



课程咨询/培训师预约

全国客服热线:400-690-6160  
广州: 020-82306062  
深圳: 0755-84033665  
上海: 021-51103559  
培训师合作: 13316232600

- QQ交谈 QQ:987414861
- 请致电咨询课程顾问并索取课程纲要和讲师推荐: [课程网上预约]
- 进入“全国礼仪培训师”专栏
- 精品礼仪课程推荐
- 《政府/企业高层礼仪培训》
- 《企业商务礼仪培训》
- 《销售服务礼仪培训》
- 《政务礼仪培训》
- 《公务礼仪培训》
- 《银行礼仪培训》
- 《医护礼仪培训》
- 《房地产职员礼仪培训》
- 《星级酒店服务礼仪培训》
- 《商超服务礼仪培训》
- 《外企职员礼仪培训》
- 《物业服务礼仪培训》
- 《职业形象设计培训》
- 《公文司乘礼仪培训》
- 《通讯行业礼仪培训》

讲师推荐 更多讲师介绍



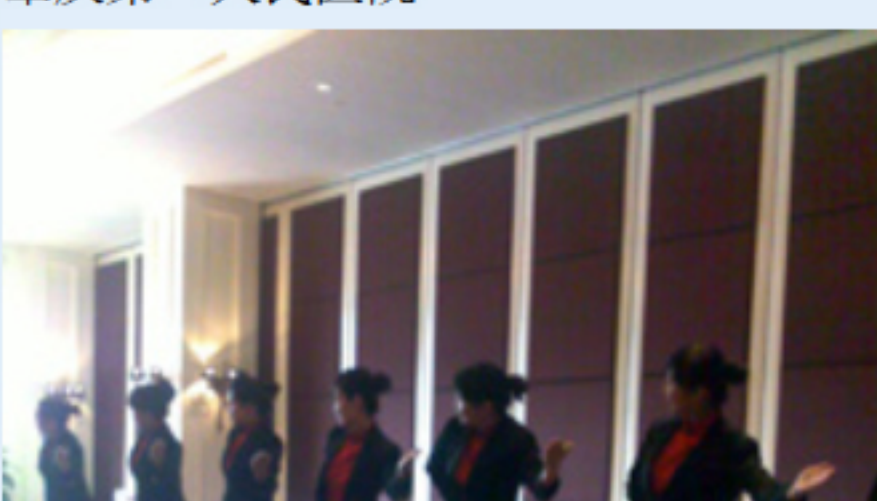
**张老师:** 银行通讯等行业知名服务礼仪培训专家, 客户服务职业讲师。现任多家礼仪公司及文化传播公司常年顾问



