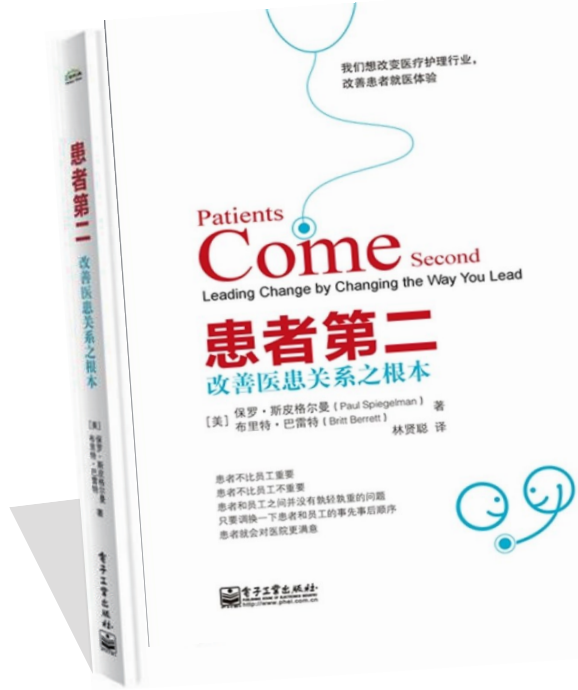


悦读



逻辑

我想,所有看到这本书名字的读者,第一个问题一定是——谁是第一呢?作者并没有直接给出答案,通读整本书,他也没有直面回答这个问题。他是从“患者体验”开始讲述的,从争论“在医院管理中是患者优先还是员工优先”入手,作者推翻传统观点,提出为了更好地照顾与留住患者,医院管理人员必须找到方法激励员工,包括护士、管理层、医生、监管人员等。

本书开始,作者先讲述了一个故事,一名叫保罗的患者需要做结扎手术,根据大家的推荐,他准备让当地手术水平最高的医生来做手术。然而,初诊之后,他却放弃了这个念头,而选择一个名气稍逊一筹的医生。事后看来,保罗的选择是对的,因为在整个医疗过程中,包括术前细致的诊断和交流,术后贴心的关心和提醒,都让保罗非常满意。这两名医生的区别在于,前者只是把保罗当成手术对象、只追求手术成功而忽略保罗作为患者的感受,而后者则把保罗当成中心,在保罗的整个治疗过程中都给予了温柔而细致的对待。

问题

在医疗市场竞争越来越激烈的现在,患者追求的已不仅是疗效,还包括在就诊全过程中,从医务人员、医院的角角落落以及超越医院范围获得的体验和感受,这都影响了患者就诊的选择,进而影响到医院的经营体量。事实上,患者体验还是政府对医疗机构拨付款项的重要依据。那么,问题来了,既然患者体验如此重要,直接决定了医院的收入、生存和发展,医院对此应该给予高度重视。那么,为什么很多医院的患者体验不好呢?

作者的答案是,这些患者体验不好的医院,并不是不重视、不努力,而是没有找到提升患者体验最好的方法和路径。

在作者看来,最根本、最有效的解决方案是——提高员工的敬业度!拥有较高敬业度的员工自然会给患者提供更好的治疗与护理服务,而这又会带来医院经营与管理“双丰收”。事实上,每一个患者做选择的时候,都会在“成本、质量、服务”3个要素中平衡。在美国,看病费用是保险公司支付的,所以成本就变成了次要因素;美国的医护水平因为教育制度和行业治理严谨,基本能够实现同质化,质量也成了次要因素,于是,服务体验就变成患者就医选择时非常重要的因素。而患者体验,是医院的每个人与之互动的结果。如果员工不满意、不敬业,较高的患者体验是根本实现不了的。“员工满意度提高—患者满意度提高—财务成功”这个战略逻辑在其他商业领域也屡屡被验证,譬如广为人知的海底捞火锅店,就是给予员工超出同行的薪酬,给予一线员工较大的决策自主权,让员工满意度很高,进而把这种满意度传递给顾客,吸引并留住了大量的“回头客”。

解惑

如何提高职工的敬业度呢?

