

# 擦亮窗口形象 打造亲民医院

## ——北大医疗淄博医院提升窗口服务侧记

清晨7点半,门诊就医的患者逐渐增多。“大爷,您挂哪个科?”“我这右腿疼,你说我该挂哪个科?”“我先给您挂个骨科看看吧,请您稍等!”“您好,您的卡里还有12元钱,请再补交80块钱。”“小朋友真勇敢,要按压五分钟哦!”……

在北大医疗淄博医院,患者及家属时刻能感受着仁心妙术、大医精诚的深刻内涵,同时也享受着因服务提升带来的高效诊疗。

### 重拳出击,提升窗口服务

医院是一个重要的窗口服务单位,患者一进医院,首先接触的是导医导诊、收费处、药房等窗口单位,他们的服务态度和服务水平,关乎医院在患者心中的形象。

北大医疗淄博医院高度重视窗口服务,早在年初,就将其列为今年的工作重点。

“进一步擦亮窗口形象,提升群众看病满意度,才能打造亲民医院。”北大医疗淄博医院院长曲勇说。2016年4月,利用周六、周日休息时间,对员工进行“医护礼仪”、“优质服务提升”培训,特邀国内知名培训机构华略管理学院高级培训师郭弈翎、潘良吉授课。之后,

“感觉这家医院和别的医院很不一样。到医院是来看病,本身心情就有些沉重,如果遇上医护人员态度不好,心头就更冒火。但是,这家医院的工作人员态度真是没得说,微笑说话,真心服务,让人打心底里舒坦。”一位前来挂号的李女士说,北大医疗淄博医院细节服务很到位。

在门诊收费服务窗口,笔者亲眼目睹了工作人员的工作状态,统一的服饰、真诚的微笑、娴熟的动作,让每一位前来交费的患者和家属心里暖暖的。

自10月30日,北大医疗淄博

根据医院要求及岗位的需求,各岗位制定适合自己的服务规范。

医院门诊部主任张可杭说,通过培训让他感触最深的就是,同事们的服务理念变得更强了,精气神更足了。特别是以前还存在被动服务的现象,要等着患者前来咨询才应答,现在是看到有需要帮助的患者,还没等患者开口都会主动前去服务。

培训前,窗口服务人员表示,没有指定服务操作流程,病人来了以后应该如何说话,手势、语言该如何规范,不得而知,更不清楚什么是服务标准,又该如何达到标准;培训后,知晓了如何接待病

### 勇于担当,打造品牌医院

医院正式揭牌,为此,医院迎来了重要的发展机遇。曲院长说,北大医疗不仅拥有北大方正雄厚实力的支持,还拥有北大医学部作为学术支撑平台,在医院管理、服务、品牌、技术等方面独具优势。

淄博医院成立了脑血管病诊疗中心、肿瘤中心两大中心,及七大专病专项特色科室;聘请国内知名专家担任北大医疗特聘专家;实现远程会诊等,壮大了北大医疗淄博医院的技术实力。有了硬实力的支撑,北大医疗淄博医院更加注重服务的规范化和标准化探索,2016年一系列便民利民

人,用什么语言,采用什么手势,如何使用文明用语、文明的肢体语言等。也知道了服务标准是什么,更明白了如何达到标准服务的要求。

为了加快提升窗口服务的质量,医院设立的首席患者体验官,进行明察暗访,开展了礼仪培训、化妆培训等。各科室还自行演练,医院派人到窗口督导检查、评分,发现问题立即整改。

目前,窗口服务质量提升的效果已经越来越明显,医护人员的语言更亲切了,服务态度更好了,职业形象明显提升。

举措的出台就是较有利的证明。

2016年,淄博市卫计委印发了《关于进一步强化卫生计生服务持续提升群众看病就医满意度的实施方案》,这对各大医院提出了新的要求。而北大医疗淄博医院的各大服务举措,正在不断改善患者的就医感受和体验。

靠着对生命的无限尊重与热爱,北大医疗淄博医院走出了一条品质发展之道,并被越来越多的患者认可和赞誉,品牌医院已经由规划走进现实。

朱凤霞 赵志楠

(上接01版)

