

白马湖畔天使歌

——访湘潭市二医院

◆本报记者 洪雷 刘琼

A 全程优质 贴心服务

“以前体检,只知道自己身体出了什么问题,自从到湘潭市二医院体检后,除了告诉我怎么解决这些问题外,还帮我把健康管起来了。”一位姓刘的病人由衷地说道。他患有高血压、高血脂、重度脂肪肝、糖尿病多年,今年3月11日,来二医院健康管理中心检查,结果显示血脂下降不明显,脂肪肝也无改善,血压、血糖控制不理想。二医院健康管理师根据他的工作、生活情况给他详细制定了一系列健康管理计划。安排好每周食谱、开出运动处方,并告诫他一定要戒烟、限酒、配合恰当的药物。随后,中心每周对他进行电话回访,督促他实施,对他做得好的给予肯定和鼓励,增强他坚持下去的信心。4月中旬,中心通知他复查,检查结果各方面的指标得到了极大的改善,血糖、血压也控制得理想,体重也下降了,脂肪肝也消失了,自己的身体和心理负担减轻了。“我第一次经历这样的体检,医院不是在体检之后就让我离开医院或是直接送进病房,却为我设计了一整套健康管理计划,全程关注。”

记者:在病人的口口相传中,我听到了一些小故事,这些小故事都反映了同样一个事实,就是他们能够在这家医院感受到温暖,能够放心,因为全程都享受到医护人员的照顾与服务。我们知道,全程的“优质服务”是要付出经济代价的,作为一家市级医院,规模有限,效益有限,追求利益最大化已成为当下流行的趋势,在这样的大环境下,二医院为何仍能如此服务于病人?

潘抗镁院长:这样的故事在我们医院从不是新闻,而只是一种自然而然的常态。早在2002年,我们就全面开展起“以人为本,以顾客为中心,以质量为核心,以满足顾客需求为最高目标”的全程优质服务活动。结合开展创建“老百姓医院”和“百姓放心医院”活动,老百姓的利益成为我们看病治疗的最高出发点。每一次治疗,我们都希望患者看得起病,吃得起药,进而保住健康。其实,在我看来,这才是医院存在的本质,保障病人的健康是医院存在的理由,也即其存在的根本,只有病人来了,医院才能发展。而如果以利益为最高出发点,处处以挣钱为目的,病人可以不来你这,即使来了,心里也带着防备和排斥,一旦出现裂痕,医患关系就难以修补,要知道,在老百姓的责难声中发展,远比在经济拮据下发展要困难得多!因此,利益事小,病人事大,有能力为病人提供满意的服务,就能够树立良好的口碑和社会效益,经济效益就是水到渠成的事。

湘潭市二医院自1946年8月由意大利天主教会创办以来,从未停止其汲汲求索的步伐。64年的风雨兼程,她经历了创业的艰难、体味了发展的困顿、品尝过失败的苦楚,却坚守着保一方百姓健康的意念,日久弥坚,终究铸成华章。仅2009年,16.9万人在该院得到救治,年总收入达到7729万元。今年,该院更提出了力保20万人的生命健康,力争病人满意度达到95%以上的目标,并举全院之力,争创三级医院。

湘潭市二医院地处湘潭市中心白马湖畔,与齐白石纪念馆毗邻,交通方便,环境优美。在她的发展过程中,发生过许许多多的故事,这些故事充分展现出一家“以人为本”的公立医院全力为病人服务的核心理念和职业操守。



图为潘抗镁院长近影

B 臻于至善 科技兴院

潘院长告诉记者,2002年以前医院没有大型医疗设备,连抢救时必须使用的呼吸机也没有。潘院长深知没有必要的医疗设备、医疗水平无法提升,将严重影响病人急救和危重病人的救治,他想设法克服资金上的困难,在完善医院基础建设和引进医疗设备方面,共先后投入资金近4000万元,大大改善了医疗环境,提高了抢救病人的成功率。先进医疗设备的引进为医院开展新技术、新项目,提供了新的平台,医院先后开展了腹腔镜技术、微创介入治疗技术、CT定向脑组织活检术、胸腔内置管持续负压引流治疗结核性胸腔积液、深部脏器病灶穿刺活检、人工肩关节置换术等新技术、新项目,填补了医院近十多年来的空白。

