

医院文化

卓越文化 赋能未来

郑州大学附属郑州中心医院 高雯静

如果说质量、安全、服务、管理、绩效是医院的骨架和血肉，那么，文化就是一家医院的灵魂。现如今，医改进入攻坚期和深水区，时代对医院文化有了更高的要求。在机遇与挑战并存的大前提下，如何赋予医院优秀传统文化新的时代内涵和现代表现形式，成了摆在我们面前的一道新命题！

医院文化的传承、创新、发展

郑州大学附属郑州中心医院在68年的发展历程中，创造出了底蕴深厚、特色鲜明的传统文化，为医院发展提供了精神力量，做出了突出贡献。以建院65周年为契机，郑州大学附属郑州中心医院坚持继承与创新相结合，科学精神与人文精神相结合，发展共性与突出个性相结合，形成了涵盖医院功能定位、患者关切、技术核心要素、员工综合素养四个部分的精神文化“十大卓越文化”，引导全院职工坚定文化自信，增强文化自觉，助推素养提升，实现了医院传统文化创造性转化和创新性发展。

- 一、建设国家中心城市标志性医院，做最好的自己——我们的总定位、总目标。
 - 二、患者的需要是第一位的，创最佳体验医院——我们的服务标准。
 - 三、践行“简、便、廉、验”，做郑州市民自己的医院——我们的公益定位。
 - 四、强化最佳“时间窗”理念，彰显医院品质——我们的医疗品质。
 - 五、创新驱动，紧跟世界技术先进水平——我们的技术定位。
 - 六、弘扬工匠精神——我们的职业精神。
 - 七、竞争合作精细化，质量安全可持续——我们的发展理念。
 - 八、来了，就是中心医院人——我们的团队文化。
 - 九、做自媒体时代有影响力的健康管理师——我们个人的社会价值。
 - 十、践行8S(整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全、节约、学习)，实行OKR(目标与关键成果法)——我们的管理标准。
- 历经探寻、凝练、践行、铸魂四个层次，“十大卓越文化”已经成为5000余名职工共同的价值取向和精神指引。

助推内涵建设，实现转型升级

医院各科室以“十大卓越文化”为总引领，制定科室的使命、愿景、价值观。明确要干什么、干成什么和怎么干，在共同的精神追求下，营造出“科室有生气、专家有名气、职工有士气”的发展环境。

多学科诊疗模式优势凸显，急危重症快速救治中心优势持续巩固，胸痛中心、卒中中心、创伤救治中心全国综合排名位居前列。

医院“以患者为中心”的多学科合作模式，致力于为患者提供标准化、连续性、精细化诊疗服务。甘肃省17岁男孩辛云(化名)在郑州被确诊为暴发性心肌炎。医院多学科团队齐心协力，历经71天，让曾经命悬一线的辛云最终和死神擦肩而过，出院回家……

“让数据多跑路，让患者少跑腿。”医院实现全流程“指尖上的医院”，构建起智慧医疗服务新模式。多卡融合、床旁结算、诊间支付、智能

加速康复外科打造舒适化价值医疗。医院骨科成为国家加速康复外科试点，加速康复外科实现日间手术病种和外科科室全覆盖，初步形成了颇具特色的精准外科加速康复体系。

妇产科主任王雅莉、外科主任李学民连续荣获“白求恩式好医生”称号，医院荣获“人文爱心医院”称号。首届“郑州市好医生”、值得患者信赖的消化内科主任王慧丽；街头救人后默默离开，被全城寻找的河南“最美护士”丁妙文；被《人民日报》《河南日报》等多家媒体点赞的急诊科护士刘祥达；深坑救人的急诊科护士李瞳；冰河救人的急诊科护士王旭，他们都是医院的优秀代表。

