

为了患者更满意

——河南煤化焦煤集团中央医院开展“优质服务月”活动纪实

本报记者 朱传胜

“您好先生,请问需要什么帮助吗?”

“大娘,您哪儿不舒服,请您跟我来!”

“小朋友,你伤到哪儿了,请坚持一下,马上就好!”

……

走进焦煤中央医院,随时随地可以听到这样规范而温暖如春的话语,看到的都是一张张亲切阳光的笑脸。在病区走一走,处处都是护士们忙碌的身影:她们轻柔地为患者打针、输液;细致地为卧床的患者洗脸、擦身子;帮助行动不便的患者剪指甲;有的还一边为患者洗头,一边进行心理护理和健康指导……

自焦煤中央医院去年12月15日开展“优质服务月”活动以来,优质服务就像一缕和煦的春风,吹遍了该院的每个角落,感动着前来就诊的患者和家属。

吹响优质服务行动“冲锋号”

冬季,往往是住院高峰期。此时,许多病区的患者急剧增多,加床现象比较普遍。在这种情况下,如何让患者舒心和放心,是焦煤中央医院领导所牵挂的事情。

“住院人数上来了,但服务质量绝对不能降下去!”这是该院领导在会议中达成的共识。随后,一场“以病人为中心”的优质服务行动在该



为卧床患者蒸份蛋羹补充营养。



为小患者辅导文化课。



为术后没有食欲的患者送上鲜果汁。

院吹响了“冲锋号”。

在“优质服务月”活动动员大会上,该院成立了以院长王玉洲、党委书记薛喜庆为组长的“优质服务月”活动领导小组,并制订了以“统一着装,挂牌服务;优质服务,礼貌接待;严守制度,爱岗敬业;行为规范,环境幽雅;廉洁从业,诚信服务;合理收费,严禁违规;倡导仁爱,鼓励奉献;畅通投诉渠道,强化监督检查”等为主要内容的“优质服务月”活动实施方案。

此次活动的主题是“用我的爱心、责任心,换取您的舒心和放心”。活动旨在提高服务质量,创新服务举措,优化服务环境,达到“服务对象满意,实现零投诉,患者真实满意度显著提高”的目的。为了确保本次活动取得实效,该院要求全体员工对照“优质服务月”活动实施方案内容,从自己所服务对象的角度考虑,应该给予怎样的服务,并制定出服务对象能看得见、感受到的实实在在的举措,不说大话和空话。各科室还要制订相应的活动方案,每周自查或点评一次,查找不足与差距;认真对待服务对象反映或投诉的问题,及时整改和处理。医院还将对活动进行检查,并就发现的问题和有效投诉进行登记。

1月7日,该院在门诊大厅前举行了“优质服务从我做起”签名仪式,200余名员工纷纷在印有“优质服务、廉洁行医、患者满意是我们唯一的工作标准”字样的横幅上签名,积极响应该院的号召,迅速投身到“优质服务月”活动中去,以实际行动规范服务行为,擦亮服务窗口,提升服务质量,全面提高医院的人性化服务水平,努力实现服务“无缝隙”、医患“零距离”,为群众提供安全、高效、便捷的医疗服务,让群众放心,让患者满意。

优质服务要抓重点、重点抓

医疗优质服务是一项系统性工作,技术性强,涉及面广。如何突出重点?该院的做法是:抓重点、重点抓。

“临床是重点,重点是临床”,这是该院领导班子的共识。在临床上,护士面对患者服务时间最长、机会最多,服务质量最能代表全院的服务水平。

对此,该院护理部迅速行动起来,将开展“优质服务月”活动文件精神 and “优质护理服务”内涵有机结合起来,多动脑筋,多想办法,采取多项措施,提高服务能力和服务水平,真正使患者的满意度得到提升。

