



温县妇幼保健院

冬梅有爱吐芬芳 妇幼惠民保健康

——记温县妇幼保健院院长张冬梅

本报记者 王正勋 实习记者 侯林峰 通讯员 赵璐



温县妇幼保健院院长张冬梅

院长简介

张冬梅，汉族，1968年8月出生，温县番田镇后杨磊村人，会计师职称，毕业于北京中医药大学，本科学历，学士学位，1990年9月参加工作，2000年1月加入中国共产党，2007年4月至今任温县妇幼保健院党支部书记，2009年9月至今任温县妇幼保健院院长，2010年参加北大EMBA现代医院高级管理研修班。

张冬梅是焦作市五一劳动奖章获得者，曾荣获河南省妇幼重大公共卫生服务项目先进个人、河南省三八红旗手、焦作市“巾帼建功”标兵、焦作市三八红旗手、焦作市优秀党务工作者、焦作市新农村合作医疗先进工作者、焦作市卫生系统依法执业集中教育先进工作者、焦作市先进女职工、焦作市出生人口性别比偏高专项治理工作先进个人、温县十大杰出女性、温县优秀人大代表、温县优秀青年、温县创先争优优秀党务工作者等称号；是焦作市第十次妇女代表大会代表，焦作市第十次党代会代表，温县第十一次党代会代表，温县人民代表大会代表。

定位基层 保障妇幼

2007年底，张冬梅主持温县妇幼保健院工作。当时的温县妇幼保健院资金严重短缺，医疗设备简陋，技术力量薄弱，处境艰难。温县妇幼保健院该怎样发展？面对员工的期望，张冬梅没有太多的犹豫。她另辟蹊径，一锤定音：“医院要发展就必须改革，必须发挥保障妇幼健康的职能和优势。”

温县妇幼保健院的发展思路定了，可是群众并不认可，怎样让群众选择并信任该院成为摆在张冬梅面前的难题。张冬梅对员工说：“群众是朴实的，他们不选择我们是因为我们做得还不够好，他们还不了解我们。”为了解决这个难题，张冬梅创造性地提出“让利百姓，向百姓发放惠民证”。持惠民证的患者可以免挂号费；做心电图、乳腺钼靶、血常规等11项检查时可免去15%的费用；做腹腔镜手术时，手术费优惠10%；急诊住院时可享受24小时免费接诊服务，床位费优惠30%；做腹腔镜手术时，手术费优惠10%；可享受每年一次的免费健康体检或妇女病普查。惠民证上还写有该院各科室主任的电话，方便群众及时间诊。张冬梅说：“温县妇幼保健院要让农村的妇女儿童能够体检，能够看得起病，而且因为看病不贵而愿意来看病。”第一年，该院的惠民证就发放了3万余份，温县妇幼保健院的这一举措得到群众的认可。

除给群众发放惠民证外，在妇女节、儿童节等传统节日，张冬梅还会组织温县妇幼保健医院员工为全县的妇女儿童进行义诊。

革新理念 服务惠民

“我们医院是一个整体，每一环节都代表医院的形象，哪一个环节的哪一个细节没有做好，都可能影响患者对医院的整体印象。”张冬梅说。为了更好地服务患者，张冬梅狠抓行风建设，优化服务模式，提升服务形象，转变服务理念，以“服务立院，科技立院”为立足点，在温县妇幼保健院建立了“以患者为中心，以医疗为主导，以护理为基础”的服务模式；在全院推行了“三四五六七”优质惠民服务新举措。“三个主动”：对患者主动接待、主动观察、



为患者洗脚

一位乳腺癌患者说：“从没有见过像张院长脾气这么好的人，在我拒绝治疗后，她依然多次来我家，耐心细致地为我讲解早治疗乳腺癌的好处，她是我的救命恩人啊！”

员工说：“每一个能够温暖别人的人，必定有一颗温暖的心，张院长心中有颗太阳，跟着她干，我们的心是暖的……”

