

# 优良医风铸就金字品牌

## ——解放军第154中心医院强化医德医风建设记事

文 / 特约记者 任辉 图 / 特约记者 温青

如今,品牌意识深入人心,过硬的品牌就意味着良好的质量和声誉。解放军第154医院把赢得患者的信赖作为生存和发展的根本,把医德医风当品牌经营,千方百计提高服务质量,弘扬了清风正气,营造了和谐优良的医疗服务环境。他们的行动,既是对“医者仁术”的生动诠释,也是对和谐医患关系的完美演绎。走过了40余年的风雨历程,154医院在新的历史时期获得了又好又快的发展,见证这些的,正是深厚的医德医风的力量——薪火传递,生生不息,惠泽百姓,奋斗不止……

### 患者的投诉就是警示的“黄牌”

医者术为基,仁为本。一个医院要想在激烈的竞争中占有一席之地,不仅要有高超的医术、合理的收费,更重要的是要有一颗仁爱之心,要想方设法做好服务工作,争取让患者满意。经过了数十年的建设与发展,如今154医院的人才、技术和设备都有了飞速的提升。但是,随着来院就诊患者数量的激增,看病难、住院难的矛盾一时难以缓解,作为信阳市医疗卫生战线上的“排头兵”,该院深知构建和谐医患关系的重要意义。“拣了仁术,不能丢了仁心。”在该院的医德教育中,始终坚持着“紧紧围绕患者的感受而工作,将病人视为亲人”。正是在这样的氛围中,医院涌现了一大批患者和家属们耳熟能详的好医生。

2012年11月10日的大清早,便有几个人围在154医院办公楼前的宣传板观看什么。走进一看,原来是一封感谢信。“在我写这封信时,不禁回忆起当时入院、住院和手术的一幕幕场景,忘不了他们床头床尾辛苦地忙碌,更忘不了他们在分析病情时的投入。通过一段时间的治疗,我深切地感受到154医院的确是一所科学化、人性化、规范化的医院,医生们呵护患者的实际行动,展现了视患者如亲人的良好医德……”这名叫胡应芳的患者在信中表达了对三外科B区霍华春主任和周洋主治医师对其病情的医治和关心。

时间回到四个月前一个下午,家住潢川县仁和镇的胡应芳老人因在自家农田里干活时不慎摔倒,导致左小腿开放性骨折,被紧急送往当地一家医院进行手术治疗。但是手术之后,她的左小腿内侧下端少许创面仍未愈合,骨质外露已达5天,创面渗出,外露骨质也已发黑、坏死,为了得到更好地治疗,她的家人将其送到154医院求医。门诊检查后诊断其为“左胫腓骨开放性骨折术后”。胡应芳老人今年64岁了,子女在外务工都不在身边,只有老伴儿在医院照顾她。“年龄大了,加上左腿因伤行动不便,住院期间有时候想出去透透气,每次都是叫周医生来把我抱到轮椅上,我们总是麻烦他,他却从来没有说过什么抱怨的话,他就像自己的孩子一样。”老人眼里含着泪感激地说。

经过了两次手术,老人的病情终于有较大的起色。病人家属感激他的救命之恩,悄悄地给他塞个红包,周洋严厉拒绝了,他语重心长地说:“你们看病要花这么多钱已经很难了,就别再花这个冤枉钱了,多给老人买些补品吧。”不仅不收患者的红包,他还经常为经济困难的病患带头捐款,为患者解燃眉之急。

周洋不过是该院数百名医生中普普通通的一员,而往往正是这些平凡的“小人物”折射出该院医德之高尚。有着“医学之父”之称的希波克拉底在其誓词中具体地

叙述了医生的职业道德:吾将以纯洁与神圣为情,终生不渝,无论何时登堂入室,吾将以患者的安危为念,远避不善之举。在最近的一次医德教育活动中,该院政委付传生告诫广大医护人员:“选择了医学,就选择了责任、义务和奉献。人类对生命的热衷不允许医学随波逐流,走下圣洁的殿堂。许多职业可以以金钱为第一动力,而医学不可以。”是啊,生命的宝贵不允许医生抛弃责任心,混迹于喧嚣的市场。

