

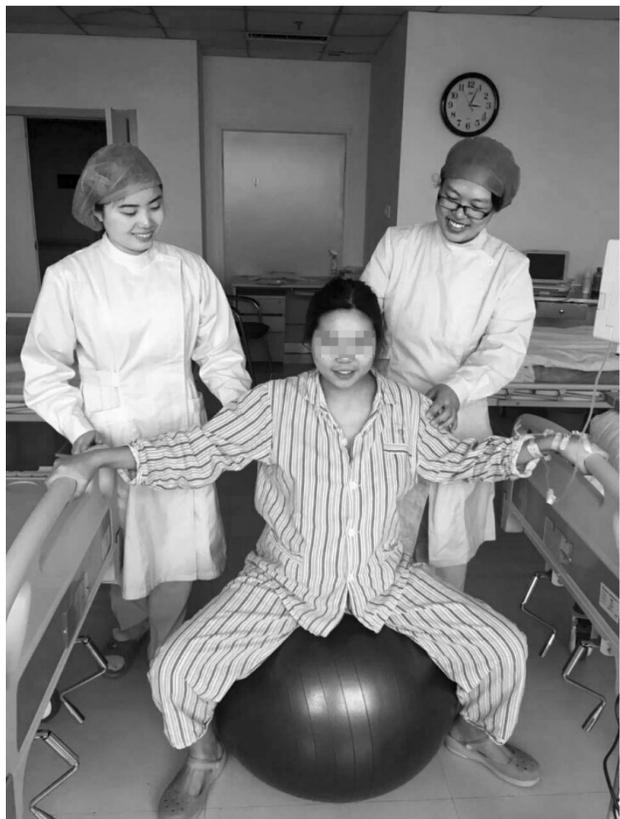
以问题为导向 以服务为抓手 引领惠民新航程

——写在河南(郑州)弘大心血管病医院“让病人方便,让病人放心”优质服务提升年主题活动展开之际

本报记者 杨须 通讯员 秦亚莉 文/图



送上一杯暖心茶



导乐服务

“2016年是河南(郑州)弘大心血管病医院(以下简称河南弘大医院)发展、奋进和创新的一年,也是在转型路上承受‘成长阵痛’的一年。”在华信医疗集团开展“让病人方便,让病人放心”2017年优质服务提升年主题活动的重要时刻,河南弘大医院对过去一年的总结显得意义深远。

物有甘苦,尝之者识;道有夷险,履之者知。

2016年,河南弘大医院夯实为人民服务的根基,行风建设制度化,各项业务指标大幅提升,医院内涵建设全面加强,医院特色专科和重点专科逐步形成,赢得了社会各界的认可与赞誉。

“把河南弘大医院倾力打造成温馨、舒适、值得信赖的‘百姓放心医院’。”河南弘大医院领导班子以前看重的思维、精细化的措施、稳健的作风,将医院建设转型定位为以“大专科、小综合”为发展支点的“百姓医院”。在持续做大做强心内科、心外科的同时,该院通过专家的培养、引进,努力提升内科、骨科、妇产科、神经内科等科室的诊疗实力,为周边乃至全省的群众提供优质的医疗服务。

技术弘大 创造生命奇迹

2016年,技术创新成为驱动河南弘大医院转型升级的新动力。该院通过专家人才引进与培养措施的实施,实现了技术上的弯道超越,心血管疾病、超声疾病诊断、骨伤病等方面的诊疗水平保持较高的声誉。

成功抢救被多家医院诊断为手术禁忌证——艾森曼格综合征的复杂先天性心脏病病人丹凤,为其做了“房间隔缺损修补术+部分性肺静脉异位引流矫治术+肺动脉瓣狭窄矫治术+

三尖瓣成形术”;深夜成功抢救右股骨颈骨折、右股骨干骨折、右胫腓骨开放性粉碎性骨折、右胫骨下段靠近踝关节处开放性骨折(骨端裸露在外)的车祸重伤病人李某;纠正了多例被其他医院误诊为乳腺癌、宫外孕、甲状腺癌病人的诊断结果……一件件事情,一次次担当,让河南弘大医院声名远播。

细节弘大 增进群众信任

河南弘大医院医务人员承载的不仅是治病救人的重任,还要担负起优质服务、细节关怀的责任,提升了社会美誉度和病人满意度。

2016年,河南弘大医院优质服务在砥砺前行中得以改善,在确保省内外病人享受更精细、更温暖的医疗服务的同时,为医院的加快发展构建起了更为牢固的框架。

从建立规范的服务标准,到逐步完善病人投诉处理制度;从实行实名制批评机制,成立质控小组,到进一步规范诊疗服务,建立医疗质量、医疗安全和医疗护理核心制度;从持续开展抗菌药物治理活动,落实处方点评制度,到促进临床合理用药;从规范医疗服务和收费行为,到确保医疗质量和医疗安全……这些都是河南弘大医院注重细节服务的见证。