### 创新之力——“两大中心七项专病”砥砺精医

随着成功改制而来的,是更加沉甸甸的责任。

改制后医院如何发展,如何提升医疗水平,成为摆在决策者面前更加现实的考验。他们清醒认识到,学科建设是医院快速协调发展的基础和永续动力。

北大医疗多次组织北医三院、北大肿瘤医院、北大国际医院的专家来院多次考察论证,最终为医院量身制定出了“全力打造两个中心即脑血管病诊疗中心、肿瘤中心,着力做好肝胆诊治、无痛人流、无痛分娩、宫颈病变防治、胃肠肿瘤、甲状腺、乳腺病治疗等七项专病专项特色技术”的阶段性学科建设规划。

与之相应,北大医疗陆续委派神经内科专家贾伟华教授、毛雨军教授、胆病专家北医三院凌晓峰教授、胃肠肿瘤专家白月奎教授、骨外科专家杨滔教授等国家级名医加盟北大医疗淄博医院。

国家级名医的到来,让北大医疗淄博医院“两大中心七项专病”阶段性学科建设的道路更为清晰,也让淄博百姓深受其益。

“北医三院的凌晓峰教授为我做的保胆取石手术,没想到费用不高,伤口还小,手术后才三天竟然可以出院了!真是超乎我的想象!最重要的是我的胆囊保住了!”患者成先生在北京北大医疗淄博医院做了保胆取石手术后,喜悦之情溢于言表。

成先生只是国家级名医坐诊北大医疗淄博医院的众多受益者之一。不少淄博百姓遇到疑难杂症,会想到去北京、上海大医院找名医治。然而,异地求医,常常遭遇“一号难求”“一床难觅”。如今,在北大医疗特聘北京名医定期坐诊北大医疗淄博医院后,淄博百姓想看

### 崛起之势——重大项目擎起发展新高度

选择决定远方,格局决定高度。近年来,随着病人量的增多,房屋设施、空间环境逐渐成为制约医院发展的瓶颈。

北大医疗与山东铝业合作后,做的第一件事就是领跑项目建设,大手笔投资建设新的门诊医技病房综合楼,该项目被列入2016年淄博市重大项目。

2016年8月8日北大医疗与淄博医院融合誓师大会后,北大医疗淄博医院仅用45天的时间就完成了门诊过渡用房的建设和门诊的整体搬迁及老门诊楼的拆除工作。10月30日,门诊医技病房综合楼正式奠基。目前,这一工程正在积极推进中。

北大医疗淄博医院门诊医技病房综合楼项目设计建筑面积5.96万平方米,主体地下一层、地上二十层,裙房四层,容纳了门诊、急诊、医技及525张床的病房,计划两年建成投入使用。项目建成后,将极大地改善病人的就医环境和医务人员的工作环境,也将为医院的快速发展插上腾飞的翅膀。

重大项目建设擎起北大医疗淄博医院发展新高度。

“对医院发展来说,硬件建设相对容易一些,软件建设需要我们投入更大的精力和更长的时间。人才队伍建设、技术水平的提高、服务品质、医疗质量的提升不是一朝一夕的事,必须久久为功,常抓不懈。”北大医疗淄博医院院长曲勇对于医院发展有着极为清醒的认识。

曲院长介绍,2017年,北大医疗淄博医院将进一步加大重点学科

国家级名医,想治疑难杂症,再无需“劳神费力”,不出“家门”,就能享受到国内顶尖的专家诊疗服务。

伴随医疗技术提升的,是北大医疗淄博医院在医疗服务上的更上层楼与无微不至。

加入北大医疗集团后,北大医疗淄博医院结合正在开展的优质服务提升活动,成为产业集团“服务提升体系建设”试点单位,并形成科学详细的运行方案。

医院设立首席患者体验官,确定党委书记郭宗新担任“首席患者体验官”,全面负责患者体验改进工作。开展优质服务提升活动,从窗口服务单位开始,加强服务培训、制定服务规范、注重明察暗访,狠抓主动服务、微笑服务,让患者和家属感到舒心满意,为进一步就诊和接受治疗打下基础。

