

大医惠民 半个世纪的坚守

——衡水市第五人民医院发展纪实

文/伊敬东 霸成方 图/伊敬东



员伟强院长(右三)亲自诊查病人。

这是一家百姓盛赞的惠民医院,这是一支传承大医精神的优秀团队,这是一个坚守半个世纪的光荣集体——衡水市第五人民医院。走进五院,穿梭在宽敞明亮的住院大楼中,感受着白衣天使真诚的微笑,看着一台台先进的诊疗仪器,透过患者满意的眼神,这家成立于1958年的人民公社卫生院已然焕发出了崭新的时代风采。

从百废待兴到蒸蒸日上,从一穷二白到实力雄厚,从默默无闻到行业领先,近年来,五院的崛起之路仿若奇迹,备受社会各界关注。在这奇迹的背后,每一位康复的患者一定心明如镜般地知晓,是半个世纪坚守的大医惠民情怀铸就了百姓心中值得信赖的光辉品牌!

卧薪尝胆

十年磨一剑

有一个名字与五院的崛起紧紧相连,那就是院长员伟强。

1998年8月,时任市二院副院长的员伟强被上级任命为衡水市第五人民医院院长兼党支部书记。当时的五院是一家乡镇级别的综合医院,门庭冷落,百废待兴,而且由于场地狭小、设备落后、人才断档等原因,一直发展缓慢,多数科室只是维持,职工们的心都散了。医院该怎样发展?该向何处发展?受命于危难之时的员伟强,开始了一段卧薪尝胆般的求索之路。

就在他苦苦思索时,一个大胆的念头在员伟强的脑海中闪现:暂时打破“小综合”的格局,凭借自己的脑科技术,创建一个脑科医院,集中优势兵力,抢占制高点,以点带面,以专科带全院。在人们的怀疑和猜测声中,员伟强开始了艰难的创业历程。一个占地不足2亩,技术水平偏低的小医院,让它一夜之间变样,必须脚踏实地地从业务抓起,从环境抓起。在他的带领下,干部职工一齐动手参加义务劳动,粉刷房屋、修整地面,千方百计改善住院条件。那段时间,员伟强亲自坐诊,查病房,严把医疗质量关。功夫不负有心人。一些老患者重新踏入五院大门,在员伟强上任的第二个月,业务流水就翻了一番,初战告捷,军心渐稳,员伟强把主要心思转到了“脑科医院”的筹建上面。

1998年10月6日,在各级领导的支持下,在市五院基础上创办的“衡水市脑

科医院”成立了。为了节俭,也为了体现“为民办院”的宗旨,员伟强没请领导出席,没请乐队助兴,而是请一名普通患者为新医院揭牌,这一事件在当时被多家媒体报道。脑科医院的成立,标志着市五院确立了以“特色专科带动医院全面发展”的办院之路。

既然搞特色专科,就要在技术上走在全市前列,就要建立一支最优秀的专业技术队伍。为实现这一目标,员伟强把自己在北京海军总医院进修时的老师、全军著名脑内外科专家谢金水教授请来医院常年坐诊,并帮助培训医护人员。他退掉了全院唯一的一辆桑塔纳轿车,换来了一批急需的医疗器械,之后又多方筹措资金引进了血流变、经颅多普勒彩超、脑地形图仪等国内最新的医疗设备。这个不讲排场、只抓业务的院长很快赢得了民心,先进的技术设备、优质低价的服务吸引了八方患者。

理念为先

扩大规模显特色



健康快车走进社区。

为使五院上规模、上档次、上水平,员伟强高瞻远瞩地确定了更长远的发展理念和规划,他决定要迁建医院。一无资金,二无外援,员伟强凭着实实在在的干事态度和多年来行医的良好口碑,吸引了各方投资者,争取了合作伙伴。

2000年11月11日,医院迁址到衡水

高新技术开发区,新病房楼配备有集中供氧、负压吸引和对讲呼叫系统等国内最先进的医疗设施。为充实和完善脑科特色,也为了让衡水百姓在家门口就能享受到高水平的医疗服务,员伟强向国内一些知名专家教授发出了邀请,并制定了宽松的人才引进和培养机制,只要有一技之长,就安排住房,只要大学生试用合格,就正式办理人事关系。国内数十家医学院校的毕业生和省内外多家医院的技术骨干纷纷来院工作,原有的人才结构得到迅速改善。河北省第二人民医院脑外科专家宋庆禄教授,北京海军总医院全军神经外科中心副主任、脑外科专家康桂泉教授,白求恩国际和平医院骨科专家范永亨教授和心内科专家王凤岚教授先后受聘来院工作,脑内、脑外科、腺体外科、骨科、心内科逐渐成为市五院的特色科室,特色专科已经带动了医院全面发展,“专科医院、特色办院、科技强院”正成为五院新阶段的发展方针。

面对激烈竞争的医疗市场,为充分满足人民群众的医疗保健需求,员伟强

流水平。2002年12月,7000平方米的医院门诊大楼正式启用。人性化的服务设施、宽敞明亮的就医环境、微笑的导诊员、舒适的候诊椅无不显示着医院对患者的关爱和呵护。2003年12月,在员伟强主持下,市五院与闻名北方的天津环湖医院强强联手、联合办院,为重点发展脑外科搭建了又一桥梁。2009年,全市规模最大的脑科楼投入使用,大功率中央空调,太阳能供应热水,大容量重症监护室,标志着衡水五院在脑科建设上又跃上一个新的台阶。

