



眼科医生为患者做手术

人民医院要让人民满意

——宝鸡市人民医院“无假日医院”服务侧记

贾菲 孙晓梅

“以人民为中心,一切为了患者。”这是宝鸡市人民医院一贯的服务理念!这样的服务理念和为之付出的生动实践,不仅让医院赢得了全市人民的赞誉,也赢得同行和上级部门领导的认同和嘉奖,医院先后被授予“首批全国百姓放心示范医院”“陕西省白求恩精神奖”“省级卫生先进

出一系列具有创新意识的惠民便民服务举措。今年9月初,在新一轮的社会调研后,“市民节假日就医难”的问题进入了人民医院管理者的议事日程。

一时间,如何制定一个最优方案来满足市民的需要,成了他们新的“创新服务考题”。经过多次专题会议研讨,在借鉴其他地市医院做法并结

为了得到最满意的解题方法,医院多次召开会议,广泛征集医务人员意见建议,通过梳理归纳,形成了初步意见。这个意见经医院党委会、院长办公会反复研究和多次论证,最终召开职工代表大会通过了全市医疗机构首个“无假日医院”实施方案。

“无假日医院”终于“生根发芽”了,但让它真正开花结果还需要大量细致周密的工作。李竹林说:“我们不仅要要求科室主任和高年资医生带头参加排班工作,还在检查、治疗、手术和手续办理等方面的有效衔接上下了大力气,力求达到技术有力量、医疗有温度、服务无死角的标准。我们还制定了相应政策,对节假日正常上班的工作人员予以奖励。同时,以全院一盘棋的思路,鼓励全院医护、行政后勤人员参与周末及节假日工作,实行弹性排班和调休制度,真正落实‘无假日医院’的新诊疗理念。”

就这样,一套运转流畅、服务到位、特点鲜明的“无假日医院”诊疗模式,在市人民政府正式推行!

把患者康复作为医者最大的快乐

启动“无假日医院”服务,对全院职工来说,意味着要付出更多的劳动、担负起更大的责任。自今年中秋节起,每逢节假日,医院门诊照常,各类检查和手术不停,入院、医保手续办理无障碍,医院职工一如既往地忙碌在病房里、奋战在手术台旁、坚守在工作岗位上,守护广大患者的健康与平安,真正做到了节假日和正常工作日“无差异化”,彻底解决了患者以往节假日看病,只能匆匆挂急诊,无法针对性就诊的问题。

市民高先生是我市一家企业的管理人员,长期以来“耳鸣”症让他烦恼不已,但是工作忙,久拖未治。当得知市人民医院开展“无假日医院”服务后,恰逢中秋假,他欣然去医院想找个专家看看。

“平时上班没时间,好不容易请半天假到医院了,却发现人山人海,看病检查都得排很长时间的队,一上午时间根本看不到。这次趁假日来医院看病,和之前不看的情况截然不同,看病有专家,能及时做治疗,办手续也非常方便。”体验了“无假日医院”服务的高先生对医院推出的这一举措非常赞赏,他说,“‘无假日医院’对‘上班族’来说,真是特别方便,能看到专家,免除了我在工作和健康之间做选择时的困扰!”

的确,对于平时就超负荷运转的医务人员来说,节假日就是他们“回归”家庭的重要时节。医院开展“无假日医院”服务后,众多医务人员却十分“默契”地承担起又一份责任,克服各种困难在各自岗位上默默奉献。许多节假日在医院上班的医务人员都说:“我们选择的职业本来就是一种付出多于回报的职业,患者需要我们,家里

人都习惯了,能够理解和支持!”

今年国庆长假期间,10月5日上午,在市人民医院呼吸与危重症医学一科一间病房内,医护人员捧着生日蛋糕,为住院患者赵奶奶庆祝生日。今年83岁的赵奶奶,国庆节前因慢性阻塞性肺疾病急性加重而住院治疗。4日早上,科室主任王惠霞在查房时了解到,第二天是赵奶奶83岁生日,为了让老人更有信心尽快康复,大家便决定一起给老人过生日。

正是这次不同寻常的生日,让赵奶奶和家人至今都不能忘记。赵奶奶说:“感谢他们过节还守着我,不但给我做治疗,还在病房里为我过生日,想得也太周到了。这是我过得最难忘、最特别的一个生日,非常感谢他们!”

“无假日医院”服务启动后,众多像高先生、赵奶奶这样的患者因此受益。据不完全统计,仅国庆假期,市人民医院的门诊患者就多达13575人次,较去年同期增长115%;开展手术275例,较去年同期增长304%;超声内镜等功能性检查4087人次,较去年同期增长119%;收治住院患者654人。

患者的需求被关注,患者的“痛点”被解决,好评自然随之而来,患者满意度直线上升。

一组组数字背后则是医院医务人员大医精诚的博爱情怀,大家的共同愿望就是,只要患者康复。

正如儿科诊疗中心主任杨劲威说的:“孩子的父母上班没时间,孩子上学难请假,‘无假日医院’服务的开展,真正帮孩子解除了病痛,也帮家长消除了心病。问题解决了,我们就很开心!”

