

“今天我是患者”之院长体验篇

解决问题比发现问题更重要

体验患者就诊流程, 于我而言并非新鲜事。任何一家医院的管理者, 都不希望任何一个环节出现问题, 最终致使患者满意度和信任度的流失。我也不希望如此。因此, 虽然冒充“患者”体验行不通, 但我依然会怀着一颗患者该有之心, 去体验、梳理、改进整个就诊流程设计。

我希望发现问题, 哪怕只是一个微不足道的问题。我知道, 只有发现问题, 才能解决问题, 而且解决问题比发现问题更重要。每当夜深人静之时, 我经常思考两个问题: 我们的工作有没有到位? 我们的流程还有没有改进的空间? 这一天, 我走出办公室, 决定“微服私访”。

第一站, 我想看看总部的妇科门诊、产科门诊。这里的工作流程“身经百战”, 有的还直接被“复制”到城东院区, 所以这里“管中窥豹、可见一斑”。穿过一楼门诊大厅时, 我看到有病人正在使用自助挂号机挂号。“你看, 我让你早些来吧, 现在上午的专家号都已经挂完, 只能下午再来挂啰。”两位母女模样之人的对话让我心生疑惑。我走到两人身边, 问清事情原由。当我告诉她们

“自助挂号也可以预约”的消息后, 两人连声说“现在才知道有这回事”。告别母女, 我暗自忖度, 这里至少有两个问题: 一、导医工作亟待跟进, 不能让自助挂号机“只叫好不叫座”; 二、预约方式有待创新, 现在微信流行, 是否也能开通微信预约功能?

走上楼梯, 来到妇科门诊、产科门诊候诊区, 发现这里已经等着不少病人。“怎么还没轮到啊?” “我比你来得早, 现在都没有轮到呢。”讨论声中, 听得出无奈, 更听得出抱怨。我来到她们中间, 接着她们的话题问: “你啥时来的?” “我八点左右到的, 现在还没轮到呢。”“城东院区可能没这么多人, 你怎么不去哪里看看?” 我再次向她们发问。“我专门找信任的医生看病。”“城东有点远, 来回不太方便。”她们的回答, 让我想到两个问题: 一、病人看病找信任的医生, 这与医生的医技、医德无不相关, 说明医技培训、医德教育永远在路上; 二、病人埋怨到城东院区来回不便, 但如果开通免费院际班车, 她们便不会再埋怨呢。

当下, “辛辛苦苦等半天, 真正

看病三分钟”之说在网上热炒。我不否认有这样的事实, 但还有一个患者并不知晓的事实, 那就是我们的医生不仅没有偷懒, 反而忙得连喝水的时间都没有。问题到底出在哪里? 这是一个复杂庞大的工程, 但却值得我去思考。“你有看到挂号纸条上的那个时间吗? 那是预计轮到你看病的时间。换句话说, 在这个时间点之前, 你可以回家也可以去办事。”我的解释似乎让她们更加不解, “啊, 还可以这样的吗? 我们不知道呀。”一句话就能解决的问题, 却一直没有解决。这只能说明我们的工作还远远未到论功行赏之时。

随后, 我还来到城东院区, 一个流程一个流程地挨着体验。城东院区虽然开诊时间不长, 但就诊秩序井然, 这让我深感欣慰。可不一会, 我就发现不少问题: “一人一室”门诊难实现、候诊区环境待改善……我找来分管院长, 一一交代落实。“我还会来看的。”我对他说。

我肯定还会再来看、再来体验的。惟有这样, 才能在发现问题、解决问题的循环中不断改进。

(县人民医院院长 吕银祥)



“今天我是医生”之网友体验篇

与时间赛跑的急诊室医生



县人民医院的急诊室就设在住院大楼一楼。每次到住院大楼探望因病住院的亲友时, 总会路过那里。那里总是弥漫着消毒水的气味。若正巧碰上急诊病人, 还会听到手推的担架床摩擦地面所发出的刺耳的声音。这时, 不管急诊大厅有多热闹, 所有的行人都会自然地靠向两边, 让出一条“生命通道”。这时, 紧张感、压迫感顿时笼罩整个空间。

