

树服务品牌 创文明窗口

——菏泽市立医院胃肠外科开展优质服务活动纪实

杨国强 张亚东



菏泽市立医院胃肠外科是医疗战线上一支能吃苦、肯奉献、能打硬仗的青年集体,该科现有医护人员31人,其中医疗14人,护理17人,硕士研究生7人,博士研究生1人,高级职称5人,科室始终坚持把创建“文明服务窗口”与护理业务工作相结合,将员工活力与创造力凝聚在“文明窗口”的旗帜下,以精湛的技术、浓厚的人文关怀、周到体贴的人性化服务展现了良好的职业形象和精神风貌。

►菏泽市立医院业务副院长、胃肠外科主任司世同为患者做腹腔镜手术。



首创“亲情服务卡”,打造“优质服务示范病房”

为进一步规范临床工作,提升服务质量,胃肠外科在护士长朱玉带领下,创新开展了以“树立明星护士,提供亲情服务”为主题的“亲情服务卡”活动。患者入院时由护士长发放一张“亲情服务卡”。该卡正面是胃肠外科简介及治疗范围,印有主管护师姓名、电话,方便沟通联系;背面为征求意见卡,由患者或家属在出院时填写对普外科医护服务整体评价,需要改进的方面,谁是服务明星,有何留言等。

这种卡片看似不起眼,其

实有它背后的大文章。让患者和家属监督医护服务,以便进一步改进工作,提升服务质量,真正做到视患者为亲人,从而营造了人人争当服务明星的工作氛围,医护人员从主动服务,微笑服务,到亲情服务,通过优质服务让病人在和谐、温馨、舒心的氛围中治疗、休养、康复。此项活动的开展极大提高了服务质量,提升了患者满意度,树立了白衣天使良好形象,受到患者及社会各界广泛赞誉。

该科通过多次召开会议,统

一思想认识,转变服务理念,切实夯实基础护理,制定了各班工作职责、工作流程。把皮肤护理、口腔护理、会阴护理、管道护理等基础护理纳入到工作职责,工作流程中。建立健全服务目标,自觉接受病人及社会的监督。深入开展整体护理,积极发挥责任护士的主观能动性,特别加强术前关爱、术后指导、护理措施的落实、对护士的满意度调查等工作,从而大大增强了护士的工作责任心,被市卫生局授予全市“优质服务示范病房”。

科室连推一系列活动 创新的服务赢得赞誉

胃肠外科以“品牌服务”为服务宗旨,以“亲情服务”为服务目标,积极开展了“以病人为中心,以质量为核心”、“满意在科室”、“亲情服务卡”等一系列活动,使科室的工作思路进一步创新,管理水平进一步提高,医护质量进一步攀升,群众满意度再上新台阶,被市卫生局评为“三好一满意”科室。

医务人员在提高服务质量的同时,以细心、耐心和温馨对待每一位患者,在接诊

时细心检查,做出正确诊断;治疗上耐心向病人解释,取得病人配合,护理上执行“六个一服务”、“送病人一个微笑、一句关切的话语、一杯热茶、一张病例复印须知、一张服务联系卡、一张入院宣教单。通过一系列贴近式的“零距离”接触患者,能够真正为患者提供个性化、多样化的全程、全面、周到、及时、满意的超值服务,同时取得了患者的信赖,荣获“菏泽市先进集体”荣誉称号。

建设“学习型”示范窗口,拓宽技术领域

在长期的创建文明服务示范窗口实践中,胃肠外始终把建设“学习型”文明服务示范窗口、培育“学习型”青年职工作为创建活动的重要内容,全面增强他们的政治理论和业务技术素质,提高创新能力,在市立医院业务副院长、科主任司世同带领下,在全市率先开展了腹腔镜技术,手术范围包括腹腔镜阑尾切除术,胆囊切除术,胃穿孔修补术,肝脓肿开窗引流术,腹腔镜辅助下结肠癌根治术,直肠癌根治术,腹会阴联合直肠癌根治术,以及全结直

肠切除、回肠J型袋直肠吻合术等,比传统开腹手术更加规范。其中开展的D2式胃癌根治术,D3式右半结肠切除术,全结肠系膜切除术(CME),全直肠系膜切除术(TME),均达到国内先进水平。

为了提高自身素质,使医护人员的文化层次再上新台阶,他们利用一切业余时间参加自学考试、在职研究生教育、到上级医院进修学习。工作之余,努力撰写论文,听取各种专业讲座。青年护士王静深知自己进院时间短,无论理论知识

还是技术操作与各位老师相比都有一定差距,她不甘落后,勇于进取,一方面利用晚上的时间努力学习理论知识,一方面加班加点练习护理操作,辛勤的汗水换来了她的迅速成长,在护理部举办的理论与技术竞赛中,以优异成绩受到了护理部和患者的高度赞扬。研究生毕业的时医生,白天查房换药会诊做手术,晚上撰写病历收集资料做科研,当问及而立之年仍没有对象时,他总是腼腆一笑“不是不想,但手头的工作真的很重要”。



者发放“亲情服务卡”。
►胃肠外科护士长朱玉为患者

医术好服务好 百姓口碑铸就大爱勋章

来自菏泽牡丹区的张德杰老人曾因胆管癌在北京一知名医院做过三次手术,回菏泽修养期间突然高烧达40度,严重黄疸,血压75/45mmHg,生命垂危,入住胃肠外科抢救治疗。医护人员快速准备床单元,心电监护,建立双路静脉通道,抽取血标本,准确应用抢救药,在多方救治和精心护理下,老人转危为安,再一次与死神擦肩而过。这位曾被预言生命只有半年时间的老人,两年后依然微笑在病房里,听着医护人员关怀和鼓励的亲切话语,接受着他们亲人般的关爱,不能不说这是一个医学奇迹。在60岁生日那天,胃肠外科医护人员为躺在病床上的

的老人送去了生日蛋糕,唱起了《祝你生日快乐》歌。在生日蜡烛的烛光下,老人激动地对儿女说:“这些医生护士那么关心我,就如你们的兄弟姐妹,你们要永远感谢她们!”

胃肠外科从点滴做起,从细节入手,努力实现医患关系零距离,医疗质量零差错、医疗技术零缺陷、医疗服务零投诉、医疗程序零障碍的目标。自开展“创建文明服务示范窗口”活动以来,该科共收到锦旗22面,感谢信16封,在医院发放的“满意度调查表”抽查中,该科的满意度近乎100%,以高超的技术,优质的服务,亲情的关怀,无疆的大爱,在群众心中树起荣耀的丰碑。



▲团结奋进的菏泽市立医院胃肠外科。