患者的反映是医院工作的第一信号,患者的投诉就是警示的黄牌。对于极少数被金钱迷惑双眼的医生,该院不仅果断将其清理出去,还对其所在科室予以重罚,让全院人员感受到医院狠抓医德医风建设的坚定决心:无论是谁,职务有多高,名气有多大,只要闯了“红灯”,踩了“红线”,破坏了医院形象,损害了医院声誉,都绝不姑息,坚决查处。采访中,有两个信息反映了该院医疗质量和声誉的提升:一个是上半年患者投诉量比去年同期下降,另一个是上半年门诊就诊人数有了大幅增长。患者其实是用脚投票的,只要信任你,他们宁愿绕过别家门,走进你的门。

“他们对什么不满意?下一步我们应该怎么办?”在一次次医德医风满意度调查中,医院党委始终把目光聚焦到“不满意”的那一部分人身上,积极寻找对策,不断推进医德医风更上一层楼。患者的信任与赞誉,如同一面镜子,折射出解放军第154医院医德医风建设的丰硕成果。

### 优质护理擦亮满意的“金牌”

来到解放军第154医院,患者常常会被导诊护士亲切的笑容所感染。该院坚持“患者至上”的服务理念,始终把患者满意作为服务的重中之重。

该院提倡优质服务,注重从每一个细节来关爱患者。病人手术,做好术前病人的心理工作,从见到病人的第一面起,以微笑、亲切的话语拉近和病人的感情,建立起彼此的信任。当病人进入手术室后,注意病人的冷暖,询问病人体位是否舒适。在病人清醒时做每一项操作都是轻声细语地与病人交流,让病人尽量放松,配合完成。为麻醉后的病人摆手术体位,既要让病人睡得舒适,保护好病人,也要让手术医生便于操作。

“爱是一切开始,丰富的专业知识和娴熟的技能则是优质护理的保障。”该院护理部主任鲁惠玲如是说。

众所周知,急诊科是医院中重症病人最集中、病种最多和抢救任务最重的科室,是所有急诊病人入院治疗的必经之路。154医院急诊科军人护士长毛迎春,自1999年调入急诊科,她一干就是13年。13年,她始终用亲情温暖病人,用专业服务病人,用

热情帮助病人,用真心铸就优质护理。

急诊科里每天接触形形色色的病人,不管遇到什么样的病人,毛迎春的心里只有一个标准:他是病人,我要用心做他的亲人。几年前,急诊科收治了一名患有艾滋病的病人。他是一名20多岁的小伙子,当知道自己感染了艾滋病病毒,他选择了跳楼自杀来结束自己的生命。被送到154医院的时候他已生命垂危,呼吸道里有大量的分泌物,必须马上为病人吸痰,否则他将有生命危险!来不及考虑,毛迎春立刻上前为病人吸痰,经过紧急救治,病人终于恢复了意识。由于对艾滋病的恐惧,许多医护人员心存恐惧,她就主动承担了对他的护理工作。在急诊观察室的5天,毛迎春像对待自己的亲弟弟一样,为其洗头、洗脸、剃胡须,闲下来的时候陪他聊天,不断开导他,让病人感受到了家庭般的温暖。病人泣不成声地对毛迎春说:“自从得了艾滋病,连许多亲友都刻意疏远我,而你却一直细心地照顾我,你就是我的亲人!”

不管医护人员如何努力,医院服务质量好不好还是得由病人说了算。为了保证

服务质量,提升护理品质,医院举办了每月两次的护士长大讲堂、静脉输液比武以及护理实习生技能操作汇演等一系列活动;将聘请著名专家来院带教作为一项制度坚决落实,培养了一批护理之星;通过开展新、老护士交流会,有效帮扶新进护士提高护理能力;护理部加大督导检查力度,护理部助理员每周都要下科室抽查护理工作,对检查中发现的问题提出整改。此外,医院还定期暗访查房,组织医护人员深入门诊病房请患者打分、提建议,实行出院随访……

基础护理做实,专科护理做优。针对专科特点,该院加强了对专科护士的培训。呼吸消化科加强对人工气道管理、翻身排痰等训练;ICU加强了呼吸机操作、危重患者的观察处理等培训;骨科加强了指导病人肢体功能锻炼等培训。