文明弘大 铸造惠民基石

2016年,从元宵节的“弘大心连心,社区手牵手”大型义诊活动,到5月20日向郑州慈善总会捐赠160万元启动“弘大爱心慈善救助基金”;从8月3日,郑州市卫生学校康复保健实践基

地授牌仪式在河南弘大医院举行,到9月9日的“尊师敬教,回馈社会,弘大金秋感恩季”免费体检活动;从9月21日,上门为“渐冻人”王海龙免费检查、配置、安装假牙,到10月21日为30余名年逾花甲的出院病人过重阳节……河南弘大医院不懈努力,以实际行动向身边有困难的同胞和病人排忧解难,赢得了周边群众和社会各界的信任。同时,正能量从多个维度增强了河南弘大医院人的精神驱动力,构筑起坚实的道德支撑。

告别了2016年的丰收喜悦,迎来了崭新的2017年。为了贯彻落实华信集团董事局和医疗养老(子)集团《关于开展“让病人方便,让病人放心”2017年优质服务提升年主题活动》的精神,河南弘大医院加强文化内涵建设,使全体医务人员树立优质服务意识,建立优质服务流程。

全员联动 多点支撑惠民发展大局

“让病人放心,让病人方便”2017年优质服务提升年主题活动促使华信集团各医疗单元“换挡提速”。河南弘大医院院长裴国梁带领全体医务人员在关键节点奋进,以坚韧不拔、遇难勇拼的精神谋划医院的美好未来。

2017年2月20日,河南弘大医院领导班子从打造“品牌百姓放心医院”的支点出发,召开职工动员大会。裴国梁亲自动员,让大家统一思想,提高认识,端正态度,并结合医院医疗、护理、后勤服务的实际,深化优质服务思想再教育,调动全体干部职工参加2017年优质服务提升年主题活动的积极性和主动性;下发了河南弘大医院的“让病人方便,让病人放心”2017年优质服务提升年主题活动实施方案以及考评细则,全面部署、启动。

同时,河南弘大医院组织落实成立优质服务提升年主题活动领导小组、医疗服务督导组、门诊(医技)服务督导组、行政后勤服务督导组等,全员联动、多点支撑、多级带动,科学安排,统筹推进。

2月28日,河南弘大医院办公室主任王青莉动员全体干部职工学习《服务规范细则》、《医疗养老(子)集团“让病人方便,让病人放心”考核评价方法》;组织学习河南弘大医院制订的“让病人方便,让病人放心”服务提升年主题活动有关具体规定,把优质服务培训作为年度重点培训内容,规范医疗、护理以及保障行为。

3月1日,河南弘大医院各科室组织科内人员再次学习服务规范,以科室为单位开展大讨论,进行自查自纠和互查;组建志愿者小分队,每名工作人员都针对自己的工作实际,写出有针对性的自查报告,开展批评和自我批评,并以科室为单位写出整改报告。

与此同时,河南弘大医院以重温郑州市卫生计生系统优质服务100条,牢记职责岗位优质服务要求为抓手,组织骨干人员到医联体联系单位参观学习,以提高服务能力。

今年前两个月,河南弘大医院快速上升的门诊就诊数据,再次证明一个你追我赶、同频共振学习服务礼仪、沟通技巧、医疗核心制度、护理核心制度等相关优质服务内容的重要性。再提升、促发展的强大气场在鼓动、在预热,正在转化成不同寻常的实实在在的优质服务行动。

典范引领 有序推进优质服务再提升

为了进一步提高发展速度,河南弘大医院充分运用医院内网、社会公共媒体等宣传阵地,大力宣传开展优质服务提升年主题活动的重要意义,激发广大干部职工的积极性、主动性和创造性,营造人人关心、积极参与的浓厚氛围,把“让病人方便,让病人放心”的价值观根植于员工心中,让每位医务人员的服务意识和态度达到优秀,以赢得病人的满意。

围绕“用心为每个病人提供优质服务,打造品牌群众医院”的服务理念,河南弘大医院各科室都针对医疗服务存在的问题认真整改,不观望、不畏难、不留死角,并建章立制,形成长效机制。

河南弘大医院进一步强化出院病人回访制度,对病人进行满意度调查,实施跟踪服务,并和家庭医生签约服务紧密结合,强化服务质量,提升病人满意度。

河南弘大医院领导小组加强对各科室活动开展情况进行常态化督查和评价,并依据科室满意度、各种服务投诉进行“周通报讲评”,并纳入科室绩效考核范围;对病人不满意或受到服务投诉的个人及科室,责令其写出整改报告,并与评优评先、职称晋升、绩效考核挂钩;对措施不力、敷衍应付的科室予以通报批评,同时纳入年度绩效管理考核范围,将其作为年终评优奖励的重要条件,褒扬先进,鞭策后进。