第一,改变领导方式。“60后”“70后”职工可能习惯于“命令—控制”型领导方式,按命令行事。而“80后”“90后”职工则喜欢变革型领导。也就是说,不仅要告诉他们应该干什么,还要向他们解释清楚发布命令的重要性,甚至更进一步给予下属授权,用更高的目标激励他们完成任务。当领导者能够让下属认同组织的宗旨、愿景、价值观的时候,组织通常会获得最好的结果。就像洗手一样,对广大医务工作者而言,做到并不难,如果不能做到则很容易引起患者传染。事实证明,让大家坚持洗手最有效的方式,不是奖励或者强迫,而是向他们传达他人价值观,激起他们的崇高使命感。

第二,真心关心职工。关心意味着“爱、仁慈与同情”。要从CEO(首席执行官)开始,率先垂范,做出榜样建立对职工关心的文化,把对职工的关心体现在细节里,体现在真诚的行动里,体现在对关心他人行为的褒奖上。关心职工还表现在,当职工有创新的想法,受到周围同事嘲笑或者阻碍的时候,领导者要帮助他打破束缚、消除阻碍。



朱忱飞/摄

其实,患者第二与以患者为中心并不冲突。患者第二只是洞悉了患者就医体验的关键。那么,让患者对医院满意的关键转折点在哪呢?极致的患者就医体验背后需要极致的团队支撑。

□韩斌斌

心灵絮语

医生有一个神圣的使命是救死扶伤。医生有两件衣服,一件白大褂,一件手术衣。医生主要干3件事,一坐门诊,二做手术,三查房。医生也是一个平凡人,也有七情六欲,有自己的悲欢离合和喜怒哀乐。

原以为我是当不成医生的,我怀疑自己的胆量没有那么大。因为从小我就见不得注射器,闻不得医院的消毒味,见不得血液,连别人杀鸡也不敢直视,看见穿白大褂的医务人员就想躲起来,甚至后来进入大学医学院学习医学时,我也怀疑自己到底是不是学医的“料子”,因为我第一次进手术室站一边观看一场外科手术时,竟然当场晕倒了,幸好被站立于我身旁的一位麻醉科医生扶住。

要问世界上恒温、恒湿的地方在哪里?你可能会说在冰箱里。除了冰箱,我还想到了一个地方,一个我儿时经常出入的地方。20世纪80年代的农村,几乎每家每户都有一口地窖,主要是用来储藏红薯、萝卜、白菜,冬天里面气温高,湿度也很恒定,只不过有点潮湿,有点霉味罢了。大学毕业后,当我走进手术室观摩和学习时,我也意识到,这里不仅恒温恒湿,空气还非常清新。

一个真正的医生不仅只是理论考试成绩很优秀就可以胜任的,还要具备足够丰富的临床实践经验。从小时候起,手术室在我心中就是一个神秘的地方,那次晕倒之后,给我的心理留下了阴影。学医之路很漫长,其间,我甚至萌生了放弃学医的念头。

冰冻三尺,非一日之寒。学医并非一朝一夕,没有十年八载的勤学苦练,是熬不出来的。有句俗语说:“台上一分钟,台下十年功。”想必这句话在手术室的手术台上得到了淋漓尽致 的体现。当年,我出国留学学医时,轮转妇产科时,因病历写得极其认真细致,西班牙语单词写得极具当地人的书写特色,每逢女人生孩子需要剖宫产手术时,我常常协助老师做一些剪切缝合的基本功,细节很到位,老师当时夸我将来肯定是一个“妇产科能手”。听了这句话,我心中悲喜交加。我虽爱所有的医学科目,但将来并不想从事妇产科,我的理想专业是眼科。在不耽误其他学科的情况下,我几乎把所有的精力投入在了眼科。

如今,我有两个家,一个是住所,一个是医院。有两个工作地点,一个在郑州,一个在西安。工作之余,我主要干两件事,要么读书,要么旅行,身体和灵魂总得有一个在路上。一周7天,5天在郑州,两天在西安。一天24小时,一半时间在住所,一半时间在医院。在医院,我有两块地,一块地是诊室,一块地是手术室。在一个农业现代化和工业化的时代,雾霾天气时而出现,想必这世上也只有具备多重过滤功能的手术室中的空气最为清洁。此外,还有精良的眼科设备和温暖舒适犹如海边沙滩一样软绵绵的手术台,还有一群具备精湛业务素质、温柔、美丽、善良、善解人意的白衣天使们。更难能可贵的是,这是一方给予光明和希望的神圣之地。

