

(上接第三版) 孩子都做不到。再次想对医生和护士说一声辛苦了,即使是过节的时候也在为患者服务,一点怨言也没有,真的是辛苦了!

在整个采访的过程中,两位老人和其家属也为我们讲述了他们入院的情况和过程,不停地表达着感谢。

患者:李玉梅和郭杏花

郭杏花是一名退休教师,患有先天性心脏病,每半年都会到院医院进行定期复查,此次来院复查已经是第九次了,



和她在同一个病房的李玉梅,就是经她介绍后来到了心脑血管病医院的,同样也是一名退休教师。

郭杏花:在我40岁的时候查出患有先天性心脏病,曾辗转过大原、天津等医院,但都没有得到最佳的治疗方案。后经熟人介绍来到了心脑血管病医院进行手术,目前恢复得还不错。之前也曾曾在晋城市医院、高平医院住过院,但总体来说,还是咱们医院让我觉得舒心。这里的医生、护士的态度都非常好,有任何疑问都是随时随到,真的是拿我们当家人一样对待。看着他们医生每天来得那么早,走得却那么迟,心里还真真是有些心疼。有一次我中午做完手术以后不能下床,控制不住自己便尿床了,当时心里很是愧疚,但是医院的护士不仅没有责怪我,还一个劲地安慰我,给我宽心,并及时给我更换床褥,我心里真的很感动,就连日常的小事,帮我倒水,手机充电等,她们都帮我解决得踏踏实实。还有一次在家里我老伴突然脑出血,来到咱们医院已经是晚上八点了,但是医生护士们都没有怨言,给我们检查病情,处理一切后,她们才下班回家,非常地敬业。

采访最后,郭杏阿姨与我们讲到:年龄大了,就免不了各种疾病的发生,现在医院附近设施设备都非常全,有超市、公园等,但我们家在高平,总感觉有些不太方便,如果将来这附近有合适的住所,我们一定搬到咱们医院附近!在我们看来这可能只是一句玩笑话,但是在郭阿姨看来,却是对集团医院的满意与信任。尽管两位阿姨年龄已是六七十岁了,但神内三科护士的名字,他们俩已得一清二楚,可见医护人员平日温和、耐心、细致的态度,已经在他们这里得到了最好的印证。

【医疗服务篇】

患者是医改的体验者、感受者,而员工则是医改切实的实行者和见证者。在他们身上,有着不同于患者的感受,接下来就让我们倾听他们的心声,感受他们的心情,走进他们的世界。

心内二科护士长:常妮妮

常妮妮护士长,从2005年入职院至今,已有13载,而在这十多年的发展历程中,作为一个亲身经历者的她,对于如今的医改更是有说不完的壮志豪言。她说:

我在医院的经历,总的来说可以分为三个阶段:十年前医院刚建立的时候,当时我们是员工的思想,觉得跟着领导认真完成工作就好了;五年改革期间,我当时刚当了护士长,再加上小核算,压力还是比较大的,自从今年开始实行医改后,总体感觉是:天好像更晴了,参会次数减少了,在科室做事时间更长了,因此在管理临床与患者接触工作上的时间更多了,也让我们这个团队变得更加团结了。当然,这些都离不开我们的带头人——张毅总经理,她总来了以后,一些比较陈旧的设备或者需要引入的设备都置办了,因为这个硬件设施也是患者来院的第一重考验。还有医院解决事情的效率提高了,遇到问题知道第一时间来反映,解决速度也很快,我们也真正见识到了他强大的执行力。

医改工作主要是服务、绩效、带团队。首先在服务方面,我们医院最直观地改变就是成立了“客户服务中心”,他们

的主要工作就是让患者享受到更好的就医体验。比如前段时间有位太原的患者在咱们医院就医,仅仅两天的时间就对“患者服务中心”的工作进行了充分肯定。其次,绩效工资只是基本保障,而奖金或者年底分红则是一种工作激励的方式,目前咱们医院人事科正在落实此项工作。最后,带团队的时候要细心了解每个人的动态,经常为他们做思想工作,为他们做职业规划。

医改工作到现在已经过半年的时间了,虽然咱们做了一些工作,但我们需要改进的地方还有很多,作为医护人员,我们需要做的就是全力以赴的支持和配合,为实现共同目标去努力!

