

# 用爱心守护精神家园

## 洛阳市精神卫生中心打造群众满意医疗机构纪实



□刘红伟 白鸽

这是一个特殊的“小社会”，这是一个特殊群体，在这个“小社会”里，无论富贵贫贱，无论男女老幼，都能受到平等、有尊严的医疗服务，医护人员既是医疗救助者，也是生活服务者，对患者都像亲人一样，呵护着他们本就脆弱的心灵。在外人看来，这个“小社会”里可能恐怖、冷漠，但你接近这里，会感受到医护人员用爱心散发出来的热情服务与温馨和谐。这个“小社会”就是洛阳市精神卫生中心。



市精神卫生中心40周年庆典现场

### 1 不懈追求 打造园林式医院

洛阳市精神卫生中心始建于1972年，迄今已走过40年风雨历程。前身为洛阳地区精神病医院，它是河南省精神病医院分流出的第一批地市级精神病专科医院，它的成立填补了当时洛阳地区没有精神病专科医院的空白。多年来落后的硬件设施制约了医院的进一步发展。2008年，新一届领导班子自组建伊始就力求通过医院环境改变，实现“过目不忘，周边一流的园林式医院”的目标。

中心争取国务院精神卫生3800万元专项投资，又千方百计自筹资金1000多万元，快速启动门诊楼、病房楼改扩建、装修工程。2011年，12000平方米的新病房楼和2000平方米的医技楼交付使用，医院床位增至1500张。医院引进省内首台精神压力测试分析仪，省卫生厅首批支持的大16排CT，拥有DR、彩超、全自动生化分析仪、MECT、生物反馈治疗仪、经颅磁治疗仪、数字胃肠、电解质分析仪等大型设备49台(套)。病房全部配置了取暖系统和降温系统，安装了液晶电视、太阳能热水器和室内康复健身医疗器材。如今，在这里住院的患者不仅保证了有效医疗，还能享受到宾馆的服务和家庭的温馨。

经过三年的建设，中心实现了设计科学、风格协调的园林式医院建设目标，林草布局合理，疏密得当，亭台水池休闲观赏兼顾，草木四季常绿，处处显示着医院人的用心和真情。随着就医环境和医疗服务质量的不断提升，群众的满意度越来越高，前来就医的患者也越来越多，连续3年门诊及住院病人以50%速度增长。

### 2 精益求精 构建一流人才队伍

中心始终把坚持科技兴院、人才强院作为根本，着力培养更多名医名科，更好地服务广大患者。中心现有职工498人，其中市级优秀专家13人，研究生28人，中高级专业技术人员120余人，为正处级编制。作为中心的技术骨干，不少专家的名字在全省乃至全国精神卫生界都赫赫有名。

2011年间，中心完成国家ISO9001质量认证，促进了各项工作的标准化、规范化、程序化和制度化，对确保医疗安全、提升医疗质量起到了促进作用。引进研究生、本科生56名；有4位病区主任获得“洛阳市医德标兵和医德先进个人”荣誉称号；有4名医护人员被洛阳市人民政府授予“洛阳市名医名护”荣誉称号。对辖区重型精神病人5500例进行了调查会诊、建档考评及分类管理，使得患者规范管理率达98%以上。

以优秀人才做保障，市精神卫生中心业务水平受到各界充分肯定，许多科室在社会上有着很高的知名度。据该中心副主任赵路斌介绍，中心经河南省司法厅批准并注册成立了洛阳司法鉴定精神病学司法鉴定所，这是全省成立最早，豫西地区唯一被省政府指定、司法注册的精神医学鉴定和司法鉴定机构。目前注册或备案鉴定人员21名，高级职称15人，中级职称6人，鉴定所依托中心完善的检验检测设施和有着丰富法学和临床经验的鉴定队伍，鉴定程序科学严谨，服务优质快捷，鉴定周期短，采信度高，是我省深受公检法机关信任的鉴定机构之一。



向对口支援医院——嵩县田湖卫生院捐赠物品



医护人员和住院患者到户外放风筝



医护人员给患者过生日



河南省卫生厅首批支持洛阳市精神卫生中心的大16排CT



医护人员丰富多彩的文化娱乐活动

### 3 甘于奉献 为患者撑起一片天

“精神卫生不仅是疾病防治与公众健康问题，也是实现社会稳定、家庭和谐、经济社会发展的重要内容！”中心主任徐健康说，精神病人，特别是慢性精神病人，住院周期较长，受症状影响，更容易出现孤僻、少动、生活被动、懒散、社会交往减少、功能减退、社会适应不良等情况，不仅劳动力受损，还受经济拖累，不少家庭出现因病致贫和因病返贫。

