

# 激情难忘的岁月 发自内心的祝福

讲述人 张月英

今年 11 月 11 日，我们欢天喜地地迎来了建院 60 周年大庆。60 年来，全院干部职工克服困难，跨过一道道沟坎，以百折不挠、勇往直前的精神，谱写了一曲曲可歌可泣的华章。医院从 1956 年的一穷二白起家，到如今成为三级甲等医院、全国百佳医院、中原地区有名的现代化医院，我们这些老同志为此感到自豪。

忆往昔峥嵘岁月，看今朝倍感不易。1957 年 8 月 15 日，我从郑州卫校毕业后被分配到洛阳市涧西医院(现为河南科技大学第一附属医院)。当时，医院刚建立，设在老病房楼二楼东侧的儿科病区只有 40 张床位，夏无空调，冬无暖气，冬天靠在走廊里的几个大煤炉子生火取暖，值班人员得不断加煤捅火。煤炉旁边有时还搭挂着几片患儿尿布。那时，儿科最基本的治疗方法是静脉输液。为了减轻患儿的痛苦，



正在读报的张月英老人 刘云飞/摄

我们苦练基本功，互相在手背上，进行静脉穿刺输液练习，照片曾刊登在《洛阳日报》上。半年后，

媛、郝淑珍、张国兰等护士，操作快、稳、准，成功率达 90%。这得到了院领导和市领导的表扬，更重要的是大大减轻了患儿的痛苦，备受家长们的好评。

每项医疗技术的提高和发展，都能给患者带来福音。1958 年，麻疹流行。医院经常加床，有时一张床上住着两名患者，牌子上、病历上就写着“5 床东×××，5 床西×××”。当时麻疹、肺炎、心力衰竭的死亡率比较高。医院派去外地进修的医生带回了很多新方法、新技术。儿科开始应用洋地黄纠正肺炎、心力衰竭，大大提高了治愈率。原来腹泻、脱水、电解质紊乱、腹部胀气、口吐咖啡色样物患儿多没救，代德和医师就运用新方法给这些患儿治疗，效果非常好，挽救了许多幼小的生命。

1964 年，儿科因工作成绩突出，被评为“洛阳市先进集体”。当时的市长卢松为儿科签名颁

发了一个很大的玻璃镜匾，一直挂在儿科病房的大门上。几位院领导还和儿科全体医务人员合影留念。在这个大集体中，我也得到了锻炼，努力工作，积极向上，有一次产假没有休完，就上班了。1964 年，我参加河南省护士代表大会，被评为全省十位护理先进工作者之一。1965 年，我作为全市卫生系统唯一的优秀共产党员代表，参加了中共洛阳市第三届、河南省第二届党代会。这都是党组织培养和教育的结果，是同志们大力帮助的结果，给我的工作增添了无限动力。我衷心祝贺河南科技大学第一附属医院的明天更加美好！

(刘永胜、梁靓整理)

热烈庆祝  
河南科技大学第一附属医院  
建院 60 周年  
(1956~2016 年)

## 向榜样看齐 做合格党员

洛阳市第一中医院



12 月 17 日，在孟津县人民医院，中国医学科学院阜外医院洛阳东方医院心血管病技术培训中心中心内科主任医师高展博士正在为疑难病患者的治疗进行指导。高展在孟津县人民医院开展学术讲座和疑难病例会诊，为孟津县医务人员在心血管疾病诊疗方面传递经验。

姚伟旗 尤云飞/摄

## 寒夜 医院里的紧急救治

本报记者 刘永胜 通讯员 常征

这是一个在医院里屡见不鲜的救人故事，同时又因为发生在寒冷的冬夜，格外令人动容。

12 月 17 日深夜，一阵急促的手机铃声把洛阳市第二中医院外科主任侯建芳从睡梦中惊醒。

电话接通后，护士禄晓蓉急促地说：“侯主任，病区来了两名重症外伤患者，病情非常严重，大量失血，已经休克……”“好，把电话交给值班医生，我需要了解一下情况。”

侯建芳得知，两名患者半小

时前被人用刀子捅伤，导致双侧胸腔开放性损伤，同时伴有腹部开放性损伤、大量失血等，病情危急。侯建芳果断指示：“患者目前处于休克状态，需要尽快恢复和保持稳定的循环状态，同时尽可能控制出血，在患者生命体征基本稳定后，立即通知手术室准备手术，我马上赶到医院。”挂断电话，侯建芳看了一眼钟表，时间是凌晨 2 时(12 月 18 日)。

到达医院后，侯建芳看到两名外伤患者中的一个已经神志不

清，另一个正被积极抢救。两名患者需要同时接受手术。寒冷的冬夜，没有患者家属怎么办？两个年轻的生命如果不及及时手术，在短时间内就会出现生命危险，怎么办？

救人要紧！侯建芳立即安排值班医生和护士做好术前准备工作，同时电话告知医院总值班，有两台急诊手术需要同时实施；通知在家休息的外科医务人员火速到医院支援。短短十几分钟的时间里，手术室麻醉师何伟、罗心