把“十大卓越文化”理念和使命、愿景、价值观落地于每一项管理、每一台手术、每一次合作、每一处服务，逐步形成了我们独有的团队气质和精神品质。

做自媒体时代有影响力的健康管理师

如果“十大卓越文化”引导全院职工坚定文化自信，科室的使命、愿景、价值观的塑造提升了全院职工的文化素养，那么做自媒体时代有影响力的健康管理师就是医院每位职工的文化自觉。信息和“大数据时代”，敢用、会用、善用新媒体是时代要求。在自媒体时代，医院官方微信是传递医院品牌的重要抓手，是患者获取信息的重要窗口。创造有趣的话题，发布有用的内容，读者会自动地、不断地进行传播。因此，我们坚持原创，坚持贴心服务、每天更新，坚持分析思考，把医院官方微信做优做精。

我们以患者需求为导向，以“用户思维的题材、用户思维的包装、用户思维的语言、用户思维的标题”，让医院宣传既有“好看的皮囊”又有“有趣的灵魂”。全院职工自觉传播健康知识，传递健康理念，这是“做自媒体时代有影响力的健康管理师”的文化引领。

如果说文化是引领，科普是基础，那么服务是目的，互动是情怀，医院官方微信如今已成为郑州大学附

属郑州中心医院一张闪亮的名片。一条条微信后粉丝们热情的留言，对我们是鼓励、鞭策，更是继续前行的动力。

从历史沿革的维度看，文化和医院管理一脉相承、不可分割。从时代发展的视角看，文化和医院管理相互促进、相得益彰。从点到线，从线到面，如今，郑州大学附属郑州中心医院“十大卓越文化”不仅与医院每个科室、每个人紧密相连，而且已经形成了稳固、独特的精神支撑，为医院发展提供了内在动力。

从历史沿革的维度看，文化和医院管理一脉相承、不可分割。从时代发展的视角看，文化和医院管理相互促进、相得益彰。从点到线，从线到面，如今，郑州大学附属郑州中心医院“十大卓越文化”不仅与医院每个科室、每个人紧密相连，而且已经形成了稳固、独特的精神支撑，为医院发展提供了内在动力。

从历史沿革的维度看，文化和医院管理一脉相承、不可分割。从时代发展的视角看，文化和医院管理相互促进、相得益彰。从点到线，从线到面，如今，郑州大学附属郑州中心医院“十大卓越文化”不仅与医院每个科室、每个人紧密相连，而且已经形成了稳固、独特的精神支撑，为医院发展提供了内在动力。

从历史沿革的维度看，文化和医院管理一脉相承、不可分割。从时代发展的视角看，文化和医院管理相互促进、相得益彰。从点到线，从线到面，如今，郑州大学附属郑州中心医院“十大卓越文化”不仅与医院每个科室、每个人紧密相连，而且已经形成了稳固、独特的精神支撑，为医院发展提供了内在动力。

芳华如歌

贾硕硕

我已经记不清楚是第几次参加外出核酸采样任务了，日月更替中，时间悄然流逝，不变的只有那颗敬业的心。你若问：“苦不苦？累不累？”我的答案是肯定的，但你若问：“下次还去吗？”“去，必须去。只要有需要，就一定去。”

每次外出执行核酸采样任务，早上5时50分就要集合，我5点钟就要起床，此时的街道上，安安静静，除了几声狗吠，全无白天的热闹与喧嚣。走过没有路灯的街口，心里是害怕的，只想走得快一点再快一点，好像只有这样，才能赶走心里的恐惧感。有的时候，我会唱歌为自己壮胆，“五星红旗迎风飘扬，胜利歌声多么响亮……”当走到医院门口，看到“孟津区人民医院”几个大字映入眼帘时，是熟悉感，是亲切感，是组织的召唤，是集体的力量。一瞬间，我就浑身充满干劲儿，变得勇敢起来。

我走过崎岖的山路，见过各式各样的房屋，看见一张又一张慈祥的脸。那些高龄行动不便的老人们，或许他们并不明白核酸检测是什么，但他们也都非常配合地张大嘴巴，最后完成采样。“闺女，歇歇喝口茶，再走吧。”“不了，谢谢，我还要去下一家。”带有可爱印花图案的儿童口罩下，是巴掌大的小脸，好奇地看着眼前穿着防护服的“大白”。“小朋友，你很乖，是不是？你是最勇敢的！来，让阿姨看看你的牙齿，刷干净了吗？”“啊，谢谢阿姨。”孩子们懂事得让人心疼。

