



让患者满意是医院永远的追求

——周口市中医院开展“三好一满意”活动纪实

走进周口市中医院崭新的门诊病房综合楼,宽敞的门诊大厅、优美的就医环境、温馨的导医服务、先进的配套设施、科学的医院管理、综合的服务功能都让人感受到现代化中医院的气息和浓厚的中医药文化氛围。在周口市中医院,最让人放心的是药品价格和医疗服务价格,最让人信服的是医务人员的医疗态度和医疗技术,最让人民群众满意的是和谐的医患关系。

这一切得益于该院拥有一个团结务实的领导班子、厚德精术的医务工作者。该院弘扬传统文化、秉承大医精诚的信念,坚持以病人为中心、优质服务为民的宗旨,全力打造中医特色突出的现代化综合医院,受到社会各界的广泛认可和高度评价,使这所国家三级甲等中医院成为豫东大地上一颗璀璨的明珠。

周口市中医院积极探索医院科学管理的长效机制,使医疗服务更加贴近群众、贴近社会,不断满足人民群众日益增长的医疗服务需求。从行政管理、医疗管理、药剂管理、护理管理、感染管理、设备管理以及后勤管理制度都有规可循。该院以加强医院管理、提高内涵建设为重点,管理工作逐步步入规范化、制度化和科学化的轨道,确保各项工作井然有序。该院不仅完善各项工作制度,还建立健全医院工作督察督导体系。通过不懈的努力,医院两个效益不断提高,医院行风建设工作得到了社会各界的认可及广大患者的好评。在历年的行风评议活动中,该院连续5年被河南省卫生厅、周口市卫生局授予“行风建设先进单位”。今年,在全省卫生系统政风行风建设工作会议上,该院被授予“十一五”期间“全省卫生系统政风行风建设先进集体”光荣称号。

一切为了病人,为了病人的一切。程维明院长说,对周口市中医院来说,如何以病人为中心,不断深化改革,转变服务理念,提高医疗质量,千方百计减轻群众负担,是医院探索的永恒主题。

“医术是医德的重要组成部分,医德是通过医术来体现精湛的,医术是为患者解除病痛的首要之德。”这是程维明院长在《医术医德医风》一文中的精辟论述,也是全院医务人员的共识。

周口市中医院附属肝病医院是河南省管理局确定的全省唯一的重点肝病专科,是国家卫生部确定的中医传染病基地(全国重点专科)建设单位。肝病医院院长李伟告诉笔者,一般肝病患者思想负担重,只有用高超的医术帮其祛除病痛才能使其心理获得轻松。一位在上海做生意的河南籍患者患了亚急性重型肝炎,在上海、北京等地治疗一直没有好转。在绝望中,他的亲戚向他推荐周口市中医院附属肝病医院。该患者及家人连夜从上海赶到该院,李伟对症下药,采用中西医结合疗法,一个月后,该患者肝功能恢复正常。出院时,患者紧握着李院长的手热泪盈眶:“感谢啊,是中医院的良药妙法救了我的命



病区护士在“三好一满意”活动启动仪式上

啊!”

把患者的健康放在心里,把病人的需求放在第一,为患者提供一个充分体现人性化服务理念和温馨方便的就医环境,是该院一贯的追求和实践。该院开展了“用心服务,从我做起”主题活动,倡导大家用心工作、用心服务,做业务上的专家、工作上的楷模。

在肿瘤科,洋溢着浓浓的人文关怀气息。该科主任张跃强说,一个优秀的医生不仅要医术高明,更需要具备高度的仁爱精神和高尚的品德人格。肿瘤科常年住的都是中晚期肿瘤病人,病人入院时大多情绪不稳定,沮丧绝望,对生活失去信心。对此,张跃强和他的同事一直用心服务,通过细节展示作为医生的关爱与尊重,帮助病人调整心态、稳定情绪。他们查病房时握住病人的手,轻轻抚摸病人的身体。“因为医生就是病人的求生稻草,只有医生能给病人活的信念和生的希望。”张跃强说,他们还采用良好的语言暗示提升患者治疗的勇气,冲淡疾病带来的苦痛。每到查房时,病房里总是充满了欢声笑语。他们熟悉每一位病人,能亲切地唤出病人的名字。患者在出院时都恋恋不舍,很多患者和医生、护士成了朋友。

