

全程参与纠纷、投诉的处理以汲取经验教训;严格落实院内有关医疗纠纷处理的奖惩制度。

1.4.4 加强人员素质培训 制定礼仪培训计划、规范文明服务用语,使医务人员穿着得体、举止有礼、言语温馨;加强与病人沟通交流,耐心倾听患者意见,指导患者住院期间医疗、生活注意事项,用我们的耐心、细心和爱心换取患者的舒心、安心和放心,提高病人对医院的信任度、认可度。

1.5 规范科室学科建设 把学科建设当作提高医疗质量水平、提升综合竞争能力和促进自身发展的一项重要工作来抓,从实际出发遵循科学性、创造性和实用性原则抓好学科建设工作^[4]。

1.5.1 合理配置人才队伍 抓好人才梯队建设,合理配置人才队伍,杜绝人才断层现象;要建立与学科建设相应的人才培养计划,建设一支思想素质好、业务技术精、学术造诣深的德才兼备的高层次学术带头人队伍^[5]。对于有潜力的年轻人才要严格管理、鼎力培养、大胆使用。

1.5.2 制定学科建设规划 制定切实可行的学科建设近期规划、远期规划,有相应的建设原则、任务计划和目标要求,要优化配置各类资源,集中力量向一个目标方向前进。

1.5.3 创新病区特色医疗 立足自身特点,把握现有优势,科学定位、创新思维,发挥集体智慧,挖掘潜力,形成新的医疗特色和经济增长点。

1.5.4 加强人员业务学习 科室要有周、月、季度和年度学习计划,选送有发展潜力的年青人员到大医院、大学院校学习国内外领先的业务知识;加强人员基础业务知识学习,有相应的落实措施和考核奖惩制度,特别是抓好新工作医师的岗位培训、业务带教和安全管理。

2 科室规范化管理取得的初步成效

2.1 全院人员政治思想素质显著提高 科室党员队伍先进性意识强,模范带头作用好;每名同志思想上清醒,政治上坚定;科室风气端正,医德医风优良,拒收红包,廉洁行医,较好践行了为病人服务、方便病人的宗旨。

2.2 医疗数质量指标和经济收入明显上升 与上一年同期相比,医院门急诊、住院病人数量分别上升11.2%、12.23%,手术量上升11.43%,患者平均住院日减少1/2天,手术并发

症发生率下降为0.83%,床位使用达99.32%,全年没有发生1例医疗事故,医疗经济收入增长达22.17%。

2.3 医院综合竞争力和社会影响力大大提升 医院各科室始终以优质的医疗、人性化的服务、舒适的环境和透明的价格来保证广大患者病有所医,在驻地享有很高的知名度和美誉度,2007年被南京市授予“3A级医保诚信免检医院”;医院学科建设良性发展,2007年共申报并获得军内科技课题10项,人才队伍逐步趋向合理,医院发展呈良性健康上升势头。

3 需注意的问题

3.1 思想认识上要重视 全院人员思想要统一,紧密团结在院党委周围,充分认识到实行“科室规范化管理”是落实科学发展观的具体表现,是提高医疗质量、改善服务理念、调整人才结构、促进学科建设的重要方法,也是提高医院知名度、美誉度和综合竞争力的有效手段。

3.2 充分发挥集体智慧 “科室规范化管理”的建设是一个系统性的工程,涉及方方面面,不能只依靠领导、机关和科主任来施行。要群策群力,充分发挥全院人员的智慧和主观能动性,在建设的过程中不断探索完善,达到建设的预想和目标。

3.3 着力抓好工作落实 科室规范化管理是一项经常性工作,要一级抓一级,一级对一级负责,全院人员人人有责,各司其职。在建设过程中要充分结合临床工作需要和医院实际情况,协调解决好各种矛盾,强化细节和末端的落实。

参考文献

- [1] 巴志强,赵丽清,林晓萍.医患和谐与医院人际环境文化建设[J].现代医院管理,2006,4(9):258-259.
- [2] 巴志强,颜廷志,郭锡斌,等.试论“以病人为中心,以人为本”的医院环境建设[J].解放军医院管理杂志,2007,14(7):547.
- [3] 张鹭鹭,李静,徐祖铭.高级医院管理学[M].2版.上海:第二军医大学出版社,2007:8-11.
- [4] 林虎,李丁川.医院加强学科建设的几点体会[J].解放军医院管理杂志,2007,14(11):832-833.
- [5] 蒋健敏.建立创新教育模式 加强重点学科建设[J].中华医学科研管理杂志,2004,17(4):235-236.

(收稿日期:2008-04-14)

(本文编辑:孙军红)

提高健康体检客户满意度需把握的几个问题

俞冠东,冯青青

(解放军第94医院,江西南昌 330002)

[关键词] 健康体检;客户满意度;管理;体检市场

中图分类号: R194.3 文献标识码: C 文章编号: 1672-271X(2008)05-0380-02

作者简介:俞冠东(1964-),男,江西南昌人,本科,副主任医师,从事健康管理研究工作。

随着经济的发展、生活水平的提高,人们自我保健意识迅速增强,健康体检市场不断扩大,各医院对健康体检市场日益重视。良好的健康体检客户满意度,必然会带来更多客户对医院的再次选择,培养出更多忠诚的健康体检客户,促进医院健康体检的有序发展。我院是一所综合性三级甲等医院,1999年成立体检中心,2005年前客户满意度多在60%~70%,2006年提高到94%,2007年为98%,近两年,随着客户满意度的提高,体检收入也翻了两翻,为医院创造了良好的经济效益和社会效益。本文从客户满意度的角度,结合我院多年工作经验,就如何提高健康体检客户满意度进行探讨。

