



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,为构建和谐的医患关系,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