

# 河南弘大医院打造“百姓医院”

## 关注细节贴心服务,守护市民健康

## 让患者在求医路上不孤单,让温暖医路同行



### ◆温暖细节

#### 到病患家里道歉,处处透温暖

“真没想到医院会专门派人来我家道歉。”郑州市民霍先生半个多月前刚从河南弘大医院内一科出院。

“住院期间,医院的诊疗服务让我很舒服,就是办出院手续时遇到一点小问题。”霍先生说,在家人帮他办理出院手续时,住院部的护士只把出院证给了霍先生的家人,落下了医保卡,所以家人办手续时又跑回住院部取了一次医保卡,“我家人当时向护士抱怨了几句,但这事儿不算大,出院后我们就忘了。”

让霍先生和家人感到意外的是,出院一周后,河南弘大医院党办、院办的负责人和当时工作出现疏忽的护士一起登门向霍先生和家

人道歉。

“说句实在话,以往到其他医院就诊,排队、跑冤枉路啥的都是常有的事儿,但弘大医院居然这么注重细节,让我们挺感动的。”霍先生表示,通过这件事,弘大医院在他和家人心目中有了特别的“分量”。

在河南弘大医院就诊过的患者,都对这里的“温暖”印象深刻。

“上次可是有人为我洗过脸,可是20多年前的事了,这次看我受伤一个多星期没有洗脸,护士热心地打来温水帮我洗脸,我心里真是觉得温暖极了。”因右臂骨折住院的小伙子小张感激地说,“住在这里,只要轻轻地按一下床头的电铃,护士们就过来为我忙这忙那,从没有怨言。”

#### 在这里生宝宝,可享受“5免2包干”

在治愈疾病服务患者的同时,河南弘大医院各个医疗科室开展了形式多样的温馨服务患者活动。

如妇产科,就开展了许多优质的服务项目,让患者能享受到更好的就医服务,其新开展的导乐分娩项目,由原来只是1:1(一名助产士对应一名产妇)变为3:1,即三人服务一人,助产士、护士和医生三人组成的服务团队从产妇进入待产室的那一刻起全程陪伴产妇,观察产妇情况并给予心理疏导,直至接生等一系列全方位的服务,直到产后两个小时,产妇生产完成并安全送入产房为止的增值版导乐分娩,解决了很多准妈妈的后顾之忧。

同时,在近期还推出了“5免、2包干”的优惠回馈在弘大医院生宝宝的妈妈们。

“5免”,分别为免费班车接、免费班车送、免费提供住院期间的饮用纯净水、免费提供一天六顿的产妇产子餐、免费提供陪护床(相当于单间)。

“2包干”,就是正常顺利生产的产妇的费用实行包干封顶,顺产为1900元,剖宫产为3200元,除去医保报销后的费用只剩几百块钱,这让很多产妇及家属都赞叹“享受了星级的服务,却只收亲民的价格”。

为了更好地为准妈妈服务,妇产科每周六上午都安排有公益性质的妈妈课堂活动,为周边及住院的准妈妈进行专题讲解,还建立了妈妈微信群,在分享育儿知识的同时,妈妈们有什么关于孩子和妇科方面的疑问均可以在群里得到专家的解答。

#### 延伸服务半径,进社区送医送药送关爱

在让来到医院的患者感受到处处透着温暖之外,河南弘大医院还将温暖送到了周边社区。从今年9月开始,医院延伸服务半径,启动了“弘大心连心,社区手牵手进社区送健康”活动,充分利用资源,组织医疗专家深入开展医疗进社区活动,为居民提供实在的、便利的医疗服务。

在进社区义诊活动中,尽管平时医院内的工作已经很忙碌,但满怀

诚意的弘大医院医护人员们牺牲了个人的休息时间,利用节假日走进社区,为前来求医问诊的居民把脉、测血压、开处方,免费发放药品,耐心地为他们解答各种医疗保健咨询,并提出治疗建议。通过送医送药活动,进一步提高了周围社区居民“早预防、早诊断、早治疗”防病治病意识和日常健康保健意识,切实解决了群众看病难的问题。

细节决定成败,细节成就品质。办好市民满意的医院,打造真正的“百姓医院”,从细节着手,提供优质的医疗卫生服务,这是河南弘大医院始终坚持践行的目标。在医院管理逐渐向科学化、制度化、规范化过度的情况下,细节管理和贴心服务,更凸显其独特魅力,犹如医院的一双隐形臂膀,给患者关怀的轻抚。

在河南弘大医院,不少市民表示这里处处体现的细节服务,让就医过程变得便捷与充满暖意。

从细微之处见真情。在这个寒冷冬季,河南弘大医院提供的人性化细节服务,让温暖在就诊者的身边蔓延……

王青莉



### ◆市民点赞

“温馨,舒适,贴心”几乎是河南弘大医院病患们一致的感受。

除了专家义诊、健康宣教、免费送药,河南弘大医院还成立了青年志愿者服务队,组织专家到患者家中回访、下乡送文艺节目等活动,同时积极弘扬社会正能量,免费为助人为乐、奉献爱心的王宽一家人进行了体检等,让广大居民感受到来自河南弘大医院的温暖,获得了医院周边社区居民和前来就诊患者的一致点赞。

