

# 在医改中破浪前进 以济世仁心护佑健康

## ——河南能源焦煤中央医院砥砺前行纪实

□王正勋 侯林峰 付悦慧

金秋十月，丹桂飘香。

在怀川大地，太行山麓坐落着一座与城同脉搏、共呼吸的医院，她就是河南能源焦煤中央医院。

河南能源焦煤中央医院始建于1948年，1949年7月正式成为一所煤矿系统综合性全民所有制医院，到了1956年焦作建市时，这家医院已初具规模，且人才济济，已然是焦作市最重要的“健康引擎”。

在那火红的年代里，河南能源焦煤中央医院招聘了一大批优秀的医学毕业生、医学专家。他们在医院里挥洒汗水、奉献青春，筑起了一道抵御病魔的“健康长城”，缔造了一片护佑百姓的“生命绿洲”，被百姓爱戴，被政府信任，使该院被焦作人民亲切地称为“大医院”。如今的河南能源焦煤中央医院开放床位1900余张，下辖40余个临床医技科室及20家基层卫生院（所），已发展成为集医疗、急救、教学、科研、预防、康复、保健于一体的大型三级综合医院。

时光荏苒，付出依旧。

5年来，他们在医改航道中破浪前行；5年来，他们在复兴梦想中砥砺前行，用医者仁心担当着复兴责任，用悬壶济世护佑着百姓的健康。

### 薪火传承 仁心相继 树立医者仁心的旗帜

作为一家呵护一方近70年的医院，河南能源焦煤中央医院有着自己独特的“性格”和“脾气”。在患者需要的时候，在党和政府有要求的时候，河南能源焦煤中央医院从未退缩过，总是主动作为，冲锋在前，时刻以守护百姓的健康为天职。

1962年，焦作市七个矿的工人因吃了被污染的羊肉，发生集体食物中毒事件，1213名工人在该院经过抢救，全部治愈；1976年，该院先后接收唐山地震七县二市的伤员110人，经多方抢救，全部转危为安；1994年，焦作市解放区一个村办小学的36名小学生，因口服碘油胶丸产生过敏反应。中毒学生的主要症状是手脚发凉、发麻、头昏、头痛。事后经该院紧急处置，学生们康复；2003年，“非典”疫情迅速蔓延开来，焦作市非典疑似隔离病房就设在该院。隔离病房就意味着有被感染的危险。但是，该院医护人员纷纷递交申请书，要求到抗击非典的第一线支援。就这样，他们在隔离病房战斗了60多天，终于迎来了战胜“非典”的喜讯；2008年5月12日，四川省汶川发生了8级强烈地震。消息传来后，该院医务人员争先报名，要求奔赴抗震救灾的第一线，数十人组成医疗救护小分队，先后分两批为四川灾区提供最及时、最有力的支援……

在新时期，这种“性格”和“脾气”依然深深地镌刻在了这一代“大医院”人骨子里。2017年，河南能源焦煤中央

院医务人员因“时刻以患者利益为先”的精神两次登上央视新闻，多次登上省级媒体，感动全城。

今年2月14日情人节，该院的护士梁丹收到了一张来自患者手写的“你太累了”的纸条。写下这4个字的是78岁的马大爷。他患有冠心病、心肌梗死、肺动脉栓塞，住在梁丹丹所在的重症医学科病区。因带着气管插管，马大爷的痰特别多，梁丹丹每隔几分钟就要帮他吸一次痰，并帮他调整体位。当天22时许，马大爷冲梁丹丹招了招手。看到老人冲自己招手，梁丹丹立即上前询问。马大爷无法说话，拽着梁丹丹的衣袖不让她离开。于是，梁丹丹找来纸和笔，让马大爷把想说的话写下来，他这才在纸上写下“你太累了”4个字。看到这4个字，梁丹丹流泪了。吃饭时，她难掩激动的心情，在微信朋友圈分享了这份特殊的礼物。没想到的是，她在微信朋友圈里发的内容引起了数万网友的关注和转发，甚至引起了国家级媒体的注意。

无独有偶。今年7月31日，该院呼吸内科一病区的青年医生王元达在早晨上班途中，看到一个老太太晕倒在公交站牌附近，便立刻停下车，赶去救人。王元达在众人束手无策的情况下，坚持为老太太做心肺复苏近半个小时，直到救护车来临做了交接后才离开。王元达救人的这一幕被路过的焦作市民拍了下来，并上传到网上。网友们纷纷为现场救人的这位小伙子点赞，称他的行为为“天使之吻”。这段救人的视频几天内被腾讯、新浪、搜狐、凤凰等众多新闻网站相继转发。8月2

日，中央电视台《新闻直播间》栏目更是用近2分钟的时间再次还原了焦作市街头那温暖的一幕。同样的事件还有很多。比如，春节期间，该院医生在手术间隙，蜷缩在手术室休息的场景……

