

编者按:4月23日,中央纪委在济南召开加强基层党风廉政建设座谈会,中共中央政治局常委、中央纪委书记贺国强出席并讲话。会上,有7个单位的代表先后作了典型发言。济宁市卫生局副局长、市第一人民医院院长靳清汉作为全省卫生系统唯一的代表作了《崇尚医德,心系群众,创建百姓放心医院》的典型发言,得到与会领导及代表的关注和肯定。日前,记者在该院采访发现,不少小的细节变化颇令记者意外,很多患者也非常满意,这也显示医院的细微化服务在提升完善。

靳清汉谈创造百姓放心医院

细节之变 源于心系患者

文/图 本报记者 曾现金



7日,济宁市第一人民医院中心注射室的护士在为一名婴儿扎针,旁边为绿色的机器人。

细节服务1 轻触屏幕,投诉咨询都可以

在济宁市第一人民医院门诊大厅,有一台文明服务缺陷投诉触摸屏,患者可以随时投诉就诊过程中医务人员的不文明服务行为,也可进行咨询,还可以拨打投诉热线(3611111)进行投诉。医院专门设立了回访中心。

回访中心护士长胡振英介绍,投诉热线逐渐成了咨询热线。

刚开始的时候,确实接

到很多投诉,主要集中在挂号等待时间长、采血等待时间长、出院结算等待时间长等问题。回访中心的白美玲介绍,现在患者们反映的这些情况都得到改善。比如,原来患者家属反映的收费窗口少,现在在门诊大楼以及病房楼新增了楼层收费窗口,患者家属不需要再来回跑着交费了。有的收费窗口提前上班,提前分流部分患者家属。

胡振英说,现在中心每天都对出院患者进行回访,每月回访的人数占每月出院人数的72%。通过回访,进一步提升医院的服务水平。

医院还设立门诊开放服务台,实现门诊咨询、退药、医疗证明审批等一站式服务。

院长点评:“病人在不在心中,主要体现在医院的服务态度上,给群众看病,首先我们自己不能有病。”

细节服务2 孩子打针,有机器人在唱歌

7日中午,在医院中心注射室里,一名护士正准备为一名小朋友扎针。扎针前,这名护士习惯性地拍了一下旁边的绿色机器人,“别拍我的头啊,再拍就傻了。”机器人风趣的话语,一下子逗笑了这名小朋友和家长。随后,这名护士调整了内容,机器人唱起儿歌。在轻松环境中,护士完成扎针。

“这个小机器人可帮了

我们的大忙了,现在扎针时孩子们的哭声少了,他们的抵触情绪也减轻了。”中心注射室主管护师秦连英说,以前扎针时,不少护士都很头疼,一些婴幼儿在扎针时很不配合。除了哭闹,有的孩子还乱动。现在,有了机器人,护士扎针时,就容易了。医院购置4台机器人,用在儿科门诊、康复医学中心、注射室和儿童医院。

在医疗服务方面,医院不断追求细微化服务,在小儿科推行无痛穿刺,开展舒适诊疗服务。还推出无陪护病房,在病房里配备了多功能洗头机等设备,努力创建卫生部“优质护理服务示范医院”。

院长点评:“医院要真正做到以病人为中心,就要做到时时处处为患者着想,为患者提供方便、快捷、高效、温馨的医疗环境。”

细节服务3 有移动查房车,医嘱即时出

7日早上,急诊内科副主任医师朱瑞云带领值班医生、护士,在科里进行例行查房。与以往有所不同,和她们“随行”的多了一辆移动查房车(移动查房电脑)。

走进三楼一病室,“腹痛感减轻了吗?有没有不适症状?”朱瑞云问一名小伙子。根据朱瑞云和患者交流的情况,随行的值班医生写好医嘱,并通过移动查房车提交了患者医嘱。在护士站

值班的副护士长贾克侠马上收到医嘱,并安排护士按照医嘱准备药剂。

“有这种移动办公系统,真是方便多了。”朱瑞云说,现在查房,随行的值班医生可以即时提交患者医嘱,护士站的值班护士马上就能收到医嘱,然后按照医嘱为患者配药。现在从查房到下医嘱的时间缩短了接近两个小时。

“有时候,刚查完房,患者就能打上上午的吊瓶。”

贾克侠介绍,原来查房时,值班医生按床号手写医嘱,等查完房再进行集中录入,然后值班护士再拿着医嘱取药、配药。医生集中录完医嘱,差不多快到中午下班的时间了,有时候患者上午的吊瓶就被迫推迟到下午。

院长点评:“既要服务好,更要看好病,某种程度上,治好病就是最好的服务,所以医院开发了大量新技术、新系统。”

假日来临,即刻启程!

瑞琪G3: 6.68万起售

CHERY

奇瑞暑假价行动 钜惠万元

A1: 3.88万起售



瑞虎: 7.28万起售



A3: 6.78万起售



风云2: 4.98万起售



我公司主营奇瑞A3、瑞虎、风云2、A1、G3,现公司与厂家终止合作
所有车型**底价出售**,数量有限,快来抢购

济宁华盛昌奇瑞4S店

销售电话: 0537-2653893 地址: 济宁市高新区327国道南营村路南申科汽销广场院内