亮，护士吉晓莹、李东辉、陈雪洁等全部到位。外科医务人员丁伟、李振龙、高亮也迅速到岗。20 分钟内，患者被送至手术室，手术有条不紊地展开。

术中，一名患者双侧胸腔外伤、肺破裂、胃破裂、结肠系膜穿孔、大网膜穿孔、结肠穿孔和腹膜后血肿。医务人员从他的腹腔内清除出近 2000 毫升血液。另一名患者背部巨大血肿，尖刀刺入近 30 厘米，背部肌肉及筋膜多处横断撕裂。医务人员在充分扩创止

血后为患者进行肌肉筋膜修补。

12 月 18 日上午，经过侯建芳等人 5 小时的紧张工作，手术顺利结束，两名患者转危为安。事后，病区的其他患者问外科医务人员：“患者病情这么严重，又没有家属在场，如果抢救不过来，怎么办？你们怎么敢义无反顾地去抢救他们？你们不怕吗？”侯建芳说：“作为一名医务人员，危急时刻，我们把治病救人放在首位，这是我们的职业操守和价值所在。”

# 追求卓越不止步 勇于创新更出彩

## ——洛阳东方医院的“五化”实践解读

本报记者 刘永胜 通讯员 尤云飞 文/图

医院智慧化、质量安全化、服务人性化、管理精细化、员工职业化，如今，在洛阳东方医院，说起这“五化”，从院领导到科室主任，从临床一线职工到后勤保障人员，个个如数家珍，都能说出个一二三四来。

居住在洛阳东方医院附近的朱先生一语道破“天机”。朱先生说：“他们不仅是这样说的，更是这样做的。他们把‘五化’融入血液，并转化成实实在在的行动！这样的医院，我们信赖；这样的做法，我们点赞！”

### 医院智慧化—— 医患双方都受益

“智慧医院建设项目是我院 2016 年工作的一大亮点！”洛阳东方医院院长杨黎红说。为了进一步适应现代化医院发展的需要，2016 年，该院在全市率先启动了智慧医院建设项目，不断发力智慧医疗建设，基本实现了诊疗精确化、质控智能化、成本集约化和就诊便捷化。该院管理的智能化水平得到了全面提升。

据介绍，洛阳东方医院的智慧医院建设项目包括智能化移动医疗管理系统、智能化医疗质量控制系统、智能化资产全生命周期管理系统。其中，智能化移动医疗管理系统是以病人和医

生为中心的信息化应用，由人工核对病人身份转变成无线射频扫描自动识别匹配，实现了医嘱的 5R(即正确的病人、正确的时间、正确的剂量、正确的药品、正确的用法)管理目标，使病人看得见、听得懂、心里明，增加了对医务人员的信任感，明显改善了病人的就医体验。智能化医疗质量控制系统实现了医疗质量从环节质控到终末质控，从形式到内涵的全过程、多维度管理。智能化资产全生命周期管理系统将固定资产全生命周期管理理念植入信息系统，实现了任务细化、标准量化、流程优化、工作协同化、关键控制点模板化的管理目标，提高了工作效率，降低了管理成本。

### 质量安全化—— 让医疗更安全，让病人更放心

据杨黎红介绍，2016 年，洛阳东方医院紧紧围绕河南省、洛阳市卫生计生委“十大指标”宏观监管的具体要求及评价细则，以“三创”(即质量创优零缺陷、服务创优零投诉、环境创优零容忍)为目标，进一步完善管理标准，强化管理举措，落实管理目标，优化服务流程，提升服务能力，使该院的整体质量得到了进一步提高。



移动护理上线



借力阜外，造福百姓。

——健全院科两级质控管理体系，转变质控管理模式。洛阳东方医院进一步强化科主任的质量责任，全员参与、全程跟踪、全面质控。同时，该院以规范科室医疗质量管理记录为抓手，持续提升科室现代化管理能力。该院一系列强化科室医疗质量管理措施的落实，使医疗质量管理工作的基本实现了自我管理、自我监督、自我提高的良好局面。

——强化质量关键点风险控制管理，关口前移防隐患。核心是“六个持续”，即持续加强危急值管理，持续加强不良事件管理，持续加强临床路径管理，持续加强“住院时间超过 30 天、非计划再次手术”病人管理，持续加强手术安全核查及围手术期管理，持续加强临床用血规范管理。其中，全年共发生危急值 3734 例次，及时处置率为 100%，处置完好率为 98.9%。

——基础质量不断加强，终末质量保障有力。洛阳东方医院在坚持做好院感质量监测、监管

工作的同时，通过采取现场查看、病历分析等措施，全面查找缺陷及隐患，制定整改措施，规范质量行为，取得了良好的效果。护理部积极探索新的管理模式，促进了护理质量的持续上升。尤其是节假日“三级护理查房”和“夜间护理总”制度的建立、7 个护理品管圈和 6 个护理专科学组的建立，对持续创新护理质量管理起到了重要的促进作用。

