

张丽娜



张丽娜,爱民医院护士站站长,爱民医院的“名人”,她的服务让患者竖起了大拇指,赢得了全院医护人员的尊敬,被称为“丽娜式”服务。

北京大学公共卫生学院副教授潘习龙说过,医疗服务是医疗技术的增值载体,是市场竞争的新要素,是形成差异化竞争的新内涵,是医务人员提升职业品质的新体现。爱民医院建院9年来,凭着“丽娜式”感动服务的“磁力”,吸引了一批又一批患者,随着医院的发展,又涌现出一批批践行感动服务的“丽娜”们。

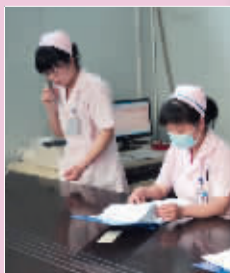
走进爱民医院,记者看到在导医的引领下,患者们有序地进行着各项检查和诊疗,他们感受着感动式服务的温暖,满意的微笑写在患者的脸上。刚刚做完治疗的王小姐对记者说:“我在新区上班,看病一般都到爱民医院,这里有导医全程引导,服务态度很好,我感觉很满意。”



“丽娜”们在忙碌中。



张丽娜在为门诊患者输液。



张丽娜在认真地查看病历。

“丽娜式”感动服务带来医院“磁性”发展

□晨报记者 范丽丽 / 文 通讯员 王红梅 / 图



“丽娜式”服务——暖心

2012年张女士因为宫颈癌做了手术,要在爱民医院过春节。张丽娜认为,人在生病时更加脆弱,尤其是过年过节,别人欢欢乐乐、共度新年的时候,而张女士要在医院度过,心情可想而知。于是,为在医院度过春节的患者送饺子的想法诞生了。当热腾腾的饺子递到张女士手上时,她感动得红了眼圈,流着泪说:“护士们对我照顾得很周到,没想到还能吃上饺子,虽然是碗普通的饺子,却温暖了我的心啊!”

爱民医院护士对患者的暖心服务体现在点点滴滴、方方面面。进入病房总是轻轻推开门;到病人床前会轻轻握着病人的手,微笑着说话;遇到年龄大的患者及家属,她们总会上前搀一把。张丽娜说:“我们的服务对象是患者,一定要站在患者的角度着想,从细节入手,争取让每一位患者都能和我们做朋友,让患者和家属在医院感受到家庭般的温馨。”

“丽娜式”服务——诚心

张丽娜常常说:“不论患者身份高低、穿着怎样、有钱没钱,态度好坏我们都要一视同仁,要把患者当成亲人和朋友。”有的新护士刚到医院面对态度蛮横的患者不知所措、有情绪,张丽娜总是劝她们:“人生的价值在于奉献,也许患者不了解我们的辛苦,可我们既然选择了护士这一行,就必须面对这一切。对不同的患者要采取不同的沟通方法,要让患者在最短的时间内信任我们、认可我们,要用我们自己的人格魅力留住患者。有时多说几句话,多听患者倾诉几句,不会浪费多少时间,却能收到事半功倍的效果,要干一行爱一行,不论患者怎么样对待我们,我们都必须包容每一名患者!”

了解到外科手术的病人在手术前往往容易紧张、害怕,张丽娜总是会温柔地安慰患者,以消除病人的恐惧心理。在张丽娜的感召下,护士们都特别敬业,术后值班护士常常是一夜不睡,认真护理病人,观察病情。“看着一位位病人高高兴兴出院,我感觉我们的努力很有价值。”张丽娜说。

“丽娜式”服务——耐心

护士的工作很繁琐,多次在此住院的钜桥镇于先生深有体会:“刚入院时,她们会向我们介绍医院的环境,告诉我们到哪里打水,洗碗间和卫生间在哪里;每天早上来帮我们整理床铺,定时来开窗通风;住院期间我有什么不懂的事情,她们都特别耐心地给我解释,有些事情甚至会帮我们办理,比如说出院时,护士们帮我们拎东西,一直送到车上她们的工作才结束,出院时我都舍不得离开医院了。人家不是我的亲人,却对我这么好,我终于体会到什么是优质服务了!”