2012年,市五院成为我省首批心血管介入准入单位,同时又与北京安贞医院建立长期合作关系,开展学术交流,把开展心血管技术作为一个重点发展目标。

几度风雨,几度春秋。员伟强领导的市五院经历了从小到大、从弱到强的艰苦跋涉,数十个专业科室得到迅速发展,其中,脑内科、脑外科、小儿脑瘫科成为全市品牌专业,综合实力跃居全市前列。医疗设备、医疗检查手段步入全市一流水平。五院成为了冀东南最大规模的脑病医疗康复中心。

以人为本

惠民工程暖民心

对于员伟强院长而言,回望半个世纪的发展历程,留在他记忆里的,不仅仅是排列整齐的数字,更是一个个梦想在五院逐一绽放的历程。

多年来,市五院培养了大量的优秀医学人才和医学管理人才,为衡水经济社会发展履行着历史使命,为全市医疗卫生事业发展做出巨大贡献。在五院培养的优秀医学人才中,有的成长为精兵良将,有的尊为医学精英。同时,在院内还有一大批毕业生扎根基层,担当骨干,成为医院的主力军。多年来,医院共选派100余人到省级以上医院进修深造,全院专业技术人员完成省级科研成果20项,科研立项40项,发表医学论文325篇,开展临床新技术81项。医疗技术总体呈现均衡发展之势。

不坚持正确的办院思想,就会走弯路,走错路。不重视学习和创新,就会在激烈的竞争中落伍,就会被社会所淘汰。加强学习,不仅是创建学习型社会



庆祝建院50周年庆典



2012环衡水湖国际马拉松赛五院医站。

衡水移动 为客户满意保驾护航

霸成方 孟燕

中国移动衡水分公司为切实贯彻落实省、市两级关于着力改善发展环境、着力改善生态环境的决策部署,同时按照省公司要求和指导,2012年,该公司以客户满意度提升为整体目标,广泛开展“为民服务,创先争优”活动,助

力“两个环境”建设,打造放心服务,多举措为客户满意保驾护航。自活动开展以来,按计划实施的144个工作执行点及25项优质服务举措到位率达到100%,客户对优质服务举措好评率平均达到87%。

倡导透明消费,打造放心服务。面向新入网客户发送收费标准提醒短信,面向数据流量使用客户发送提醒短信,客户停机前实现至少两次短信提醒,面向全网客户实现0000及1111数据业务统一查询、办理、退订,并对有收费争议的客户实施先退费后处理。

保障信息安全,根治垃圾信息。客户发送的短彩信内容即发即删,任何渠道任何方式查询客户通信信息将即时发送提醒短信至客户手机,垃圾短信客户举报100%受理,全年发送话费信息提醒短信4000余万条,受理客户举报垃圾短信8万余条。

树立窗口标杆,提供便捷服务。客户致电到10086未接通实现100%回复,并提供1008611便捷的话费信息查询渠道,电子渠道非关键业务实现100%承载,营业厅忙时10分钟等候时间达标率90%以上。

开展客户接待日,提升客户感知。衡水分公司立足客户



学习厚德精神,牢记社会使命。孟燕 摄

感知、倾听民意,每月28日开展“客户接待日”活动,活动期间,客服主管现场接待客户,与客户真情互动,对客户提出的各类问题进行详细解答,并诚恳地向用户征求意见或建议。活动的开展充分展示了衡水移动分公司改进服务的诚意和决心,活动开展一年来,赢得了广大客户的高度赞赏。

据了解,衡水移动分公司还定期举办“走进移动,携手同行”客户满意服务座谈会,座谈会邀请多名市消协、社会监督员、重要集团客户代表参加。座谈会中,各位代表就日常生活中自

己遇到或听朋友常提及的问题,如无线上网、优惠返还、历史欠费、新业务试用等提出意见和建议,希望衡水移动分公司在促销活动的制定、套餐设计方面充分考虑客户的需求。结合实际情况及公司在这些方面做出的改善举措,移动客服人员一一解答。衡水移动分公司领导对代表们的意见非常重视,承诺今后进一步提高服务水平,完善服务功能,健全各项服务制度,认真解决用户投诉的热点、难点问题。会后,移动客服人员还带领大家到营业大厅实地走访、体验。



衡水移动分公司为马拉松通信保障交出完美答卷。孟燕 摄

衡水移动分公司简介

衡水移动分公司隶属于中国移动通信集团河北有限公司,下辖衡水11县(市、区)分公司及10个职能管理部门,公司自1999年8月30日正式成立并独立运营,是衡水规模较大的通信运营商,目前拥有“全球通”、“神州行”、“动感地带”三大服务品牌。公司成立十几年来,始终以客户需求为导向,不断满足客户日益增长的业务需求,坚持高起点谋划、高标准建设,营造良好的市场环境,做好行业表率,不断实现跨越性的发展。公司先后被省、市评为“消费者信得过单位”和“诚信经营企业”,被中国质量协会命名为“用户满意服务企业”和“全国卓越绩效模式先进企业”,被河北省评为“AAA级劳动关系和谐企业”,被授予河北省五一奖状,省委省政府命名为“省级文明单位”,曾荣获“衡水市消费维权十大杰出单位”、“衡水市3·15特别贡献奖”、“全国三八红旗集体”、“市精神文明建设先进集体”、“市三下乡工作责任最佳社会组织”、“特殊贡献企业”等称号。本着“正德厚生臻于至善”的核心价值观,多年来,衡水移动分公司始终积极参与社会公益活动,践行企业社会责任。