



衡阳华程医院被评为“全国诚信民营医院”



衡阳华程医院院长祝平昭应邀出席并领取荣誉证书

■本报记者 贺正香

本报讯 11 月 18 日,由中国医院协会民营医院管理分会主办的 2017 年全国民营医院发展年会在江苏省常州市召开,衡阳华程医院从全

国 15000 多家民营医院中脱颖而出,被评为“2017 年全国诚信民营医院”,衡阳华程医院院长祝平昭应邀出席并领取荣誉证书。
衡阳华程医院作为二级综合性民营医院,一直以来都以诚信为本,立

足衡阳,竭心尽力为衡阳人民提供便捷、优质、人性化的医疗服务,深受患者的好评。此次应邀出席年会并荣获诚信医院的称号,是对该院建院一周年所取得成绩的肯定,也将激励该院全体医务人员竭心尽力为患者提供更加优质、便捷、人性的医疗服务。

诚信是民营医院发展的基石。在医疗资源紧缺,百姓看病难的大背景下,民营医院要想撑起医疗服务的半壁江山,为患者提供良好的医疗服务,就必须妥善解决诚信问题,让患者放心就医。

“全国诚信民营医院”创建评价活动是由中国医院协会民营医院管理分会联合全国 20 多个省(市)、自治区医院协会民营医院分会共同倡议发起,以会员医院为主体,以“诚信、质量、安全、信息、品质”为主题的行业大型自律活动,其目的在于引导和带领民营医院牢固树立依法经营、依法执业的法律及责任意识,并通过对相关法规、制度及标准的贯彻落实,推动民营医院医疗服务能力和质量的不断提升,培育和建设一批社会公信度高、技术质量过硬、品牌影响力强的优秀民营医院,引领和带动整个行业的健康发展。

认清医疗行业的市场性本质是提高医院客服工作管理水平关键

陈敏

医院的客服工作比较复杂,涉及面较广,面对的群体既有医院内部员工也有患者,工作方式类似纠察,容易引起员工反感。这其中很大的原因是,在大部分医务人员思想深处仍然反感将医疗看作市场,将患者看作客户,视医务人员为患者服务提供者的说法。在很多医务人员心理,认为自己是医疗技术的施与者,面对患者是“知”与“不知”的关系。因此,提高医院客服工作水平,首先要提高员工对医院工作本质的认识。

早几天,在工作群发了个帖子,称院长为“老板”。有个前辈立即好心指出:院长就是院长,不是什么老板。前些日子,十九大代表、中日友好医院院长王辰在接受采访时表示:医疗的本质是照护不是服务,此新闻稿如积水之石,被医界朋友纷纷转发。这可说明反感将医疗看作市场在医界的普遍性。

那么,医疗的本质到底是为病痛不适的患者提供照料,还是向患者提供特殊服务呢?首先,不管医界人员如何反感将医疗看作市场的做法,不愿认可自己的服务身份,但国内医疗行业竞争激烈却是不争事实。纵观很多医院营运案例,强调技术与服务并举,能将“客户至上”引入医院管理中来的,医院发展较之单纯重视技术的普遍要好,最经典的案例莫过于美国第一医疗品牌——梅奥。在梅奥“患者第一”、“患者需求至上”是每个员工身体力行的核心价值观,更是这个百年品牌得以传承的关键所在。

其次,“照护”的重点是疾病以及因疾病而造成的功能障碍,“服务”的重点是人,是身、心、灵统一的生命个体。医务人员面对的不仅是有各种生理病痛的患者,更是普遍精神脆弱的群体,这个群体更需要医生护士发自内心的关爱而不仅仅是各种无创有创技术的执行人。某权威调查机构在 2009 年对中国 4 省 96 个城市和 267 个农村抽样 6 万余人调查发现:我国精神疾病患病率 17.5%,慢性病患者伴发抑郁障碍的发生率普通人群是 5.8%,住院患者 33%,老年患者 36%,住院癌症患者 42%。“病人,病人,落脚点是人”,面对身心统一的生命个体,情感的关怀应该更甚于生理的照料。

