

东北视点 -《百姓心中的品牌》

铸造三甲品牌 树立行业典范

——吉林省四平市中心人民医院用“多项优势”发挥行业龙头示范作用

□ 本报记者 赵长远

什么是品牌？
品牌就是人心所向、百姓认可。
真正的品牌永远在老百姓的心里。

——作者题记

【记者观察】

四平市中心人民医院自从晋级为三甲医院以来，着实承担和发挥了在四平地区的行业典范和领军龙头的作用。特别是挂牌为中国医科大学四平医院后，四平市中心人民医院在辽、吉、蒙三省区交界区域范围内一枝独秀，出色地承担起了为社会解压、为人民健康保驾护航的主要职责，且卓有成效地发挥了其以四平为中心、辐射周边地区的医疗技术指导中心和疑难危重患者救治中心的作用。历年来，被授予“全国百佳医院”、“全国文明单位”、“全国五一劳动奖状”等22块金色的“国字号”牌匾，以及广大患者交口称赞的美誉和来自不同领域的口碑相传，让四平市中心医院逐步发展成为远近闻名、患者信赖、同行认可、社会满意、政府放心的医疗服务机构，及市、省乃至全国医疗服务行业中的一所示范医院。特别是成为四平地区唯一一所三级甲等医院后，其主导作用更加突出。那么，在当前医疗市场信誉度遭遇考验的极其敏感时期，四平市中心医院依然显示着春天的盎然和如日中天的兴盛！这其中有哪些是外界不知之秘呢？本报东北视点采访组记者在四平市中心医院调研采访时发现，这三所三甲医院在改革奋进中的确发挥了与众不同的行业领军之先锋作用。为了总结报道该医院在医疗界具有借鉴作用的先进经验，本报记者采访了四平市中心医院，并将部分核心内容向全国读者作一介绍，希望能引起医疗界读者的欣赏与关注。

以人才优势创建品牌医院

百姓选择医院选什么？选的是名医。为此，四平市中心人民医院将人才战略作为立院、强院之本，坚持不懈地拓宽培养教育途径，多渠道、全方位培养人才队伍，构筑高科技水准的人才高地。通过采取院内培养、提高、送出去及请进来传帮带等办法，在医院内营造了一个利于人才成长的优良环境。在人才培养的高地，医院与中国医科大学研究生院联合开办了两期硕士研究生班，选拔了114名医院医疗骨干参加系统的课程学习，支持医护人员脱产攻读硕士、博士学位，以优惠政策招聘硕士以上学历人才来院工作。送出各类人才赴美国、德国、我国香港等学习深造，有计划地选派技术骨干到大医院长短期进修；建立了以博士领衔的科研团队；推出了选拔、奖励优秀学科带头人、评选省、市名医和聘用首席专家制度；出台了《科技进步奖励条例》，每两年召开一届科技奖励大会，重奖科技有功人才等。这一系列充满活力的人才培养和人才使用机制，浓郁着四平市中心医院生机盎然的科技学术氛围。他们定准了主攻方向，开发领先技术，突破疑难杂症，先后确立了十二项重点技术和百余项子技术。在心脏手术、介入技术、显微外科技术、微创技术、激光技术、干细胞移植技术、基因技术等方面开展了200余个新项目，有些技术不仅填补了本市空白，更在专项技术开发上走在了省内领先行列，稳固地奠定了区



