

用真情感动每一位患者

商丘市第一人民医院开展『两围绕』之真情服务活动纪实

前言

今年2月,商丘市第一人民医院骨科病房住了一个4岁的小女孩,叫郭雨馨。她髋关节脱位,却不让打针,把家长急得直哭。护士马鑫赶紧到她身边,半蹲下来,亲切地喊她的名字:“小馨馨,你和阿姨的名字一样啊。阿姨见过很多比你还小的孩子打针都不哭。阿姨保证,我扎针一点儿也不疼,要是疼的话,阿姨让你咬一口,还送你糖果,好不好?”小女孩破涕为笑,试探着伸出手。马鑫顺利地为她扎上了针,并问她:“你看,不疼吧?阿姨没有骗你吧?糖果等一下还奖励给你。”

等马鑫忙着给患者输完一轮液体,想到还没给孩子糖果,就拿了糖果回到小女孩床边,说:“你真勇敢,阿姨喜欢你。糖果现在能吃,明天做了手术之后就不能吃了哦!”

手术后第三天,郭雨馨指着马鑫,闪动着眼睛悄悄跟她妈妈说:“这个阿姨笑起来可好看,跟妈妈一样好看。”她的妈妈笑出声来,向马鑫复述了孩子的话。顿时,病房里充满了欢乐的笑声。

这是商丘市第一人民医院今年开展“两围绕”之真情服务活动中的一幕。随着记者的深入采访,像这样动人的情景屡见不鲜……

为了构建和谐医患关系,商丘市第一人民医院连续3年推出了“两围绕”系列服务活动,前年是温馨服务,去年是主动服务,今年是真情服务。

该院院长韩传恩告诉记者:“今年我院持续开展‘两围绕’(行管科室围绕一线科室,医护人员围绕患者)服务活动,其目的是提高服务质量,改善服务态度,转变工作作风,方便患者就医,提高我院的社会满意度,使我院又好又快发展。”

据悉,本次活动的主要任务是塑造全员为患者服务的良好精神风貌,树立行管人员为一线科室和患者服务的理念,展示该院独特的服务文化。

全员围绕患者服务

全院职工要做到微笑服务,语言文明,称谓恰当,行为得体,实行首问、首接、首诊负责制。礼貌接待、耐心解答患者及来院人员提出的问题,主动协助办理相关手续。电梯超员时,职工主动让患者乘用;停车位紧张时,职工主动让患者就诊车辆停用。文化办、机关总支、门诊部等相关科室联合督导检查服务情况,定期下发活动情况通报,活动结束后进行总结表彰。

职能科室围绕一线重点服务

职能科室要及时把文件、报刊、学习资料等送到一

线科室,杜绝电话通知一线科室领取。职能科室下收、下送物品时,要按要求、按时间合理配送、回收到科,杜绝电话通知一线科室领送。职能科室维修、保养设备时,要有月安排、周计划,实行包片负责制,主动排查事故隐患,做好各种设备的维护与保养,预防各类故障的发生。接到报修电话时,职能科室要第一时间赶到现场维修。

职能科室认真接听每一个电话、接收每一份材料、接洽每一件事宜,做到“一张笑脸相迎,一把椅子相让,一杯热水相待”。人事科和群工部牵头,组织全院离退休老干部、社会人员和院校学生到门诊或病区进行志愿服务。

门诊医技科室围绕患者服务

门诊各窗口工作人员要主动服务,做到10米内关注,3米内问候,重点落实1米内帮扶;做到对患者“四主动”,即主动介绍、主动帮助、主动沟通、主动征求。优化门诊就诊流程,重点落实检验结果的集中发放,增加发放次数,减少患者的等待时间。

医技科室实行弹性制排

班,根据患者就诊、检查情况,值班人员适时提前上班、延迟下班,做到当天不检查完患者不下班。急诊科合理调配值班医护人员,时刻保持人员、物品的应急状态,保证院前、院内急诊患者的急救工作。