**倩子老师:** 优雅形体气质培训导师; 中国专业人才教育委员会高级礼仪培训师; 第26届世界大学生运动会骨干志愿者 形体礼仪专家

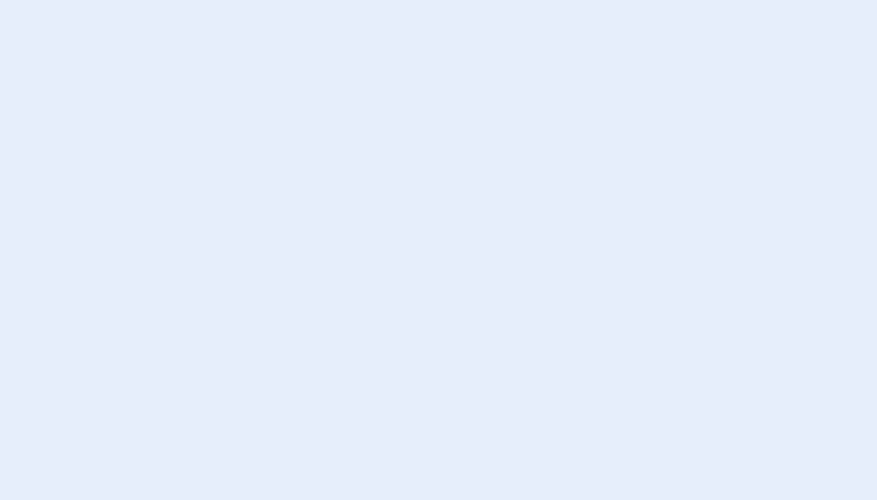


**雷老师:** 专业形象塑造及高级商务礼仪专家 知名模特大赛专家评委兼礼仪培训顾问 中国移动集团特聘礼仪顾问

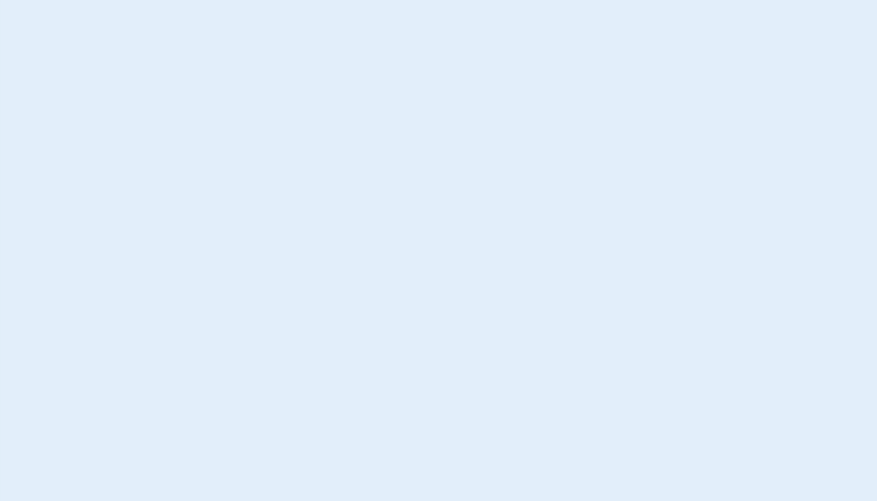


**唐老师:** 中国专业人才教育委员会礼仪专家委员、深圳大运会特聘礼仪培训专家讲师, 香港东方乾洲集团金融服务咨询师, 高级礼仪师

服务案例 更多案例



肇庆第一人民医院



深圳东部华侨城服务礼仪培训

您现在所在的位置是: 首页 --> 新闻中心 --> 医护礼仪培训

### 医护礼仪培训—郑州人民医院服务旗帜与品牌风范

浏览次数: 178 次 发布时间: 2010-4-8 www.lyi360.com 打印 关闭

服务与品牌文化篇: 服务旗帜与品牌风范

文化是什么? 文化有何作用? 这一切都可以从郑州人民医院的实践中找到答案。郑州人民医院有几大现象。

第一个现象: 人人都在夸服务。从1999年的服务观念年开始, 郑州人民医院以优质服务实现突破, 在完成全面跨越的同时优质服务也成为全省医疗机构的旗帜。近几年, 郑州人民医院在学习星级宾馆、航空公司的服务, 星级宾馆、航空公司反过来也在学习他们。社会群众、各级领导更是对郑州人民医院的服务赞不绝口, “你们代表了河南卫生系统的服务形象!”

第二个现象: 身边榜样一群体。从全国优秀医院院长陈刘生、全国抗击非典先进个人张思森到中国医师奖、中国医德标兵获得者刘恒亮, 从郑州名医于洪涛到将肾移植、眼科推向国家水准的曲青山、王新; 从摘得全国急救比赛单项金奖到在全省护理技术比武中夺魁……郑州人民医院自己的明星在全省、全国也同样星光闪耀。

第三个现象: 医患之间没围墙。在郑州人民医院经常可以看到, 在外地农村来求诊的患者在茫然失措时, 总有一个医务人员在关键时刻出现, 带着他完成所有的治疗过程。而这个过程郑州人民医院甚至延伸到了医院外, 他们总是敞开心胸随时解答出院群众的难题, 他们不惜资金和人力投入公益活动, 医患之间真正结成了朋友关系。