汗水的浇灌、辛勤的耕耘使该院的护理品牌已达成效。这一群“没有翅膀的天使”,与病人一起收获生命的感动。他们将爱心献给病人,用诚心回报医院,以精心追求专业,演绎着一场永不停歇的爱心大接力。满载丰收的果实,吹响前进的号角,划着人文关怀的棹浆,154医院在优质护理中不断前行……

之后,建设爱心服务站是该院帮助贫困患者的又一实际举措,通过鼓励工作人员捐款捐物奉献爱心,有效地减轻了贫困患者的生活负担,赢得了患者的信赖与支持。

医乃仁术,无德不立。解放军第154医院在构建和谐医患关系的过程中,十分注重培养医德高尚、医术高超的医护人员队伍,在赢得一个个“金杯”、“银杯”的同时,更赢得了来自普通患者的广泛赞誉和良好口碑。当我们拂去岁月的尘埃,依然可以倾听到解放军第154医院不曾停顿的足音。世事变迁,信念愈坚,“办百姓信得过的医院”成为全院人不懈追求的理念。征程漫漫,医德醇厚、医风纯正的“154人”定当书写信阳市卫生事业独具特色的一章。



关爱老人健康,免费体检义诊。



深入固始县石佛乡村社区为60岁以上老人免费体检义诊。



向乡村卫生室(所)赠送医疗设备。



在部分乡村卫生室(所)设立军民共建帮扶点。

这是一个宽敞、明亮的房间,崭新的衣柜里五颜六色的夏装已无人问津,三排衣架上整洁的秋冬衣服正等待领取它的主人,一张木桌上密密麻麻的登记本记录的工整而有序。你不要以为这是什么服装店,这是154医院的爱心服务站。

为切实减轻革命老区患者的生活负担,着眼贫困患者的实际需要,大力发扬扶贫帮困的优良传统,154医院于8月16日正式启动了爱心服务站建设,据悉,在首批衣物捐赠仪式上现场捐赠衣物就达上千件。

11月26日上午,记者跟随管理人员陈姐走进了154医院爱心服务站。

一走进门迎面而来的八个红色的大字格外醒目:奉献爱心,传递温暖。在和陈姐的交谈中了解到,她主

### 帮扶贫困患者赢得人心的“奖牌”

要负责服务站捐赠衣物的登记、洗涤、消毒、分类整理和日常保管工作;负责服务站的物资管理,防止衣物霉烂、变质和鼠咬等现象,保证物资完好;严格执行发放标准,爱心服务站有一套严格的领取程序。住院的贫困患者首先要填写爱心捐赠物请领单,然后由患者所在住院科室的护士长核实其贫困情况并签字,最后由患者或其亲属到服务站领取合身衣物,每次不超过3件,同时他们也要在登记本上签字。

“为什么最多领取3件衣物?”记者问。

“住院的贫困患者很多,我们医

院工作人员捐献的每个季节的衣物都有,但是适合各个季节的衣服数量有限,只有限领,才能惠及更多的贫困患者啊!”陈姐笑着说。

没过多久,三外科A区的护士长丁岚带着该科两名贫困患者来到服务站领取衣服。家住平桥区胡店乡魏庄村的杨某因左股骨骨折住院,本身就不富裕的家庭更是雪上加霜,入秋后早晚的天气转凉,听说贫困病人只要申请便可以领取衣服,杨某的妻子便找到了护士长请求领取。她向陈姐描述了丈夫的身高、体型以及年龄等,没多大一会儿,陈姐就帮助她选到合适的衣物,患者满意地走了。

因为没有选到合适的衣服家住光山县寨河镇的闻某有些失落,今年70岁的她饱受腰椎间盘突出症的困扰,因为治病,家里一贫如洗。陈姐安慰她不要着急,等有了合适的衣服就立刻给她送去,并让她留下了相关信息。

11月26日下午,针对很多贫困患者不了解甚至不知道爱心服务站的这一情况,服务站负责人高锋积极主动宣传,印发了几百份《致贫困患者的一封信》,将其分发给该院每一个病房,当天下午就有20多名贫困患者领到了秋冬衣物。

继8月份推出优惠诊疗活动月