全国优秀百名中医药传承人、呼吸内科主任袁少先是周口市十大名中医之一,每天都有许多慕名而来的求医者。有的病人自己要求做CT等大型检查,袁主任如果根据病情考虑没必要做,就诚恳地告诉病人:“不该花的钱一分都不花。”病人常常被他认真负责的态度所感动,逢人就夸袁主任医德好,真是一心为了病人。“有时候,病人或家属会认为,只有给医生送礼,医生才会好好看病,其实这是对医生的极大误解。”袁主任说,一位患者家属拿出2000元钱请他科里的人吃饭,为

了让患者安心康复,袁主任暂时把钱收了起来。患者出院前,袁主任把钱交到患者住院费上,患者很感动。袁主任说:“给病人治好病,是医生的天职。”

内科主任赵韶光曾接诊了一个被某医院诊断为白血病的农村病人,经过仔细问诊,感觉病人不像白血病,就建议病人再检查一遍。但病人不想再多花一分钱,赵主任就拿出自己的钱给病人做了检查,结果证实了他的推断,他只为患者开了几十元钱的药。20天后,病人再次来院检查时已痊愈,称赞他医术高、医德更好。赵主任说:“坚定自己做白衣天使的信念,真正为患者着想,做好一个医生应该做的事:合理问诊,开个恰当的处方,不做无谓的检查。”

在重症监护室,医生的时间是没法计算的。医护人员抢救危重病人常常是废寝忘食,不能按时下班,有时还要照顾没有家属的危重病人。

来自淮阳县鲁台镇的患者薛某因患格林巴利综合症入住重症监护病区。薛某入院时四肢瘫痪、呼吸费力、吞咽及言语功能丧失,在ICU期间,病情反复发作,严重时呼吸困难、高热不退,一直需要使用呼吸机辅助呼吸和亚低温治疗仪持续降温。由于痰液较多、流涎严重,医生为其实施了气管切开手术。病人虽然丧失了言语能力,但其意识始终是清醒的,为了让他树立起战胜病魔的信心,医护人员通过图片、手势和他进行沟通,使他鼓起生活的勇气,积极配合治疗。由于他病情几度恶化,其贫困的家庭已经无能为力,家人打算放弃治疗。他的妻子和爷爷先后离开医院,一去不回。

薛某的家人离去后,ICU的全体医护人员不仅要做好病人的治疗、护理工作,还要照顾他的吃喝拉撒。在全体医护人员的精心照顾下,薛某的

病情奇迹般地得到了控制。他病情稳定后,医院派车将他送回家,没想到,他的家早已是人去房空。无奈,医院又将他接回到ICU病房,经过治疗和精心护理,他的语言功能逐渐得到了恢复。记得他说的第一句话就是:“非常感谢你们。”

在其家属离开一个多月的时间里,ICU的医护人员轮流为其购买营养品、一日三餐以及日常生活用品。护士长及全科护士经常为他买来鸡蛋、牛奶、包子、水果等。记得有一次,他无意说想吃绿茶,大家竟然不约而同地都买了,病房床头柜上的绿茶足够他喝很长时间的。从此,该病区每天的交接班多了一项内容,就是讨论为他买什么饭菜;每天的晨会和每周的例会增加了一项工作,就是为他制订营养配方和肢体康复锻炼方案。

病魔无情人有情,周口市中医院ICU病区的全体医护人员体现出的“白衣天使”的魅力让人赞叹,让人们在为患者的病情感到惋惜的同时,也为病人能遇到这样一群美丽天使而感到欣慰,因为医护人员用爱延续着患者的生命。