第四个现象: 人人都是主人翁。郑州人民医院就像是一个大的团队, 在这个团队内, 集体荣誉高于一切, 人人能为做贡献而自豪; 是一个个主人, 人人都将自己视为医院的形象代表, 将发展维护医院的形象视为自己的使命; 还是一个客人, 能够返主为客, 从社会和群众的视角观察医院、剖析医院, 并进而改进医院。

追寻郑州人民医院发展是迹我们发现, 超越常规、超越平凡、超越自我记录在每个发展的刻度上; 让患者满意、让社会满意、让员工满意也同样渗入医院的血液。这就是郑州人民医院具有强大辐射力与凝聚力的医院文化。

还是在10多年前, 郑州人民医院(郑州五院)只是一家不起眼的普通的市级医院, 论医疗实力难以与周围的省级医院比肩, 就是在市级医院中也缺乏竞争力。

10多年过去了, 同样的医院却发生了巨变, 病人数量、床位数、医院收入、固定资产成10倍的增长, 数个专科在全省乃至全国叫响, 医院的管理者、专家也以其出色的表现在同行中赢得口碑和一片天地, 服务和管理更成为全国医疗机构的楷模。

然而, 这一切的巨变, 都起始于服务, 起始于观念的变革, 起始于10多年医院文化的精心打磨。正是靠着以服务创新突破困局, 医院的病人数量、发展质量有了可观表现, 在实现初步积累后实现形象、技术、专科、人才、管理等的全面突破, 更以群星腾跃的专科建设迈进核心竞争力时代。

服务与文化, 是郑州人民医院长期卓越发展的根基。就是靠着这个根基, 10余年来, 在以陈刘生院长为首的院领导带领下, 郑州人民医院脱胎换骨, 服务水平堪比航空公司, 团队凝聚力堪比人民解放军, 执行力堪比大型企业集团, 以集群式品牌发展和专科发展营建了具有强大辐射力与凝聚力的医院文化。

服务与品牌文化篇: 服务旗帜与品牌风范

感动永在, 奠定服务品质

郑州人民医院的服务有一个主轴, 那就是同情、爱心、感动。同情, 就是始终站在患者的立场上思考问题, 将患者的生命与健康放在第一位; 爱心, 就是用轻巧的话语、细微的关怀舒缓患者的紧张和不堪重负; 感动, 就是用接近完美的医疗和护理服务让患者获得新生。

正是因为郑州人民医院的服务充满了同情、爱心和感动, 一位40多岁的某单位干部, 在经过郑州人民医院体检科工作人员多次提醒, 最终肾癌被确诊并成功手术后, 向体检科主任张颖莹提出了这样的请求——“我们做个亲戚吧。”

也许只有当事人知道, 这次疾病的解除是多么幸运, 又是那么的一波三折。这本来不过是一次常规的体检, 但是细心的体检人员发现, 该位病人的许多体检象都指向了肾癌。在怀疑中, 体检人员找来超声科专家做进一步诊断, 最终, 疾病明确, 手术成功了, 在疾病康复的那一天, 这位病人找到张颖莹, 于是就有了上面的请求。

从合理控制体检人数, 每天提前准备、延长时间为体检者服务, 到适应新时代的形势, 扩展体检服务的内涵, 引入健康管理理念, 体检科的路越走越宽。

据介绍, 该院体检科在郑州市率先为体检者建立了电子档案, 并加强了数据管理, 一旦发现体检者中有发病的倾向, 工作人员就会全程跟踪, 通过提醒、咨询、支持等多种方式提供全方位的服务。像上面那位干部一样, 越来越多的体检者从这项延伸服务中获益。

其实何止在体检科, 在该院卓美眼科, 服务标准已从“患者满意”提升到“患者感动”, 有多位偏瘫病人在手术时, 为减少患者麻烦与不便, 护士们就用他们瘦弱的身躯将100多斤的患者从门口背到手术床, 术后再背回来。