域内医疗技术中心的地位。

以科技优势创建品牌强院

百姓选择医院看什么？看的是疗效。为了给患者以最权威的诊治，四平市中心人民医院不断加快重点学科建设，即使是普通外科也早已达到了省级重点学科水平。如：血液科、中心实验室、内分泌科向省级特色学科迈进，形成了省、市、院重点学科互补，在优势和特色上齐头并进的良好态势。医院开通了远程会诊医疗；设立了疑难病和肿瘤会诊中心；建成了生殖医学中心；建设了设施先进、功能齐备的层流手术室、CCU、ICU病房、骨髓移植病房以及血液净化中心。在日益强化业务功能、精细分科和打造强势学科的同时，医院还相继建立了急诊急救、临床检验、心脑血管病治疗、伽玛刀肿瘤治疗、健康体检等10余个医疗中心；依托北京阜外医院技术优势建立了东北地区心血管外科手术治疗中心；与北京天坛医院合作建成了吉林省天坛医院神经介入诊疗中心等。另外，各种腔镜技术包括腹腔镜、胸腔镜、胆道镜、十二指肠镜、关节镜、输尿管肾镜、鼻内镜等也已在省内形成了优势。介入医学中心每年都开展冠心病、各种肿瘤等疾病的介入治疗千余例，并在“多发性脑血管高度狭窄支架植入术”方面填补了省内空白。心血管外科是实力最雄厚的专科，年均实施各种心脏手术达150余台，特别是“主动脉置换”和“冠状动脉搭桥”等高难、复杂手术已经达到总手术的50%以上；血液科开展的“半相合异基因骨髓移植治疗白血病”成为省内先进技术。医院还瞄准当今最具发展潜力的干细胞与再生医学，积极抢占干细胞移植技术的基础研究和临床应用先机，成立了干细胞研究中心和20多个项目组，研发了具有自主知识产权的骨髓间充质干细胞、脐带源间充质干细胞、胚胎神经干细胞、胚胎多潜能干细胞、脂肪干细胞和胚胎肝干细胞等相关产品，利用干细胞移植技术在脑血栓、脑出血、脑外伤后遗症、截瘫、帕金森氏病、脑瘫、肝硬化、尿毒症和恶性肿瘤的治疗上取得了突破性进展，在

很多难治性疾病的治疗上也取得显著疗效，吸引了国内外众多患者，并与省内外多家医院合作开展了干细胞的临床治疗，拥有了更先进的治疗手段。另外，四平市中心医院在本市建立了四所分院，其中的四平市中心肿瘤医院，设置床位近百张及肿瘤内、外科、放疗中心三个专科，配备了头、体伽玛刀、电子直线加速器、中子刀、大型超声聚焦刀、热疗机等多台先进设备，形成了本地区一体化的肿瘤放疗、化疗、热疗与手术治疗综合体系，为区域内肿瘤疾病的规范化治疗起到了率先垂范作用。

以优质服务创建品牌名院

百姓的口碑就是金杯。优质服务在四平市中心人民医院经历了从优质服务、全程优质服务到全程优质规范化服务的发展历程，在四平市中心人民医院的发展史上占有重要位置，发挥了积极作用。进入二十一世纪后，为了使医疗服务在更高的水准上满足患者需求，医院在继承的基础上积极引进国际先进的服务管理理念，全面开展了“规范化优质服务体系工程建设”。医院自主编创了8万字的培训教案及50余个岗位、近3万字的《服务剧本》，通过全员性的系统培训和岗位实施，推进优质服务跃上了更高的台阶，进入了更具实质内涵的崭新阶段。目前，全国卫生系统开展的“优质护理服务示范工程”活动是国家在新医改不断深入的形势下，从加强医院管理入手，不断改进服务工作，提升护理服务水平，更好地满足人民群众健康需求所实施的一项民生工程。也是推动医院转变护理模式，改善服务质量，调动广大护理人员积极投身护理发展，为广大患者提供满意的护理服务，让人民群众得到实惠的一个新的大有作为的平台。基于这样的共识，四平市中心医院以此为有利契机，大张旗鼓地以“优质护理服务示范工程”活动为突破口，进一步转变工作模式，夯实基础护理，建立科学流程，全力打造优质护理品牌，抓出了医院鲜明的服务特色和显著的工作成果。优质护理服务覆盖了全院32个病房，护理团

队以追求卓越、赶超一流的态势，博得了全社会和广大患者的一致赞誉。医院也因此被列为吉林省卫生厅及卫生部重点示范医院；吉林省卫生厅于2010年在四平召开现场会推广了医院的经验；2011年被卫生部授予“全国优秀医院”称号。

四平市中心人民医院还常年坚持对下岗职工、低保户以及农村贫困患者的大型设备检查每例减免20-30%费用，仅核磁和CT两项设备检查，每年就补贴百万余元；常年组织送医送药送温暖活动，救助弱势群体，2011年与市工会一起共同启动了全市妇女免费的“两癌”筛查；定期组织医疗队下乡支农义诊；节日为住院困难患者、社会贫困家庭和敬老院、盲人区等捐助生活用品等。医院“35”学雷锋青年志愿者活动已坚持了10余年时间，足迹遍布四平及周边地区。