因为这样的气氛, 所以每次经过我总会快步绕开。直到因家人高血压发作, 我才接触到县人民医院的急诊室。

第一次, 是午夜一点不到。走进大厅, 那忙碌的情景着实吓我一跳: 抢救室、急诊重症监护室里灯火通明, 几乎每张抢救床上都有病人, 医生、护士还有病人家属进进出出, 门口则坐着两位正在哭泣的中年妇女。我想, 这么忙, 不知道啥时才能轮到我们看。正在暗自着急, 从抢救室出来的一个护士已迎上前, 简洁而专业地向我们询问有关情况后, 就引着我们来到抢救室, 然后对我那因发病紧张而满脸通红的丈母娘一番安慰, 便急急忙忙跑着去找医生。等挂上点滴, 丈母娘的病情也渐趋平稳。由于有老婆看着, 所以我就走出病房闲逛。抢救室看似忙乱, 但仔细看一切都在有条不紊地进行着。我问正在整理文案的护士, 这么忙如果再来急诊病人怎么办? 她回答说: “我们来急诊室的第一天, 老师就跟我们说, 在急诊室再急再忙也不能耽搁任何一位病人。”

半个月后的一个晚上, 丈母娘老毛病复发, 而且感觉心脏不太舒服, 于是又到县人民医院急诊。这次, 刚进去时没有前一次忙, 抢救室里只有二三个病人全身插满监护仪器躺在床。不过, 急诊重症监护室里却有一个病人生命垂危, 已经抢救不少时间, 急诊室主任和专家医生还在不停地抢救。不一会, 我们已经开始输液, 不过这次由于心脏不太舒服要带心脏监护器, 还要吸氧, 所以是躺在抢救室的病床上输的液。给我们配药输液的护士非常热情, 也善于和我们交流。她说, 急诊室的医生、护士其实非常辛苦, 每天的接诊量超过200人次, 医生每个月的休息时间只有一二天, 当家人休息时, 却是他们最忙的时候。急诊室王主任, 那天是白班, 但因为一个重症病人, 到晚上12:00还没离开医院。这样的日子, 对他们来说只是再平常再普通不过的一天。

急诊室的医生、护士, 每天要面对无数急症杂症, 时时刻刻都在与时间赛跑。急症病人中不少发病突然, 所以家属极易冲动, 辱骂甚至殴打医务人员的现象在这里也时有发生, 但医生、护士们却默默承受着。

“救死护伤, 尊重生命”, 在这里被完美诠释。急诊室的白衣天使, 你们才是真正的英雄! 向你们致敬! (网友 山鬼)

“今天我是医生”之记者体验篇

惟有贴心服务才能赢来点赞



早晨, 县中医院十一病区护士长王梅萍如往常一般, 提前半小时来到工作岗位上。“早点来, 能早点看到病人, 多做一点事情, 觉得心里踏实。”王梅萍笑笑说。

十一病区是内科病区。王梅萍每天上班的第一件事, 就是看新病人和重病人, 掌握病区所有病人的病情。

“阿姨, 肚子还痛吗?” 王梅萍快步来到腹痛病人杨阿姨的床前, 笑吟吟地问。“婆婆, 昨晚睡得香吗?” 王梅萍走到89岁高龄的梁老太的床前, 关切地询问。

每天, 王梅萍总是微笑着和病人打招呼。“一声亲切的问候, 可以带给病人一天的美好心情。”王梅萍

说, “通过对话、观察, 我可以在第一时间掌握病人的情况, 然后再确定原先的护理方案和护理措施是否需要调整。”在查房时, 王梅萍还会仔细检查辅助仪器设备是否保持在原位, 看看有没有被病人无意碰到挪位的。

8:30, 王梅萍开始给病人打点滴。她一边打针, 一边和病人、病人家属聊天, 聊的内容五花八门, 聊病情, 也聊家常, 让病人倍感亲切。一位刚刚接受微创手术的老人血管较细, 打针非常难打, 而王梅萍却在说说笑笑中就轻松地给老人打完针。老人高兴地说: “我最喜欢你帮我打针, 一点也不痛!”