2002年医院神经内科率先在湘潭市开展神经系统疾病的介入治疗技术,并以优异的成绩被评为“湘潭市首批重点学科”,数年后,神经内科再次以湘潭市第一的优异成绩蝉联“湘潭市重点学科”的殊荣,2008年建成了湘潭市唯一的一家神经重症监护病房,形成了集神经重症监护、介入神经放射中心、神经电生理研究室、神经心理研究室、神经特需病房、卒中单元、神经康复中心于一体的治疗系统,使神经系统疾病的治疗、预防、重点技术已领先于湘潭市其他各家医院。

2005年与上海乔邦医院管理公司共

同组建了椎间盘治疗中心,充分发挥中医特色,利用乔邦国内先进的微创介入术及先进的网络会议系统成为市内规模最大、最具有特色的颈肩腰腿痛治疗中心,被评为湘潭首批临床特色专科,医院中西医结合治疗科也再次通过省专家鉴定、评审,成为“湘潭市重点中医专科”。

为进一步提高医院的技术水平,加强与上级医院的联系和交流,湘潭市二医院先后成为湖南省人民医院临床指导医院,亚洲心脏病医院临床指导医院,长沙医学院附属医院,承担了其临床医学本科生的培养,2009年被评为湖南省优秀教学实习基地。

随着职工积极性的提高,科研成果如雨后春笋,仅2009年,医院共获省、市科研课题立项7项,这是建院以来科研课题立项最多的一年,也是湘潭市卫生系统当年科研立项最多的医疗单位;2009年医院共获得科技进步奖4项,其中一项获得2009年湘潭市科技进步一等奖,这是该市卫生系统四年来首次获此殊荣;2009引进新技术、新项目30项,发表论文30余篇,其中一篇论文被SCI收录,这是湘潭市临床医学论文第一次被SCI收录,填补湘潭市临床医学领域多年来无SCI论文收录的空白。

C 以人为本 春风化雨

现代化的医疗设备,温馨贴切的优质服务,优雅美丽的环境——每一个到湘潭市二医院就诊的病人都会给你描述这样的印象。“到二医院看病,让我们远离了对疾病的恐惧与无助,让我们感受到最好的医治与关怀。让我们真正感受到了对生命的尊重与关爱。”在医院门口,一位董姓病人这样向记者描述他的切身感受。

“对以人为本的‘人’作为医院有二层涵义,一是指医院赖以生存和发展的病人,二是指关系到医院兴衰的全院职工,要做好服务,首先必须要求全院干部职工以病人为中心。”院长潘抗镁这样表述了他的治院理念。潘抗镁1952年8月出生,毕业于湖南医科大学,主任医师,先后担任过湘潭市中心医院业务副院长,新疆吐鲁番地区医院院长兼党委书记,2001年10月调任湘潭市第二医院任院长、党委副书记。

“医院最大的目标是始终把实现好、维护好、发展好最广大人民的健康作为医院工作的出发点、落脚点,处处想病人之所想,急病人所急,尊重病人,关爱病人,方便病人,切实解决好群众看病难,看病贵的问题,和谐医患关系,构建和谐医院。”说起医院建设与发展,潘院长侃侃而谈。潘院长深知,要实现这一目标关键要调动全院职工的积极性。为此在全院推行了全新的医院管理理念和管理模式,掀起解放思想,更新观念的热潮。公开竞聘选拔了一批有专长、开拓进取,年轻有为的干部,实现了整个干部队伍“年轻化、知识化、专业化、革命化”。潘院长特别重视发挥老专家对学术发展的指导作用,他经常找老专家座谈,倾听他们的意见,使他们深感老有作为,为医院献计献策。

从2005年5月开始,该院全面开展“医院管理年”活动。几年来,公益性成为该院医疗活动的标杆,社会效益、群众利益被放到了首要位置。

2006年,该院又在湘潭市率先开展了“与健康同行”大型公益性活动,组成“农村队”和“社区队”,送健康下乡进社区。该院还免费让社区医务人员来院各临床科室进修学习,并派出高年资的专家到社区进行健康讲座,派出专家医疗队进行就地解难等等公益活动。

目前,医院业务指标已跨入同类医院先进行列,潘院长也被省卫生系统评为“湖湘之子”,湘潭市第四批专业骨干人才。潘院长认为,医院的发展任重道远,只有抓住医药卫生体制改革的契机,为湘潭市民提供切实需要的优质、实惠的医疗服务,才会真正使医院成为百姓放心医院。让人人都获得健康,才是我们不断追求的目标。



图为湘潭市二医院住院大楼