胆量是磨炼出来的,关键需要勇气和底气。由原来的害怕,到后来的学医,中间也有过弃医的念头,再至毕业从医的决心,一路走来,也是一波三折,越挫越勇。因为热爱,所以坚守;因为职责,所以执着。如今,进出手术室已如家常便饭,已能熟练轻巧地驾驭好每一台手术。当然了,每一次手术时,我们都秉持着一颗敬畏之心;既胆大心细,又如临深渊,如履薄冰。

(作者供职于郑州华夏眼科医院)

中医减肥技术培训

易学习、好操作、效果好、不易反弹、成本低。

系统培训中医减肥技术和相关的中医专业知识(舌诊、五脏辨证)。(纯手法或内调、健康习惯、健康饮食、月减4公斤~10公斤)。

联系人: 陈燕
电话: 15539178898

(作者供职于河南省肿瘤医院)

困苦遇上温暖是一种珍贵的幸福

□马建立

雪,朵朵大地地落着,像梨花,如棉絮,似一个洁白无瑕从天而降的人间精灵。

4年前,大雪节气刚过两天,豫东便迎来了岁尾年首的第一场飞雪飘舞。

瑞雪兆丰年,雪花迷茫了空间,模糊了视线,婆娑抚摸着人们的脸、头、身,轻轻敲打万物,“沙沙”诉说“心事”,凋零的树叶穿上了雪衣,雪花遮掩了污浊,净化了空气,扮靓了冬季枯枝的萧索,给农作物覆盖了白雪皑皑的“暖被”,隔夜的雪水不是水,是楼檐下悬挂尖端朝下的冰琉璃,让人置身于晶莹剔透的童话仙境,骤降的气温,使道路结冰,路滑难行。

早晨,街上步行的人们,不再步履匆匆,都小心翼翼,如履薄冰;因到10里(1里=500米)外的沙南办事,自己便有缘奢侈享受一下乘坐公交车的便利。

在10分钟左右翘首以盼中,一辆崭新的绿色公交车,在我招手的地方缓缓停下,车门开处,一张灿烂的脸庞笑靥如花,“下雪路滑,小心慢行”,一团热气在寒风中弥漫,像薄雾,如细纱袅袅升腾,女司机30

岁左右,一袭浅灰色制服,短发齐耳,声如春燕呢喃,余音绕耳,我踱步到车后边的蓝色硬质橡胶椅上稳稳坐下,车缓缓而行,刚过一站路,行驶的公交车稳稳停下,放眼望去,一辆厢式货车熄火,无力“趴窝”在前方冰雪的路面上,货车上下来的人,满脸愁容,如阴云密布,正给在货车底下检修的师傅递着扳子,双行道瞬间变成了单行道。

车窗外的站台旁边,一位身穿深红色鸭绒大衣的少妇和一位穿黑色皮衣的中年男子,正围着一位花甲老人挑选、购买白菜。

卖白菜的老汉头戴古铜色的鸭绒帽和绿色羽绒大衣,身上落满了雪花,他穿的一双半旧皮棉靴沾满了雪泥,身上穿戴的均是不配套的衣服;饱经风霜的双手手指像紫红的“萝卜”,手上布满的老茧和一道道皴裂,见证着生活的艰辛不易。老汉一边用口中的热气哈着双手,一边在原地跺着脚,为双足增加血液循环,抗寒增暖;他拉了一车白菜,车上的白色塑料布下面有一条黑、蓝、白相间的手工棉被,半遮半盖在白菜上,白菜叶片四周凹凸嫩绿的皱褶,仿佛雕

刻家镌刻的美丽花纹;白菜帮子洁白无瑕,犹如天上飘落下的晶莹雪花。

“皮衣男”从皮手套中抽出双手,一边揭白菜叶子一边抱怨天气的寒冷和白菜价贵,仿佛低低的双手不畏寒冷、不需温暖,揭掉的白菜帮子能稍微抵消他内心抱怨的情绪,他觉得这样做是理所当然的;老汉也不敢稍加阻拦,只是在旁解释道:由于突降大雪,一部分裸露在田地的菜受了“冻伤”,价格便宜;我的白菜确实每斤(1斤=500克)贵了一角,但也有点儿特别,没有冻伤,就是揭掉的白菜帮子也能吃,是温室大棚里生长的蔬菜,保暖措施好,白菜长势也好,是暖心菜;子女、孙辈都出外打工了,自己和老伴儿成了“空巢”老人,而今落雪天寒,进田地泥泞,卖菜的人少,所以,白菜价格比晴天贵了一角。老人一边诉说,一边连连急促咳嗽,皱褶的眼角因咳嗽憋气溢出了几滴浊泪,他轻轻叹了一口气说:年龄大了,身体“不争气”,天不亮顶风冒雪下地摘白菜,受累了,老人眼中闪出一丝孤寂落寞,但他话锋一转又说:现在,国家的惠民政策好,我们低保户生病

