完美服务折射出的是完美追求

——滨医附院优质服务为百姓守护健康

“有时,去治愈;常常,去帮助;总是,去安慰。”特鲁多医生的这句墓志铭,恰恰就是医疗机构从业人员的职业追求和价值体现。作为滨州医学院直属附属医院,在37年的发展历程中,特别是近几年的快速发展中,滨医附院人注意倾听来自患者的心声,着重解决攸关民生的问题,力求为百姓提供更优质高效的医疗服务。

患者满意 是医院服务标准

走近患者,了解他们的需求和评价,从就医者的角度来看医院的管理和服务质量,力求让“患者满意”这个最有效的指标衡量医院服务品质。这就是滨医附院成立回访中心的宗旨和目的。

2011年6月医院回访中心成立三年多来,实现了对出院患者回访全覆盖,截至2014年8月已回访245240位患者(家属),10584位患者参与医院管理,提出了他们的建议或要求,14595人对医务人员、物业人员的工作给予赞赏。回访中心平均每年向医院反馈50万字的回访记录,涵盖医护质量、收费管理、后勤保障、就医环境等医院管理多方面的内容。

2012年2月,医院成立“客户服务部”,将预约诊疗、事务咨询、健康宣教与病人回访工作相融合,患者来院前足不出户即可享受到专业人员的预检分诊、健康问询、特色诊疗等咨询服务,离院后也可通过客服部答疑解惑,排解困难。同时,医院敞开大门听民意,有8768位被回访者参与医院管理,在电话中提出了他们的建议或意见。患者在出院后与医院进行沟通,减少了顾虑,同时为规范管理,客服部不断将各项工作标准化、制度化,2013年第三季度的成功回访率为96.68%,比2012年(92.76%)提高了3.92%,让更多的患者更感受到医院责任意识和真诚关怀。

医务人员怎样怎样才能让患者患者更满意?老百姓心目中的好大夫、好护士是怎样的标准?在思考和不断地改进中,医院更加注重工作细节和效率,2013年第三季度的表扬率(6.61%)较第一季度(4.78%)提高了1.83%。

2013年1月,滨医附院出台了《出院病人回访信息处理办法》,成立了由各职能科室负责人为成员的回访信息处理小组,从患者的声音中寻找自身管理中的“短板”和薄弱环节。护理部从回访意见出发,每月在护士长会议上对回访反映问题分析、总结、讲评,促使各科室寻找自身不足。门诊部为改善患者回访中提出的诊室秩序问题,从设施、医师、导医等多方面进行规范,努力实现门诊医患一对一服务;

医院专门成立了“物业监管科”,对患者回访中提出的病房卫生、消毒隔离、垃圾分类和倾倒等有针对性地进行监督,并将调查结果与各物业公司的考评挂钩,患者在2013年第三季度对物业管理的不满率比第一季度降低了6.51%。医保处根据患者提出的商业保险患者复印材料难的问题,在出院结算窗口设立了复印机。客服部将患者回访中常见不满或抱怨问题汇集成册,在每一间病房安装了《住院患者服务指南》书架,方便了患者的生活和就医。

统计显示,2013年第三季度的医护质量满意率为99.03%,较第一季度(98.69%)提高了0.34%,其中医疗管理因医患沟通、服务态度比例减少而变化明显。

“以病人为中心”,医院不断完善和改进管理和服务意在“患者满意”。医院提供回访促进沟通,让理解医院和医疗行为,引导患者参与医院的管理,提高患者满意度,促进了医患间和谐。

服务与时俱进 在坚守与创新中惠民利民

从8月14日起,滨医附院紧跟时代潮流,相继开通了官方微博和微信公众平台,进入功能试运行阶段。医院微博、微信的建立,不仅可以运用互联网技术更好地帮助病人,通过创新服务方式给医院和科室带来更多发展机遇。

这仅仅是医院紧跟时代潮流,优化服务模式的一个小细节。为解决基层群众看病难、看病贵问题,滨医附院出台便民惠民20条,扎实开展医疗门诊“三增一禁”便民正风行动。

针对医院门诊量大的特点,为满足患者的就诊需求,医院全年所有双休日、节假日均安排专家门诊和普通门诊。每年自5月1日-10月1日,针对患者来院较早的特点,医院专家门诊提前到7:30,全年每天门诊收费、检验、超声、CT、磁共振等窗口部门,及患者较多的科室,提前至7:30开诊,MRI等检查较繁忙的科室,中午及夜间均值班,直到完成当天所有患者的检查为止,儿科门诊24小时值班,6月1日-8月31日,医院增设内科、外科、妇产科夏季夜间门诊,值班时间为18:00-20:00。

