

人文关怀是医学发展和医院管理的灵魂

——专访商丘市中心医院院长蒋家东



商丘市中心医院院长蒋家东(左二)和医院职工在一起

商丘市中心医院始建于上世纪50年代初期,前身为商丘专署医疗保健室。随着医院规模的不断壮大,先后更名为商丘地直公费医疗门诊部、商丘地区公费医疗医院、商丘市中心医院(商丘医专二附院)。建院后,特别是改革开放以来,在各级领导的亲切关怀下,该院职工秉承“厚德、精业、廉医、惠民”的院训,团结拼搏、锐意进取,实现了医院的良性快速发展。现已成为一所集医疗、教学、科研、预防保健、社区服务为一体的大型综合医院。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、商丘市儿科治疗中心均在此设立。

悠久的建院历史、精诚合作的医疗团队、精良的医疗设备、先进的管理理念、优越的地理位置,为医院发展提供了得天独厚的条件。开拓创新的全院职工正在抢抓发展机遇,强化医院管理,深化优质服务,狠抓医疗质量,确保医疗安全,努力推进医院的各项工作再上新台阶。

□东方今报·猛犸新闻记者 陈涛 ■见习记者 邵显哲

建院伊始就是“老百姓自己的医院”

回忆起医院的发展历程,院长蒋家东感慨良多。蒋家东说,“病有所医”是人的基本诉求,是人们追求美好幸福生活的向往,也是党的十九大提出的保证全体人民在共建共享发展中有更多获得感的目标之一。

多年来,商丘市中心医院人一直坚守“尊重生命、医术为本、勤奋执业、不为利驱”的职业操守和人文情怀,为百姓创造了从医院到社区,从

看病、治病,到防病的优质、高效、便捷的医疗条件,努力为人民群众提供全方位、全周期的健康服务,努力建设商丘老百姓自己的医院。

“只有医疗资源得到合理分配,医疗的链条才能重新高速运转起来。采取分级诊疗,哪一级医院看哪一级病,社区能解决的问题就到社区解决,疑难病到大医院。病人被分流了,就能有效地缓解看病难问题。商丘市中心

医院作为公立医院,就是要坚定不移地按照政府要求把医改工作深入进行下去。”蒋家东一直觉得重任在肩。

蒋家东始终坚持,一家医院最终要解决的问题是“看好病”,这永远是医院最重要的价值,是第一位的,而放在第二位的就是让病人在看病的过程中有更好的体验,所以不管是医院建设、环境设计,还是信息化工作,都要围绕着“看好病”这一宗旨。

实践人文关怀 提高服务水平

蒋家东认为人文关怀的不足乃至缺失是医患纠纷高发的主要原因之一。他从护士长如何关爱护士、护士如何对待患者,落实关怀两个层面,重点强调护士要真诚对待患者、用心与患者交流;护士长应在工作中协调制度、文化与关怀三者间的关系,关心护士、爱护护士。护士在感受到人文关怀之后,才能更好地关爱患者,实践人文关怀,才能不断提高服务质量,改善患者就医感受。

蒋家东以事实为依据,用生动的语言和哲理为护士们解读了人文关怀的意义,使护士们受益颇深,也促进了全院各科室实施人文护理的进度。蒋家东在日常管理中践行人文关怀,并把人文关怀的理念、意识通过各种形式传递给一线工作人员,努力使全院上下改善患者就医感受,创建和谐的医患氛围。

要增强患者就医获得感,就要加强医疗服务人文关怀,构建和谐医患关系。不仅要注重患者满意度,也要关注医务人员的满意度。医院的管理者应该从关爱医务人员做起,才能让医务人员以饱满的激情为患者提供服务。管理者应该关注医务人员的生活状态、工作状态,使医务人员

有一个美好的工作环境。

把医疗技术和医疗服务结合起来才是完整的医学,才能为广大患者提供完美的医疗服务。

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。

蒋家东说,“以人为本”是中华传统文化四大精髓之一,也是最核心的精髓,医学应该体现出人文的一面,即对人的尊重、关怀与爱。医疗技术只是手段,人文关怀才是医学的目的所在。医生与患者是同一战壕的战友,共同面对疾病这一敌人,应该互相尊重、彼此理解。

医学人文的落脚点是“以人为本”,医生应该从“以病为本”转变到“以人为本”,不断加强自身建设,为提升医学的温度而努力。

蒋家东说,医院各科室还会不定期地举办各种科普讲座,产科定期举办孕妇学校,这些知识大讲堂让便民利民服务深入人心。

据了解,为普及群众的应急救护知识,提升急救理念,商丘市中心医院还面向学校、社区、企事业单位等广泛开展免费的现场专业应急救护培训课程。

人文关怀是医院发展和社会文

明结合的标志,不能一时轰轰烈烈,过后冷冷清清,要建立长效机制。为此,该院制定一系列监管措施,成立了督查小组,将每月督查与平时抽查相结合,严格落实奖惩制度,对违反规定、服务不到位、破坏医院形象的人员给予动态通报,按规定处罚,对于做出积极贡献,病人交口称赞的人员及时进行表扬。

据悉,该院在各科室开展了“假如我是一名患者”换位思考大讨论,通过亲自体验、与患者交流、主动观察结合平时积累,站在患者的角度来审视和挖掘工作中存在的不方便、不人性、不到位等问题,汇总筛选,分类归纳,制定出了行之有效的短期、中期、长期解决方案和措施,做出承诺,以问题为导向,切实将人文关怀落实到位,达到践约履约的目的。

此外,医院党委认真落实“不忘初心,牢记使命”主题教育,组织党员职工进行党性教育、爱国主义教育、警示教育,筑牢思想防线。定期开展道德大讲堂,倡导高尚医德,树立行业新风尚。这些措施不仅提升了职工的个人素养,更强化了以患者为中心的服务宗旨,同时增强了他们的荣誉感与获得感,推动了医院的可持续发展。

建设人文医院 助力健康商丘

人文关怀是医疗服务中的重要内容。人文关怀体现在细节服务,一句关切的问候、一个体贴的微笑、一次礼让的举动,患者都能感受到。鼓励医生或患者全方位、多角度记录医院优质医疗服务以及和谐的医患关系,展现行业风采与文化生活。蒋家东介绍,这些措施是人文医院建设的举措之一,彰显医务工作者积极向上、充满正能量的公益形象。

同时,人文关怀是双向的,要让患者感受到医务人员的关怀,也要让医务人员感受到医院的关怀。医院从职工角度考虑,切实解决实际困难,改善职工工作环境,丰富业余生活。举行多种节日主题活动等,促进医院和谐稳定发展。

谈到医院未来发展的蓝图,蒋家东满怀壮志,“医院将继续推进医院改造项目,以重症疾病为中心,更好地为商丘百姓服务。”医院将落实大健康服务理念。

届时,医院的就诊环境将进一步改善,整体布局更加合理,医疗流程更加规范,设备设施更加完善。蒋家东希望通过全院上下的共同努力,呈现给人民的不仅是一个崭新的、现代化的、标准化、国际化的美丽院区,也是一个充满人文关爱的、文化气息浓厚、医疗水平精湛的高端诊疗中心。

风雨中驰而不息,奋斗中砥砺前行。商丘市中心医院将继续“不忘初心、牢记使命”,认真贯彻落实全面从严治党要求,不断完善医院工作制度,全面梳理医院院科两级质量管理控制标准,推进三甲医院创建工作,继续为商丘人民的健康生活护航。



蒋家东