



打造“以患者为中心”医疗队伍

——咸宁辛勤医院党建工作侧记

●记者 郭蓉 通讯员 王忠营

多年来,咸宁辛勤医院已成为我市结石治疗领域的“金招牌”,其医疗水平、服务质量得到了社会一致好评。但是该院并未满足现状,今年6月,该院党支部打响了一场“优质服务提升战”,剑指实现患者满意度100%的目标,力争形成“患者满意、职工认同、医院独有”的服务文化。

该院党支部书记石艳林表示,辛勤医院始终将“以患者为中心”摆在至高无上的位置,不断强化服务意识、质量意识、责任意识、技术意识,为患者打造贴心、可靠、高效的医疗队伍。



一纸承诺,一份责任

“我作为一名医务工作者向医院郑重承诺,在医疗工作中做到……”,这是辛勤医院“优质服务年”活动中,每一名医护人员签下的优质服务承诺书。这份承诺书明确了每一名医护人员在工作中什么应该怎么做、不能怎么做,成为规范医护人员日常工作的“军令状”。

承诺书的第一条,就是承诺服务好。怎么样算服务好?承诺书给出答案:尊重患者及家属的选择权、知情权和监督权,热情服务,不推诿刁难病人,工作中杜绝“生、冷、硬、顶、推”等不良态度和行为;

积极并长期开展“感动服务”,主动做好细节上让患者感动,执行仪表仪容、文明用语、劳动纪律等相关规定,建立尊重、关爱、体贴患者的新型医患关系,倡导人性化服务;工作中打造“亲情服务”,视患者如亲人。

还有一条承诺,是医德好。这条承诺明确规定,每一位医护人员应严格遵守《执业医师法》、《药品管理法》、《护士条例》等法律法规,严格遵守卫生部“九不准”行业纪律和医院的医德医风规章制度。并要求爱岗敬业,严谨求实,关爱患者,因

病施治,遵纪守法,廉洁行医。

此外,承诺书里明确了医护人员要做到“六不”。这“六不”分别是:拒绝收受医药“回扣”;拒绝收受病人“红包”;不私“收费”;不为自己及亲友搭车开药或搭车检查;不擅自在外开展有偿诊疗活动;不向患者出具假医学证明、假医学诊断书等弄虚作假行为。

每一条承诺,都是一份责任。石艳林说,有承诺还要有落实,该院将在活动结束时进行评比,对出现有效投诉、医疗差错或事故的个人和科室实行“一票否决”。

一个理念,一份守护

到底什么样的服务,才叫优质服务?在辛勤医院,答案是“以患者为中心”的服务才是好服务。

石艳林说,该院开展的“五声”服务就是这一定位的体现。所谓“五声”,是指上班时“看见患者有问候声、患者问话有回答声、各项操作有解释声、离开患者有道别声、患者不满意时有道歉声”。

“就拿我们医院导医组护士长柯希来说,她就一直向患者提供着优质服务,值得我们提倡和推广。”石艳林说,护士长柯希对待所有的病人都坚持使用文明用语。“您好,有什么可以帮助您的?”、“请慢走”、“友情提醒,请平

时多喝水,多运动,如有不适,请随时拨打我院24小时咨询电话8137756,或来院就诊,祝您生活愉快”,这都是患者最常听到她挂在嘴边的话。

再比如说,辛勤医院住院部的“亲情服务”也体现着该院“以患者为中心”的理念。该院住院部文明要求,医护人员在患者入院前,必须做好入院须知的介绍,并为患者详细、耐心解答病情及治疗情况。在日常工作中,医护人员应善于倾听患者的心声,为患者排忧解难,要关心患者,多巡视、多问候。并且要保护患者的隐私、仅允许病区内讨论患者病情,避免增加患者的心理负担等。

石艳林说,患者就诊时,通常特别渴望医护人员的关爱、温馨和体贴,因而对医护人员的语言、表情、动作姿态、行为方式更为关注、更加敏感。这就要求,医务人员必须以心换心,以情换真,站在病患的立场上思考和处理问题。

出于为患者考虑的角度,辛勤医院专门针对医患沟通建立了规范化的制度,除了要求医护人员在患者求诊、住院时耐心细致,还有专人对患者进行回访。对已出院的患者,该院客服部人员会采取电话访视或登门拜访的方式进行沟通,并做好记录在出院访视记录中。

一个定位,一份温暖

让医疗服务变得有温度,是辛勤医院一直追求的目标之一。而这对医生与患者之间的定位,提出了更高的要求。石艳林表示,医生与患者的定位,最好的状态就是“成为彼此信任的好朋友”。

石艳林举了一个发生在2017年1月的例子。当时是除夕,辛勤医院正在开年会,大家沉浸在欢乐祥和的气氛中。年会开到一半时,一名王姓患者专程从崇阳赶来。因结石病导致急性尿梗阻,王某已连续2天少尿、无尿,面临急性肾功能衰竭,情况十分危急。面对患者求助,医院马上中断年会活动,院长徐忠勇组织专家会诊,放弃参加吃年饭,紧急为王某实施手术,顺利为其取出结石。身体康复后,王某有感于辛勤医院医护人员如亲人般的服务,特意送来锦旗,“医术精湛去顽石,医德高尚为民康”。

在辛勤医院的“优质服务年”活动中,一项很重要的内容,就是明确医患关系,树立“爱岗敬业”的观念。“一名好的医师,首先是热爱自己的职业,才能更好地去做好它。其次是责任心强,作为医务人员,面对的是生命,医师应该敬畏生命,应该感受到自己肩上沉甸甸的责任以及治病救人的神圣感。”石艳林说,“医乃仁术,无德不立”,因此医师只有具有强烈的责任感,才能把工作做好,才能处处为病人考虑。

该院党支部要求各科室组织全科人员,对自身服务方面的工作进行梳理,找出服务方面的盲点和缺陷,并展开讨论。在服务培训和讨论过程中,针对发现的不足之处和薄弱环节,该院党支部还要求各科室及时进行整改,填写《自查自纠、整改措施表》上交活动办公室。

所有这一切,最终都是为了打造“以患者为中心”医疗队伍,让患者享受更高质量的医疗服务。石艳林表示,该院党支部今后将不断探索,努力为构建和谐医患关系、提升医护人员素质、打响辛勤医院过硬专业品牌而努力。