怎样开展好“优质服务月”活动?怎样让患者真正得到实惠?该院护理部组成人员费了不少的心思。

其中,开展“争创优秀护理团队和争当优质护理服务标兵”活动,就是护理部提升优质服务月水平的有力抓手。

为了让患者满意,该院护士在工作中落实

“热情接,耐心讲,认真做,细心察,真实记,主动帮,亲切送,热线访”的24字服务方针,将对群众的关怀融入一个小小的暖手袋、一声暖心的问候等细节中。

一声声亲切的问候,一遍遍耐心的询问,一张张灿烂的笑脸,犹如涓涓清泉注入患者及其家属的心田。一个真诚的微笑,一句亲切的话语,一个关切的眼神,都会给患者送上莫大的安慰,使他们增强战胜疾病的信心和勇气。护士的微笑拉近了护患距离,增加了理解与包容,促进了护患关系和谐。

人性化优质服务亮点纷呈

李大爷是沁阳市敬老院一名孤寡老人,在该院泌尿外科住院期间,得到了护士们亲人般的照料。护士们不仅给他买饭、喂饭,而且给其剪指甲、洗衣服等,提供全方位的生活护理。李大爷激动地说:“她们对俺就像亲人一样,这可是俺上辈子修来的福分啊!”

在“优质服务月”活动中,该院每个科室都提供了独具特色的人性化护理服务,已成为一道医患和谐的“风景线”。

在妇产科,对分娩后的产妇,护士们总能及时送去一杯热腾腾的红糖水。对于晚上分娩的产妇,她们还专门做饭,为分娩后的产妇熬上一碗稀粥,让产妇感受到人性化服务带来的温暖和感动。

在普外二区,为了帮助术后痰多咳嗽的病人,护士们用加湿器湿润空气。此外,该科护士还为化疗后不思饮食的患者榨新鲜果汁;帮助术后恢复进食的患者做营养餐;帮助需要排气排便的患者煮萝卜水;帮助服用中药的患者熬制中药。

在儿科,护士们为了消除患儿对陌生环境的恐惧,自己出钱给患儿买气球;为学龄儿童辅导作业;帮助患儿的母亲根据患儿所患病情制订食谱、买饭、热饭等。

在心胸外科,护士们开展了“三方便”和“四帮扶”贴心服务活动。“三方便”就是出钱购买暖水壶、凳子和陪护床,方便患者饮水,方便家属陪护,方便陪护家属晚上休息;“四帮扶”就是帮扶患者做检查、帮扶患者办理入院手续、帮扶患者办理出院手续、帮扶患者办理医保手续。

……

在该院,还有这样一群护士,面对患者在治疗过程中的诸多不便,当起了“发明家”。

在重症医学科,护士专门为气管切开的患者设计了特殊小棉被,用于这些患者的肩部保暖;在普外三科,针对一些患者下肢缺血导致双脚溃烂、不能穿袜子的实际情况,护士们出主意,改制了宽松能穿到膝盖的深筒大棉袜,患者穿上后,双下肢冰凉症状有了很大的改善,减轻了患者肢体的疼痛。

尽管护理工作中的一些小发明、小创造看上去并不起眼,但却饱含了护士们的一片真诚和关爱。这些细微的服务,让患者感觉更加贴心、舒心,医患关系更加和谐、融洽。

优质服务带来护理理念的大变革

采访中记者发现,“主动服务”和“多一点”成为该院“优质服务月”活动中护理人员使用频率最多的两个关键词。

“‘主动服务’就是要求护理人员走出那种被动等待和执行医嘱、一切以方便操作为前提的误区,主动与病人深入地交谈,多了解病人病情,想方设法解决病人的健康问题;充分尊重病人的尊严和对治疗、护理操作的自主选择权……”该院护理部主任王淑瑛说,“而‘多一点’就要求护士表达出对病人的理解与同情,对病人多一点付出……”

王淑瑛称,“优质服务月”活动开展以来,让



患者家属以最隆重的方式向医院表示感谢。

她最为欣喜的就是该院护理人员的护理理念发生了大变革。“把病人需要作为第一选择,把病人满意作为第一标准。”成为该院护理人员努力的方向。即便有些在护理工作范围之外的事情,护士们也想办法尽量满足患者的需求。