把人民满意作为矢志不移的追求

医为仁人之术,必具仁人之心。“无假日医院”这简简单单的五个字背后,是沉甸甸的责任,是市人民医院党政领导班子心系人民,做有温度健康事业的服务理念,是广大临床一线医护技人员的辛勤付出,是行政后勤人员的密切配合。

涓涓细流,润物无声。多年来,市人民医院始终把“人民满意”作为一切医疗工作的出发点和落脚点,在医院诊疗工作中,做了大量创新型服务措施,推进医疗工作不断上台阶。市人民医院历来都不是“喊喊号子、做做样子”,而是“抓铁有痕、踏石留印”,倾心倾力为群众谋好事、办实事。

一年来,市人民医院党政领导班子带领全院职工,围绕“强医德、优服务、精医术、保健康”和“改进医疗服务态度,提升群众就医感受”专项活动要求,紧扣群众诊疗过程中的难点、堵点和痛点,不断提升改进,有序推进医疗服务质量提升,切实做到了为患者解难题、办实事。

从年初开始,市人民医院专门成立提升服务工作办公室和考核督导组,针对科室管理、行为规范、环境卫生、仪容仪表、服务态度、便民措施、服务意识

和基础设施等方面,全方位、多角度狠抓服务质量提升。医院完善院务公开机制,畅通医患沟通渠道,公布各层级领导干部及科室电话,丰富群众意见反馈途径,提高服务整改效率,陆续出台了一系列提升服务的创新举措,做到群众声音件件有回应、事事有结果。

进入医院,为患者免费提供的爱心轮椅摆放整齐划一;门诊大厅,便民雨伞、充电宝、纸巾盒供患者随时使用;服务窗口,一站式服务流程,让患者不再来回奔波;延伸服务,病区百宝箱、报告邮寄服务等,让患者就诊更加舒心。一个个细节之处,无不体现着医院“视患者为亲人”真情实意。

进入病区,干净整洁的诊疗环境、文明礼貌的服务用语、干练端庄的仪容仪表,成为患者眼中的第一印象。除接待患者的医务人员,医院还专门下派行政科室中干到诊疗的各个环节中,处理患者就医过程中遇到的困难。从督查反馈到整改落实,从形成机制到长效监督,确保服务有质量,诊疗有温度。

在做好服务的基础上,医院还不断优化流程,改善环境设施。大力推广智慧医疗,患者在手机端就可以完成挂号、缴费、查看检查结果等便捷操作,让“信息多跑路,患者少奔波”;先后对门诊诊室、医保窗口布局进行了调整,同专业、同业务进行集中整合,确保患者就诊、检查、手续办理一站式服务;对体检科、眼科门诊、产科等部门进行重新亮化装修;在多个病区打造特需病房并投入使用,确保患者就诊流程更舒心、就诊环境更称心、就诊体验更合理。

如果说服务是“软件”,那么精湛的医术便是“硬件”。为了护航患者健康,医院更是力求在医疗技术上不断精进。先后开展一站式三维下房射频消融术+左心耳封堵术、1.8mm微创口内白内障乳化技术等技术新项目,在全市率先开设宝鸡市首家嗓音门诊,骨科(手足显微外科)完成多例断肢再植手术,成立泌尿病医院和儿童疾病诊疗中心……一系列加强学科建设、完善专业配置的措施掷地有声。

服务是命题,患者是考官。为办实事没有终点,让人民满意没有尽头。面对患者的健康需求,全院员工都以满腔的热情,投身于一个关怀备至的暖医行动中,从细节到流程,从入院到出院,从医疗到护理,从住院到随访,每个细微之处,都折射出人民医院为人民、人民医院追求人民满意的光彩。

雄关漫道真如铁,而今迈步从头越。市人民医院党委书记李凌说:“‘无假日医院’,只是我们在创建人民满意医院征程中的一个重要举措,我们将牢固树立人民立场,推出更加贴近人民、惠及患者的新举措,用患者的认同、百姓的口碑、同行的首肯,为院训增辉,为打造健康宝鸡、建设最具幸福感城市作出更大贡献!”



医生为小患者做手术



医护人员给老年患者庆祝生日

单位”等荣誉称号。前不久,医院在全市率先推出“无假日医院”服务,引起强烈的反响,广大市民齐声叫好。可以说,这一具有担当意识和创新精神的服务,是他们在创建“人民满意医院”实践中的又一项“一切为了人民,一切为了患者”的贴心服务举措。

把社会需要作为医院努力的方向

“患者需要什么,我们就解决什么!”在今年持续开展“我为群众办实事”实践活动中,医院党政领导班子始终瞄准群众就医的痛点、难点,鲜明地指出,患者的需要就是他们下力的方向。在这一思想主导下,医院定期组织开展社会调研,收集患者反馈意见,对市民关心的、就医中的“急难愁盼”问题及时进行专题研究予以解决,并推

合本院实际,院领导终于找到一个全新的解题思路——推行无假日医院。

“实行‘无假日医院’的初衷,就是为了方便患者,保证周末、节假日看病和平时一样。这一举措能有效满足上学族、上班族、银发族等多种群体的就医需要。”这是市人民医院院长、市急救中心主任李竹林对于“无假日医院”的简要阐释。

无假日医院,意味着市人民医院不再有“节假日”的概念,这对日常诊疗工作原本就十分繁重的医务人员来说,是一道大门槛。他们能跨过去吗?能理解医院的决策吗?如何解决患者就医“痛点”,如何保证医务人员合理的休息,做到让患者和职工“双满意”,又成为摆在医院领导面前的新考题。