卫生局领导说：“温县妇幼保健院为全县的妇女儿童做了许多实事、好事，彰显了一家公立医院的大爱。”

张冬梅说：“要将妇幼工作当成一项事业来做，要把保障妇女儿童的健康当成我们的使命。”

主动帮助；“四个掌握”：掌握患者病情，掌握患者治疗和检查结果，掌握患者费用清单情况，掌握患者及家庭、社会心理因素；“五个一”：患者入院时得到一声问候、患者看到一张热情接待的笑脸、一个温馨的就医环境、一张亲情联系卡、住院期间积极努力为患者做一件有意义的事或让患者感动的事；“六声”：患者入院有迎声，进行治疗有称呼声，操作失败有道歉声，与患者合作有谢声，遇到患者有询问声，患者出院有送声；“七多”：多听患者说几句，多对患者说几句，入院多介绍几句，诊疗多解释几句，护理多问候几句，出院多嘱咐几句，服务多主动几次。

“三四五六七”优质惠民服务举措实施以来，取得了非常好的效果。有一位患者家属跑到张冬梅的办公室提“意见”说：“张院长，你应该给医生护士们涨工资啊，他们每天像亲闺女一样细致地照顾我妻子，每天上班连坐下信息的时间都没有。”像这样为温县妇幼保健医院员工“鸣不平”的人还有很多。

张冬梅还经常下病房听取患者的意见，许多患者都认识她。有一次张冬梅陪一位县领导到温县妇幼保健院视察，一位患者在走廊中看到张冬梅就直接喊“冬梅，你来了”，这让那位县领导十分惊讶。“每周一上午是雷打不动的查房时间，我会询问每一个病房的每一位患者，如果他们对我们有什么建议或者不满，可以直接提出来，所以许多患者都认识我。”张冬梅说。

项目惠民 造福群众

为了尽快争取到既能造福全县妇女儿童又能助力温县妇幼保健院发展的项目，张冬梅多次向北京、郑州的有关部门汇报情况。一次次汇报，一次次辗转，张冬梅的执着感动了许多领导，温县妇幼保健院渐渐在医疗圈内名声大噪。2008年，降低孕产妇死亡率和消除新生儿破伤风项目（以下简称“降消”项目）落户温县，仅当年，该院就免费接生孕产妇900余人次，救治各类危重孕产妇106人，救治成功率为100%。该院还按照“降消”项目要求对500名农村贫困孕产妇实施了救助，圆满完成了项目指标，省项目督导组对温县“降消”项目工作给予了肯定。2009年，该院又引进了农村孕产妇住院分娩项目，每年有5000多名农村孕产妇到该院领取补助金。在张冬梅的不懈努力下，该院随后又启动了为孕产妇进行梅毒、艾滋病、乙肝免费检测项目，累计为2415人进行了检测，启动了新人免费婚检项目，还为孕产妇免费增补叶酸26169瓶……一个个项目的成功实施，为孕产妇的健康筑起了层层保障，群众满意度直线上升。

2012年9月至2013年1月，历时110余天的“两癌”检查项目在温县妇幼保健院医务人员努力下顺利完成，共对全县22924名35~64岁的农村妇女进行了乳腺癌、宫颈癌免费检查。该院还增加了免费阴式B超检查项目，扩大妇科肿瘤的检查面，并将乳腺癌的初检人数由2000人扩大到2万人。同时，该院对“两癌”检查过程中查出的患者实行救助，除正常医疗报销外，还为每人减免手

术费200元。据统计，在“两癌”检查与治疗过程中，该院共为患者优惠减免190余万元（不含国家项目经费），受到了广泛赞扬。

在一次“两癌”检查中，温县妇幼保健院检查组发现一名村民患有乳腺癌，已经到了中期，检查组建议该村民尽早治疗，然而这位村民在得知自己患有乳腺癌之后，选择了放弃治疗。张冬梅得知这一消息后，先后4次到这位村民家去说服该患者。“不论你在哪里治疗，都需要尽早治疗，这是人命关天的事情。”张冬梅说。最终，该患者被张冬梅说服并去该院做了手术。“她就是我的救命恩人啊！”做完手术后，那位女士激动地说。