医院推出网络、电话、现场预约,实行多渠道信息化预约诊疗工作。预约号源全部放开,实施分时段、长期预约、医技预约、床位预约。医院导医台为方便行动不便的病人就诊,提供轮椅接送及搀扶服务。免费提供纸杯、热水、老花镜、针线包、雨伞等各种便民服务。提供电话咨询,并对就诊病人提供免费测血压服务。

便民惠民举措不断的背后,是这所年轻的三甲医院对优质服务的不辍追求和累累硕果:医院相继推行了“星级护理”、“温馨服务”和“3H”规范化护理服务,2010年“亲情护理,完美服务”护理服务获全省“两好一满意”十大服务品牌(列第3位),先后有10个病区被评为国家级、省级优质护理示范病房,8个病区被授予省级青年文明号。

如今,为了让黄河三角洲的人民群众能够享受到更加贴心的医疗服务,医院实行院长领导下的护理部主任负责制,执行护理部主任、科护士长、护士长三级管理体系,全面倡导“以人为本”的服务理念,80%以上的病区开展无陪护服务,使病人对护理工作综合满意度达到95%以上;施行护理岗位资格准入制度,护士持证上岗率达到100%;突出加强专科护士培养,依托各临床重点专科,建设专科护理培训基地;加强护理人力资源合理配置,保证临床一线足够的护士配比,病房床护比达到现代化医院基本标准。

医院实施“三个三”工程,建立了优质护理服务的长效机制。新增2个省级优质护理示范病房;实施精益护理管理,建立了完善的护理质量控制体系和评价体系。2012年,在滨州市护理岗位技能竞赛决赛团体冠军就是从这里产生。

从前沿技术到精细化管理,从服务举措到护理服务长效机制,在探索中不断创新的步伐,折射的是滨州医学院附属医院人对完美服务的不懈探索和追求。

深秋季节,这些儿童健康误区要注意

滨州市人民医院儿科专家给您支招

本报10月23日讯(记者 王昊 通讯员 姜红) 近日,本报报道了一起儿童因误食路边观赏植物的果实所造成轻微食物中毒的报道,引起居民对儿童秋季健康的关注。深秋临近,气候变化,儿童疾病也随之增多。记者近日采访了滨州市人民医院儿科专家徐传伟,徐传伟主任医师在谈及秋季儿童建康时,提出来当前很多家长朋友存在着秋季儿童健康“误区”。

1.饭前喝水容易饱,所以饭前少喝水

一些家长朋友也知道,秋季气候干燥,所以会让孩子尽量多饮水。但很多家长可能不会同意孩子饭前饮水,觉得这会影响孩子的食量,这其实是一个误区。“在秋季,天气由湿热转为干冷,特别是开学季,很多住宿新生刚刚离开家庭独立生活,容易吃到生冷食物,饭前能饮用20毫升至30毫升的温水,有利于胃酸的均匀分泌,这对秋季儿童的胃部养护是有益的,而且一个健康儿童完全可以短时间内吸收这些温水。”徐传伟说。

2.天气冷了,吃些辣的可以御寒

一些家长或许觉得在天气变冷的时候,吃些辛辣的食物,如麻辣火锅一类的菜肴,吃一身热汗,痛快舒服。可这对儿童未必适宜,徐传伟告诉记者,现在虽然天气转冷,但依旧以干燥为主,儿童食用辛辣食物过多容易导致内火旺盛,易引发腹痛、便秘等症状。

3.野生或者自己种植的水果蔬菜一定健康

当前一些有条件的家庭会在自己庭院中种植诸如葡萄等水果,或者带领孩子去郊区采摘野菜,家长朋友们或许认为这些水果和菜蔬没有添加剂或者催熟剂等化学用品,应该是安全绿色的。“这也是一个误区,虽然这些野生或家养果蔬除去了农药,催熟剂和化肥等人为影响,但是其中存在着不小隐患,特别是近几年空气质量有待改善的前提下,这类果蔬也绝非绝对安全,如果空气质量尘埃过多,其中的有害物质极容易沉淀在果蔬的糖分中。如果食用此类果蔬对身体的危害更大。”徐传伟说,“而且,这些野生果蔬有些属于观赏果实,不是严格意义上的水果。”徐医生告诉记者,这些果蔬有些是含有毒性的,就在不久前,人民医院收治了一位来自无棣县的患者,就是在野外农田中误采食了有毒的蘑菇,“这些有毒野生果蔬外表难以区分,毒性强,食用后极容易与神经结合,造成永久性智力损害,目前尚无特效治疗方法。”