在他们看来, 服务是无止境的, 不仅要向人文关怀和整体护理发展, 还要有更丰富的内容与形式。比如, 对门诊手术患者在前一天进行电话提醒, 术后进行电话回访, 对手术病人准备一条毛巾, 以擦去路途上灰尘。在手术后, 及时送上一杯热奶, 安抚患者紧张的情绪。每一细节、每一流程都体现着对患者的关爱。

实际上, 为所有患者提供全方位的高品质服务, 已成为该院最基本的服务标准。

从病人入院, 就微笑相迎和亲切问候, 接着是热情地登记、询问病情, 并引导到不同的诊室, 对年老体弱的病人更是亲切搀扶、全程陪护。在门诊大厅的各个楼层, “友情提示”的标牌随处可见, 处处关照着医心切的病人; 在各诊室门口, 漂亮的导医护士向你投来暖暖的笑容; 在上下穿梭的电梯中, 同样穿着的电梯服务工“请”字当头, 一声声体贴的问候在被疾病折磨的病人耳里是那么悦耳; 在病房里, 护士们像穿蝴蝶那样忙碌, 但对每一个病人的问候和察看又是那么贴心。

从门诊到病房, 从做饭的师傅到后勤服务的工人, 在病人从进入医院所看、所经历到的每一个环节中, 医院都进行了细节控制, 让患者在每时每刻、每一个环节都能享受到贴心的服务。这就是始于“全院全员全程优质服务规范”的“全程无缝隙服务”。据介绍, 早从1999年开始, 该院就要求在全院中推行全员全岗全程优质服务。到了2002年底, 该院为了促进服务向深层次发展, 组织医护人员向星级宾馆和南海航空公司学习, 把优秀的服务理念带到治病救人的工作中。随着患者需求的不断变化, 用心沟通、向高品质服务要未来等等先进的服务理念又开始走进每个职工的日常生活中。

门诊部主任赵华告诉记者, 他们坚持从以人为本开始, 提供温馨服务。门诊服务台连续5年坚持专人发送检验报告单, 免费提供轮椅、电话、测血压、饮水服务, 病理报告单免费邮寄, 提供外地老乡接待、离休干部及急诊患者全程陪同服务; 充分发挥门诊导医的积极性, 为需要的患者提供咨询和帮助, 为行动不便的患者划价、交费、取药; 增加出院病人回访次数, 病人出院的当天打电话询问是否安全到家, 让患者在人文服务中感受温暖。

他们坚持从改进流程做起, 提供贴心服务。较早开展划价、收费一站式服务; 建立心血管、脑血管、重度创伤和突发公共卫生事件四个快速反应通道; 功能科、妇产科、皮肤科、体检科、感染性疾病科等科室合理隔断, 实现一对一诊疗; 添置导坐便、扶手, 移动灵活的残疾人专用座椅, 全方位方便残疾人就诊。

他们坚持从窗口服务做起, 提供耐心服务。强力推行“来有迎声、走有送声, 交代完善、党员带头”的窗口服务模式, 设置党员先锋岗, 接受患者评价; 坚持院领导周四接待日制度、职能科主任大厅值班制度, 倾听患者需求, 迅速处理问题。

他们坚持从心灵沟通做起, 提供感动服务。手术室开展“请您拉住我的手”服务, 缓解病人的心理压力; ICU的年轻护士常年坚守处于生死边缘的病人身边, 有的累出了肉眼血丝, 还不肯离开工作岗位; 器官移植科大年三十给病人包饺子、为重病人过生日, 营造家的气氛……

一位冠脉搭桥+主动脉瓣膜置换术后患者如此感慨, “你们不仅有不畏艰辛不怕吃苦的奉献精神, 更有处事不惊、冷静果断的应对能力; 你们不仅是我的朋友、亲人, 更是我的老师、亲人。”

从1999年的服务观念年, 到此后的服务规范年、服务强化年、服务提升年、服务形象年、服务品质年、服务文化年, 一年一个服务的主题, 服务已成为郑州人民医院文化的核心元素, 一路走来, 硕果累累。

