

在河南医疗界,“郑医服务”是一个品牌,更是一面旗帜。从1999年服务观念年开始,到此后的服务规范年、服务强化年、服务提升年、服务形象年、服务品质年、服务文化年……一年一个服务的主题。服务,已成为郑州人民医院核心文化元素,16年来,它一直引领着我省医疗服务不断变革的浪潮。以“一切为了病人,为了病人一切,为了一切病人”为己任的郑州人民医院,在致力于改进服务,改进患者体验的道路上从未止步。

“天下武功,唯快不破”,随着公立医院改革的逐步深入,医疗“江湖”风起云涌,群雄逐鹿,而始终快人一步的“郑医服务”正在成为“江湖”上历久弥新的传奇。引入“以患者为中心”的JCI国际医疗服务标准,获评全国“群众满意医疗机构”;“支付宝服务窗”正式上线,“万诊宝”医用物联网四级医疗网络体系在国内首次应用,“优质服务明星”“优质服务示范岗”月月评、季季评,推出“个案管理师”服务……每一年,“郑医服务”都在实现质的飞跃,都会推出亮眼吸睛的新举措。这种持续改革、不断升级的强大能力令人惊叹,也令人充满期待——没有人知道,已经堪称完美的“郑医服务”还有着什么样的目标,也没有人知道,下一步,它会如何出招。郑州晚报记者 邢进 通讯员 马霖



## 持续提升品质 不断自我超越 “郑医服务”打造巅峰体验

### 勇于挑战自我,“郑医服务”实现连年超越

2012年,迎来百年院庆的郑州人民医院,也迎来了建院史上极为重要的时刻——通过JCI认证,把代表国际医疗最高管理和服务水平的JCI标准引入河南。

JCI标准处处以人为本,它精细到了一条腕带、一幅隔帘、250多种知情告知书和评估单……然而,这样无微不至的服务仍然不能让郑州人民医院就此满足。

2013年,医院相继推出了

“主动医疗”理念、“评优树典”活动,实现了医疗模式中患者从被动接受到主动参与的角色转换。

一方面,“主动医疗”理念要求医生对病人不只停留在治病上,要通过一次医治,传授疾病预防的相关知识,使患者主动参与,积极防病,达到少得病、甚至不得病的目的。

另一方面,“评优树典”活动是由患者根据自己的就诊体验作出评价,留下意见和建议,院方则据此进行改进,使患者

主动参与到流程和服务的改进中来。

正是这种时时处处为患者考虑的精神与理念,得到了公众的“投桃报李”,2013年9月24日,郑州人民医院获评全国“群众满意医疗机构”。

对于一家医院来说,这是至高无上的荣誉,但是,在挑战自我、超越自我的道路上,郑州人民医院永不停息,他们所追求的,是为患者创造更好的、更便利的就医体验。

### 提出“个案管理师”概念,郑医再掀“头脑风暴”

这是我国当下的医疗现状——大部分患者就诊时,首先想到的是找个熟人,以避免就医过程中的各种不便。而在郑州人民医院,这种下意识将得到彻底改变,医院推出的“个案管理师”及“医师助理”服务,使患者不再需要找熟人,他们就是患者在医院的“熟人”、“朋友”。

周玉东是“个案管理师”和“医师助理”制度的坚定推行者,“医生和护士每天要面对那么多病人,很难与每一个人充分沟通。而有些疾病又往往需要经历长时间的诊疗,期间还需要根据病情的不断变化和患者的不同需求进行修订与改善,这种情况下,‘个案管理师’

和‘医师助理’就显得尤为重要。”

据悉,个案管理师一职,在欧美国家和台湾地区盛行已久,广泛应用于各种慢性病及肿瘤的医疗护理。他们专门负责患者整体诊疗计划的追踪,并负责随访患者出院后的情况,最大限度优化资源,缩短患者住院时间,增加康复机会。

而医师助理,则是在各科室设置医师助理岗位,主要职责是在病区原有的责任护士和管床医师负责患者的诊疗工作以外,以科室第三方的身份加强与患者和家属的交流、沟通,做好治疗期间及院后的咨询宣教、随访,最终提升患者满意度。

