

鼓楼医院新大楼婉拒洋快餐 每层都有电瓶车接送,很像机场

以病人为中心,新楼在设计上就“矮”不就高

近来,很多人都会对位于南京鼓楼的一座全新建筑叹为观止——这么现代而时尚的大楼,竟是鼓楼医院的南扩医疗中心。连同鼓楼医院仙林国际分院,两大医院将在2012年年中开诊。

近日,南京鼓楼医院选送的“大型公立医院功能拓展的探索和实践——公立医院改革创新的南京鼓楼医院模式”,得到卫生部肯定,获得2011年医院改革创新奖。鼓楼医院院长丁义涛表示,“鼓医模式”密码就是以病人为中心,打造人文医院。“无论是医院建设、医院管理,还是对医生的要求,始终坚持了鼓楼医院自己的文化传统。”

□快报记者 刘峻/文 快报记者 赵杰/摄

【医院建设】

楼不在高,方便就好

日前,记者在鼓楼医院,发现该院南扩工程的外立面已经全部装饰一新,里面正在紧张地进行收尾施工。南扩工程的门诊楼和病房楼就像两个相错的矩形,但相比周边的高楼林立,这两个矩形却分别只有五层、十四层。更令人奇怪的是,不仅鼓楼的南扩工程这么矮,在仙林的国际分院最高也不过才四层。

为什么“国际”医院以及“标杆式”的南扩工程不建高一点?丁义涛说,曾经对国内外医疗建筑进行过考察,从各方面看,医院楼层越高在使用过程中反而更累,设计时认为足够用的电梯到最后都会成为患者行动的“瓶颈”,不仅造成人流拥挤,还浪费患者大量的等待时间。最理想的医院是患者不动,所有的科室围着他们转,但现阶段还达不到这样的理想境界,那只能在建筑上尽量设置最短的路径,减少垂直交通,让患者挂号、看病甚至到治疗室的距离都最小化。现在很多人去医院时一个最大的感受就是不停地在奔波,这就可能和医院的布局不尽合理及楼层太高有关。“所以不仅新的南扩医疗中心楼不高,包括仙林国际分院,都是秉承了这个设计理念。”

婉拒洋快餐入驻申请

鼓楼医院南扩工程地处黄金地段,也孕育着巨大的商机,特别围绕医院以及医院内部,肯定会安排一些配套设施,“有书店、花店以及一些餐饮单位。”丁义涛说,当初在讨论时,有人倾向于引入一些洋快餐品牌,这样既方便市民也可以提供一定的经济效益,而有的洋快餐确实向鼓楼医院提出了入驻申请,开出的价格也确实让人心动,“但是我们认为,并不是有钱就能进来,患者健康当然是第一位的。做完手术的病人能吃高油脂、煎炸的东西吗?而且在医院里开设油炸食品居多的快餐店,也会向公众传递一种错误的健康理念,所以当时就否决了这个建议,也婉拒了那家快餐店的申请。尽管有人觉得遗憾,但是我们认为这是对的。”

多设电梯,开电瓶车

前不久,快报曾经报道过鼓楼医院14层新大楼里装了62部电梯。“我们想的是让患者少跑点路,不仅如此,我们还准备在新大楼里,每一层都设置电瓶车,就跟机场一样,免费搭载患者,最大可能让病人舒适一点。”

在丁义涛看来,“生病中的人是最无助的,患者不是出了故障的汽车,医院也不能仅仅扮成一个冷冰冰的修理厂的角色,所以,医院的环境应当给患者康复的信心,医院首先在候诊大厅的设计上下了很多工夫,完全改变了人们传统观念中候诊大厅到处是一片嘈杂声

的感觉。我们在新候诊大厅里设计了流水和竹林,空气通透,玻璃屋顶,患者一抬头就能看到阳光。南扩大楼的南侧以竹林为主题,北面以水为主题,位于中央的大厅则是水竹交汇,此外每栋建筑的每一层都有景观设计。新楼与老楼也采用无风雨连廊相接,中间的通道,设计师别具匠心地设计成一个水池,感觉人从水中穿越,水池里铺有雨花石,周边还将种植一些植物。”