服务与品牌文化篇: 服务旗帜与品牌风范

超越不止, 树立大医风范

医务人员是一个需要超越, 也能够超越的群体。在当前的社会背景下, 这就要求他们首先超越整体的社会道德水准。郑州人民医院服务精神的深层次就在于, 它为医务人员树立大医风范构建了良好的平台, 以一个身边的榜样感召自我, 感召社会和群众。

那是一次特殊的手术。手术台上, 受术者虽饱受疾病煎熬, 却心情平静; 施术者虽脚踩脚痛, 却精神抖擞。为了患者的平安, “全国医德标兵”、中国医师最高奖“中国医师奖”获得者、郑州人民医院心血管内科主任刚刚与骨科的医生签下了手术协议, 对他瘫痪的脚进行了保守治疗, 然而还没渡过危险期, 他就又站在了手术台上。

每一分每一秒都在考验着刘恒亮的意志, 手术中的每一次动作, 都牵动着受术者的脚腕剧烈疼痛, 手术做完, 他已经虚脱。

无独有偶, 2005年, 消化内科马应杰主任因一次意外导致髓白骨折, 医院安排他在家休养, 他却放心不下病人, 坚持拄着拐杖来到医院, 吃住也在科室、治疗也在科室, 他说: “医院有几个疑难病人需要会诊, 科里也实在太忙, 住在科室我心里才踏实呀!”

2007年春节前后, 肾病器官移植中心的邢利医师由于连日劳累, 晚上2、3点做手术, 一做到就次日上午, 右眼肿上了结膜炎, 红肿不堪, 泪流不止, 滴眼液根本不管用, 眼科医生劝她, 休息休息就可以了。可是每天晚上有了手术, 她总是忘了眼科医生的嘱咐, 经常一边用纸或纱布擦拭红肿眼睛流出的泪水, 一边与患者及家属亲切交谈; 在手术台上, 右眼泪流满眶, 视物模糊了, 只能靠着助手来帮忙擦拭。

2007年6月10日, 随着一台马凡氏综合征合并I型夹层动脉瘤患者的复杂手术宣告成功, 心血管外科的护士们又开始迎接新一轮的挑战。术后患者需保持情绪稳定, 主管护士谢惠敏指导护士们将床灯熄灭, 台灯调至最暗, 走路说话轻声细语。就是在这种昏暗的工作环境中, 护理人员一干就是八九个小时, 每当从病房走出室外, 护士们都戏称自己“重见光明”。为了保护血管, 预防并发症的发生, 患者应减少剧烈运动, 卧床休息, 床上排便边成为一道护理难题。护士长祝丽娟就亲力亲为, 与护士们一道协助患者排便。术后第四天, 由于长期卧床, 患者大便干结, 急出一身汗, 此情景下, 护士雷鸣娟毫不犹豫地用手将大便抠出。

由于工作量大, 护士们都或多或少患有腰肌劳损, 然而为了杜绝患者术后肺部感染的发生, 护士们要不断地为患者翻身叩背, 帮助病人咳嗽、深呼吸, 往往一个过程下来腰累得都站不起来, 患者看在眼里, 疼在心里, “闺女, 真是谢谢你了, 快快休息吧”, 并多次将护士们“撵”出病房。不仅如此, 郑州人民医院人的无私奉献精神还延伸到了院外。

10岁的孤儿党浩翔不会忘记, 4年前, 在郑州人民医院开展的“大光明行”免费救治活动中, 是眼科叔叔阿姨的热心、细心、精心, 他几近失明的眼睛最终复明。

来自义乌市的小姑娘宋小平不会忘记, 患有先天性白内障的她, 家里极度贫困, 无力医治, 已经9岁了还不能上学, 是卓美眼科的叔叔阿姨们为她捐款2000多元, 并为她实施了免费手术。

统计数据显示, 仅2007年, 郑州人民医院就为850名白内障及其他病人减免了医疗费, 减免金额达60万元; 免费救治家庭贫困的病人156例, 免去医疗费用100余万元。

