

郑州市中心医院“三优一满意”系列报道之二

# 创新服务模式 构建和谐医院

开展“优美环境、优质服务、优良秩序,让人民群众满意”的“三优一满意”活动,是省卫生厅、市卫生局贯彻落实党的十七大精神,深入推进卫生改革与发展的一项重要举措。郑州市中心医院在院长卢金镶的带领下,进一步深化医院管理年工作成果的基础,继续解放思想,把“以病人为中心”的服务理念贯彻落实到医院各项服务工作中,通过开展“一心为民、诚信服务、医患和谐”十件实事活动,为“三优一满意”活动在该院扎实有效地开展注入了新的、更大的活力。

## 树立患者至上和人性化服务理念

转变思想认识,树立患者至上的服务理念,是开展好“三优一满意”活动的根本保障。为做好工作,郑州市中心医院领导班子多次召开专题研讨会,在全院医护人员中展开了一场医疗服务观念转变的大讨论。主抓该项工作的业务副院长周崇臣亲自制作多媒体课件并授课,针对如何“加强医患沟通,构建和谐医患关系”、“三医医疗纠纷,打造平安医院”等方面进行全员培训,参加培训人员达1500人次。通过形象生动的事例、深入浅出的讲解,将空洞乏味的口号融入到与大家息息相关的日常工作当中,极大地增强了全体医务人员的危机感和敬业精神。结合培训讲座,上半年在全院各科室掀起了医疗纠纷自查“三个一”活动,即开展一场医疗纠纷科室大讨论,进行一次科内纠纷隐患自查活动,制订一套自己科室的医疗纠

纷防范预案。

“以人为本,打造人性化服务模式”是郑州市中心医院的服务宗旨。一名65岁的冠心病患者曾在该院接受过治疗,后来由于病发突然于外院进行了一周的内科治疗,但当老人病情稳定后,即强烈要求子女为自己办理转院手续,要求再回到该院继续治疗。经了解得知,虽然老人在外院取得了不错的治疗效果,但在郑州市中心医院更能让他找到在家的感觉,这里的每一位护士在为他服务的时候总是亲切地喊他爷爷。这种亲情的服务,正是郑州市中心医院人文关怀的最好体现!

为延伸院后服务,深化服务内涵,医院利用现代化信息技术,搭建信息平台,对出院患者进行分科统计并以科室名义对每一位出院

患者进行适时回访、定期随访、节假日送祝福活动,本年度共发出回访祝福短信6000余条。个性化的祝福不胜枚举,短信内容不仅有真诚的祝福、温暖的话语,更包含有温馨的提示:如“适合的生活习惯,保持愉快的心情有利于您的身体健康。如出现不适要及时就医,出院的病友请按时复查”等等。一个个祝福送去了郑州市中心医院医护人员的一片爱心与关怀,得到的是患者对全体医护人员的称赞与信任。有许多患者在接到短信后给医护人员打来了电话或短信回复。曾有一位患者写道:“虽然只是一句短短的问候,但我想爱心却是真诚的,谢谢!”

这些活动的开展和人性化的服务,使郑州市中心医院和患者之间架起了牢固的互相信任、依托的桥梁,提升了医院的服务形象。

## 加强急危重病人管理,防范重大医疗纠纷发生

加强急危重病病人的管理是该院今年为配合开展好“三优一满意”活动工作的一大亮点。他们在全院范围内建立了危重患者日上报、日检查制度,在抓好医疗质量、严格落实医疗核心制度、坚持医院各项医疗质量专项检查制度的基础上,针对急危重病人管理,医院专门设计制定出《郑州市中心医院危重患者管理考评细则》;院领导

为做好该项工作对全院医务人员提出了更为具体明确的要求,要求每个医务人员要切实做到“一抓三真”(抓异常、真敏感、真重视、真沟通)。由医务科、专家组组成的质控小组按照《细则》内容要求,坚持每天对全院危重病人进行全面质量检查,对危重病病人的医患沟通内容重点检查,同时对病人家属对医生的沟通情况以及对医生的

## 重视医患沟通,构建和谐医患关系

优质有效的医患沟通是建立良好医患关系的前提,也是保证医疗服务质量的基础。沟通与交流是赢得患者信赖与配合的最佳手段,因此针对临床工作,市中心医院及时制定并下发了《郑州市中心医院医患沟通制度》,从沟通的

时间、内容、方法、记录及要求等多个方面进行了详细部署。每月根据“沟通制度”对三级医师医患沟通执行情况进行考评,考评指标包括医疗文书书写内容和病人意见表,共发放病人意见表1887份。为充分尊重患者在医疗服务过