4.气候多变是生病主因

诚然,秋季早晚温差大,是导致儿童出现一些病症的主要原因。徐传伟医生认为,家长的护理才是关键。徐传伟告诉记者,很多家长认为多穿衣物总比少了好,其实不然,如果温差超过7摄氏度的话,衣物必须随时调整,以孩子活动状态下不出汗为标准。

孩子应该多进补,徐医生告诉记者,近期来医院做体检的儿童中,高达百分之七十左右的儿童缺少铁元素。所以,鼓励家长多给儿童食用诸如黑木耳,菠菜等含铁元素高的蔬菜。

“秋季,我们的肺部往往是比较干燥(也就是说肺部不显性失水多),那么我们一定要少一些辛辣刺激性的食物,如蒜、韭菜、葱、姜、辣椒等,要多吃一些酸性的食物,如苹果,梨等时令水果为宜。”徐传伟说。

名院名医 名科推荐

滨医附院皮肤性病科简介

皮肤科始建于1977年,是鲁北地区最早建立的皮肤病专科,目前是山东省临床重点专科。现有门诊医疗用房26间(1200m2)、病床21张,年门诊量5万余人次。目前有教授5人,副教授4人,主治医师3人,住院医师5人,其中硕士生导师8人。门诊专职技术员2人,门诊护士1人,病房护士15人。

科室在多年的发展中逐步形成了皮肤病理、皮肤美容、皮肤外科等亚专科方向。开展了包括窄谱中波紫外线、308nm准分子激光、过敏原检测及特异性脱敏、免疫荧光技术、皮肤疾病的活组织病理检查。

皮肤病美容治疗室,开展了痤疮面膜倒模治疗、痤疮中药面膜治疗、色素性皮肤病的中药面膜治疗、面部皮炎、激素依赖性皮炎的负离子喷雾联合胶原敷料治疗,并联合自制药复方芩E乳膏保湿、抗炎治疗,能较快缓解症状、有效缩短病程。应用美国Medlite C3 Q开关激光、超能二氧化碳激光治疗仪、红-蓝光治疗仪治疗色素性皮肤病、浅表皮肤肿物的非手术治疗、炎症性痤疮的治疗。应用美国王者之心激光光子治疗仪,开展强脉冲光的皮肤年轻化及血管性皮肤病治疗。每项每年治疗人次在2000人以上。

在危、重症皮肤病的治疗方面开展了糖皮质激素联合静脉用免疫球蛋白冲击治疗重症药疹、激素联合人工肝治疗重症药疹、生物制剂应用于自身免疫性疾病的治疗、新型外科敷料治疗大面积皮肤糜烂等。近3年医院投入300余万元用于学科建设、人才培养、学术交流等方面,使科室在医、教、研各方面皆走在山东省前列。

科室主任张玉杰是皮肤性病科学科带头人,副教授,副主任医师,医学硕士,硕士研究生导师,中国医师协会皮肤科分会委员,山东省医学会皮肤科分会常务委员,山东省医院协会美容主诊医师专家组成员,山东省中西医结合协会皮肤学会委员。

已从事临床工作20余年,对各种皮肤病及性传播疾病的诊疗具有较深的造诣。目前作为项目负责人承担山东省教育厅课题1项,滨州医学院科技项目2项,山东省中医药科技发展计划项目1项。作为项目负责人承办山东省继续教育项目4项。作为项目负责人2项课题分别被鉴定为国际先进和国内领先。副主编《皮肤科英汉汉英词典》一部,副主编全国统编教材《皮肤性病学》一部,副主编《银屑病》一部。

门诊电话:0543-3256709

病房电话:0543-3258744

防治牛皮癣 抓住秋季黄金期

本报10月23日讯(记者 代敏) 据了解,霜降后昼夜温差加大,寒气加重,一些体质较差的牛皮癣患者免疫力下降,容易使牛皮癣复发,不仅有损患者形象,还严重影响患者生活、学习、婚恋、社交等。

滨州市利民扶贫医院皮肤科专家提醒广大牛皮癣患者:秋季虽是牛皮癣高复发期,也是治疗的黄金期之一,这个时候积极治疗既省时又省力,将牛皮癣扼杀在萌芽状态,还能减轻经济负担。据了解,滨州市利民扶贫医院是与解放军医院技术合作,尤其对复发性牛皮癣有很好的治疗技术。近期,滨州市利民扶贫医院皮肤科将免除牛皮癣患者的挂号费,诊疗费等,并长期免费提供牛皮癣治疗电话咨询服务。