神内二病区护士长:张毅美

张毅美护士长,跟随医院从建院初期到现在,是医院一位忠实的追随者,关于医改,她是这样说的:

我感觉医院的变化还是多的:1.参加会议、活动的次数在不断减少,让我们能够更好的投入到工作中;2.工作流程从复杂到简化,方便患者的同时,也减轻了我们员工的工作,可以更好地进行日常工作;3.办事效率在提高,每次遇到问题知道应该找谁,解决速度也很快;4.定期组织业务学习,为所有医护人员专业技能的提升提供了机会。这些改变,让我们在这个集体中感受到了舒心以及领头人郑总的魄力。

今后,虽然我们需要提升和改变的问题还有很多,但作为一个科室的护士长,我要会将上级的思想、医院的政策传达给科室的每一个人,并且带动他们积极向上的正能量,共同服务好患者。

客户服务中心主任:曹芳芳

事实上,全程与被采访人员对接的工作主要是由客户服务中心主任曹芳芳进行引导。作为医院新成立的一个科室,她也与我们进行了分享:

客户服务中心主要是以患者为中心进行服务,在这过程中我们也在不断地改进与创新。在早上,我们会在医院大厅安排客服人员对患者和医护人员问“早上好”,让他们以积极地心态面对新的一天;各科室对我们发出请求时,我们都会随时提供帮助;在一楼大厅设置“患者投诉处”窗口,并对当天投诉的事情上报督察部进行解决;晚上开会地点也由原来的会议室改为一楼大厅,将客服人员真正的带到了患者的面前。总之,在医改的大环境中,我们客户服务中心会以患者为中心,以最佳的精神面貌和状态投入到工作中!也相信这样有想法、有活力、积极向上的90后的姑娘们,会在这个团队中实现自己的价值!

急诊科医生:关育民

急诊科关育民医生,是2017年来到集团医院的,虽然到院时间不长,但是对于医改工作却有自己独到的见解。

医院的变化主要有两方面,一个是医院的外在形象提高了很多,另一个就是内在,即员工、他们的工作积极性和不断地提高。改革,首先肯定要有变化,那就意味着旧有的东西有一定的冲击,可能对于一些科室来说是好事,但是对于另外的科室却是挑战。不过改革的另一个目的就是革新,对医院总体来说是发展更好,这就是所有部门、科室为之奋斗的最终目标。对医院的政策还是相当联系的,大家一起努力吧!

【行政服务篇】

在医改过程中,除了患者、员工还有这样一群人:他们为医院制定策略,他们为员工指引方向,他们为患者解决问题。那么从他们的身上又有怎样的感受呢?

脑科中心院长:张文建

张文建院长,一个集智慧与医术于一身的领袖,对于医改的问题总能一针见血的回答,毫不拖沓的语言、清晰的逻辑思维与紧凑的节奏正是他工作中的一个小缩影。



他说:目前医院的变化,首先是服务,对于患者来说体验到更加周到、细心的服务,其次就是自和郑州骨科院合作以后,骨科的患者明显增多。目前医院的重点工作有两个,一是搭建医疗服务平台,与其他医院进行合作,实现资源共享;二是准备等级医院的评审工作。今后还需要改进的是职工激励机制有待改善,让职工从付出看到收入,且扩大市场。

医务部主任:冯建云(分管病案科)

冯建云,既是医务部主任分管病案科,又是医改先锋队队长。她身兼数职,事事都会冲在前面,独当一面,对医院充满了深厚的感情和经久不散的热情,而谈到医改时,也总是心潮澎湃,非常期待为此项工作的推动者和见证者。她说:

