



责任与定位

共圆妇幼健康梦系列报道之14

鹤壁爱民医院建院10年来,坚持以“大专科、小综合”为特色的发展理念、走差异化道路,坚持诚信医疗,服务至上,全心全意为鹤壁百姓的健康护航,根据百姓需求量体裁衣,以患者为中心,将患者的利益放在首位。10年来,在鹤壁爱民医院的悉心治疗下,患者减轻了病痛折磨,重获健康生活,因而受到患者的广泛赞誉,称赞他们的服务是“价廉实惠”。

鹤壁爱民医院爱在鹤城,一心系于患者,长期坚持强化内部管理,创建特色品牌;强化服务理念,实行“三快”“四满意”“一放心”服务;致力于打造专科特色,不孕不育成为特色科室;持续开展公益事业,感恩回馈社会;多方面、多角度优化医院环境,提高服务质量,把患者当成家人,实实在在地惠及患者。



院长王爱民为幸“孕”妈妈颁发健康卡

爱在鹤城 惠泽患者

——鹤壁爱民医院创建十佳妇幼品牌医院工作侧记

本报记者 高志勇 通讯员 王云 文/图

强化内部管理 创建特色品牌

优质服务是医院长远发展、不断进取的软实力,努力打造医院的特色品牌,赢得患者的信任是医院可持续发展、回馈社会的一大法宝。从今年3月份开始,鹤壁爱民医院重视优质服务管理,开展创建优质服务品牌活动。

“严格要求、充分履行”是优质服务活动开展宗旨。鹤壁爱民医院将要求细化到具体医疗工作中的点点滴滴,把优质服务活动作为一项系统工程,月月要求、季季讲评、年年总结,不求速成,建立起优质服务的长效机制和监督机制,该院已经做好了要打一场持久战的准备。按照活动方案,整个创优服务活动分别拟定了整个医院的创优服务要求、临床科室的创优服务要求以及后勤科室的创优服务要求。

创建优质服务总体要求涵盖5个方面的内容。

加强医德医风建设,尊重患者人格,保护患者隐私,拒收患者红包,遵守医疗法规。

创建优质就医环境:美化就医环境,保持清洁卫生,配备服务设施,提供便捷服务。

强化人性化服务理念:注重着装礼仪,改善服务态度,做好知情服务,加强医患沟通。

不断提高技术水平:工作认真负责,提高技术信任,提高诊疗效果,确保诊疗安全。

坚持合理医疗收费:增加收费公示,提高收费透明度,保证收费合理。

鹤壁爱民医院同时开展评选“服务明星”活动,对医务人员要求考勤上无迟到、无早退、无脱岗;工作上无过失、无投诉;服务上患者满意、同事认可;连同患者满意度评价表等综合评比服务明星。评选分季度服务明星和年度服务明星,对评选上的医务人员给予表彰。

强化服务理念 走“差异化”之路

强化服务理念,实行精细化管理,鹤壁爱民医院在质量管理中把环节服务纳入考评内容,力求做到“三快”(办理住院快、确诊快、治疗快)、“四满意”(治疗得满意、住得满意、吃得满意、沟通满意)、“一放心”(收费放心),充分体现了对患者的温暖关怀。

一是重视患者入院前的服务。该院对路途远、行动不便的患者,派车接送。二是细化住院期间的服务。该院严格区分护士、护工、陪护的功能与职责,一切护理工作包括生活护理,全部纳入护理工作。住院期间,只要患者需要,医院都会想方设法尽量提供帮助。三是延伸出院后的服务。该院建立客户服务中心,通过邮件、电话、书信等方式做好每一位出院患者的回访工作。在治疗的组织结构上也从患者出发,采取分区分科的组织结构,分为几个病区,每个病区都配备内科、外科、放射科的医生,通过会诊找出最适合患者的治疗方式。患者出院后,一个月内主管医生负责患者的随访,1-3个月由专家服务部随访,3个月后由病案室随访。

打造专科特色 不孕不育科成为特色科室

“看妇科到爱民,治不孕到爱民”,如今已经成为鹤壁人不约而同的选择。鹤壁爱民医院针对自身拥有的资源,量身打造特色专科的发展空间,以妇科、不孕症、泌尿外科、胃肠科为龙头,外科、内科、中医科为技术型诚信科室,倡导“无痛治疗、微创、手术不开腹”的理念,将宫腔镜、腹腔镜、汽化电切镜、膀胱镜、微创技术广泛应用于临床,让众多患者感受新技术痛苦小、恢复快的优越性。

鹤壁爱民医院是豫北地区较早开展以治疗不孕不育为主的专科医

院,从2003年建院以来,一直致力于不孕不育领域的研究,引进国际先进的医疗设备,如宫腔镜、腹腔镜、美国COOK导丝输卵管再通术设备等。该院依靠先进的设备,制订个性化的治疗方案,成就了数以千计的不孕不育家庭的求子梦想,使数千个不孕不育家庭有了孩子的笑声。

