

· 短 篇 ·

提高体检服务质量的办法

仲学萍, 李宁生

[关键词] 体检; 军队医院; 品牌资源; 服务形象

[中图分类号] R194.3 [文献标志码] B [文章编号] 1672-271X(2011)03-0266-01

体检作为维护人类健康的一项重要工作,已逐步走进寻常百姓人家。军队医院如何面对激烈的体检市场,进一步做好体检工作,提高体检质量,是医院管理者值得关注的问题。

1 倡导体检服务品牌

军队医院要充分利用其在社会公众中的影响,通过“抓内涵、树特色、上规模、保质量”等工作来唱响体检中心的服务品牌^[1-2],使体检中心在医疗体检市场中占有一席之地。为此,医院要教育全体员工,一是有强烈的品牌意识,用精湛的医术和良好的服务态度,自觉维护医院的品牌声誉。二是牢固树立质量意识,医疗质量是医院的生命^[3],因此医院要教育员工把体检工作质量放在体检工作的首位,瞄准“服务第一、质量第一”的目标,一丝不苟做好体检工作。三是坚持“以人为本”的服务理念^[4],深入开展人性化的体检服务。尊重体检人员的个人权益,不断完善服务设施、搞好服务流程、优化服务氛围,使受检人员全程享受宾至如归的感觉。

2 健全体检管理机制

体检中心要在健全体检管理机制上下功夫^[5]。一是完善体检规章制度,规范服务行为,确保体检服务质量。二是加强质量监控。落实体检报告由护士、医师、总检医师的三级审查,减少体检报告错漏等差错的发生。三是明确岗位职责,严格各项奖惩措施。制定各级人员工作职责,责任明确,落实到人,并与奖金、年终评比等挂钩,充分调动各级人员的工作积极性。

3 突出体检工作重点

在当前体检市场竞争十分激烈的情况下,体检中心既要把握普通体检做好,又要把特色体检开展起来。特色体检的重点要放在普查肿瘤的环节上。查找有否早期肿瘤信号,这是人们最关心也是最担心的问题。要依托学科的技术优势,利用先进的检查设备和仪器,同时制定检查肿瘤的相关特色套

餐,为受检人员进行全面检查,寻找早期肿瘤的蛛丝马迹。

4 提升体检服务形象

体检中心是医院的一个重要科室,对外服务的一个重要窗口。体检中心员工的服务意识、服务信念和医院文化是一致的^[6]。一是做好思想政治工作、加强科室的内涵建设,端正服务思想,树立正确的人生观和价值观,充分调动员工的工作积极性和创造性,保证为受检人员提供高质量、高水平的医疗服务^[7]。二是强调个性化的体检服务。坚持“以受检人员为中心”的服务宗旨,为受检人员提供个性化的体检服务。受检人员走进体检中心,从抽血开始,依次进行 B 超、心电图、专科等各项检查,在检查的每个环节上如果每一位工作人员都能注意细节,恪尽职守,认真操作,就能保证体检质量。三是维护医院声誉,扩大影响。体检中心要不断教育全体员工树立集体荣誉感,并用实际行动自觉维护医院的声誉和形象。

【参考文献】

- [1] 向月明,王秋林,朱进和,等. 论军队医院声誉管理[J]. 解放军医院管理杂志,2007,14(1):40-41.
- [2] 夏文明,唐鸿建,刘绪舜. 军队医院拓展医疗市场实践[J]. 解放军医院管理杂志,2010,17(5):418-419.
- [3] 裴学荣,叶光明. 加强质量建设 促进医院全面协调发展[J]. 解放军医院管理杂志,2009,16(10):926.
- [4] 张鑫,于军. 推动军队医院学科建设的几点思考[J]. 东南国防医药,2010,12(6):558-559.
- [5] 夏挺,夏健斌,应可满. 加强军队医院医疗安全建设的几点思考[J]. 东南国防医药,2010,12(1):79-80.
- [6] 李丽芬,金文山,李妍,等. 医院文化在创立品牌中的作用[J]. 解放军医院管理杂志,2004,11(6):591.
- [7] 赵红. 我院努力构建和谐医院的实践[J]. 中华医院管理杂志,2010,26(9):719.

(收稿日期:2011-02-25)

(本文编辑:孙军红)

作者单位: 210002 江苏南京,解放军 81 医院体检中心