张丽娜常常说:“护士不仅要付出体力劳动和脑力劳动,更要付出自己的情感,有时一个手势、一个眼神或者一句话,甚至是一个微笑,就能为患者带来温暖,让他们增强战胜疾病的信心!所以每一位护士都要学会微笑。”

应对繁琐的事情必须有足够的耐心,张丽娜便是个温柔的“铁人”,她每天来得最早、走得最晚,面对患者从不厌倦。每次去病房她总是详细地询问:“今天感觉怎么样?”“吃饭和睡眠好吗?”“有什么需要我帮助的?”总是耐心地为患者解决一个又一个难题。在爱民医院病房,提起张丽娜,患者都说:“丽娜的服务让我感受到了温暖和快乐,在这里每一天都很舒心。”



爱民医院的“丽娜”们。

“丽娜式”服务——贴心

内科的住院病人一般年龄比较大,行动又不大方便,所以“丽娜”们常常扶着患者去做化验、查B超、做心电图、去放射科……然后再把患者送到病房。若遇到特殊患者更要特殊护理。八十岁的李老太因肺癌在爱民医院中医科住院,怕她生褥疮,“丽娜”们一遍遍为她翻身,还经常为她更换衣服,4月25日上午,病人突然呼吸困难,情况十分危急,为配合医生的抢救,值了一夜班的护士们又主动投入到紧张的抢救工作中。

在爱民医院病房里,柴女士正在边输液边看电视,脸上带着轻松的笑容,她说:“手术前我对宫、腹腔镜不了解,坚持要开刀手术,张丽娜护士长亲自到病房一次次为我讲解微创手术的益处,并且讲述了她自己做腹

腔镜手术的亲身经历和感受,最终我选择了宫、腹腔镜进行治疗,手术很顺利,而且时间短,出血少,恢复得也特别快。在住院的这段时间,我感受到医生和护士对我的关爱,能在这里接受治疗我觉得很幸运、很开心。”

到爱民医院工作9年来,张丽娜用自己的实际行动履行了关爱生命的天职,弘扬了救死扶伤的人道主义精神,树立了爱民医院护理人员高尚的职业形象,赢得了广大患者的赞美和信赖,她默默演奏着看似平凡,却又伟大的天使之歌,患者感动了,同事感动了,整个医院都感动了。

长期以来,张丽娜带领爱民医院的护理姐妹们以严谨的工作态度、精湛的护理技术,谱写出一曲动人的奉献之歌。

感动式服务结硕果

践行“丽娜式”医疗服务为爱民医院带来了良好的社会效益和经济效益,如今,爱民医院的业绩是2003年建院之初的十几倍,凭着以病人为中心,将患者的利益放在首位,诚信医疗、服务至上、价格实惠的优势,爱民医院获得了广大患者的青睐。看妇科到爱民,治不孕到爱民,想要胃肠检查无痛苦到爱民,已成为鹤城人不约而同的选择。

据爱民医院院长王惠民介绍,“丽娜式”

感动服务是建立在满意服务基础上的人性化、互动式服务,是创造超过患者期望值并引起医患之间情感共鸣的一种新的服务体系。任何一家医院、一位医生,仅有精湛的医术是远远不够的,还要有高尚的医德,要用心去体会患者的疾病,每一位职工都要以“我是一名患者会如何”来提醒自己,换位思考,为患者提供舒心、关心、省心、放心的“四心”服务。

不断提升医疗水平

爱民医院是豫北地区较早开展以治疗不孕不育为主的专科医院,自2003年建院以来,一直致力于不孕不育领域的研究,引进了国际先进的医疗设备,如宫腔镜、腹腔镜、美国COOK导丝输卵管再通术等设备,依靠先进的设备,制订个性化的治疗方案,成就了数以千计不孕家庭的求子梦想,使数千例不孕不育家庭有了孩子的笑声。

同时,爱民医院针对自身拥有的资源,量身打造特色专科的发展空间,以妇科不孕症、泌尿外科、胃肠科为龙头,以外科、内科、中医科为技术型诚信科室,倡导“无痛治疗、微创、手术不开腹”的理念,宫腹腔镜、汽化电切镜、膀胱镜、微创技术广泛应用于临床,让众多患者感受到微创技术痛苦小、恢复快的优越性。

为方便就医不断创新服务方式

爱民医院始终坚持以患者需求为导向,体现“用爱拥抱每一天,用心感动每个人,病人至上,真诚关爱”的核心价值观,把患者的满意度放在首位,用合理的价格、高档次的服务去赢得患者的信赖,除了人性化服务上提出更高的要求外,还推出了一系列优惠活动来“感恩回馈、服务社会”,服务水平不断提高,演绎了许多精彩感人的故事。

几天前,因为子宫肌瘤在爱民医院住院的杨女士出院了,爱民医院直接把她和家属

送到了家里,这是她在别的医院享受不到的待遇。据了解,由于患者出院时一般携带物品较多,乘车不方便,多年来,爱民医院一直坚持免费接送患者入院、出院。

爱民医院2011年与市慈善总会联合成立的惠民爱心救助基金的受益者淇滨区钜桥镇农民王守江由衷地说:“我信任爱民医院,前段时间我妻子在这儿住院时得到了精心的治疗和照顾,还享受了惠民爱心基金的救助,真的很感谢!”