### “未来医院”横空出世,引发我省医疗界震荡

2014年8月13日,郑州人民医院联合支付宝推出的“支付宝服务窗”横空出世。

只要用支付宝钱包关注“郑州人民医院”并绑定诊疗卡号,患者就能在手机上完成挂号、候诊、交费、取报告等就诊环节,还能对医疗服务进行评价。

这是河南省第一家联合支付宝共同打造的“未来医院”,这种互联网时代的就诊和支付模式,引发河南医疗界的又一波巨大震荡。

而它带给患者的,是指尖轻点就能体会到的无限便捷,以挂号为例,用户可以选择日期,点击坐诊医师即可完成挂号。

随后,用户可在“医院信息”中进行排队查询,实时查

看每个诊室目前正在就诊的号数,免去候诊之苦。

此外,挂号费、检查费、药费都可以通过支付宝钱包支付,而各项检查结果也都可以在手机上查看,一个支付宝账号,可以绑定全家的人的就诊卡号。

据统计,该服务窗上线以来,用户已突破1万人次,实现手机预约挂号5000多人次,绑定医疗卡4000多人,深受患者好评。

在互联网大数据时代,打造“智慧医疗”才是潮流趋势,继“支付宝服务窗”上线之后,2014年9月26日,“万诊宝”也完成了在国内的“首秀”。

当天,惠济区青寨村村民在由惠济区卫生局和郑医集团联合开展的义诊活动上,

亲身体验了医用物联网平台的便利。村民的检查结果通过“万诊宝”设备即时传输到郑州人民医院信息中心,由专家在线进行同步远程会诊。

据悉,“万诊宝”是一个涵盖村、乡、区、市的医用物联网四级医疗网络体系,它可以为居民建立动态的健康档案,患者可通过这个平台随时与专家“面对面”,实现足不出户就诊。

郑州人民医院院长周玉东表示,从这个意义上讲,“万诊宝”体系有力促进了优质医疗资源向基层下沉,真正加强了医疗卫生的网底建设,让更多基层群众享受到数字化医疗带来的便利,实现真正意义上的健康管理。

### “个案管理师”“医师助理” 做患者的“好保姆”、医生的“好管家”

虽然“个案管理师”和“医师助理”制度推行不久,却成绩斐然。负责门诊个案管理师推进工作的门诊部主任赵华说,自个案管理师正式开展工作以来,门诊一对一服务的个案数达3153人次,门诊送至入院并持续关注的个案共154人次,有意愿与个案管理师建立长期关系的个案共458人次。“据统计,通过门诊个案管理师的服务,与我们建立了良好信赖关系的患者达到95%。”

90岁的赵奶奶因忽然腹痛来院就诊,接诊医生怀疑是急性腹膜炎,建议赵奶奶最好马上住院,可老人却因不是本地医保、花费无法报销不想住院。就在家属无果发愁时,个案管理师主动上前提供帮助并全程陪同,为老人开辟了“绿色通道”优先做了相关检查,结果诊断为急性腹膜炎和肠穿孔。个案管理师立刻将老人送入病房,并协助家属快速办好入院手续,医生第一时间为老人做了急诊手术并转入ICU观察。在老人转入普通病房后,个案管理师们每天都会去看望她、陪她聊天。热情周到的服务,给患者和家属留下了美好的印象,此后,这一家人有健康方面的问题,都会联系个案管理师。

护理部主任王贺说,年初,

医院决定在医院各科室设置医师助理岗位,主要职责是以科室第三方的身份加强与患者和家属的交流、沟通,做好治疗期间及院后的咨询宣教、随访,最终提升患者满意度。按照各专业的发展和疾病特点及就诊人群的特点,护理部初步筛选了整形外科、内分泌科、心内科一区、二区、乳腺外科等科室设置了医师助理岗位,目前整形外科和内分泌科医师助理工作开展较好。

“科室选拔了专科知识丰富、工作积极主动、热情、沟通能力强、责任心强的高年资护士来担任这项工作,整形外科和内分泌科的医师助理均承担本科室门诊的咨询、宣教和建档工作,同时对住院患者进行交流沟通。”

据统计,内分泌科从1月至今,已经对门诊新就诊的患者建立档案近400人,全程跟踪患者的血糖控制情况;整形外科医师助理范雅琳通过对就诊者的咨询沟通,有50余人来院手术,范雅琳全程跟踪他们的治疗方案、心理情况及手术后效果,发现问题及时与管床医师进行沟通,“她建立了就诊者微信群,尽自己最大努力帮他们解决问题,大大增加了就诊者信任度和满意度。”

### “优质服务明星”评选活动,持续提升“郑医服务”内涵

进入2015年,郑州人民医院全院上下又掀起了一股丰富“郑医服务”内涵,提升服务品质“风暴”——“优质服务示范岗”、“优质服务明星”评选活动正如火如荼地开展。

在争创“优质服务示范岗”、争做“优质服务明星”的评选活动中,第一季度的示范岗和明星们已经脱颖而出,他们是用“独门秘诀”让孩子乖乖扎针的儿科护士长刘晓娟,

收到患者称赞最多的眼科医生王艳青,与患者心意相通的乳腺外科主任刘薇,所有时间都用来服务患者的心内科二病区主任刘恒亮……

周玉东说,医院每季度评选出院级“优质服务示范岗”5个、院级“优质服务明星”10名。在评选活动中,患者拥有绝对的话语权,每位患者及家属均可自愿参与,在门诊、病房大厅领取评选表格或通过

郑州人民医院官方微信 zzmymy8085、网站 www.zzmymy.com 参与评选。同时,对于每季度“优质服务示范岗”“优质服务明星”候选名单,医院还要组织网上测评,综合患者及医院职工意见,最终确定。

周玉东表示,之所以实行这种激励机制,是为了调动全院上下的积极性,不断改进和提升服务品质,“说到底,还是为了给予患者更好的就诊体验”。