



漯河市委书记马正跃在该院新病房楼施工现场调研

医院简介

漯河市郾城区人民医院位于风景秀丽的沙澧河畔,环境优美、交通便利,是一家集医疗、科研、教学、预防、保健于一体的现代化二级综合性医院...



漯河市市长曹存正在该院新病房楼施工现场指导工作

确保医疗质量 让群众安全就医

“要获得患者的理解、信任和支持,为患者服务好、沟通好就是最好的桥梁和纽带。我们不能满足于现有的医疗服务水平,应从服务细节入手,以患者的满意为出发点,着力提升服务能力和水平,以诚信去赢得患者、赢得民心!”张德业说,细节服务见精神。

据该院有关负责人介绍,近两年,全院医务人员在张德业的带领下,把“倡导温馨服务,提升医疗质量”作为发展主题,坚持以人为本,倡导温馨服务,构建和谐医院,促进科学发展,从加强职业道德、医德医风、行风建设入手,完善服务细节,规范服务行为,优化服务环境,强化服务质量,努力营造和谐、温馨的就医环境,促进了该院各项工作稳步、快速、健康发展。

近年来,随着人民群众健康意识的逐步增强和医疗保健需求的日益增长,广大群众对医疗卫生服务的要求越来越高。如何进一步提高医疗服务质量?张德业认为,首先在简化服务环节,实行人性化服务,优化就诊流程上下功夫。该院以创建群众满意医院为目标,紧紧围绕群众关注的医疗质量、医疗费用和行风问题,相继出台了一系列举措,着力提升医疗质量和服务水平,更好地为群众提供安全、有效、方便、廉价的医疗卫生服务。同时,此举树立了卫生系统的良好形象,营造了浓厚的社会和谐氛围。

该院的职工说:“领导班子近年来越来越力解决群众就医难题,努力为群众办好事、办实事,使全院职工增强了主动、热心、贴心为患者服务的意识。”

为了见证这一发展变化和亲情服务,记者在院四处查看。患者入院时,便民服务处的导护士立即微笑相迎,并提供帮助;住院后,护士主动向患者介绍就医指南和住院须知,并为患者准备好呼叫器;急诊患者可先抢救后办手续,无线就医的患者可以随时找该院领导作担保;在患者用药方面,主治医师为患者详细介绍每种药物的疗效、价位、品名是否在报销范围;患者有要求、建议和投诉,随时到门诊大厅找领导……这一件件事情虽然看起来很小,折射出的却是“细微之处见真情”的贴心服务。

“把每件平凡的事干好,就是不平凡,把每件简单的事干成,就是不简单”,张德业说的这句话似乎诠释了一个朴实的道理,即服务看细节,惠民无小事!”

郾城区人民医院为了规范服务意识,提高医疗服务质量,切实加强核心制度的落实,成立了医疗质量领导小组,并采取得力措施,将临床各项规范、标准、制度融入日常管理。该院领导班子成员每周定期检查医疗文件的书写和操作规程;护理部安排高年资的护理人员监管每一项技术的操作;感染办定期到病区,如重症医学科等,进行空气标本采样、收集,每周通报结果;药剂科认真执行每张处方的审核、核对,确保患者规范用药、合理用药、安全用药;麻醉科对手术患者进行“六查十二对”,保证患者的医疗安全;收费窗口安装了对讲机,唱收唱付,微笑服务;农合办在业务量急增的情况下不计报酬,不厌其烦地与每位患者面对面交流、沟通。

树立品牌意识 让群众满意就医

把更多的方便留给群众,让群众安全就医已经成为郾城区人民医院的追求目标。张德业说,服务好患者就是最大的品牌,就是该院永恒不变的方向。

随着新形势的发展,该院领导班子认为,人民群众对医疗服务有了更高的需求,医疗服务不仅表现在“治病救人”,

而且要主动出击,实行“未病先防,既病防变”,为老百姓的健康树服务品牌,为人民就医保驾护航,展示良好的白衣天使形象。

据介绍,该院要求各科室树立一心为民的服务意识,采取一系列有效措施,提供便民利民服务,如内一科开展“糖尿病病友联谊会”,内二科开展“高血压病友联谊会”,内三科设“卒中课堂”,妇产科开办“好妈妈课堂”知识讲座,儿科举办“健康宝贝俱乐部”,外科开展“肝胆疾病患者座谈会”等。这些温馨服务,为患者提供了一个交流平台;在交流、治疗中,群众的自我保健意识进一步提高,产生了良好的社会效益;各科室主动为一线服务、为临床服务已经成为一种追求和目标。同时,该院实行首诊负责制,认真审核参合患者的新农合证、户口本、身份证及病种;农合办的工作人员协助临床医师严把参合患者身份及病种审核关,一有疑问就与医生沟通;对参合患者在一览表上进行特殊标示,使参合患者处处感受到新农合政策的温暖。