### 服务人性化—— 持续改善病人就医体验

对于医院来说，人性化服务是个永恒的课题。怎样做好人性化服务？洛阳东方医院的做法是：优化流程，关注细节，创出特色，嫁接优质。

——化繁为简，优化服务流程。洛阳东方医院推行分时段预约挂号就诊，预约率达 46.3%，缩短了病人的候诊时间；开通“趣医院”掌上医疗服务，实现了门

诊就医流程的全方位覆盖；提供“出院病人床旁结算”服务，完善一系列接诊流程以及先诊疗后付费流程等，切实将“改善医疗服务行动”落到了实处。

——关注细节，体现人文关怀。护理部持续开展“一针准、减二禁三”静脉穿刺标准服务活动，目前穿刺成功率达 99%；影像科为磁共振检查病人发放耳塞，减轻噪声影响；超声科在冬季使用加温的耦合剂；心电图室使用恒温擦拭液，提供爱心棉被；辅助检查科室坚持为异地就医病人寄送检验报告单；药学部、后勤部、收费窗口等都纷纷提供“有温度”的细节服务。

——“一科一品”，打造服务特色。肿瘤科开展“贴心基础护理服务日”活动，主动为卧床、生活不能自理、免疫力低下等病人服务；妇产科自制手术接诊箱、宫外孕急救箱、化疗突发事件抢救箱，提高抢救成功率；儿科康复病区为患儿设立爱心图书架、物品存放柜；普外科为病人配备

移动输液架；骨科、肿瘤科开展“无痛舒适化病房”“癌痛规范化治疗”活动，增强了病人在诊疗过程中的舒适感。

——嫁接优质医疗资源，服务本地病人。在持续优化诊疗环境、满足病人就诊需求的同时，洛阳东方医院还与中国医学科学院阜外医院合作，设立“阜外医院心血管疾病专家门诊”。中国医学科学院阜外医院的专家每周固定时间前来坐诊、查房、手术，使本地病人在家门口就能享受到国内顶尖专家的诊疗服务。

### 管理精细化—— 持续提升医院综合管理水平

天下大事，莫不是做于精、成于细者。洛阳东方医院人对此有着深刻的体会。

——“三甲”创建持续推动，内涵管理日趋规范。洛阳东方医院以“三甲”创建为抓手，促进标准化、流程化管理理念的延展，落实“联合督导周检查制”，持续改进突出问题；运用品管圈、鱼骨图、曲线图等质量管理工具，对重点、难点问题进行 PDCA 循环(质量环)管理，不断促进管理的科学性、规范性及有效性。

——严格落实《病房“四定位”管理质量标准》。洛阳东方医院应用精细化管理“五常法”工具，做到常组织、常整顿、常清洁、常规范、常自律，推行标准化“四定位”管理，即物品放置定位，护理用品、设备使用登记定位，病人标本存放定位，标识准确清晰定位，提高了护理管理效率。

——综合管理持续加强，保障工作明显改进。后勤科进一步细化、量化了维修、配电、亮化、电梯等常规巡视工作流程及标准，分片包干，责任到人；岗位能力培训、岗位技术练兵、突发事件应急演练等活动的开展，在提高综合服务保障能力的同时，为医院节能降耗做出了应有的贡献。

——控本降耗强管理，资源

优化提效率。围绕转变经济发展方式的管理思路，洛阳东方医院在提质增效促发展的同时，着力在控制成本、节能降耗、盘活资源、调整收入结构等方面下功夫，取得了明显成效。

### 员工职业化—— 持续打造高素质优秀团队

“我们的目标是培育和造就高素质的职业化员工队伍！只有高素质的职业化员工队伍，才能更好地为群众服务！”杨黎红说。

——着力医院文化建设，持续培育核心竞争力。洛阳东方医院建立了以遵循“厚德精医、智圆行方”为院训，以打造“特色突出、品质卓越、百姓信赖、员工满意区域名院”为愿景的医院文化体系，把“始于主动、寓于真诚、终于满意”的服务理念融入每一个员工的内心，真正以医院文化理念鞭策自己、约束自己、凝聚力量。

——强化素质培训，全面提升服务能力。在院内持续开展提升综合素养的全员培训的同时，洛阳东方医院还请专家相继举办了多场专题讲座，进一步强化了员工的责任意识、能力意识、服务意识，同时持续强化“三基三严”培训，进一步巩固临床医师的理论功底，丰富临床诊断思维，提升综合技术水平以及紧急救治能力。

——加大优秀专业和管理人才的国际化培训力度。2016 年，洛阳东方医院选派 14 名优秀的临床医师和管理人员先后赴英、美、德、日国际知名大学进行神经内镜、妇科微创肿瘤、精准医学国际研修、分级诊疗体系建设、医疗和风险控制系统质量管理等培训，学习国外先进的技术和管理经验，拓展国际视野。

“追求卓越不止步，勇于创新更出彩！”杨黎红说。他们将继续坚持医疗为民不动摇，坚持“五化”发展战略不动摇，更好地为群众的健康保驾护航，并在服务群众中成就自己、成就医院！