## 创新服务模式,推行全程无缝隙服务

在全院范围内深入开展住院患者全程无缝隙服务:开展“为病人多说一句话”活动。即“入院时多说一句话”——对新入院病人,要细致入微地向他们介绍医院环境、主管医生、护士,使病人有安全感;“为安全多说一句话”——对于所有就诊的患者,要多提醒他们保护好自已的财物,注意各项安全,使病人避免意外的财物遗失和人身伤害;“操作时多说一句话”——在进行各种医疗检查和护理时,要耐心地安慰患者,进行有效的护患沟通,使病人消除顾虑和恐惧心理;“操作后多说一句话”——在各项医疗检查和护理结束时,要告诉患者检查已经结束,使病人知晓放心;“检查前多说一句话”——对于要

抽血化验、放射拍片或做其他辅助检查的患者,要告诉其注意事项,并在床头桌上放置温馨的提示语;“为健康教育多说一句话”——医务人员要多向患者宣传各种疾病的预防措施和治疗方法,使病人提高自我防护能力;“出院时多说一句话”——对于出院病人,要详细地告诉他们如何办理出院手续。

医院里活跃着这样一群年轻的护士:富有战斗力,团结向上;不断创新,精益求精;注重质量,保证安全。她们把全方位、无缝隙、零距离的服务贯穿于患者就医的整个过程,做到“四有”即“入院有人接,手续有人办,检查有人陪,出院有人送”。

## 强化专业技能,一流技术服务病人

精湛的专业技术和扎实的基本功是为患者提供优质服务的保证。做好“三基三严”培训和技能操作比赛,更是郑州市中心医院开展十件实事的一项重要工作。由科教科组织对包括科室主任以及副主任医师在内的全院300多名临床医生进行了“三基三严”强化培训,内容涉及心肺

复苏、腹穿、腰穿等13项技能技术操作,采用了集中授课、问卷考试、现场模拟、技能比赛等多种形式,合格率达98%;护理部则在40名护士长和432位临床护士中组织进行了技能比赛。医院对比赛中取得优异成绩前6名医护人员及综合成绩优秀的科室给予了经济奖励,并由院长卢金

## 规范收费管理,杜绝乱收费行为

加强物价收费管理,规范医院收费价格,杜绝乱收费行为,接受群众监督,让患者放心,是郑州市中心医院落实“三优一满意”活动的又一措施。物价科坚持对每位住院病人在结账前进行医嘱与一日清单核实制度,并发放监督卡,接受患者监督。上半年物价科共检查病历1680份,核对一日清单1680份,发放并收回监督卡10735份,其中收到整改建议71条,均及时得到了解决。检查结果与绩效考核挂钩,直接影响科室的奖金分配。对检查出现的无医嘱收费、漏收费、分项收费等问题,做到在病人出院前发

现并解决;对患者在医疗监督卡中提到的意见和建议,及时反馈给科室,要求科室认真对待并耐心解释,力争让每一位患者带着满意与健康出院,做到了物价收费零投诉。

正是采用了以上的种种举措,切实保证了“三优一满意”活动在该院扎实有效地开展。仅2008年上半年,医院开展“三优一满意”活动第一阶段已评选出规范服务标兵20名,规范服务示范岗4个,创新服务明星10名,发放奖金4.2万元。截至目前,郑州市中心医院已发表“三优一满意”专题简报59期,发放学习材料18期,内容涵盖了活动

满意度进行调查,检查结果达到90分者为合格。对考评合格的每一例危重病人医院给予科室一定的奖励;对检查中发现的问题及时提出整改措施;对病案质量和管

理上存在的问题每月以简报形式进行分析与点评。通过加强危重病人管理,上半年在医院抢救的危重病人及其家属中无一例医疗纠纷产生。

医院实行手术病人全程陪护,即所在科室指定一名护士对病人术前访视、术中陪护、术后随访,消除其紧张情绪;这种目标管理式的全程陪护服务,给病人一种温暖的感觉。门诊部、急诊科更是推出了全程导医服务,护士引导特殊病人做各种检查、划价和取药,引导转科病人到目标科室,护送住院病人到病区,从而使病人享受到了快捷、方便、周到的服务。

妇产科开展“一对一”全程陪伴分娩服务,在产妇分娩的全过程持续地给予生理、心理及情感上的支持和帮助,护士们给产妇讲解分娩知识,为她们提供优良的接产技术,使其顺利分娩,“陪伴服务”直至产后观察和产后访视。

镶亲自为其颁发奖章。由于组织认真,准备充分,考核严格,培训工作取得了良好的效果,不仅强化了临床操作的技术要领,同时将人文关怀与沟通技巧深化到每个操作细节,使临床医护人员更深刻地理解了只有过硬的专业技术和高度的敬业精神才能更好地服务于患者。

的方方面面;通过每周在院周会上进行专题简报讨论,对表现突出的科室及个人进行表彰,同时针对工作中出现的不足,客观地指出问题,并责令相关人员及时整改,切实有效的措施使医院医疗服务质量得到了明显提高。

“创新服务模式,构建和谐医院。”郑州市中心医院卢金镶表示在以后的工作中,他们将继续按照“三优一满意”活动的具体要求,把坚持不懈地做下去,让“三优一满意”的理念扎根全体医护人员的心中,为患者提供更加满意的服务。

通讯员 王建明 张洁