临床医护人员围绕患者服务

在临床医护人员中开展“三三”关爱患者活动。“三前”:走在红灯呼叫前,想在患者需要前,做在患者开口前。“三化”:护理患者常规化,服务患者个体化,健康教育专病化。这项活动可达到“患者在我心中,我在患者身旁”的服务目的。

对新入院患者做到“三沟通”:一是医护人员分别就各自对患者的分管特点进行沟通;二是就患者的病情和可能进行的检查、治疗情况进行沟通;三是就医疗费用情况与患者进行沟通,减少患者误解,建立信任。

进一步完善三级医师查房制度,加强对医护人员基础医学、基础护理的操作技能考核,做到检查准确、用药合理、服务热情、告知到位。责任护士要及时对患者进行病情观察、治疗和护理;对患

者的各种检查、化验要交待注意事项,告知检查科室地点;危重患者做检查时,管床医生要协助陪检;根据病情适时为患者进行疾病知识教育,普及患者健康保健及自护理念,提高患者生活质量;及时发放患者住院费用一日清单,详细解释住院期间产生的费用。

各病区定期召开公休座谈会,及时了解患者住院期间的就医感受及要求,促进医患关系和谐发展。该院鼓励医生开通微博,与患者交流。手术医生要落实“8点半准时进手术室上台手术制度”和“手术申请单不退回制度”,缩短患者等候时间,加快手术周转。

据了解,“两围绕”服务活动工作办公室每月对各职能科室的服务落实情况进行督导,督导结果以书面形式反馈;对在服务活动中落实好的科室,及时通报表扬;对落实不到位或临床一线人员提出批评、患者投诉的科室,查实后除了通报批评外,还扣除该科室当月质量考核;在年终对全院服务活动开展情况进行总评,拟评出服务活动先进科室10个、先进职工20名,予以全院表彰。

“两围绕”之真情服务活动启动以来,各职能科室迅速行动起来,老干部动了起来,医生动了起来,护士动了起来,后勤、行政人员动了起来……

今年2月1日起,该院组织人员在门诊开展服务活动。

老干部党总支按照院党委制定的“两围绕”活动及相关文件要求,开展以亲情服务为主要内容的“两围绕”服务,不断提高患者满意度。

老干部们接到该院“两围绕”活动工作安排时,正值春节前夕,也是各家准备年货正忙的时候。蒯玉兰、邵先云、孙学良、刘兰桂、程文华、胡长金、王万欣、张春远、张喜云、郑合堂等老职工接到春节前到门诊采血中心、放射科为患者服务的通知时,都积极参与。

在“两围绕”服务中,蒯玉兰、邵先云发现采血中心刷卡人员较少,造成患者排队拥挤,就及时向门诊部反映存在

的问题,增加了工作人员,缓解了患者的排队问题。老职工有较强的纪律性,每天参加“两围绕”服务的职工都提前上班,签到后佩戴袖标到岗,不做完服务不下班。王宗凤、王耀增、朱湘娥等看到患者特别多时,主动服务到12点半才离开工作岗位,深得科室工作人员的好评。

作为该院管理的中坚力量,综合办起着上传下达的作用。自开展“两围绕”服务活动以来,综合办始终坚持把需要下发、下送的报纸、杂志、文件等送到一线科室,从未出现过打电话让一线科室工作人员来办公室领取的现象,切实做到了把时间还给一线科室工作人员。

后勤部改变办公费用发放方式,由科室来领取转变为为一线科室发放和预约发放,为各科室节约时间。

后勤部多年来都是周三查房、现场解决问题,现转变为每天专人到病房、门诊查房,两三天巡查一遍,发现问题后记录下来并及时通知有关组派人维修,限时解决。

水、电、供暖管道等维修实行分片负责制,各班组每天由专人对所辖片区进行巡检,发现问题后记录下来,确因配件等问题不能当场解决的,要说明原因,在最短时间内解决。对突发故障的维修,从接到电话起有关人员15分钟内到达维修现场,并立即组织抢修。

