

爱在医线

2015济宁首届“改善医疗服务”擂台赛·特刊

金乡县人民医院处处流露着温馨

全院散发温馨,患者如沐春风

本报记者 康宇
通讯员 吴鹏 孟丽

优化就诊流程,缩短患者排队等候的时间;幽静雅致的医院环境,放松患者紧张的心情;医护人员贴心的护理服务,增加患者治愈的信心……如今的金乡县人民医院,处处流露着热情和温馨,患者在这里感受着关爱和温暖。

▶贴心的优质护理服务。



温馨环境,紧张情绪舒缓许多

走进金乡县人民医院,宽敞的门诊大厅,让人的心情瞬间就放松下来。

在大厅的一角,摆放着报刊取阅架,患者和家属可以随便取阅。让人更温馨的是,无论是大厅还是科室,甚至是输液室,随处都能见到五颜六色的花卉和

医护人员关切的笑容,为紧张的就医环境带来一丝轻松气息。

在门诊大厅里,有一个电子查询屏,屏幕上不仅列出临床医生的照片、简历,还将各个医生的业务技术特色标注得很清楚。同时,导医会主动了解患者的病情,这样可以根据患者的实际需

要选择医生。

“为解决患者看病难的问题,医院不仅实行‘无假日医院’,还建立了以患者就诊体验为主的科学布局和便捷就医的合理流程,实现全程导医服务的绿色通道,给患者营造出一种舒适、温馨的医疗氛围,建立

诚信、理解、和谐的医疗环境。”金乡县人民医院医务部主任贾锋表示。

近年来,医院为了改善和提升服务质量,不断优化再造服务流程,让患者享受到优质医疗服务,先后推出了“先看病后付费”,“病历和费用两公

开”,检验报告自助打印等多项服务,“住院一站式结算中心”对患者费用报补、出院结算功能整合,只需要一个窗口就可以全部办理,实施“金医关爱”送医下乡服务活动,到工地、进社区、跑田间地头,缩短医患距离,构建和谐医患关系。

贴心护理,感染着患者和家属

在这个温暖的大家庭,医护人员用精湛的医术、贴心的服务治愈了患者的病痛,抚慰了他们的心灵。这些年,医护人员收到很多患者及其家属送的锦旗或感谢信,每面锦旗,每封信背后都有一个动人的故事。

李娜是金乡县人民医院神经内科二区护士长,自踏上护理工作岗位起,李娜怀着对护理工作的无比热爱,全力投入到工作中去。一次,科室的一位老年患者连续几天不能排便,极度痛苦。她得知后,立即为患者一点点地抠出大便。2011年夏,科里收治了一名

“三无”老年男性患者,患者意识不清,身上散发着恶臭。她打来热水,为老人擦身子、换衣服、刮胡子、喂水喂饭……就是这样,护士用最细致、最体贴的服务感动了周围的患者及家属。

在开展亲情护理的同时,也开展了医护一体化查房。医生没法一天24小时紧盯患者,和患者沟通最多的是护士,查房时医护一体,护士要认真听医嘱,这样一方面便于解答患者询问,另一方面也能更好地开展护理。同时,护士也会把患者从病情到康复保健等方

面的情况介绍清楚。

“她们总是在我身边,平常跟护士交流更多些。”患者表示,每当医生查房时,他都不用担心说不清楚自己的情况,也不怕听不懂医生的嘱咐,因为护士会把一切都表达的很好。

在亲情和微笑理念倡导下,医院将亲情服务无限拓展和延伸,不仅在病房护理患者,如患者进行重大手术时,责任护士会在手术室护士长合理安排下随患者同进手术室,了解进程,便于患者术后护理做到“有的放矢”。



开展病历书写规范培训。

合理用药,彰显良心和责任

“合理用药不仅是能力素质问题,更是良心和责任。”贾锋表示,为降低医院药品支出成本,减轻患者负担,提高患者满意度,医院严格制定了对临床用药的规范强化。从机关到临床科室层层设目标,人人定任务,使合理用药成为一种行动自觉。

“药没有最好的,只有最合适的。”为普及患者用药常识,让更多的老百姓少花“冤枉钱”,医院通过组织病友会、开展药理知识培训班、举办医

患交流会、免费发放健康知识手册等,加强医患沟通,纠正患者对用药的错误认识。

“医院成立由院领导牵头的合理用药管理小组及合理用药督导检查小组。合理用药管理小组每月组织医务科、药剂科、临床药学室会同相关专家,对住院患者用药、医嘱进行抽样检查和点评,对检查结果进行分析、评价并及时反馈到各临床科室。”贾锋表示,金乡县督导检查小组对合理用药管理小组工作落实情况进

行督导检查,形成长效机制。

医院每月会根据全院门诊及病房药品使用总金额进行排名(液体除外),对排名进入前十名的辅助用药(活血化瘀的中成药、维生素类、营养药、调节免疫功能药物等)暂停三个月,是否恢复,经逐级论证后确定;对排名进入前十名的非基本药物和非试点常用药品予以停用,直至基本药物和试点常用药物比例之和达到80%以上的目标。



工作人员在操作摆药机。