1 良好的服务规范

不断改善服务态度,提高内在质量,强化以“人”为中心的管理,全方位提高员工素质是体检文化的根本^[1]。坚持以人为本,要求医务人员牢固树立以受检者为中心思想,正确处理服务与被服务的关系,提倡换位思考^[2]。设计合理的体检流程,醒目处张贴温馨提示标语,为行动不便的受检者提供轮椅和专门导检,在体检中加强细节管理,如:在厕所中放置卫生纸,在配餐室安放试衣镜,放上护手霜,让受检者处处都体察到我们的用心,使整个受检过程体现温馨、和谐、人性、关爱,有助于与受检者建立良好的互助关系,最大限度提高客户满意度。

2 设立一站式舒适的服务场所

一站式服务的实质就是服务流程和服务内容的整合,体现体检服务全过程的便捷和高效,减少烦琐的服务过程。一站式服务既是对医院硬件设施和服务程序实行改造,同时也是医疗市场营销的有效手段,是提高受检者满意度的工具,是顺应社会进步,实现个性化关怀的具体表现^[3]。现代人工作节奏快,生活和工作压力大,不但亚健康者明显增多,且心理和精神类疾病发病率呈上升趋势,因此,体检环境的布置不仅要考虑自然环境,还要营造促进健康的文化环境^[4]。我院在省内率先开展了一站式服务,提供整洁、舒适的检查环境,促进了受检者满意度的提高。

3 减痛的处理

在体检的项目中,抽血化验是受检者最不愿进行的项目,有些人对抽血有与生俱来的恐惧,甚至有些人还会晕血,特别是年轻女性,她们害怕疼痛。为了达到减痛处理原则,我们要求选择左上肢肘关节附近处,靠外侧进行采血,尽量避免选择对疼痛敏感内侧或手背,因为人群大多数为右势,左上肢对疼痛的敏感稍差,而且方便右手灵活地按压,也防止抽血后的不适,影响右手的正常工作;对于肥胖或其他情况没有好的静脉可供采血的,可以选择右上肢,但必须与受检者进行沟通,说明原因,申明理由,取得受检者的配合。

4 体检中引导和分流

现在的医院健康体检中心,多为单位的团体体检,到达

人群时间比较集中,容易让人群在等待中产生不耐烦和不满情绪,所以,体检中有效地引导,合理的分流是提高受检者满意度的有力措施。引导分流必须很快起效,最好引导去空闲体检项目或最多只有2~3人等候的体检项目;我院体检中安排2~3人,做经常性引导和分流工作,受到受检者的普遍欢迎。合理分流应包括对排队的监督和管理,充分体现公平公正社会准则;合理的分流还包括对年老体弱、行动不便的受检者提供优先和特殊照顾,如专人陪检,搀扶上(下)检查床,充分体现尊重老人、关心弱者的高尚的社会风尚;劝导等候者先进行其他检查项目;对需要检查盆腔,暂时尿量不足者,先进行上腹部检查,安排早餐,再进行盆腔检查,可以有效地分流人群,减少无味地等待,提高受检者满意度。

5 对差错和投诉的管理

注重客户意见搜集,认真处理客户投诉,可以不断纠正服务中出现的不足和错误,补救和挽回给客户带来的损害,促进医院服务质量和顾客满意度的提高^[5]。要求体检中心的工作人员,在听到或接到抱怨声和投诉时,第一时间应做出积极的反应,如必要的解释、特殊的安排和调整,甚至是认真的道歉,有时“坏事”可能会变“好事”,收到意想不到的效果;对客户集中反映的情况,应及时总结和分析,改进工作中的不足,真诚为顾客着想的服务能使其感到满意,而令人满意又是促使客户再次上门的重要因素。

6 检后的及时提醒和延伸服务

体检后发现异常情况,应及时与单位或本人取得联系,必要时进行免费复查,防止个别实验误差引起受检者不必要的恐慌;需要进一步检查的,应及时安排相应检查;对一些诊断明确,需要住院治疗的,应协助办理相关住院手续。我院近年来,为体检后的客户开通个人免费健康咨询电话,耐心解答有关健康体检中的疑问,为部分单位安排专家上门做健康讲座和答疑服务,并利用电话与短信平台,积极开展后续跟踪服务,对一些重点人群宣传健康知识,开展健康教育,监督改变不良的生活习惯,受到客户的普遍好评。

参考文献

- [1] 欧佩芳,林伟青.强化健康检查个性化服务的伦理理念[J].中国现代医学杂志,2005,15(3):466-467.
- [2] 陈宇.超声检查工作中医患矛盾的伦理学思考[J].中国医学伦理学,2002,16(3):38.
- [3] 李晓华,李辉,王桂玲,等.医院体检中心一站式服务初探[J].医学研究生学报,2005,18(10):928-929.
- [4] 王爱华,郭彩春.健康体检中的服务与管理[J].基层医学论坛,2007,11(2):138-139.
- [5] 邵昆,何纯东.积极开展客户管理 努力提高健康体检客户满意度[J].现代医院管理2006,13(3):24-27.

(收稿日期:2008-07-23)

(本文编辑:孙军红)