注重细节 惠民无声

一个好的团队才能迸发出最大的能量。为了更好地保障温县妇女儿童的健康，张冬梅竭力打造出一个强有力的惠民团队。“张院长要求我们科主任关心每一名员工，员工的亲身体会不适告诉她，她都会尽力给予帮助。对于家庭困难的员工，她也会竭力给予帮助。张院长的心中有颗太阳，跟着这样的领导干，我们心里踏实。”门诊办主任张小留说。

为了方便群众就医，温县妇幼保健院出台了一系列的惠民便民措施：设立了导医咨询台，指导就医问询；通过电子显示、版面显示等形式，做到医疗服务公开；坚持落实“一日清单制”，每天及时向患者公布诊疗费用；免费为新生儿理发、照百日照，录像光盘；免费为产妇提供荷包蛋，为住院产妇赠送保健袋，免费将出院的产妇送回家；每月5日、15日、25日开设孕产学校和宝宝课堂，免费为全县的准妈妈和妈妈们讲授孕期保健知识和科学育儿知识；经常组织技术骨干和党员志愿者下乡义诊……温县妇幼保健院的急救车司机杨师傅是一个非常热心的人。“对于没有家人陪同的人，我就帮忙搬搬东西，出门帮忙扶一下，这些都是我应该做的。”杨师傅笑着说。难能可贵的是，杨师傅每天要接送许多人，每个人他都热心帮助。

为了给患者营造一个更好的就医环境，温县妇幼保健院的装修非常人性化：康复科采用富有童趣的设计，人流室采用温暖的粉红色，婚检室采用“洞房”的装修风格……“来到这里就医的每一位患者都享受到最好、最温馨、最优质的服务。”这是张冬梅经常对员工说的话，该院也确实做到了这一点，从每一个窗帘的选用，到每一张座椅的选择，张冬梅都十分用心。“这里的装修非常人性化，我来这里做婚检感觉非常喜庆，一点儿也不紧张。”来该院做婚检的张女士笑着说。

优质的服务，换回来的是群众的信任和认可。2012年，温县共有产妇6709人，产妇建卡6374人，建卡率为95%；温县妇幼保健院有分娩产妇2772人，占全县产妇总数的41.3%；早孕检查5008人，早孕建卡率74.6%；住院分娩6709人，住院分娩率为99.9%；新生儿接生率为100%；全年无孕产妇死亡。

大象无形，大爱无声。张冬梅带领温县妇幼保健院的员工，用爱心和奉献谱写了一首不平凡的惠民长歌。



张冬梅捐款



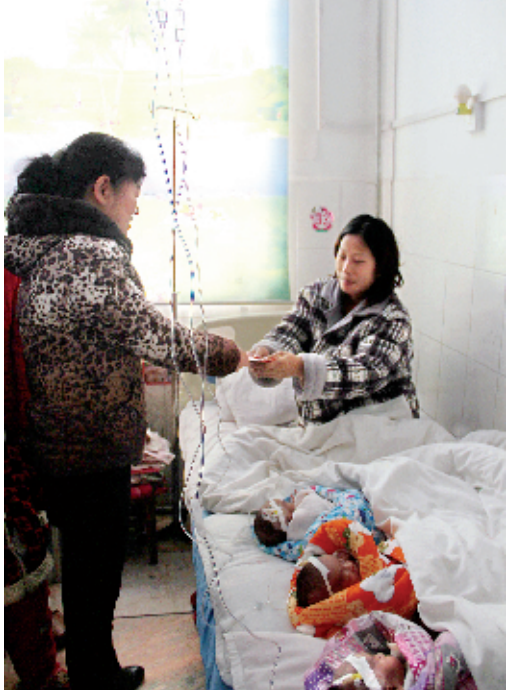
爱心一日捐



为贫困母亲发放“两癌”救助资金



为辖区居民免费体检



为三胞胎捐款