节能环保,更人性化

丁义涛介绍,不仅要看上去美,节能、环保也是南扩工程中的一大亮点。医院设计了完善的太阳能系统,病房的热水很多就来自于太阳能,省电也保证了病人的用水安全。此外还建立了冰储冷系统,夏天在用电低谷时我们将水制成冰块,等到了用电高峰时,再用这些冰块来降温,可节省用电。另外,节能墙体立面的构造非常重要,好的建筑物的立面不是贴什么,最佳的状态是要像人的皮肤,因为人的皮肤最懂得如何自我调节。根据南京的气候,夏天应当减少阳光的直射,为了解决好这一问题,光是节能模型专家们就做了几十个,最后做出来的遮阳系统冬夏还可自行调节。总之,院方希望这一标志性建筑不仅外形令人耳目一新,环境和谐舒适,更追求它整体性的科学、实用、绿色。

另外,新大楼里不同的地方放置的休息椅都不一样,门诊候诊室的病人多,病情大多较轻,这里的凳子是硬塑的,方便擦洗;化疗室和一些肿瘤等病人检查室的凳子就是软座的,因为这些病人身体虚弱,坐硬的会觉得难受。

【医院管理】

与患者无法沟通 博士也不要

新大楼的建设在硬件上最大限度地做到人性化,而在医院管理这个软件上,鼓楼医院同样有一套良好的体系。

如果有医生不懂得沟通,尽管学历再高,医院也不会聘用。据丁义涛介绍,“曾经有三四个博士生,学业水平不低,技术也掌握得不错,但是病人却不满意,仔细调查发现,原来他们和病人沟通不太好,说白了就是态度有问题。我就跟这些博士医生说,对不起,也许其他医院你可以生存,但是在鼓楼医院,如果这方面出了问题,只能走人了。”

新医护人员到医院后,还要经过十几天的拉练。“现在的护士大多是独生子女,爸妈的乖宝贝,在家中可能是衣来伸手饭来张口,环境改变了,却要“伺候”病人了,甚至还要帮病人洗头洗脚、剪指甲、处理大小便……如果没有深刻的思想观念转变,怎么可能为病人做好服务。病人已有躯体上的病痛,如果我们对病人言语粗鲁,肯定会



正在装修中的鼓楼医院南扩工程新大楼外景

影响他们的健康恢复。曾有一位新护士的母亲专程来到院长办公室表示感谢。她说,女儿20多岁了,在家里从来都是衣来伸手、饭来张口,内衣都要妈妈洗。在医院十几天的“拉练”后,回家就像变了一个人,不仅什么活都干,也懂得体谅父母了。母亲说,20年的家庭教育没能改变女儿,鼓楼医院用十几天的时间就做到了。”

医生交的红包 一年有100多万

红包、回扣则是医院管理的“高压线”,丁义涛说,谁碰到这个线,再好的医生都为不合格。“鼓楼医院一年能收到医生交上来的红包100多万元。”“遇到实在推不掉的红包,鼓楼医院也有自己的处理方法。“比如,有的医生为了照顾病人的一些想法,让他们安心接受治疗,就先把红包收下来,然后悄悄地打入病人的住院账户中。等病人出院时一结账,就发现医生退回来的红包。很多大牌教授、专家在这个问题上是多少年如一日,他们很尊重自己的职业,尊重老百姓对他们职业的敬重,都能做到自尊自爱。”

人文医院要实现 员工自发服务

丁义涛表示,鼓楼医院现在正在创建人文医院,应该有三个阶段,第一阶段:精益创建。员工精心为患者进行人文服务,注重细节管理。40%的患者对医院由满意向信任发展;第二阶段:品牌创建。员工精致为患者进行人文服务,在细节管理方面取得指导性经验。40%的患者对医院由信任向忠诚发展。人文医院建设和创建优质医院相结合,初步建立人文医院人文服务和人文管理质量的特色标准。60%的员工对医院由信任向忠诚发展,幸福感指数同比和纵向比(同级医院或社会)均高出5%。医院人文品位得到展现;第三阶段:无为创建。文化管理的最高境界是去除管理。大部分员工自发为患者进行人文服务,细节管理已经成为习惯。40%的患者对医院保持长期忠诚。60%的员工对医院保持长期忠诚,幸福感指数同比和纵向比(同级医院或社会)均高出5%,医院人文品位得到彰显。



门诊楼和病房楼不算高,只有五层和十四层



大楼内部通道很宽敞



候诊大厅里将有流水和竹林,玻璃屋顶,空气通透