



细节决定成败 服务铸就品牌

——商丘市中心医院发展纪实



商丘市中心医院医护人员为市民讲解心肺复苏注意事项

医院简介

商丘市中心医院(商丘医专二附院)坐落在商丘市株洲路东段39号,始建于上世纪70年代初期,现已成为一所集医疗、教学、科研、预防保健、社区服务为一体的二级甲等综合医院、红十字医院、国家级爱婴医院。河南省博士后研发基地、河南省全科医生培训基地、河南省住院医师规范化培训基地、河南省综合性教育示范基地、河南省助理全科医生培训基地、商丘市儿科治疗中心均在此设立。

医院历经半个世纪的发展,已形成以心脑血管、内分泌、骨科、泌尿外科、妇产科、儿科、功能影像等专业突出、其他学科齐全的年收入超亿元的城市二级甲等综合医院,是我市卫生系统中一支重要的力量,为我市经济社会的发展发挥着积极的作用。

该院始终秉承“厚德、精业、廉医、惠民”的院训,不断提高医疗质量和服务水平,努力为广大人民群众提供安全、有效、方便、价廉的高水平医疗服务。

文/图 本报记者 刘辉 傅冬咏

最美的员工无尽的关爱

市中心医院院长蒋家东时常勉励员工,要“耐得住寂寞,耐得住吃苦和吃亏,久久为功,才能成为一名合格的医生”。

该院现有职工597人,其中主任医师(教授)26人,副主任医师(副教授)80人,主治医师168人,省级学术专业委员会委员12人,市级专业委员会主任委员、副主任委员20余人。

“科学不是万能的,医学也有局限性,我只希望通过我的努力,能减少患者的痛苦,带给他们克服困难的勇气。”市中心医院心内科主任周红漫带着这句座右铭,赢得无数患者的高度赞誉。几年前,一名来自夏邑的患者曹某因冠心病、慢性心衰竭等疾病来到市中心医院住院。曹某家庭经济拮据,且已年迈,老两口为了省钱看病,每天以白水泡馍为餐。周红漫得知这一切,不仅本人慷慨为曹某捐款200元,还发动医院科室其他人员帮助曹某。终于,曹某经治疗一个疗程后康复出院。周红漫高超的医术和无私的关爱让曹某及

家人感动得热泪盈眶。

医院外科主治医师尹克宁,以高超的“经脐单孔腹腔镜下胆囊切除术”获得2016年“全国微创手术视频大赛”省级大赛三等奖。在长达20年的外科工作时间内,他突破了重重技术难关,成功完成了3000余例腹腔镜手术,向患者诠释了另一个感人的故事。今年4月,一名年近95岁高龄的患者路某被胆囊肿大困扰了两年之久,她慕名来到市中心医院找到尹克宁求治。尹克宁经过慎密的术前检查,快速制定术前计划,果断决定用微创腹腔镜技术对路某实施手术。手术不到半小时,就成功为路某切除了病变胆囊,创下了市中心医院有史以来最大年龄患者的全麻技术和腹腔镜手术记录,解除了路某两年的病患之苦。

市中心医院类似这样的最美员工不胜枚举。就是这些既平凡又朴实的员工,演绎了一个个感人却又不平凡的故事,他们向广大患者传播了无尽的关爱。



商丘市中心医院办公益活动



商丘市中心医院护理技术培训

健全的制度树诚信品质

为进一步规范医疗行为,健全医疗制度,切实维护群众健康权益,市中心医院开展“三合理一规范”专项整治工作,并深入开展治理医药购销领域商业贿赂专项活动。医院建立健全《医疗文书书写的若干规定》《三级医师查房制》和《首诊、首问制》等各种质量管理体系及规章制度,为医疗质量的有效控制与管理提供了可靠的制度保障。认真落实控制各项管理指标,每月对各项医疗指标进行检查、监督,并及时反馈检查结果;加强对执业医师及医疗行政管理,规