住院,不需要交押金,出院时统一结算,还有大病报销,意外保险,住院看病报销后,自己花费很少,上次住院费用2000多元,报补后,我仅缴了300元。如今,我的一亩(1亩=666.67平方米)白菜能收入5000余元,又种了一亩品种葡萄幼苗,明年可以挂果上市,去掉投资费用,每亩可收入7000余元;春节后,儿孙们将不再外出打工了,县里实施了“筑巢引凤”工程,村里在外地致富的“能人”返乡创业,在家门口建起了工厂,农村人不外出就能打工挣钱了;有事了,儿孙们也能及时“帮把手”。这时,老汉脸上绽开了“幸福的花朵”。

买白菜的“红衣女”脸儿粉中透红,温婉朴实,端庄美丽,仿若“天仙”,在洁白的飘雪中格外“亮眼”,她摆了摆手,对老人说:“不说不知道,空巢老人确有难事,我就顺便帮一下,大爷,您别着急,他揭掉的白菜我全要了,和整棵的白菜价格一样,今天我还要多买一些白菜,留着餐馆备用,一是应了您的急,二是省了我明天买菜的功夫和时间。下雪天,老年人出门卖菜实属不易,我在沙南开了一家‘利民餐馆’,附近进

城打工的农民工时常到饭馆吃饭,我用羊杂碎(羊的心、肝、肺)掺入白菜、细粉条做的杂烩汤,既有“油水”,又能祛除膈气,还富含维生素,特有营养,冬季能补阳御寒,物美价廉,深受打工者青睐……”

她一边往袋子里装白菜,一边安慰老汉,直至装完白菜,她从红色羽绒服口袋里掏出一卷皱褶的人民币,数了数,交给卖菜的老汉,老汉伸出粗糙的左手接住那卷票子,兴奋地用舌头舔了一下右手食指、拇指和中指,用手指搓开钞票,并把钞票皱褶抚平数了一遍,像数着洒下的汗滴和收获的果实,“嗯,对头”,他用左手颤抖地拉开溅有少许泥浆的羽绒服的拉链,大概是寒冷,他拉了两三次,才完成拉开羽绒服的整套“工序”,他用右手把那卷整理好的钞票,放入贴身的上衣口袋,拉拉链后,习惯地用手在口袋里按了按,伸出舌尖舔了一圈干裂的嘴唇,仿佛那上面留有蜂蜜甘甜的味道;他微笑着,眼睛酸酸的,向“红衣女”说了两遍:“谢谢帮忙!”犹如在洪荒的日子,收到了一份特别温暖的馈赠,他随手在菜车上又拿了一棵白菜,硬塞进“红衣女”的一个袋子里,

并说:自己家地里的菜,不值钱,人都是择善而行,好心人不能吃亏。“红衣女”说:人靠人相助,水靠水帮衬,都是举手之劳,不必客气。“红衣女”一边说着,一边悄悄把一张5元的钞票放在了老汉车上的棉被下面……

“红衣女”转身费力地拖着两大袋子白菜乘坐这辆公交车,几位上班族见状及时伸出援手,帮忙把白菜抬到车上。“红衣女”连连致谢:“谢谢!谢谢!”然后,匆忙坐在车厢后边的座位上。车外虽是冰天雪地,但开着空调的车内却暖意融融。

当我的双脚离开公交车,稳稳地落在结有冰层的地面后,公交车门才缓缓关上,继续前行。

车外的朔风把裸露的脸吹得有点刺痛麻木,喷薄而出的太阳在东方的天空中高悬;人在旅途,都有爬坡过坎的时候,当困苦遇上温暖,便是一种珍贵的幸福。蓦然,我心中涌起了一阵暖意和感动,回首眺望驶离的公交车,目之所及,车内的“红衣女”像一朵红彤彤的“映山红”,在冰天雪地的冬季醒目盛开……

豫东的冬天,不冷,是暖冬。(作者供职于沈丘县北部卫生院)

因为热爱 所以坚守

□孙彪