在核酸采样活动中，有来自各行各业的志愿者。我不知道他们的名字，却能清楚地辨识“红马甲”。那抹红，是多么鲜艳靓丽，又是多么让人安心。他们穿梭在人群中，忙着维持秩序，忙着登记采样信息，忙着为医务人员准备物资。他们忙得像陀螺，一刻都不能停歇。他们沙哑的嗓音和重重的黑眼圈，都在无声地证明着辛苦与劳累。你们辛苦了，无私奉献的志愿者们。

每次外出参加核酸采样前，医院的物资库外，我们总是忙得不可开交。有的人忙着发放物资，有的人忙着人员调配，经常忙得就错过了晚饭，忘记了回家。当穿上工作服的那一刻，我们就变身“女超人”，无所不能。一般带队的不是护士长就是护理部主任，他们认真负责，考虑问题非常周到。天冷时，提醒大家添衣保暖。工作忙时，提醒大家做好防护。结束返程时，清点人数，生怕落下任何一个小伙伴。每次执行紧急任务时，不仅考验着团队的凝聚力，也考验着领导层的执行力。一次次的实战，证明了我们的团队是优秀的，大家都乐于奉献，不怕吃苦，不计个人得失，为集体荣誉而战。

大批的人力外调，对医院现有的工作也是一项挑战。原有的住院患者和新入院的患者，也需要治疗和护理。留在科室的医务人员，一刻也不得闲。他们忙着诊治，忙着输液，忙着取药、发药。他们忙到顾不上吃饭与喝水，杯子里的水，从热水变凉水，外卖盒里的饭，吃得像一团模型。那有什么钢铁战士？不过是一群穿着白色工作服的普通人，他们争分夺秒，在与死神进行一场生死较量。健康所系，性命相托，岂能容忍一丝一毫的差池。

一场春雨一场暖，几场雨下来，气温得到回升。路边的梨花，洁白似雪，桃花粉嫩可爱，柳条随风飘扬。万物复苏，春天悄然而至。春来了，花开了，疫情也该结束了。芳华如歌，愿疫情消散，山河无恙，百姓安康。

(作者供职于洛阳市孟津区人民医院)

春姑娘来了

刘传俊

浅笑着走来的春，用欢快的脚步，将那方荷塘里莹莹的冰踩碎了，小鱼儿浮上清澈的水面，呼吸着春的气息，摇头摆尾，自由自在地游来游去。

春姑娘走出闺房迈着轻盈的脚步来了，她扭扭捏捏，害羞欲笑，一脸腼腆的表情。她的身姿，随时随处皆能看到。不管她来到哪里，哪里都充盈着蓬勃的生机，散发出沁人心脾的清香。

那段哗哗流淌的金水河两岸，垂柳打了个先锋，甩出了鹅黄细长的发丝。远观，如一道起了皱褶的嫩黄帷幕，有规矩地拉扯开来；近视，似一个个婀娜多姿的少女，在春天的温暖里轻歌曼舞。偶有一两棵桑树芽尖冒了出来，翠生生、水灵灵的，绿得鲜嫩，绿得喜人。草坪中部屹立着用太湖石拼凑的假山，假山东边一溜儿青青的小草挤挤挨挨，探头探脑，叶片上还挂有几颗晶莹剔透的露珠，闪闪发光，笑迎旭日。

健身场上，孩子们在阳光下欢笑着，奔跑着，女士们则将木兰扇舞得飒飒作响。无论单扇还是双扇，扇扇套路生姿添彩。坐在连椅上享受阳光恩赐的老人，舒展了脸上的皱纹，会心地笑了。人们因春天的降临而心旷神怡，浮想联翩，思绪万千；大地因春天的到来而鹅黄嫩柳，姹紫嫣红，清香扑鼻。

有着尾巴似剪刀美誉的小燕子，栉风沐雨，穿山越岭从南方飞回来了，在村庄里叽叽喳喳找着老巢，重逢在往年的屋檐下、房梁处，向放学归来的孩子炫耀春天的绚丽与俊俏，春风的轻柔与细腻，春光的明媚与和暖。