这就是郑州人民医院人, 在他们的工作生涯中, 心中始终装着病人, 超越了自己。

### 四、服务与品牌文化篇: 服务旗帜与品牌风范 (4)

同化濡化, 熔铸共识文化

采访久了, 记者甚至产生一种迷惑, 郑州人民医院人的语态、语气、生活节奏、工作作风太像了。在这里, 一个个不同的个体又仿佛是同一个人, 他们同样坚持着每天早上半个小时的班, 他们同样将工作当聊天, 他们同样在每时每刻推广自己的医院, 他们同样笑意盈盈、和蔼可亲, 他们同样节奏忙碌、做事像打仗。

从老住院部东头走向后原肾病器官移植中心病区, 有一个长长的走廊, 每碰到一个职工或者病人, 她总是笑脸相迎, 点头招呼。4年前, 在第一次采访郑州人民医院时, 一位陪同采访的医院工作人员给记者留下了深刻印象。

从门诊导医护士, 到电梯工; 从职能科室负责人, 到手术台上的医务人员, 不论是在什么岗位, 每一个郑州人民医院人好像都是那么彬彬有礼, 笑容和轻声细语发自内心。

这种共同性还表现在工作中的亢奋状态上。

急救车在出车途中发生了车祸, 护士额头上一破了个6厘米长的口子, 医生的鼻梁粉碎性骨折, 门齿脱落, 可他们只是简单包扎, 就又投入到对患者的抢救过程中。等到另一辆急救车闻讯把他们拉回医院, 已经是6个小时之后了, 这时医生和护士才想到要给自己手术治疗。

心胸外科护士长祝丽娟告诉记者, 每次走到医院, 不管先前还是什么情绪, 精神状态马上好了起来, 该干什么, 怎么干, 脑子一下子清晰了很多。

在这种亢奋的状态下, 一个个纪录在郑州人民医院创造着。

2007年12月27日, 肾病器官移植中心创造了一个日手术例数纪录, 主任曲青山和伙伴们争分夺秒, 连续奋战, 在21个小时内, 完成了13台肾移植手术。

回忆起这一天的辛苦, 护士李玉华却显得很坦然, “我们知道, 我们的付出得到了病人的认可, 我们的付出让病人生命焕发了第二春, 这是我们最大的荣幸!”

侯士军, 新农合办公室主任, 退休后又被医院返聘回来担任重要的岗位。在新岗位上履新不到三四月, 58岁的老侯已跑遍了郑州市金水区、惠济区的新农合办公室、乡镇卫生院、村卫生所, 并在此基础上完善了新农合病人在院看病报销程序; 他还不厌其烦, 走进病房和医务人员交谈, 告诉大家真正关心农村的困难群众, 把党的好政策落到实处; 有时参加多病人从外地来到医院, 却不知道怎么办手续, 老侯就主动给病人家乡的新农合办公室打电话联系事宜。

“郑州人民医院就是个大火炉, 每个人只要到这里, 微笑就会发自内心, 亲和力会常挂脸上, 毫无瑕疵状, 人人尽职尽责, 以院为家为荣。”院长陈刘生的解答可谓精辟。

在记者看来, 这个大火炉, 是一种道德的感召力。

几年的采访中记者发现, 不论是采访到的院领导还是普通的职工, 他们总会提到一个现象, 郑州人民医院的职工比较自觉, 说是8点上班但是7点半左右大家就已经纷纷赶了过来, 他们的示范人是谁? 就是陈刘生院长。原来, 除非出现特殊情况, 每天早上7点半之前陈院长一准在医院各个科室病区转了个遍。

郑州人民医院人还有一个现象, 那就是他们同事之间见面, 开口的往往是工作如何如何, 就连科主任们休息之余碰面的也是怎样更好地发展业务。实际上, 郑州人民医院人对待病人、对待工作几乎进入了一种痴狂的状态。呼吸内科护士长程理认为, 这是郑州人民医院长期以来形成的一种氛围, 人人都在想着医院的发展, 人人都恪守着不违背医院发展的理念, 反过来个人问题早已退居其次。