为了方便患者就诊,该院要求导诊台、收费处、农合办提前30分钟到岗。收费处主动加开收费系统,实行弹性工作制,让患者少排队;放射科为做检查的患者准备衣架;检验科经常加班加点出结果;为临床医生提供可靠的治疗依据;后勤科、设备科、保卫科等部门工作人员每天到各个科室巡查隐患,并进行排除,防患于未然。这些医疗服务,为院的可持续发展奠定了发展后劲。

该院还大力开展治理医药购销领域商业贿赂专项活动和行风民主评议活动,在基础设施建设、设备添置、药物采购等行业领域进行公开招标和集体决策,杜绝商业贿赂行为;结合开展“医疗质量万里行”活动、“三好一满意”活动,进行患者满意度调查,共发放满意度调查表5000余份,整改督促落实33项措施,使患者对该院的总体满意度达98.85%。仅2012年,该院就收到锦旗、牌匾10余件,医务人员无一例收受患者红包及回扣。此外,该院积极推行院务公开,严格执行国家药物价格政策和医疗服务项目收费标准,完善价格公示、查询及费用清单制度,安装发光二极管显示器(LED)、触摸屏费用查询机器等。

爱心无限,情暖千家。多年来,该院开展灵活多样的送温暖、献爱心活动,全方位服务患者。在活动中,该院各科室积极开展“送健康义诊,创建示范岗”活动。今年7月1日前,该院的中共党员到裴城镇温暖小区为近100位老年人进行了健康体检,开展健康教育;平时利用各种活动到社区、村庄开展义诊、咨询活动,为群众送健康,为行动不便的老年人建立家庭病房,为经济困难的儿童送去生活必需品,到福利院看望儿童。在该院,患者夸起医生来赞不绝口:外科主任医师彭明轩将患者送给的数千元红包悄悄地缴到了患者的住院账户上,患者及家属在电视台公开致谢;骨科主任杨富海打破常规为患者做复合性手术,减少了数千元费用,还把1000元红包退还给患者家属,患者逢人就夸他“德艺双馨”;张秋云医生捡到数万元的钱物及时交给失主,被评为漯河市“十佳市民”;骨科医生丁广甫在平凡的工作岗位上兢兢业业、任劳任怨,干出了不平凡的业绩,获得“漯河市医德先进个人”称号等。层出不穷的好人好事,展示了郾城区人民医院医务人员的高风亮节和高尚医德,赢得了社会的广泛好评。

发展无止境,服务永无止境,惠民永无止境,创新永无止境。郾城区人民医院紧紧围绕党的新农合政策,在服务、惠民、改革、创新中树立了可信、可敬、可亲、可靠的医务人员形象,用行动递交了一份让老百姓满意的答卷!

大医精诚 倾情为民

漯河市郾城区人民医院新农合工作纪实

本报记者 王明杰 通讯员 董耀民 刘淑敏

用天使般的热情服务患者,用亲人般的真情帮扶患者,用精良的医技诊治患者,用最美丽的微笑感动患者……这里的医务人员视患者如亲人,在漯河市数百万群众中享有较高的声誉,是老百姓信得过的医院。这就是漯河市郾城区人民医院。

在该院门诊大厅,记者看到4名佩戴志愿者绶带的护士微笑服务,倾情为前来就诊的患者答疑解惑、嘘寒问暖。一位导诊护士搀扶着一位行动不便的患者走向病房。在新农合报销窗口,工作人员引导患者有序地办理报销手续……