不孕不育专业已成为鹤壁爱民医院的品牌,给无数家庭带来幸福欢乐。该院成功举办“爱民宝宝”回娘家”庆典活动,来自四面八方的“爱民宝宝”相聚在活动现场。在庆典活动现场,先后有多个幸“孕”家庭走上舞台,表达对鹤壁爱民医院的感激之情。

“怀个孩子太难了,那时候我真的已经绝望了,甚至觉得这辈子不会再有孩子了!”鹤壁市淇滨区杨庄村的张玉(化名)提起那段坎坷的求子经历,泪水在眼眶里打转,声音有些哽咽。

原来,2005年,张玉甜甜美美地走进了婚姻的殿堂,婚后与丈夫感情非常好。张玉性格开朗活泼,爱说爱笑,日子和和美美的。可是,一团乌云悄悄地靠近了这个家庭——张玉怀孕6个月时突然流产了。当时一家人并没有过于在意,想着是干活儿累着了。可是第二个孩子、第三个孩子也是如此,一家人慌了!

夫妻俩到刚刚成立不久的鹤壁爱民医院做了检查,没有人院治疗。两人之后便决定要去北京专治不孕不育的医院看病,他们边打工挣钱边看病,钱挣得不少,却都花在了看病上。可是接下来的两次怀孕仍然逃不过流产的噩运。一连5个孩子都没成,北京的大医院都治不好!他们泄气了,想过抱养一个孩子,也想过离婚。回忆起那段日子,张玉觉得生活如同一片沙漠,荒凉得可怕。带着绝望带着无奈,他们回到了鹤壁。

2008年,张玉第六次怀孕,怀孕3个月的时候,不死心的丈夫抱着再试一次的心情带着她来到鹤壁爱民医院住院保胎。妇科王主任为她做检查,悉心照顾,中西医结合保胎,直到孩子安全降生。如今宝宝已经6岁

了,是个男孩儿,非常可爱。之后她又生了一个女儿,一家人美满幸福。幸福欢乐地相约相聚,见证了鹤壁爱民医院在治疗不孕不育领域所取得的累累硕果。

坚持公益事业 感恩回馈社会

鹤壁爱民医院始终坚持以患者需求为导向,秉承“办医为民、兴医扶民、平价惠民”的办院宗旨,坚持“用爱拥抱每一天,用心感动每个人,患者至上,真诚关爱”的核心价值观,把患者的满意度放在首位,用合理的价格、高层次的服务去赢得患者的信赖,除了在人性化服务上提出更高要求外,还推出了一系列爱心活动,“感恩回馈、服务社会”。

日前,在鹤壁爱民医院妇科门诊,刚出院的患者乔女士送来了锦旗。“多谢医院给了我慈善援助,我才花几百元钱就做了手术,让我免除了多年的痛苦!”

原来,乔女士多年痛经,月经量增多,她本人又有贫血症状,吃了许多中药也不见好转。今年,乔女士的病情逐渐加重,来到了鹤壁市爱民医院妇科就诊。专家在结合乔女士的症状及检查结果诊断后,确诊乔女士患的是子宫腺肌瘤。因乔女士家庭经济相对比较困难,一听说需要做手术,就担心医药费,更担心这一手术得住院近半个月,家里的孩子没人管。想放弃手术,又受不了病痛的折磨。

鹤壁爱民医院了解情况后,通过慈善惠民办公室商量决定,给予乔女士1500元的住院援助,并在腹腔镜下为其微创手术切除了子宫腺肌瘤。该手术不开刀,无痛苦,不留疤,医师可直视监视屏幕,进行诊断和手术操作,在不牵动腹腔脏器的前提下,从不同角度和方向检查,无漏诊,无误诊,同时患者受到的创伤远远小于开腹手术,术后很快恢复健康,无并发症和后遗症。术后第四天乔女士便出院了,一家人非常感激。



为不孕不育家庭送上礼品



免费开展妇科知识讲座



义诊活动

《河南卫生工作信息》业务及资费介绍:

1. 经过运营信息调整,《河南卫生手机报》更名为《河南卫生工作信息》,将继续发挥卫生计生系统信息上传下达与舆情监测作用。

2. 新版手机报栏目包括:医政要闻、医改动态、医学前沿、中医纵览、省内动态、外埠新闻和每日舆情监测信息等。

3. 订阅方式:

- ①《河南卫生工作信息》用户分为个人用户和团体用户。
- ②个人用户3元/月,通过发送短信“DG”到10657066600000来申请订购业务。
- ③团体用户统一订购,收取集团费用,详情请咨询当地移动营业厅。