细读河南弘大医院“一二三四五”服务细则等

### ◆创新举措

#### 全岗全程优质,“一二三四五”点滴服务见真情

“细节决定成败,如果不重视细节,就不可能有科学化、规范化、制度化的管理,就不可能有优质服务措施的落实,就不可能有社会效益和经济效益的提升,也就不可能有医院的进一步发展。”河南弘大医院院长裴国梁表示。

今年,河南弘大医院在全院范围内开展全员全岗全程优质服务活动,在诊疗等各个环节推行细节管理,努力打造让市民满意的“百姓医院”。

在服务细节上,河南弘大医院提出“一二三四五”的服务目标,全心全意服务病患。

“一落实”,就是要落实首问负责制;“二主动”,就是要对病患进行主动服务和主动追踪服务;“三有三无”,就是服务语言要有称谓语、有问候语、有致谢语,坚决杜绝服务中的无语言、无称谓、无表情;“四个必须”,则是在环境上必须体现诚信,制度上必须保证诚信,技术上必须反映诚信,服务上必须强化诚信;“五个要求”,就是要求医务人员能容忍病人的误解,要求医务人员能尊重和保护病人的权利,要求医务人员能在服务中做到全方位、无缝隙,要求使病人知道应尊重医护人员哪些诊治权和相关手续,要求环境建设做到清洁化。

“一切为了病人,为了病人的一切。”在抓细节上,河南弘大医院提出,要重点做好医患之间的沟通。

为此,医院创新地提出实施“医患谈话制度”,即医生对新入院病人诊断时,与患者交谈时间不得少于10分钟;护理人员每天要到患者床前进行5分钟以上的健康宣教;护士长对新入院的病人实行首尾负责制,即每天上班、下班前看望新入院病病人,了解其需求,听取意见和建议。

同时,还实施医生“三三查房制”,即住院医师必须每天早、中、晚三次到病房与住院患者进行沟通交流,使病人每天能见到自己的管床医生。

河南弘大医院推行“二六二”查房方法,即查房时与患者感情交流2分钟,查病情6分钟,健康宣教2分钟等。

#### 人性化管理,每个细节一切以患者满意为标准

人在生病的时候最柔弱,柔弱的时候就需要更多的关怀,河南弘大医院力求患者一进医院,就感受到温暖。

“医护人员承载着的不仅仅是治病救人的生命重托,更要担负起优质服务、细节关怀的责任。”在河南弘大医院院长裴国梁的眼中,人性化服务不是一句口号,而是对病人发自内心的关心与尊重。

今年,弘大医院开展了全员全岗全程优质服务活动。在职业形象方面,河南弘大医院请来了礼仪专家,为医护人员在衣着、动作、表情、语言等方面进行培训。

在服务意识方面,要求医护人员站在患者的立场上尽力满足患者心理上和诊疗上的需求,正确对待患者提出的意见和合理要求。在忙碌的工作中,做好与患者沟通交流,严禁态度恶劣、言语冷淡情况发生,医护人员要耐心细致向患者解答疑惑,用通俗易懂的语言与患者交流,安抚好患者焦虑的情绪,对必要的检查、诊疗、用药等进行详细的解释,消除患者的疑虑。新入院的患者,护士长上班前、下班前都要到患者和患者家属面前交流,管床医生更是每天早中晚都要到患者床前交流。

近一年来,河南弘大医院逐步完善了患者投诉调查处理制度,及时处置患者投诉,凡是发现患者在就医的任何流程出现了任何的不满,都会查找原因和责任人,立即整改。

同时,医院还进一步规范了诊疗服务,建立医疗质量、医疗安全和医疗护理核心制度,推进合理检查、合理用药、合理治疗。持续开展了抗菌药物治理活动,每月开展药品评析,落实处方点评制度,促进临床合理用药。规范医疗服务和收费行为,确保医疗质量和医疗安全。

#### 从细节看品质 服务更优化市民更满意

举措,不难看出,这些看似琐碎的一处处细节,虽然源于平凡的工作实际,却对医护人员提出了更高的要求。这些细节服务与看病就诊的各个环节紧密相连,从患者角度出发为其提供方便,换位思考维护患者权益诉求,凸显医护人员爱岗敬业精神的同时,表达对患者的关切之情。

从细节看品质,以服务赢口碑。河南弘大医院院长裴国梁表示,今后,医院将通过更加深入的细节服务管理,进一步推动全院医务人员服务水平的不断提升,让患者在求医路上不孤单,让温暖医路同行。