处理，及时进行整改，对违反行风规定的，决不姑息迁就，为创造和谐医患关系打下了坚实的基础。此外，该院获得河南省医院行风评议先进单位、党风廉政建设优秀单位等荣誉。



护理技能竞赛



志愿服务队慰问患者



精心呵护新生儿