因此，他要求医护人员作为服务者，就必须有菩萨心、天使心，“常将人病当己病，常将他心比我心”，想病人所想，千方百计把方便让给病人，把实惠送给病人。据不完全统计，2009年至今，洛阳市精神卫生中心就为贫困家庭的患者减免治疗费用达600多万元。每年要为无主病人垫付超过50万元的治疗费用。

他们视病人如亲人，把病人的困难当成自己的事，为病人捐款行善之事举不胜举。每年冬天到来前，洛阳市精神卫生中心的医护人员和广大职工成立的“爱心捐赠小组”，中心各部门责任到人，对象承包。他们将家里的棉大衣、夹克、牛仔裤、保暖内衣、秋衣秋裤、皮鞋和袜子等过冬衣物送到病房，确保了特困病人的安全过冬。

去年5月，来自三门峡峡县的王大妈到中心为儿子办理出院手续时，拿着出院结算单犯愁了：除了医院的优惠之外，还差270多元。病区护士长任勤霞了解后，立即将王大妈手中的出院结算单拿过来，直奔出院结算处，补齐了所欠的出院费。临走时她又给王大妈掏了100元路费。

### 4 积极探索 尝试管理康复新模式

徐健康介绍，精神病医院是一个特殊的专科医院，医疗服务管理不能沿袭老路，不能循规蹈矩，只有探索出新的管理理念和新的管理模式，趟出新路子，才能实现跨越式的发展。

经过科学的论证和学术考察，他们设计了以“大病区、小社会、多功能、利康复”的医疗康复模式，就是以开放式的社会化组织单元，扩大病员交流范围，增加功能康复项目，设计患者组织角色。从病人生活、起居，依照作息时间，按程序操作，开展各种医疗康复活动，特别是工

娱疗活动，开展特定性的生活技能训练，包括书法、美术、刺绣、编织等，为病人回归家庭、回归社会创造条件。对于出院的精神病患者，结合病人社区康复，根据患者的不同情况或电话回访，或定期巡诊，打破坐堂行医的传统医疗服务，把服务延伸至乡镇社区，真正实现对病人的全程无缝隙服务。

通过多年的实践，这种全新的有专科特色的医疗康复模式，经对照研究效果显著。不仅受到病人和家属的欢迎，也获得了社会各界和行业同仁一致赞同。

### 5 热心公益 守护心灵家园

中心不仅对住院病人做到尽心尽力，还肩负着疾病控制、危机干预等公益性的社会责任。中心组织专家走进乡村、社区为群众传授精神疾病的相关知识。2011年，医院对辖区重症精神病人进行了普查会诊、建档及分类管理，使得患者规范管理率达到98%以上。三年来共抽调专家和医务人员720人次，完成8000例次病人的调查和2000人次的复核诊断，完成政府指令性任务100%。还组建电影放映队到洛阳所辖的郊县免费为老百姓放映优秀影片，插播健康教育片，扩大了医院的社会影响，受到群众的热烈欢迎。群众说：“精神卫生中心的服务是全方位、零距离，惠民医院真贴心。”

洛阳市所辖的偃师市、孟津县、宜阳县、新安县等九县(市)1800余名乡村医生进行重症精神疾病的诊治与治疗培训。在医疗救治、社区康复、技术指导等方面协助政府相关部门发挥精防机构的骨干作用。

近年来，中心先后荣获“河南省十五行风建设先进单位”、“河南省档案管理系统先进单位”、“河南省优秀司法鉴定机构”等荣誉称号。中心是新乡医学院、河南中医学院、洛阳职业技术学院的教学医院，并被确定为市级医保定点医院、新农合定点医院、城乡困难群众补充医疗救助定点医院、郑铁职工定点医院、洛阳市职工心理测试基地、洛阳市涉案精神病人委托管理机构、洛阳市心理危机干预指导中心和河南省政府指定的豫西地区唯一一家精神医学鉴定机构。

基层卫生院有难，精神卫生中心也热心帮助。2011年12月，徐健康得知帮扶医院嵩县田湖卫生院的病床陈旧没有资金维修的情况下，立即带领“帮扶”小组，载着50套、价值8万余元的高档病床和床头柜送到该卫生院。卫生院医护人员高兴地说：“真是雪中送炭，解了我们的燃眉之急。”

2011年至2012年7月，中心积极响应国家培养全科医生的号召，率先对

爱心守护心灵，营造和谐家园。洛阳市精神卫生中心将秉承“内抓管理、外树形象、质量强院、服务兴院”的服务宗旨，以实力求生存，凭技术去竞争，靠服务树形象，团结奋进、锐意进取，向争创一流的专科医院目标阔步迈进。

图片提供 刘红伟 张怡熙 肖润利