洗衣房被服库实行弹性工作制,全周无休,工作人员根据实际情况轮休,每天下收下送,保证24小时内洗净、熨平并送到科室。

物资科坚持每周二到一线科室下送各类物品;日常预约的以最快时间下送到科室。

今年3月6日,财务科的谷艳霞、王付军、韩红梅发现,一位60多岁的老人在住院处来回走动,愁眉苦脸。他们主动询问老人有什么事。老人说,自己来交费时丢了1900元钱。他们立即到监控室查看,发现一位中年妇女在老人身后拾了东西,并确认是腹腔镜科的患者家属。他们及时与保卫科联系,顺利把1900元钱找回。

医务部将医疗质量控制、

医疗纠纷防范关口前移,查找安全隐患,抓诊疗关键,减少医疗安全隐患,保障医疗安全,提高工作效率;组织医疗安全分析会,分析不良事件,总结典型案例,查找医疗安全隐患,针对性解决、重点监控,使医疗风险防范关口前移。

该院对于医疗风险较高的妇产科、心内科、韩红梅发现,一位60多岁的老人在住院处来回走动,愁眉苦脸。他们主动询问老人有什么事。老人说,自己来交费时丢了1900元钱。他们立即到监控室查看,发现一位中年妇女在老人身后拾了东西,并确认是腹腔镜科的患者家属。他们及时与保卫科联系,顺利把1900元钱找回。

另外,一线科室还抓诊疗流程关键环节,保安全、出效益,加大临床路径及单病种付费工作的开展及监管力度,进一步规范诊疗行为,遏制不合理用药、不合理检查,控制医疗费用不合理增长,保障医疗质量及安全。

在采访时,记者看到几份《商丘市第一人民医院“两围绕”服务活动通报》,通报记录着该院医护人员真情服务、默默奉献、任劳任怨的人和事。

春季以来,该院收费处渐渐恢复了井然有序的日常工作。3月6日,收费员李洁和黄靖雅像往常一样早早就到了工作岗位。一番忙碌过后,李洁突然发现窗台上“躺”着一个黄色的钱包。这是一个女式钱包,里面有些钱,没有身份证。李洁赶紧来到监控器前,经过一番仔细查找,锁定了一个女士的身影。她按照当时的时间,找到了那位女士办卡时留下的手机号码,但是对方手机竟然关机了。正在李洁一筹莫展的时候,坐在她对面的黄靖雅也拾到了一个黑色钱包,里面有一张身份证和银行卡,还有一些零钱。黄靖雅很快查找到了失主的手机号码,然后打电话让他马上来领取。不一会儿,一个男人慌慌张张地来到了收费处,他激动地连声说着感谢。但是,李洁拾到的钱包该怎么处理呢?正在李洁准备将钱包交到门诊部的

时候,一位女士急急忙忙来到收费处,李洁一眼就认出了这位女士就是监控录像里的失主。钱包物归原主后,这位女士高兴地说:“人民医院的职工素质就是高,真是太感谢了!”

每天早上8点,CT室工作人员都已经到岗,预热机器、打扫卫生,做检查前的准备工作。CT室每天接待患者130人次以上,患者在等待检查过程中经常会向服务人员询问“做到几号了”“什么时候轮到我”等问题,韩峰都会耐心答复患者。有的住院患者病情较重,不能自行行走,都是由家属推着过来。有的患者身边陪伴的家属路遥,工作量的增加没有让她觉得疲惫和辛苦,她依然用笑容带给每一位患者温暖。3月4日是周一,领医保报销款的患

者格外多,路遥认真核对着患者的信息、金额,不知不觉已经到了下班时间,但是依然有患者没有领到钱。这时,银行已经无法支取现金,有位老先生说:“我家很远,来一趟不容易,麻烦您想想办法吧!”正在大家在发愁的时候,路遥说:“用我自己的钱先垫上吧,省得您多跑一趟了。”路遥掏出自己的钱,支付给患者。老先生激动地说:“明天是学雷锋日,我今天就见到活雷锋了啊!”