在医疗服务中，解决群众“看病贵”是重要的一环。为有效降低患者治疗费用，四平市中心人民医院在药品价格上通过各种渠道实施降价，并与药品生产厂家签订严格的用药合同。通过总量控制、结构调整、提高科技含量等措施降低药品比例，严格限制不合理检查和合理用药，认真落实抗菌药物的专项整治，坚持门诊处方点评制度，组成专门点评机构督导，发现问题及时整改并按照《医院奖惩条例》严肃处理处罚。

为了给社会减压，四平市中心人民医院还专门成立了白血病患者救助基金会。自2006年起每年注入院长基金100多万元，用于帮助10位白血病患者进行移植治疗。2009年仅为一例半相合骨髓移植患儿就提供救助款30万元；实施了对先心病患儿帮扶政策和透析患者减免费用，对每例手术患者帮扶一万元；对每人透析患者减免80元。仅这两项帮扶医院每年支出约80余万元；还开展了“爱心列车”、“微笑列车”以及“中国视觉第一行动”等救助活动。

以核心文化创建品牌大院

医院文化是医院核心竞争力的一个重要组成部分。医院文化之所以有这样的力量，是因为它有一种特殊的凝聚功能，这个功能可以把各种有形和无形的力量整合在一起，形成一个强大合力，构成了医院发展的和谐。为此，四平市中心人民医院以文化建设凝聚人心，形成了全院职工共同的信仰和追求，成为了大家统一的意志和行动。坚定的信念催生了正确的决策，推动了医院发展，也使广大患者在和谐医院的氛围中享受着优质的文化服务。

四平市中心人民医院特别侧重文化建设的主体结构，坚持科技文化、管理文化、服务文化并举，以多姿多彩、蓬勃向上的文化载体营造了具有鲜明行业特色、蕴含时代勃发精神的医院文化氛围，成为医院健康、和谐发展的引领力量。医院先后提出了要建设区域性、现代化大院、强院、名院的目标；创建了以“团队精神、创新精神、站排头争一流精神”为核心的精神文化；形成了以“倡导科技创新、鼓励技术进步”为核心的科技文化；构建了“以改革为先导、以制度建设为重点、以信息化建设为条件、以全面质量控制为保证”的管理文化；凝练了以“以病人

为中心，患者至上，最大限度地满足患者需要”为宗旨的服务文化；提出了“爱岗敬业，拼搏奉献，精益求精，勇于争先”的医院精神和“以医为本，以诚为信，以私为戒，以博为怀”的院训；开展了创建“学习型医院、节约型医院、创新型医院”活动；创办了《医院之窗》院刊，成立了院内电视台等。特别是2011年又聘请北京医院文化专家开展文化咨询，重新设计了医院文化主体精神，打造出了具有本院特色、能在医院未来发展发挥引领和导向作用的崭新文化体系。医院每两年举办一次医院文化节、一次职工运动会、一次大型集体婚礼；每年举办一次新年文艺汇演、每周举行升旗仪式等，在浓厚医院文化的熏陶下，全体职工在潜移默化中形成了追求卓越、崇尚先进的思想理念，竞争意识、团队精神、工作责任感、集体荣誉感和事业使命感得到不断增强。

通过高举医院文化建设这面大旗，四平市中心人民医院始终处在一种“心齐、劲足、人和、风正”的主旋律之中，形成了做一流工作、创一流业绩的蓬勃向上、与时俱进的工作局面。全院涌现出了全国先进工作者、全国“五一”劳动奖章获得者、全国先进科技工作者、全国优秀医生、全国优秀护士、全国优秀职工以及省、市级劳动模范等一大批先进人物，为四平市中心医院带来了拼搏创新、强盛不衰的发展态势。环境中的文化氛围能给患者一种宁静的宽心安慰感，为此，为了给患者一个绿色就诊空间和无处不在的人文环境，医院逐年对业务用房及各项附属设施进行更新和改造。如修建了门诊楼与外科住院楼廊连为一体的阳光大厅，使其成为一个医疗服务、康复休闲、生活品消费于一体的多功能场所。近年新建成的门诊大楼又充分体现了现代建筑的优势和特点，滚动式扶梯、规范化一的专科候诊区、大型电子显示屏、环形服务岛、门前停车场等，这些配套设施为来院患者提供了方便、舒适、温馨与快捷的就诊空间。



四平市中心医院门诊咨询导诊台



四平市中心医院门诊大楼