河南弘大医院以“典型引路”的服务模式转变引领发展方式的转变,以发展方式的转变推动服务质量和效益的提升,以“跳起来摘果子”的精神努力作为,以精准对接“健康中原”的高度夯实发展根基,在优质服务提升年主题活动中,开展创建“群众满意科室”活动。对立足岗位、作用发挥明显、成绩突出的科室和个人,经领导小组评定后进行表彰。

同时,河南弘大医院以提质增效为标准,采取“三评选一推荐”,即病人评选、职工评选、领导班子评选的方式进行评选,表彰一批先进典型,并推荐上报集团进行表彰,使大家学有榜样、做有标尺、干有方向,以榜样的力量激励引导全体干部职工服务的积极性和主动性,使服务理念转化为每位员工的自觉行动。

深耕细控 持续践行优质服务理念

“大家都在改,拼的就是服务的深度、细节,不当‘口号派’,要当‘实干家’,既要服务为民,又要事业惠民。”裴国梁说,新的服务政策要直奔目标、瞄准关键环节,既追求前所未有的力度适应新要求,又追求“精准发力”,实现“精准服务”。

在“让病人方便,让病人放心”2017年优质服务提升年主题活动中,河南弘大医院紧扣发展惠民主题,抓学习、抓作风,以扎实的工作作风促进各项工作的开展。该院进行门诊就诊流程再造,为病人提供“一站式”服务;简化门诊诊疗、医技检查、出院办理流程,方便病人就诊;杜绝“生、冷、硬、顶、推”现象,严格按照医院制定的“五步接诊法”(一问诊、二查体、三检查、四诊断、五治疗)认真接诊。

河南弘大医院导诊护士按照“迎面

有笑脸、开口有尊称、主动问需求、服务要真诚”的服务方针开展工作,并提供轮椅、针线包、爱心茶水车、全程陪同就诊等人性化服务。门诊部各种指引诊疗标识清晰,导诊护士提供“走动式服务、寻找式服务”,使病人能够快速到达就医地点。其中,门诊部就医保病人报销服务流程、常用药品及收费项目醒目标识展示,让病人就医方便、放心;建立“网上预约挂号”系统,缩短病人等待时间。急诊科开通急诊绿色通道,提供24小时急救服务。临床医技人员严格落实“一日三查房”制度,提供安全、有效的医疗服务;及时告知诊疗方案,随时就病情、诊断、医疗措施和医疗风险与病人和家属进行沟通和交流,引导病人和家属参与医疗过程。

河南弘大医院严格遵守医疗常规、诊疗规范、临床路径,做到合理检查、合理用药、科学施治,降低医疗风险,以减轻病人负担;严格执行首诊负责制,耐心听取病人主诉,细心观察病情,精心诊断治疗,客观、及时、准确地记录医疗文书;严格执行会诊制度,应邀医师要在24小时内完成科室间普通会诊,急诊会诊必须随请随到;加强业务再教育学习和培训,不断提高诊断水平和医技能力,主动对病人加强健康教育。

河南弘大医院为病人提供“五心服务”(爱心服务、耐心服务、关心服务、公心服务、精心服务),开展科室“护理日”活动,为病人洗头、洗脚、剪指甲、整理内务等,做病人的贴心人。

对行动不便、需做检查的病人,病房工作人员及时护送;协助无家属陪护、行动不便、有困难的出院病人办理出院手续。对出院病人一律进行随访,随访率达到100%。

河南弘大医院树立后勤员工的大局意识、整体意识、医疗一线第一意识,为临床医生和病人提供方便、快捷、优质、高效的服务,形成“后勤围着医疗转,医疗围着病人转”的良好格局。在满足职工、病人及家属就餐需要的基础上,该院餐厅开设个性化、多样化服务项目,为病人提供营养膳食指导,提供营养配餐和治疗饮食。该院利用医院内部高绿化率的环境优势,加强院内公共区域的卫生及外围绿化工作;及时检修医院消防灭火器材、电梯等设备,为病人提供温馨、舒适、安全的就医环境。

为了进一步贴近群众、构建和谐医患关系、树立良好的社会形象,河南弘大医院设立家庭医生服务中心,明确家庭医生医生的工作职责,实行目标责任制。在裴国梁看来,服务民生是“输不起的工作”。因此,该院采取“弘大心连心,社区手牵手”“弘大爱心慈善救助基金做慈善”等惠民举措,促使河南弘大医院人奉献社会、勇于担当。

回首2016年,河南弘大医院取得了来之不易的成绩,积累了弥足珍贵的经验。展望2017年,“让病人方便,让病人放心”优质服务提升年主题活动已拉开帷幕,大家坦然面对机遇与挑战。如今,打造惠民服务品牌、为“健康中原”建设出力的冲锋号角正召唤着河南弘大医院人拼搏奋进!



全程陪护



志愿服务