9:00, 王梅萍给患肺炎的求大叔

做“足三里艾灸疗法”。“这个足三里穴位, 经常拍打好处多, 相当于吃老母鸡。”王梅萍一边操作, 一边现场讲起健康知识, “脚底的涌泉穴是人体的第二心脏, 有空时揉揉也非常好。”王梅萍一边说一边示范, 病人和病人家属也跟着做, “这些以后经常能用到。”病房里笑声不断。

“大爷, 这段时间你可不能吃辛辣的东西, 而且还要忌烟酒、忌暴饮暴食。”王梅萍一边给一位消化道出血的老人贴敷“健脾止血散”, 一边不忘叮嘱注意事项。“中医特色疗法价格实惠, 效果明显, 我希望更多群众信任中医特色疗法。”

匆匆吃完中饭, 王梅萍来到病人中间, 向他们征求对医院和医生的意见建议。这份“交心”的工作, 王梅萍做得非常耐心细致。“其实, 对于内科病人尤其是心病科病人来说, 心理上的问题有时可能更严重。这就需要我们经常和患者聊天, 开导患者以积极的心态面对病情, 帮助病人实现真正意义上的康复。”王梅萍说。

在王梅萍的脸上, 永远挂着亲切的笑容。记者跟随体验时, 曾数次碰到病人和病人家属向王梅萍点赞: “护士长真耐心!” “护士长真的好!”

(新昌新闻网记者 王娟敏)

关于开展2014年度《养老金发放证》年审工作的通告

为做好退休养老金发放工作, 根据县政府办公室新政办发〔1999〕39号、〔2003〕95号、〔2004〕64号等文件精神, 经研究决定, 在10月份开展2014年度《养老金发放证》年审工作。现将有关事项通告如下:

一、年审对象。下列在册并按月领取退休养老金或生活保障待遇的人员:

1. 2014年1月1日前按月享受养老待遇的机关事业单位、企业单位及个体参保的退休、退职人员(不含被征地农民养老保险并轨补缴享受企业职工养老保险待遇人员);
2. 2014年9月底前按月领取被征地农民养老保障待遇人员;
3. 2014年9月底前按月领取城乡居民养老保险待遇人员;
4. 2014年9月底前按月领取农村养老保障待遇人员;

由退休人员居住地社会保险经办机构协助认证(协助认证表式可在新昌县人力资源和社会保障局网站www.xcrsb.gov.cn下载)。

4. 省部属在新单位只享受医疗保险的退休(退职)人员由原单位负责核实, 核实后由单位将结果报县社保局。
5. 城乡居民养老保险、被征地农民养老保障领取待遇人员由所在村(社区)核实。

四、年审办法。机关事业单位、企业参保的退休、退职人员随带《退休养老金发放证》、农村养老保险领取待遇人员随带《农村养老保险金发放证》、机关事业单位遗属人员随带《机关事业单位供养遗属人员生活困难补助费发放证》、企业职工遗属人员随带《工伤供养亲属抚恤金发放证》, 由本人在规定时间内到各年审地点亲自办理年审手续。城乡居民养老保险、被征地农民保障领取待遇

人员无需本人年审, 由所在村(社区)对生存情况核实后, 由村(社区)将死亡人员名单报县社保局。

五、其他。

1. 未按规定办理年审手续的人员, 2015年1月份养老金或生活保障待遇暂停发放(待年审后按规定补发和续发)。因身体原因本人确实无法亲自办理年审手续的人员, 可与乡镇(街道)劳保所、村(社区)联系。
2. 从2015年起各类享受养老待遇人员需携带本人《社会保障卡》办理年审手续。县社保局业务联系电话: 86240009、86240013。特此通告

新昌县人力资源和社会保障局
二〇一四年九月九日