



济宁市第二人民医院优质服务情暖患者心

细致入微，让患者诊疗全程无忧

本报记者 李锡巍 通讯员 侯建军 朱国涛

长期以来，济宁市第二人民医院以便民为主题，以服务患者为中心，不断推陈出新持续优化诊疗服务流程。今年，医院将“优质服务提升年”作为主题，坚持不懈为患者提供更优质服务，受到众多患者及家属的认可与赞誉。

听患者“新声”
人性化服务润心田

“今天真的太谢谢了，要是没有你的帮助我都不知道咋办了，真是个好姑娘。”73岁的李秀梅紧紧握着护士的手说。22日上午，李秀梅因膝盖疼痛来到济宁市第二人民医院就诊，可由于儿子工作繁忙没能及时陪同在身边，李秀梅在医院门诊大厅有点儿束手无策。

这时，门诊部护士马帅主动来到李秀梅身边询问是否需要帮助。得知具体情况后，马帅便帮老人挂了骨关节科，并推来轮椅扶她坐下，陪同着老人一起就诊、做检查，直到李秀梅的儿子赶到医院为止。在医院门诊部，像这样的贴心服务每天都在发生，这只是济宁市第二人民医院爱民、惠民、服务于民的一个缩影。

“对于一些老、弱、残患者，导医台护士会主动上前提供

咨询和服务。如有需要的话，我们还会用‘爱心轮椅’推着患者，全程陪检陪送。”门诊部主任温向泉介绍，导医上岗前，医院都会对他们进行仪表端庄、微笑服务、如何与患者及家属交流沟通等标准化培训。而且工作过程中如出现薄弱环节，还会再进行加强培训。

为更好地提升服务质量，增强患者就医体验，第二人民医院编制了工作记录本、患者意见簿，及时处理患者反馈的意见。记者看到，在医院门诊大厅还设有院长信箱、服务质量举报投诉箱、药品明码标价及医疗费用收费标准，接受患者的监督，从而实现“科科都在管理之中，人人都在责任之中”。

想患者所想
与时俱进提升服务质量

亲切的问候，温和的话语，真诚的微笑，便利的就诊……



济宁市第二人民医院导医为患者提供优质、贴心服务(资料图)。

近年来，济宁市第二人民医院秉承着“以患者为中心”的服务理念，不断改善服务环境，完善管理制度，用细致入微的服务温暖人心。上班到岗后就把手机静音放置于更衣橱内，已成为第二人民医院医护人员的常态。

“现在大家对手机的依赖程度越来越高，有时还会给日常工作带来影响。如果医护人员工作期间常使用手机，很可能会给患者带来不好的感觉，甚至影响诊疗过程。”济宁市第二人民医院党委书记、理事长

武文华说，为构建和谐医患关系，医院要求门诊、窗口科室人员和所有医务人员工作时间内不准携带手机。

同时，随着社会的发展，来济宁工作生活的外国友人也在逐渐增多。为解决他们来医院因语言不通造成就诊尴尬地难题，医院与时俱进，组织开展了“天使之翼”英语角学习活动。利用业余时间，对有兴趣的医护人员进行口语和医护英语培训。如今，医院里不少人都

能为外国朋友提供就诊陪诊翻译服务，有的双方还成为了朋友。

武文华表示，“患者的需求就是第一信号，患者的满意就是第一目标”。在方便百姓就医的同时，济宁市第二人民医院将始终坚持“以患者为中心”的服务理念，从实处为患者排忧解难，努力打造医院精细化、标准化服务品牌。用爱心、诚心、贴心，为患者提供优质服务，让他们有种入院即到家的感觉。

出品：健康工作室 编辑：李锡巍 组版：李腾 校对：周伟佳