“在深刻贯彻落实党中央‘健康中国’战略的同时，河南能源焦煤中央医院职工秉承着医院69年‘甘于奉献、不怕牺牲、敢于担当’的精神，一脉相承，时刻以患者为中心。在患者需要的时候，我们义不容辞。”河南能源焦煤中央医院院长薛喜庆说。

### 时代拐点 秉承初心 打造群众满意医院

十八大以来，河南能源焦煤中央医院全面贯彻党的十八大和十八届三中全会、四中全会、六中全会以及全国卫生与健康大会精神，深入学习贯彻习近平总书记的重要讲话精神，牢固树立新发展理念、新思想、新战略，迎难而上，面对企业改制、国家医改、医疗市场竞争日趋激烈等时代问题，果敢出击，砥砺前行！

“助力健康梦，需要我们以百姓的利益为根本出发点，以患者为中心，只有百姓认可，百姓满意，才能交出一份党和人民满意的答卷。”薛喜庆说。

为了让群众就医更加方便，河南能源焦煤中央医院从细节着手，制定服务忌语50句，并出台了文明服务日常用语以及挂号、收款、住院用语规范，并对该院的医护人员、医技人员、后勤人员、行政人员用语进行规范培训；同时完善该院的医患沟通制度，实行责任追究，并且对患者发送调查问卷，及时掌握患者对医院的满意度，并对患者的意见和建议进行处理。

2014年，河南能源焦煤中央医院新建成的地标建筑——功能齐全、设施精良的综合住院大楼投入使用，有效改善了患者的就医环境。新病房楼里的每个病房均按宾馆标准进行配套设施。大楼设计配备的14部电梯全部开放，以减少患者及其家属等待电梯的时间。在院内先后新建了3个大型停车场，能够同时容纳400辆汽车停放，有效解决了医院停车的难题，且不收取停车费用。与此同时，该院还及时开通免费WiFi（无线局域网）的技术服务，让进入医院的每个人均可享受免费WiFi带来的上网便利。为了给患者提供一个别致的休闲空间，该院在新住院大楼东边，改建了一个上千平方米的大花园，在院内营造出芳草茵茵、花木葱茏、曲径通幽这样一个令人赏心悦目的住院环境。

为了给病患者带来赏心悦目的感受，2015年3月，该院护理部选派10名形象气质好、组织能力强的护士长前往全国护理礼仪培训中心——北京武警总医院进行专业的护理礼仪培训。在她们学成归来后，该院针对全院职工开展了为期3个月的服务礼仪培训。亲切的问候、甜美的微笑、端庄的仪表、优雅的举止和规范文明的用语，该院员工在礼仪培训中呈现出来的新形象，改变着医疗单位严肃、沉闷的就医气氛，让不少前来就医的患者眼前一亮，惊喜万分。

为了进一步缓解群众看病贵问题，该院进一步规范了医疗行为，加大合理检查、合理用药、合理治疗、合理收费等关键环节的监控力度，为患者节省不必要的花费。同时，该院还认真落实医学检验检查结果及同城互认制度、医务公开制度，严格考核各科室占比情况，对超标的科室进行处罚；完善单病种限价管理制度，充分尊重患者的知情同意权和选择权，明确告知患者疾病诊断、治疗方案和转归情况，特殊检查、特殊用药须经患者或家属签字同意；对医保和“参合”患者，严把用药关，不能报销的药品尽量不用，确保医保、参合患者最大程度受益。

该院还推出“首问负责制”和“首诊负责制”，即患者到医院问到的第一位医务人员要热情接待患者，不能冷言、冷语，不能推诿患者，要引导患者合理就医，若发现疑难病情，要及时向医院汇报，对患者进行多学科会诊。

在这样严格的自身梳理下，2017年，该院在河南省纠正行业不正之风领导小组办公室对全省89家三级医院、17家二级医院民主评议医院行风工作中考核中脱颖而出，最终以“河南省第十五名”“焦作市第一名”的成绩被河南省卫生计生委授予“2015-2016年度河南省群众满意医院”的荣誉称号。

### 技术创新 感动服务 做让患者放心、满意的医院

河南能源焦煤中央医院通过改进医疗服务，推动科技创新，推行感动服务等措施，以“一切为了患者满意”为服务宗旨，努力打造以“重点学科为特色、多学科齐头并进”为内容的医院品牌，为患者提供更加高效、便捷、优质的医疗服务。

为了给患者提供更加先进的医疗服务，该院多措并举，鼓励发展医疗技术革新。为了给更多的人才提供干事、创业的广阔平台，该院多方筹集资金，

引进了一大批当今世界尖端医学治疗设备。仅去年，该院就投入1700万元，引进了超声眼科乳化玻切治疗仪、放射治疗图像引导系统、电化科手术系统等先进医疗设备100余台，为临床诊治、重点学科建设提供了必要的硬件保障。