在“首席患者体验官”工作体系助力下,北大医疗淄博医院独具特色的服务体系初现雏形。

“感觉这家医院真的很不一样。到医院是来看病,本身心情就有些沉重。但是,这家医院的工作人员态度真是没得说,微笑说话,真心服务,让人打心底里舒坦。”一位患者在北大医疗淄博医院就医后如此评价。



## 供应室映象

去年的今日,我踏进消毒供应室的大门,成为一名供应室员工。对于这个既年轻又老道的行当,干了20年临床护理的我,对此知之甚少,书本上没有涉及这里的知识。

来之前,供应室是我护理生涯的盲区。印象中,这是临床护理人员“退居二线”的地方,类似于地理位置的“偏远山区”,所代表的含义和受重视程度也就不言而喻。许是某种缘分吧,一年前,我正式加入供应室团队。我到这里的第一天,在老师的带领下,熟悉环境。印象里“洗洗涮涮”的地方,其实蛮复杂的,整个供应室被划分为去污区、检查包装区、消毒灭菌区、无菌物品存放区,各区之间有缓冲间。各区之间遵循空气流由洁到污;物品由污到洁,不逆流,不交叉,各区物品严格分开;各区人员相对固定,出入各区,须严格执行区域性着装。

供应室的建筑设计及布局也有严格要求,比如周围环境,也包括室内的采光、通风、温湿度、气体的排放等,建筑面积要符合医院建设标准,并兼顾未来发展规划。工作区域的天花板、墙壁、墙角、地面、地漏,就连电源插座也有着严格的设计和标准,说到这里,是不是感觉有点貌似复杂以及“高大上”?其实,真正复杂的内容并不在嘴里,是在眼里、在心里,根植于供应室人的脑海中,并体现在忙碌的行动中。记得刚来时,我被这里的各种工作弄的晕头转向,狼狈不堪,看着老师们有条不紊地进行

各项零碎、复杂、繁重的工作,感觉自己失败透顶。那么多的工作、人员配备又不足,自己又帮不上忙,突然感觉到了重重的无力感,二十多年的“白衣天使”,竟是虚名。挫败感令我心灰意冷。好在供应室是一个既忙碌劳累而又团结温馨的大家庭,包括护士长在内的姐妹们,热心的提示、耐心的帮助,让我在较短的时间内,迅速掌握了各项工作的基本规则和流程。

而现在,我已经成为一名“老队员”了,每天,我都在繁杂琐碎的工作中,寻找它们内在的涵义与规律。比如手术室器械的回收清点与检查,我们要了解这套器械的适用手术,并清楚这台手术需要从几个方面提高成功率,如果处理流程不对,可能导致化学物残留,或者处理过程中没有对器械的保护,而导致器械功能残损,进而导致手术不能顺利进行等等,怎样才能将工作做好,避免差错及失误的产生,真正做到为手术质量保驾护航。

另一方面,随着医学的发展,各类高、精、尖医疗器械不断投入使用,如微创技术在医院的广泛应用,腔镜手术器械的清洗、消毒、灭菌也已成为供应室的一项重要工作。腔镜手术器械种类多,结构复杂,价格昂贵,清洗难度大,对传统清洗技术提



出了新的挑战。在现有条件下,护士长巩志莲与我们一起,找途径,想办法,通过各种渠道获取知识,并自费购买关于有实用价值的资料。如《腔镜器械清洗消毒操作流程图谱》里,通过对文字及图片的学习及研讨,使我们掌握了关于软式内镜和硬式内镜的清洗消毒技术;通过网络,我们共同学习最新的关于消毒供应质量的控制标准,并实时追踪最前沿的技术发展以及学术动态。

新的时代必然有新的气象,医院管理及临床技术的全面升级,必然带动我们面向未来的全面发展,我们必须自觉朝着专业化、规范化的方向努力。在这里,我套用供应室人的一句话“未来已经到来,只是尚未普及”。当然,普及过程中,我们会一直努力,寻找适宜我们自己的切实可行的技术和方法,在艰辛的实践过程中,守望美好的未来!

王翠梅(供应室)