2010年,有一名云南籍小伙不幸发生车祸,入住神经外科时,患者呼吸停止,生命垂危,全身血污且无人陪伴。接诊后,全科医务人员紧密配合,制订有效的治疗方案和护理方案,经过积极抢救和急诊手术,患者病情逐渐稳定。护士们及时为患者翻身、拍背、吸痰、洗脸、擦身、更换衣裤和床单,经过一个多月的精心治疗和细心护理,患者渐渐康复。患者康复出院那天送来锦旗,并与全体护士握手道别,以最诚挚的方式表达自己的无限感激之情。这样的感人事例数不胜数,良好的医德医风由此可见一斑。

在周口市中医院,人们看到的却是医患之间的和谐相处与相互信任,这完全是该院追求高超的医疗技术、

高尚的医德和先进的服务理念的结果。该院注重医院文化建设,“服务永恒、追求卓越”的服务理念深入人心,使优质的服务成为医院的特色之一,在全市卫生系统满意度调查中多次名列榜首。

该院在深入开展“三好一满意”活动中,为解决患者的实际困难,积极想办法、定措施,提高服务标准,优化服务流程,采取有效举措,为患者创造舒适的就医环境。医院要求医护人员与病人多一些沟通、多一些关爱,真正体现以病人为中心的服务宗旨,用精湛的医术和仁慈的胸怀为患者提供温馨、细心、爱心、耐心的服务。

导诊护士每天要不停地为患者解答问题、引领就医,遇到行动不便的患者,她们会主动上前搀扶,并送到诊室或病房;医院团委组织的青年义务志愿者每天在门诊大厅为就诊患者提供帮助;肾内科透析室的护士们看到有的病人家庭困难,坚持为病人提供饭菜,她们对待每一位病人及家属就像对待自己的亲人一样;妇产科病区为刚刚生了宝宝的产妇送上一束鲜花,端上一碗热腾腾的荷包蛋;内科病区为病人采用中药足浴、按摩等传统中医疗法,使患者尽快康复;手术室的医护人员在术前到病房探望病人,消除病人的心理压力;营养科每天深入病区查房,进行饮食营养指导,对患者的疑问深入浅出地认真解答;患者随访制度受到社会各界的好评,为患者提供精湛、医德高尚的医疗服务;病人出院后,患者服务部坚持电话随访,询问患者康复状况,同时征询病人对医院的意见和建议……像这样的服务细节,在该院各科室随处可见,处处洋溢着温馨和谐的氛围。

该院始终坚持“患者至上,质量第一,全心全意为人民服务”的服务宗旨,廉洁行医,无私奉献,以精湛的技术、崭新的风貌服务于社会。服务无止境,让患者满意是周口市中医院永远的追求。从方便病人、服务病人出发,致力于提高医疗水平,改善服务质量,积极营造舒适、安静的就医环境,同时运用人性化服务来满足患者不同层次的需要,创建和谐病区,提高工作质量。医护人员通过与患者积极有效地沟通,拉近医患关系,及时地给予关爱和帮助,消除患者的紧张焦虑情绪,帮助其树立战胜疾病的信心,在细微之处体现对患者生命和健康的关爱。

为了进一步改善医院服务水平,不断提高医疗服务质量,弘扬良好的医德医风,促进和谐医患关系的发展,从根本上解决医院在医疗服务中存在的突出问题,切实做到“服务好、质量好、医德好、群众满意”,该院制订了“三好一满意”活动实施方案。方案中就开展此项活动的重要性和必要性作了详细的阐述,并结合工作实际确定了活动内容。医院通过此项活动的开展,进一步提高医疗服务水平,弘扬高尚的医德医风,以病人满意为目的,真正做到“服务好、质量好、医德好、群众满意”。 (陈霞)



医院团委与肿瘤科在病区举行“三好一满意”活动启动仪式



医院开展优质护理服务,一名护士在为患者剪指甲



医院青年团员在门诊大厅义务服务