这仅是该院倾情打造参合农民最满意医院的一个亮点。

近年来,郾城区人民医院秉承“内强素质、外树形象、务实创新、和谐发展”的办院理念,把“倡导温馨服务,提升医疗质量”作为发展主题,始终把新农合作为该院的重点工作,把广大参合农民的根本利益放在首位,从加强行风建设入手,完善服务细节,规范服务行为,优化服务环境,提高服务质量,努力营造和谐、温馨的就医环境,促进各项工作稳步、快速、健康地发展。该院相继获得全国诚信医院、省级卫生先进单位、省级医院行风建设先进单位、市级敬老模范社会服务窗口单位、市级群众满意医院等一系列荣誉,涌现出一大批先进个人,赢得了广大参合农民的肯定和信任。

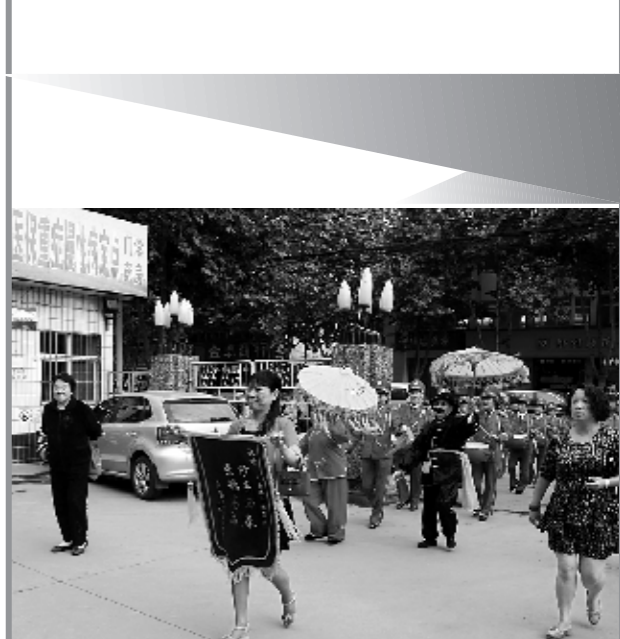
倡导温馨服务 让群众舒心就医

“为民服务无止境,把解决群众的困难和就医诉求作为立足点,用优质的医疗卫生服务取信于民。只有这样,我们才能让群众舒心就医,才能形成鱼水般的医患关系。”郾城区人民医院院长张德业告诉记者。

为了切实方便参合患者就医,该院在门诊大厅摆放了参合患者就诊示意图。在新农合服务咨询台前,工作人员正热情地告诉参合患者需要携带的证件,并递给参合农民1份参合患者《就诊须知》,上面有参合患者出院办理流程、住院转诊办理流程及参合患者补偿费用的结算方法等。之后,他们还继续热心地提醒患者,如果想进一步了解情况,还可以到住院部大厅的新农合办公室(以下简称农合办)咨询。

张德业告诉记者,该院近年来在完善医疗服务流程、改善就医环境、加快医院特色专科建设的同时,高度重视新农合工作,相继出台了一系列便民措施:专门开辟了急诊急救专用绿色通道、孕产妇专用绿色通道;在急诊科、便民服务处配置轮椅和推车,充分做到了危重患者入院、检查、抢救等全程无障碍通行。该院农合办根据科室的业务特点和自身职责,把温馨服务、亲情服务融入到实际工作中;规范服务流程,优化报销程序,缩短报销时间,设立了新农合登记、备案、报销服务窗口,为参合农民提供登记、备案、审核、报销、复印等一站式服务;配备了固定签字笔、老花镜、纸张等,方便患者签字。根据今年参合患者增多的情况,该院在报销窗口旁增加了候诊椅等设施。该院强化服务,因报销及时、方便、快捷而受到参合农民的一致好评。

为了使参合患者进一步了解看病就医及报销程序,该院专门在新农合服务窗口张贴参合患者“就诊、住院、报销流程图”和“新农合补偿方案”,让参合患者充分了解新农合补偿比例,并引导参合患者在最短的时间内办理住院登记、备案和报销手续,避免了患者东奔西跑、跑冤枉路,为参合农民提供了优质、高效、便捷的医疗服务。除此之外,该院为参合农民发放了“惠民医疗补贴卡”,切实减轻了农民的医疗负担。



患者家属赠送锦旗



文化下乡活动



护理技术操作竞赛



心肺复苏技能比武



街头义诊



漯河市郾城区人民医院综合门诊楼效果图

本版图片由董耀民、刘淑敏提供