于是, 在消化内科, 没有医院的强制要求, 由科主任每周都要组织的专题学习红红火火, 并且自动延伸到双语教学; 在呼吸内科, 每周一次的护理会议让每一位护士主动发言, 工作中的经验、缺陷与改进等等成为大家热衷的话题……没有人强迫, 每个人都在提升自我。

在心血管内科, 曾发生过这么一个故事, 一次, 一位进修生问一个大夫, “你们为什么对刘恒生主任那么尊敬和拥护?” 这位大夫回答: “你一年中有几次提前一个多小时上班? 刘主任一年365天, 天天如此。一年中能舍弃几个节假日坚持工作岗位? 刘主任工作20多年, 每一个节假日他都在极为紧张的工作中度过, 你能每天24小时准备工作吗? 刘主任能。有了这样的核心人物每天感染着大家, 潜移默化地影响着整个团队, 粗略算一下, 每年平均每个人奉献200个小时左右。”

这是一种主人翁精神。

记者在采访中听说这样一个故事。一个第二天就要退休的女职工, 当天还主动要求参加礼仪培训。以至于在家里对着镜子一招一式练礼仪, 女儿都怀疑她精神出了问题。

“我最感动的是, 我们的不少职工都退休了, 但是走在路上听到有人问郑州人民医院在哪, 总会停下脚步, 义不容辞地当起了领路人; 有的职工即使生病住了院, 看到医护人员忙不过来, 也会主动走上前, 帮病人弄这弄那。”1984年进入郑州人民医院工作的护士寇建华对于医院的感情可谓深厚。

这就是郑州人民医院人, 不论身在何处, 处于何岗位, 都有一种对病人发自内心的关怀, 一种对事业发自内心的激情。“郑州人民医院人是在明白中奋斗, 在激情中工作, 在感动中做事, 不论是白天还是黑夜, 大家完全处于一种不计报酬的状态、忘我的工作, 正是这样一种超越精神打造着郑州人民医院这座宏伟大厦和优质服务。”院长陈刘生如是说。

这是一种不可思议的力量, 就是这种力量, 带着郑州人民医院人超越自我, 将服务、管理与专科建设推进到了精品品牌的高度, 将医院的发展带入了百年历练的文化建设高度, 以公立医院发展的郑州人民医院模式在全省乃至全国独树一帜。(记者 胡晓军 通讯员 宋连英 杨粤)

http://www.lyi360.com(华夏礼仪培训网)

预约讲师上课, 请与本站客服联系。

全国客服热线:400-690-6160  
广州总部培训部: 020-82306062  
24小时咨询热线: 13316232600

华夏礼仪培训网整合国内最优质服务营销师资, 打造国内最权威专业的礼仪培训网, 为企业量身定制课程, 推荐优质讲师!

华夏培训网 客户服务部

来源: 华夏礼仪培训网

关于我们 服务案例 培训讲师 联系我们 礼仪培训案例展示 网站地图

版权所有 华夏礼仪培训网隶属为广州威仕莱企业管理咨询有限公司

提供礼仪培训, 商务礼仪培训, 酒店礼仪培训, 政务礼仪培训, 公务员礼仪培训, 电话礼仪培训, 银行礼仪培训等课程服务, 汇聚了国内最权威专业的礼仪培训师, 为提升企业形象和品牌价值!

(注: 部分资讯来源网络, 仅供学习和参考, 如有侵权涉及与版权相关问题, 请通知本站站长进行删除!)

广州地址: 广东省广州市天河区路373号隆德大厦1909-1910 深圳地址: 深圳市福田区益田路江苏大厦A座25楼 深圳地址: 上海市闵行区七星路2099号华东大厦A座5楼

全国课程咨询热线:400-690-6160 广州总部课程咨询: 020-82306062 机构(培训师)合作: 13316232600

邮箱: gzlyi360@163.com