“两围绕”服务活动如春风细雨,渗透到全院各个科室、各个岗位、每位职工的心中。

寒冬腊月,北风凛冽,很多人感冒生病,来医院就诊的人数持续增加。面对这种严峻的情形,收费处员工依然满怀工作热情,不怕困难,不怕吃苦,一直兢兢业业地坚守在工作岗位上。在这里尤其要提到一位非常敬业的老职工,她叫相文娜,已经快要退休了。

在很多人眼里,相文娜是一位认真负责、踏实肯干的好职工。然而就在此时,相文娜被查出患了胆囊息肉,需要做一次大手术。本来她可以向领导提出提前休养几天,作手术前做准备,但是她有这么做。从发现胆囊息肉一直到临手术前,她没有请过一天假,坚持按时上班。那几天,相文娜依然坚守在自己的岗位上,热情地接待着每一位患者。她温和、周到、认真地回答着患者咨询的每一个问题,像一阵春风,温暖着每一个人的心房。

近些年,相文娜的身体大不如从前,眼睛也开始有点儿看不清楚东西,每次看电脑上的小字时都需要把字体调到很大才能看清楚,这些都是长时间看电脑导致的。但是她毫无怨言,依然默默无闻地坚守在自己的工作岗位上,几十年如一

日。刘莉是该院年度优质护理服务标兵,自开展“两围绕”活动以来,她始终不断提高自身道德修养,用感恩之心做人,用爱人之心做事,对工作满腔热情,积极主动地参与到护理工作的细节中。

该科25床的老太太是一位直肠癌患者,术后3天肛门造瘘开放。由于患者家属缺乏护理经验,刘莉在巡视病房时,发现老人的一大便顺着造瘘袋与皮肤之间的缝隙向外流。她一边安慰患者,一边用纸巾擦拭粪便,然后用温水清洁造瘘口周围皮肤。老太太不好意思地说:“孩子,别擦了,太脏了。”刘莉边擦边说:“大娘,没关系的,我们干的就是这一行,我们不怕脏。”在刘莉手把手教会患者家属如何剪造瘘袋后,抬头看老太太时,老太太激动得流着眼泪,不住地点头。

高凌作为普外一科的学科带头人,一刻也放不下心中的患者。他饱含着对生命的敬畏,帮助病痛中的人们恢复身体和自信。曾经有一位严重全身性复合外伤的小伙儿,在当地医院手术后,转诊时发生大出血,生命垂危,血压已经测不到了。高凌一边沉着地指挥抢救,一边果断决定剖腹探查、手术止血。手术从深夜0点一直做到凌晨6点,患者的妻子疲倦、憔悴地倚靠在病房门口。当患者从手术室被平安推回病房,年轻的妻子紧紧抓住丈夫的手泪流满面,在场的人都被打动了。而高凌做了一夜的手术,顾不上休息,又准备接着做手术。原定手术的患者家属都说:“高主任,您太累了,我们再等一天吧!”高凌说:“患者是恶性肿瘤,早一天切除就多一分希望。”就这样,手术按原定计划进行,高凌又做了一台大手术,

直到下午3点才回去休息。患者从四面八方来看病,带着痛苦和期望来到医院,把生命托付给了医护人员,他们最需要的不正是高超的医术和高尚的医德吗?

“随着医疗市场日趋激烈的竞争和医改的不断深入,医院要发展,不但要拼硬件、拼技术,更要拼服务。医院要生存发展,就必须不断改善服务态度。只有良好的服务才能吸引更多的患者,医院发展才能立于不败之地。前两年,我院根据工作需要,在服务窗口和护理岗位开展了温馨服务,在全院开展了主动服务,提出向服务要效益的口号。今年开展的真情服务活动,是前两年温馨服务和主动服务活动的延续,也是对我院服务工作的提升,意义重大,很有必要,取得了很好的效果。”该院党委书记李成钦如是说。



享受优质服务的患者



后勤工作人员在一线服务



认真护理婴儿



院长韩传恩看望患者



院党委书记李成钦、副院长王春玉调研服务情况