

# 创新无止境 服务无穷期

## ——“让病人方便，让病人放心”服务提升阶段性总结

新郑市人民医院解放路院区 杨东红 文/图

为了践行华信集团董事局和医疗养老(子)集团“让病人方便,让病人放心”服务提升活动的理念,新郑市人民医院解放路院区护理部、门诊办等纷纷行动起来,推出各项举措,在创新的基础上方便病人、让病人放心。

2月27日,新郑市人民医院护理部在三楼第二会议室做阶段性总结发言,现场为大家展示科室创新服务举措。

VIP(贵宾)产科通过录制视频、制作PPT(演示文稿软件),为病人讲解电动床的使用方法,宣传健康知识,介绍医院环境等,并在各个病房多媒体显示屏上循环播放。同时,为了方便产妇办理出院手续,VIP产科特地为产妇制作了涵盖各种报销方式的出院流程图,大大减少了产妇家属来回奔波的次数,缩短了办理出院手续的时间。产科病房为了减轻产妇颈椎和腰椎的损伤,为产妇提供哺乳枕……这些便民举措受到了产妇及家属的一致好评,也提高了新郑市人民医院的服务满意度。

一杯热乎乎的花茶,不仅能舒缓住院病人惆怅的内心,更能在细微之处彰显人文关怀。神经内科诊疗中心五病区的护理团队结合天气干燥等情况,在护士站贴心为病人提供菊花茶、栀子茶等。

一张小小的名片,就能让大家知道一个人的基本信息,但在信息化时代却缺少了灵活性和及时性。新郑市人民医院心血管院中院四病区医生的名片别具一格:个人微信二维码印在名片正面,方便病人随时咨询各种问题。

住院期间的就诊卡、检验单、交款收据、医保卡、身份证……您是否害怕手上的这些

重要东西丢失?心血管院中院的护士为此想出了方法——一个可以反复使用的便民服务袋,方便病人收纳各种票据。

新郑市人民医院普外专业诊疗中心一病区医务人员考虑到小孩儿、老人等输液扎针时存在多种不确定因素,特为他们准备静脉输液手固定板,避免多次扎针,减轻疼痛。呼吸内一科则对慢阻肺病人免费发放气球,锻炼病人的肺活量,促进肺康复;在发放的气球上印上科室地址,主任、护士长的联系方式,方便病人直接联系医务人员;护士长为输液瓶装上报警器,保障病人的输液安全,减轻陪护压力,避免药液浪费。小儿康复科护理人员自费购买剃须刀和儿童理发器,为儿童理发、为老人剃胡须。骨科诊疗中心三病区护理人员为科室骨伤病人制作下肢抬高垫、踝骨垫、翻身垫等,为他们提供方便。

此外,神经内科诊疗中心一病区还为烦躁的病人准备了乒乓球拍式约束袋;肾病内分泌病区为病人提供饮食指导,制作食物卡片;手术室用灌水的乳胶手套支撑手术病人的受压部位,防止压疮。

临床各科室为病人提供便民服务箱,添置便民服务用品,如老花镜、吸管、充电器等。

门诊办更是为来院就诊的病人免费提供茶水,免费测量血压、身高、体重,开展健康咨询服务等,并及时公示当天坐诊专家的信息,提供便民服务箱、急救箱、失物招领箱、院内流动电瓶车……

便民、为民一直是新郑市人民医院的宗旨。该院解放路院区将在“让病人方便,让病人放心”的道路上不断前行,继续创新,便民惠民。



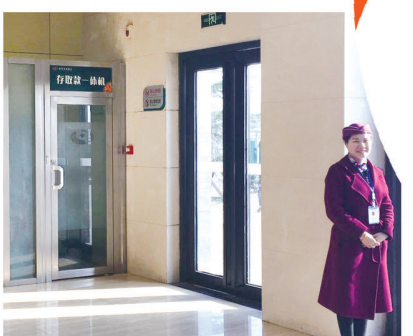
免费茶水



把患者送上车



导医延伸陪同服务



取款机导医延伸服务



一站式服务



门诊后厅导医指引服务



CT室导医咨询服务



延时门诊



导医延伸服务



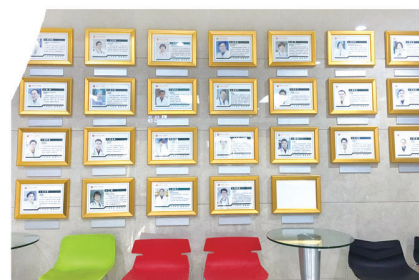
免费测量血压、身高、体重



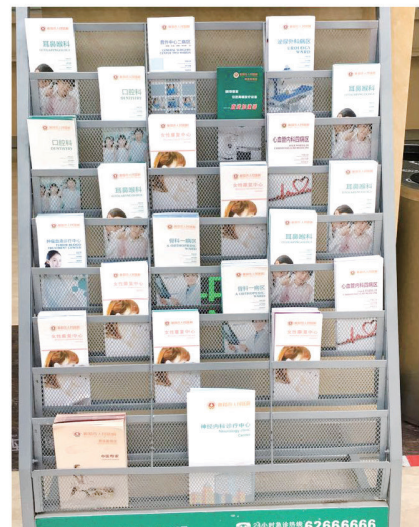
便民服务箱、急救箱



院内流动电瓶车



诊区医生一览表



门诊大厅内设置彩页架对各科室进行宣传

### 下一步计划与实施

1. 一楼门诊收费及药房各个窗口设置一米隔离带,标注一米线。
2. 门诊各个候诊椅配置棉垫。
3. 门诊大厅设置移动电源,方便病人充电。
4. 一楼电梯旁画黄色警示线。
5. 门诊大厅设置价格公示显示屏。
6. 增加轮椅数量,并在每个轮椅上焊接输液架。
7. 加强导医主动服务意识,流动服务。
8. 志愿者实行排班制。
9. 增设门诊标识。



门诊便民服务袋



医生名片