自医改以来,首先员工的精神面貌、精神状态,带去了大家发自内心的改变。记得接到“信用等级评价核查”的工作时,大家都是加班加点准备资料,每天晚上工作到11、12点都是寻常的事情,可见大家从心理上认识到了工作的紧迫性和重要性,将集团医院的发展前景当成了自己的事情,之后省里检查督导组也对医院的工作亮点进行了肯定,提出了表扬。其次医院的服务也有了很大的改善,导诊的设置,各科室引导人员的设置,让病人感到很是亲切。整个过程中,大家都是非常积极地在工作,也在不断前行的过程中不断地提升,力求达到最佳的状态。听到病人对医院肯定的话语,我觉得现在再大的困难都是能够克服的!所以我对医院的未来是充满向往和期盼的!

人事科科长:高梅梅

医改改革以来,人事科科长高梅梅主要负责通过数据分析来反映问题并制定相应解决措施,接下来就让我们从数据的角度来了解一下医改。

医院医改工作主要分为两个部分,一是员工满意;二是患者信任。为了达到制定的目标,医院新成立了客服体验中心,他们的主要工作就是用热情、温馨、亲切、周到的服务引导患者到相关科室进行就医,安抚患者情绪,落实首问责任制,及时为患者解决问题,让患者享受到更便捷就医体验。从此项工作实施到现在,能看出大家的工作态度非常积极,在思想上较以前也有了很大的提升。其次在员工满意上,我们会新增一项绩效考核系统,对职工的工作、成长、效率等进行全方位的定量和考核,更加符合医院运营的需要,同时职工也是一种激励机制。

当然我们人事科也把医院门诊人数、各科室运营指标、收入、费用、附加值等进行了数据整合。通过数据整合之后,也确实从中发现了一些问题,比如我们看到每天到院病人来入人,流量相对来说还是很乐观的,但从数据分析上看就医的人数并没有达到预期。还有就是从数据层面上看,医院的收入和预决算收入相差不多,但是由于今年新增的设备比较多,在前期没有考虑到这一块,2018年出现的超支预算的情况比较多,导致了多费用浮动不规律的情况,所以接下来这是我们需要不断发展的一个方面。我也相信,在医改的大浪潮中,我们一定会认真查找差距、总结经验,实现我们共同的目标!

整个采访中,编者所感受到的不仅是大家对于医院大环境的变化,还有他们积极向上的工作热情!革命尚未成功,同志仍需努力。医疗改革,我们还在路上,相信在郑总的带领下,在充满正能量的环境中,在全院职工的共同努力下,最终会使医院变得越来越好!

集团总办:于亚楠

在给自己一

请继续

(一) 我有一个他基本不翘课,一份工作的时间,他工作,可以一直工作15个小时的时间里,他工作,我一度怀疑他不是地球人,来地球人也是需要休息时间的,用。对于我们一堆朋友一个态度:太拼是在透支青春。后来我们跟你去劝说一年的时间,他身边没有一个毕业之前一副考研,社团活动,儿都有她的身影,说着不会那么忙,下来,然后她又一次说到曾经她放弃了那些会,她说了一句很,这就是属于我的,个很苦逼而奋斗,突然发现自己真,好友前两天给我发来微信,7点。她跟我说,苦逼,设计遇到他已经好久没,我突然很想说,东西少一点,是么累。然而我忍于他来说,苦逼方式,那是属于(二) 我突然想,在的方式到底是的东西。到了某个时,我们中的大多数是这个时刻,会人都开始了有的突然就结了博士;有的进在微博上吐槽生活;有的则依会计的最后做理的最后进了结婚的人,第一他们都是我友,然而我们都活方式。比如为了赚钱去多想早结婚,也做到的,就是和方改变沟通。