喜欢热闹的蝴蝶、蜻蜓、蜜蜂，在百花丛中尽情地忙忙碌碌，从早到晚，一趟又一趟地绕着，嗡嗡作响，那是绿草的清香，那是花朵的芬芳，那是如诗如画的理想。

(作者供职于郑州市骨科医院)

征稿

征稿栏目：《医院文化》《医者手记》《人生感悟》《悦读》《心灵絮语》《从医随想》《摄影作品》《书画作品》等。

征稿要求：文章主题突出，形式灵活多变(散文、小说等)，语言生动活泼，字数在1500字以内。

投稿邮箱：258504310@qq.com。

联系人：李歌



书画作品



刘刚/作 作者供职于新密市中医院

心灵絮语

在临床工作中感受医学的温度

郭柏汝

作为一名护理工作，十余年的工作经历，使我越来越感受到医疗工作在平凡之中时常彰显伟大。我在与患者及其家属的相处过程中，多次感受到他们的情绪变化，初识病情时的否认、焦虑，商讨方案时的犹豫不决、举棋不定，大病初愈时的欣喜、激动，以及对康复出院的期待和渴望。

医生们在面对复杂繁重医疗工作的同时，还要多方面、全方位做好和患者及其家属的沟通工作，我也经常被身边的医生同事温暖和感动着，也让我从中深深感受到了医学的温度。

病房里响起生日快乐歌

记得那是一个“六一”儿童节。这天临近中午的时候，我听到护士站对面的一间病房里传出了唱生日快乐歌的声音。我走进病房，看到穿着便装的张

鹏主任在和一群小朋友唱歌，其中有四五个小朋友都是在我们病区治疗，还有一个八九岁的小男孩我没见过。后来一问，才知道原来是戴着生日帽的小博(化名)过生日，她只有10岁，之前因为化疗太难受而一直哭哭啼啼不愿意配合治疗。

虽然这一天是周末，但是张鹏知道这天是小博的生日后，带着自己和小博同龄的儿子一起买了蛋糕，从家赶到病房给小博过生日。张鹏的儿子还给小博带来了一个“超人”的玩具模型，希望小博能像“超人”一样坚强，勇敢面对治疗，早日战胜病魔。从那天之后，我经常见到小博在化疗时都拿着那个“超人”玩具，似乎再也没有惧怕化疗了。

张鹏还带着自己的儿子利用周末时间把病区相近年龄的小朋友聚在一起，让他们互相鼓励，互相打气，给病区的小患儿带去更多的人文关怀。在病

区听到的这首生日快乐歌也是我听到的最温暖的一首歌。

从分享零食开始沟通

在张鹏办公室不显眼的地方放着一个盘子，里面放了一些糖果、饼干等零食。在不知道这个盘子作用的时候，我以为张鹏自己爱吃零食。直到有一天，当我看到一个十几岁的小女孩眼里含着泪水，但手里拿着一包零食听张鹏介绍治疗方案时，我才知道，这不是我想象中的“零食”，这是拉近医患感情的独特方式。

后来我也问过张鹏一个问题，“一包零食就有让患病的儿童战胜恐惧，接受治疗的神奇效果吗？”张鹏说：“我们科收治的患者大多都是青少年和儿童，当这些孩子来到病房时，就是到了一个陌生的环境，疾病本身已经让他们恐

惧，而陌生的环境和陌生的医生更会增加他们的恐惧。但恰恰在这个时候，一句请坐，一包零食，可能就拉近了医生和患者的心，让彼此接触的氛围不再那么冰冷，有了好一点的氛围，才能更好地开始病情沟通工作。”

原来在张鹏桌子上放着的这些零食，有这么重要的作用，它是敲开心灵的窗户，也是一位骨肿瘤医生最暖心、最独特的打招呼方式。

医学的结构恰如一个“人”字，一“撇”是技术的医学，一“捺”是人文的医学，只有技术与人文相协调，才能写出最美的“人”字。作为医者，不仅要有精湛的医疗技术，还要拥有高尚的“仁心”，要把造福患者作为自己的信念，把对患者的关心关爱融入医疗护理工作的每一个环节中，与患者共同携手战胜病魔，才能让医学更有温度！

(作者供职于河南省肿瘤医院)