在该院综合大楼导医台,工作人员芦芳梅发现一名年老的患者与家人失散,主动打电话帮助老人与家人取得了联系。

神经内科一区的护士们,经常接送患者到康复室进行康复训练,而且还根据患者的要求,经常到患者家中更换鼻饲管。

不仅如此,在“优质服务月”活动期间,该院护理部门还涌现出了许多感人的人和事。

该院综合大楼16楼是呼吸科病区。冬季,该病区入住患者多,整个楼层都安置不下。以往,都是向楼下的耳鼻喉科借病床使用。前不久,呼吸科病区的30多名患者都被转移到15楼的耳鼻喉科,按照惯例,呼吸科病区将抽出护士到那里进行护理服务。可是,今年呼吸科病区护理人员太紧张,抽出人员势必会影响16楼的正常工作。见此情景,耳鼻喉科护理人员牺牲休息时间,发扬互帮互助的精神,在人员编制偏少的情况下,主动承揽了这些额外的患者护理工作,让优质的护理服务在该院不打折扣。

为了服务好患者,普外二区护士长张洁还专门从家里拿来榨汁机和加湿器。

1月6日,护工刘玉玲在妇产科整理出院患者床单时,拾到了8000元现金。尽管自己收入微薄,但刘玉玲并没有将这些现金悄悄地装进自己的腰包,而是及时向科室领导反映,迅速通知患者前来认领。金钱失而复得的患者为了感谢,从8000元钱中抽出2000元表示答谢,但被刘玉玲拒绝了。

在透析室,一名正在透析的患者焦急不安,原来,他的单位下午组织考试,他害怕耽误考试。得知这一情况后,该科护士长急病人之所急、想病人之所想,自己掏钱买两个烧饼和鸡蛋让其一边走透析、一边食用。这名患者一下机,护士长开自己的私家车,紧急将其送到单位,化解了这名患者的难题。

其实,在“优质服务月”活动,还有许多感人的事。其中,最值得一提的是,不少护士自己掏钱给患者买饭吃,她们中有神经内科二区的冯照新、心血管内科的李艳红等。

在护理观念的转变下,该院一项项优质服务

举措,犹如春风化雨滋润着患者的心田,抚慰着患者的心灵。

优质服务是永恒主题

“医院就是为患者服务的,搞不好服务一切等于零!”、“只有让医院满足患者,不能让患者适应医院”……这是医院领导的话语,也是护理人员努力的方向。

为了给患者提供更多的便利,该院护士们可谓绞尽脑汁,她们自己出钱购置一些室内装饰花草、挂件等,改变病房环境,并且在病区整齐的摆上电子秤、针线包、电磁炉、吹风机、微波炉……营造一种家的温馨。

患者刘大妈告诉记者,在这里,她感受到了在家一样的温暖、亲人一般的真情。

住院期间,护士们给她办理了住院手续,还陪同她进行检查;吃饭时,有护士帮她买饭、打水;手术后,护士还喂饭给她吃,帮她洗头、剪指甲等。她感觉,这里护士就是美丽的天使,说话“请”字开头、“谢”不离口,一言一行,带给患者的都是关怀。

在护理部进行的患者满意度调查中,几乎所有科室的满意度都达到了100%。其中,患者对该院护理人员评价最多的一句话就是:“不是亲人,胜似亲人。”

优质护理服务可不是嘴上功夫,每一桩每一件都得实打实地做。没有付出,没有辛苦,就得不到丰硕的果实。

在“优质服务月”活动期间,大多数护士主动取消公休时间,加班加点工作。

她们目的只有一个,让优质护理之“花”在该院不断绽放。

“优质服务是医院永恒的主题,绝对不会走走过场。”院领导说,“我们开展‘优质服务月’活动的目的是,使大家树立强烈的优质服务意识,达到天天优质。”

目前,该院正在对“优质服务月”活动进行一次全方位盘点,以求真实的态度面对工作中存在的不足,并总结好的经验和做法,以建立优质服务长效机制,使优质服务常态化,全方位满足患者的医疗需求,倾力打造一个群众满意、百姓信赖的“大医院”。

(本版图片由医宣摄)

焦作市酒店餐饮业协会、焦作日报社提醒大家

远离舌尖上的浪费

有一种节约叫“光盘”,有一种公益叫“光盘”!
我“光盘”,我光荣!