为了推动科技创新，鼓励全院员工向“高、精、尖”看齐，该院还召开了科技创新表彰大会，对评选出的12名“科技标兵”和8名“科技新星”进行了表彰和奖励。近年来，该院积极开展“急性脑血管闭塞的机械开通治疗”“微创小切口经椎旁肌入路治疗胸腰椎骨折”等新业务、新技术300多项，填补省、市空白20多项，近百项技术达到河南省内先进水平，其创伤急救技术居全国煤炭行业领先地位。为了让百姓享受顶级的医疗服务，该院邀请国外专家来院进行学术交流。2016年，德国神经外科专家梅德尔两度来到该院坐诊，让老百姓感受到了国际顶级专家的技术水平和服务态度。今年下半年，该院通过焦作市有关部门，签约邀请口腔科等国外专家到院坐诊。

不仅如此，该院还携手国内顶级医疗机构，借力发展。今年8月1日，吴阶平泌尿外科中心焦作中心落户该院，全国著名泌尿外科专家每周定期到该院开展坐诊、教学查房、手术指导和学术交流，让患者不用长途跋涉，就可享受到全国顶尖的诊疗资源。

在积极提升技术创新的同时，该院还积极推行感动服务。凡是新入院的患者，护士长每天下午都要抽出时间专程去病房逐一探望，在第一时间与患者及其家属进行首次沟通和交流，有效降低医患矛盾及其纠纷。护理部持续开展贴心的“护士陪护一日体验活动”，让护士到病房体验患者家属的一天，用患者家属的身份，真切地体会患者的不易和患者家属的不易。为了让健康知识广泛传播，从2016年起，该院护理部连续举办了第二届健康教育视频大赛，几十部实用、科学的健康教育视频在群众中得以流传……

该院护理部大力推行院外延伸护理服务。护理人员利用休息时间到已出院且留置尿管、尿管的患者家里，提供上门护理服务，将护理从医院延伸至患者家中。此举大大方便了患者及家属，尤其为长年卧床的患者带来了福音。特别需要指出的是，该院开展此项服务，并不收取上门护理服务费用。

提供感动服务，不仅仅限于护理部。该院食堂考虑民族饮食习惯问题，在全市率先推出回民餐厅。针对行动不便的患者，该院食堂还率先推出了贴

心的电话订餐服务，让患者家属在病房就能吃上与食堂里一样的可口饭菜，并且不加任何费用。该院后勤梳理自身工作流程，精准巡视病房，做到第一时间解决科室和患者的后顾之忧……

### 不忘初心 方得始终 跟党走，为人民服务

多年来，河南能源焦煤中央医院党委始终把党建工作摆在重要位置，严格落实党委主体责任和纪委监督责任，充分发挥党支部的引领作用和共产党员的先锋模范作用。该院以“两学一做”学习教育为抓手，做到领导带头“导学”、完善制度“严学”、丰富形式“活学”、联系实际“促学”，要求全院在职党员开展手抄党章、“不忘初心、重温入党誓词”等主题活动，还认真落实党风廉政建设和国家卫生计生委“九不准”，强化领导干部“一岗双责”；持续开展纠正损害群众利益突出问题专项整治、“懒政怠政为官不为”和“四项专项治理”等活动；组织签订《党员干部遵守党纪廉洁从政承诺书》，认真落实重大事项报告制度，强化制度约束机制，营造风清气正的良好环境。“我们医院始终秉承严格贯彻落实党的建设和党风廉政建设责任制工作要求，认真落实全国卫生与健康大会精神，深刻理解新医改目标任务，突出医疗，改进服务，为患者谋求更多福利。”河南能源焦煤中央医院党委书记李宽说。

纵观河南能源焦煤中央医院69年来的发展历史，虽几经风雨，几经考验，但她始终以付出、敢为、包容的情怀，如黄河之最初涓涓细流，收纳百川终成滔滔入海之势，形成了自己独有的品牌和性格，培养着一代又一代的医人。

思深方益远，谋定而后动。随着“健康中国”的推进和国家医改的深化，医院的发展会面临更多新问题、更多新矛盾、更多新挑战。该院院长薛喜庆表示：“‘大医院’成立之初就是为人民服务的医院，让患者方便、放心、满意是我们不变的服务宗旨。随着医改的不断深化和‘十三五’规划确定建设‘健康中国’的总体目标逐步实施，下一步，河南能源焦煤中央医院在以习近平总书记为核心的党中央领导下，深入贯彻落实十九大会议精神和《健康中国2020纲要》，未雨绸缪，顺应医改，不忘初心，继续努力，为医院新一轮的跨越式发展而不懈奋斗。”

本版图片  
由河南能源焦煤中央医院提供



薛喜庆院长



护理人员参加演讲比赛



医务人员下乡义诊



干练的护理团队