范医师执业行为,提高安全意识,建立危重病人抢救跨科室业务协作机制,促进危重病人抢救成功率的提高。全面贯彻国家医药卫生体制改革,实施药品零加成,财务科、物价科、信息科、药房、药库等科室自今年8月起对各品种药物价格进行盘点核对,按照各种检查费、治疗费、床位费、药品逐一进行核对调整,保证与文件规定的相符性,让利于患者,减轻患者的经济负担,树立了医院诚信的美好形象。

强硬的科室有力的支撑

市中心医院一直把提高医疗质量放在医院各项工作首要位置。该院通过不断加强医务人员的培训,召开学术交流会,邀请专家来院讲座,举办知识技能竞赛等方式不断提升医务人员的专业素质和医疗水平。

妇产科是市中心医院着力打造的品牌科室和优质护理服务示范病区,主要开展无创非药物导乐分娩、助产士全程一对一陪伴、药物性无痛分娩、无创接生等特色项目。该科2015年被省妇联授予“河南省巾帼文明岗”集体荣誉称号;今年11月,在我省妇幼健康服务技能竞赛中获得“团体二等奖”,其中主治医师曹媛媛获得孕产妇羊水栓塞救治个人二等奖。该科护士长王丽有着20余年的妇产科工作经验,连续担任11年护士长,曾获得市“妇幼健康教育技能大赛第一名”、省“五一巾帼标兵”等多项荣誉称号。

儿科是该院的重点科室,也是河南省新生儿重症救治网络成员单位。今年9月,该科王威医生成功抢救了33周、重1.4公斤的早产儿,孩子父亲张某为了感谢王威,送给他1500元红包,王威当即就将款项全部存入张某账户上。

该院的骨科又为医学界创下了一个不朽的传奇。今年4月,骨二科成功为一名101岁老人患者实施了半髌关节置换手术。为顺利实施此次手术,骨科迅速成立紧急治疗小组,对老人状况进行全面评估并制订详尽的综合治疗方案,经骨科大查房讨论及内科、麻醉科等多科室会诊,决定对患者实施半髌关节置换术。经过多科室通力合作,手术终于顺利得以实施,百岁老人重获新生,骨科专家的技术水平得以高度肯定。

优质的服务保患者健康

服务是医疗技术增值的载体。市中心医院恪守“你的健康无价,我的爱心无限”的服务理念,要求每一位员工做到“病人来了有迎声,病人走了有送声,体贴病人有关怀声,服务不足有道歉声,受到表扬有感谢声,为病人办事有回声”,“治疗精心,护理细心,向病人解释耐心,接受批评虚心”。践行“让病人及家属舒适、安全、满意”的服务宗旨,内强素质、外塑形象,创造性地开展服务。开通绿色通道,实行24小时急诊24小时接全市急危重病人,急诊病人先就诊、后挂号,急救病人先抢救、后交费,患者生命重于山。推行全程全员优质服务,努力做到“入院有人接、住院有人管、检查有人陪、困难有人帮、出院有人送、回家有人访”。引进宾馆式服务理念,为住院病人提供从检查、取送报告单、用药、送饭菜到床前等全方位的服务,为行动不便的老年患者提供诸如梳洗等无法自理的服务。

医院还组织医护人员开展大型义诊和献爱心等活动,为市民免费提供优质便民服务,让患者舒心、温馨。今年9月8日,市中心医院与市红十字会联合举办第18个“世界急救日”公益宣传活动;9月28日,在“国庆”“中秋”双节之际举办“迎中秋·献爱心”慰问患者送月饼活动;10月26日,开展“党员进社区”活动,让广大群众真切感受到“小病不出社区,大病早预防”的贴心关怀,得到了社区居民的高度评价和赞许。

该院院长蒋家东提出,“市中心医院要实现打造‘值得信赖的医疗服务,体贴周到的护理服务,患者至上的人性化服务’等优质的服务品牌。良好的医疗服务是构建医患和谐的基础,医务人员为病人提供优质的医疗服务是责任,是义务,更是担当”。细节决定成败,服务贵在坚持,市中心医院将认真贯彻党的十九大精神,不断深化服务内涵,完善服务措施,优化服务细节,努力打造更加贴近我市广大人民群众的优秀服务品牌,向着更高的目标迈进。