



2003年,她带领医院迈入改制大潮;2018年,她依然对医院未来的发展信心十足。这种信心,来自于她十几年磨一剑的勇气和信念。在见到邢台市第五医院(前身“邢钢医院”,以下简称邢台五院)院长赵丽岩之前,记者心中充满了好奇:是怎样一位女子在带领一家职工医院经历艰辛的改制之路后,走上高速发展的快车道?带着这样的疑问,记者走进了赵丽岩的办公室。

打造一流的糖尿病和烧伤整形专科

——专访邢台市第五医院院长赵丽岩

□本报记者 李永胜

看糖尿病、烧伤整形 邢台五院 NO.1

2003年对赵丽岩来说刻骨铭心,对邢台五院而言,也是生死攸关。因为这一年,适逢邢钢医院分离改制。

从过去人人手捧铁饭碗、过惯了丰衣足食生活的企业医院,一下子失去“保障”,角色转换的难度只有赵丽岩心里明白。采访中,赵丽岩不只一次地提到“创新”,她始终坚持“进步一点就是创新”的思路,明白在竞争持续白热化的今天,现代医院的生存和发展必须逐步向创新、精细、品牌靠近。

她带领自己的团队狠抓医疗质量、医疗安全和服务,着力实施“大专科、强综合”发展战略,努力为病人提供高品质的质量和服务。她超前地意识到,随着人们生活水平的提高,糖尿病患者将越来越多。因此医院成功挂牌“邢台市糖尿病医院”第二名称,设置了6个糖尿病病区,成立了邢台市糖尿病研究所、邢台市糖尿病防治协会和糖尿病友俱乐部,将糖尿病科室打造为促进医院快速发展的重点专科,并牵头成立邢台市积水潭烧伤整形研究所,继续扩大烧伤整形科在邢台市的优势,形成了“看糖尿病、烧伤整形,邢台五院 NO.1”的社会口碑。

目前,医院糖尿病学科、烧伤整形科分别为全市本专业唯一重点学科、重点发展学科,中医科为省级和市级中医重点专科。她按照“走新路、有作为、创亮点、守底线”的要求,把握好重点学科的定位和发展方向,采取得力措施促进学科建设可持续发展,增强医院技术综合实力和核心竞争力。一方面充分发挥三中心(中国医师协会胰岛素规范化培训中心、邢台市糖尿病质量控制中心、邢台市糖尿病防治应用技术研究中心)、三会(邢台市糖尿病防治协会、邢台市医学会糖尿病专业委员会、创面修复专业委员会)、两所(邢台市糖尿病研究所、邢台市积水潭烧伤整形研究所)、一部(邢台市爱心糖尿病友俱乐部)、一联盟(邢台市糖尿病专科联盟)的平台优势,有效推进重点学科建设。另一方面培树“名医”,实施人才梯队管理,强化培训学习交流,进一步加强与中日友好医院、解放军304医院、天津市人民医院、河北省人民医院、河北医科大学第三医院等京津冀名院的友好合作,并向纵深推进,带动医院全面发展。

目前,医院已拥有糖尿病、烧伤整形、中医科等重点学(专)科,职工人数及建筑面积各翻了2倍,床位数翻了3倍。这是赵丽岩向人民交的答卷。问及技巧,赵丽岩毫不犹豫地答道:“用心服务,创造感动。”

以患者为中心 打造优质服务品牌

在她的主持下,医院成立了“零分钟”病人接待机制,



通过人性化服务感动病患;建立早操制度,带领员工每天早晨练习“感恩的心”手语操课;实施以“孝亲文化”为主题的封闭训练。几年下来,医院的服务质量显著提升,员工将“要我服务”的理念转变为“我要服务”,扎扎实实地留住了患者的心。

在突出自身特色医疗保健服务的基础上,邢台五院自2009年共计推出28项创新服务项目,内容广泛而新颖并且操作性强,围绕“以患者为中心”的服务理念为出发点,目的就是更好地为人民提供人性化和个性化的品质服务,服务项目涵盖了意识、形态、行为、环境和内部管理等多方面的内容,如建立“出院患者回访制度”、“三米内向陌生人说话”、“我身边的患者”以及“身边的感动”等活动,使每位医务人员在完成诊疗的同时,能更加深入地了解患者,帮助患者,真正走进患者内心,把“人人都要与患者交朋友”当作医院的工程实施,逐步形成医院独特文化重要组成部分的一个亮点,打造优质服务品牌,提高医疗服务质量,塑造“白衣天使”形象。

同时,还根据市场变化和内部现有资源实际状况,对专科、专家门诊从机构设置、人员力量配置和诊室安排等方面进行了重新部署,使专科、专家门诊无论是人员力量配置还是就医环境都得到进一步加强,收到了良好效果。

送出去、请进来 让学习成为必修课

人才队伍建设上,赵丽岩坚持以人为本和唯才是用的发展战略,侧重于建立健全人才培养工作机制和完善科技创新工作激励机制,大胆起用聘用人员担任管理岗位,组织单位全体员工去北京、天津反复轮训,邀请专家来院问诊同时带队伍,逐步形成了各学科成熟的人才梯队。

在院长赵丽岩的办公桌上,摆放着《健康与生活》、《医药前沿》、《医学心理学》等刊物。她说:“固步自封只会成为井底之蛙,只有虚心学习才会在业务上和服务水平上有所提高。就拿这《心理学》来说,只有懂得病人的心理,才能更好的为患者服务。”

多年来,该院将“人才队伍建设”视为医院发展的重中之重。通过“送出去、请进来、强化自学”的方式,让学习成为每位医护人员的人生必修课。该院邀请全国医院营销与管理实战专家、清华大学特聘教授吴春容教授,在前南峪进行了为期10天的封闭式“核心理念与技能训练”,全院300余名职工分5批参加了培训。训练期间,全体学员高度重视且非常珍惜。培训结束后,又组织大家观看了吴春容教授主讲的《转变服务观念》和《一对一服务与营销》系列光盘,进行了心得体会演讲比赛、“感恩的心”手语比赛和重温“与过去的我告别书”等活动。

通过培训,大家打开了心门,清空了脑子里旧观念和成见,彻底摆脱消极的行为习惯,学会了赞美,常怀感恩,凡事感激,懂得了用心做人、用心做事、用心服务,建立了积极成功的心智模式,达成与医院共同发展的美好愿望。

医院改扩建工程将于年底竣工

提及未来的发展时,赵丽岩兴奋地拿出了医院改扩建工程的图纸,向记者介绍了目前医院在建2万多平方米的扩建工程。显然,她对医院未来的发展信心十足,这种信心,来自于她十几年磨一剑的勇气和信念。

赵丽岩告诉记者,医院改扩建工程正在稳步进行,预计2018年底竣工,建筑面积20928.92平方米,医院床位将增加至460张。医院利用以色列政府贷款引进医疗设备项目已基本完成,购置的1.5T核磁共振、64排螺旋CT、彩色超声等世界先进医疗设备已全部到位。借助这两个项目,依托医院自身优势医疗资源的同时,联合国内外著名的糖尿病、烧伤整形和医疗机构,为每一位患者带来更多的希望,全面打造河北省一流的糖尿病专科医院和冀南一流的烧伤整形治疗中心。在此基础上,邢台市卫生计生委已批准由该院牵头设置“邢台市老年病医院”,将重点打造技术、服务一流的“老年病”医疗品牌。