随着人类对自身和疾病本质认知的进步,医疗模式早已经由单纯的生物医学模式进入生理—心理—社会模式,将医疗视作“服务”而不是“照护”,更接近新的医疗模式。

再次,人类与疾病的斗争是一场看不到尽头的战争,在很多疾病面前如癌症、抑郁症以及一些遗传代谢性疾病等,人类手段仍然有限。美国著名作家海明威因高血压和糖尿病,台湾作家三毛因红斑狼疮,荷兰画家梵高因精神分裂症结束了自己的生命。这些名人的经历也说明人类在疾病面前的局限性。“偶尔去治愈;常常去帮助;总是去安慰。”美国医生特鲁多这句话道出了医疗中更多的是服务的本质。

总而言之,在很长一个时期内,医疗行业的从业者只有充分意识到医疗市场的竞争性和医务工作服务的本质性,认识到将患者看成客户需要取悦,事关医院生存和个人的工资待遇,客服工作才能被大家认可和接受,才不会被看成是医院某个管理部门甚至是医院院长一个人的事。大浪淘沙,适者生存,医疗行业的市场属性早已经形成滚滚洪流,唯有勇敢智慧的弄潮儿,才能成为赢家。

发生胸痛请迅速拨打“120”

衡阳市中心医院举行“1120 心梗救治日,传递生命的接力棒”的公益活动,提醒市民争取心梗救治黄金 120 分钟



手把手的指导正确的按压部位

■通讯员 周景衡 殷君发

本报讯 随着我国经济快速发展和人民生活水平的提高,冠心病尤其是急性心肌梗死的发病率及死亡率逐年升高,并呈现年轻化趋势。如此严

峻的形势下,提高急性胸痛的救治水平,普及急性胸痛相关疾病健康教育知识迫在眉睫。11 月 20 日是第四个世界心梗日,衡阳市中心医院举行“1120 心梗救治日,传递生命的接力棒”的公益活动。此次活动的目的就

是加强两个“120 理念”,一是“有胸痛,我要拨打 120”,二是提醒所有心梗救治人员“争取黄金 120 分钟”。

活动现场座无虚席,衡阳市中心医院医务部长、心内科主任柏太柱用 PPT 形式给病友们讲述了急性心梗的症状、部位、特点等,巧妙地把专业知识用通俗易懂的语言传达给病友们,让大家意识到了急性心梗抢救的第一道关也是最关键的一关掌握在自己手里,也掌握了在 120 来之前的自救方法。

倪淑英护士长、许萍护士长、唐学文、刘一笑医生针对冠心病发病急的特点,进行了药物、休息、运动等方面的知识宣教,耐心地回答了病友们咨询的许多问题;刘芸、周景衡也在现场进行了心梗突发救治黄金 120 分钟的“心肺复苏”模拟演示。她们分步骤讲解,详细展示了在突发状况下争分夺秒的抢救生命的技巧,并邀请病友进行互动,手把手的指导正确的按压部位、力度及操作方法。

珠晖区残联“爱心复明”公益活动启动

65 名患白内障残疾人接受免费复明手术

■通讯员 唐兰荣

本报讯 日前,珠晖区文明里肢残人张建设坐在爱尔眼科医院病床上,医护人员与他小声交流和拆开纱布,又为他检查眼睛视力。经测试,手术后视力由原来的 0.2 恢复到 0.5。
张建设因患白内障视力下降已有两年,因无钱医治一直未治疗。听说

残联的白内障“爱心复明”活动后,他积极报名参加了珠晖区残联的筛查活动,并顺利通过了初查,才有了这次眼睛复明的机会,说到这次活动,他高兴得一个劲的夸医院手术技术好。

自珠晖区残联“爱心复明”公益活动启动后,该区积极出台相关文件通知,并组织各乡镇(街道)残联负

责人对此次活动进行工作部署及动员,并于 9 月 29 日为提前申请报名的 280 余名居民进行了免费眼健康筛查。查出眼病患者 122 人,其中白内障患者共 70 人。10 月 9 日后,珠晖区残联陆续组织 65 名适应症患者来到衡阳爱尔眼科治疗。目前,已为 41 名患者免费实施了复明手术。

