

红房子医院医护人员出 30 个点子改进服务细节 热棉球 小扶手 出院跟着地图走



和谐医患新探索
走基层 转作风 改文风

三个月绘制爱心地图

复旦大学附属妇产科医院(上海市红房子医院)在杨浦区沈阳路上的新院区开张3年,“但住院病人和他们的家属显然还是对这里的周围环境不太熟悉,问机场车站怎么走的,问旅馆超市哪里有的,诸如此类的咨询,差不多比医疗上要问的事情还要多。”

最早向院领导正式提出这个问题的,是27病区的医护人员。在全院上下热烈讨论“关爱患者”的时候,他们想到了这么一个细节,期望在杨浦院区能有一份类似于生活服务指南的导视图。

很快地,27病区的“点子”列入了医院党委改进服务措施的计划名录,并最终被贴上了门诊大厅醒目的“服务举措公示栏”。上墙的“点子”迄今共有30条,都注明具体内容、推荐科室、预期承诺、完成日期及落实科室。

“接招”的宣传科为此“动用”了医院的社工部和志愿者两支队伍。整整3个月时间里,大伙儿放弃午休、放弃周末,从最近的水果店、便利店、早餐店开始,地毯式地排摸了医院3公里半径内的公交站、地铁站、公园、公厕、百货店、电话亭,以及标志性建筑等等。志愿者、上海理工大学大三学生王佳玮一个人,就在自己的“草图”上画了几十个标注点。

一份红房子医院“周边交通及生活指引”地图终于诞生了!因为融入了爱心,地图甚至有医院各楼层平面图,有红房子医院两个院区班车时刻表,有从机场、火车站、汽车站到院的最佳公交或自驾路线,以及本市部分三甲综合性医院、血液管理机构一览表。

最近,不少走进门诊大厅的患者意外地发现了“地图”,都直呼:实用!方便!

全院上下征集金点子

同时出现在红房子医院黄浦、杨浦两个院区的5个改进服务公示栏,用3个叠加在一起的红色爱心作为背景,每个足有3米多高。从今年4月起,公示栏每季度更新一次内容,每次新上墙的10条举措,都是从全院15个病区及15个临床、医技科室“自

改进细节服务准妈妈

护理部一口气提出了两条举措,一是病区责任护士向住院期间过生日的患者送上生日卡及祝福,融洽医患关系;二是在患者出院时由护士帮助预约好出院后的首次复诊时间,进一步方便患者。心电图室先想到了用温奶器将酒精棉球加热到一定温度,不让准妈妈们做心电图时因冰凉棉球而引发不适。之后,他们想到“大肚子”上下检查床时不甚方便,就自

八成措施已落实到位

细节,细节,还是细节。

红房子医院对各科室、各病区提出的改进服务举措,都反复商讨、对比,强调可行,侧重急需,凡承诺上墙的,要求能件件落实,还必须能经得起患者的评议和检验。自第二季度起公布上墙的30条改进措施中,目前有约八成已经落实到位。

记者在采访中还注意到一个特别之处,就是公示

报”的项目中精选出来的。前几天,第三批的10条新内容刚刚上墙。

医院党委书记华克勤教授介绍说,在调研医患关系时,全院上下反映比较集中的,是患者对一些具体服务环节的意见。于是,“从细节做起”成为院内各部门会议的热议话题,近百条建议也就陆陆续续地冒了出来。

已动手量尺寸、定连距,还请后勤部门帮忙,在每张检查床边加了一个方便孕妇用于起床的扶手。“小扶手”已经在很多科室得到推广,而这些天气温转凉,扶手上又多了一层浅黑色的“小外套”。

31病区的医护人员想到了牵头为曾经接受过他们治疗的患者建一个QQ群,现在QQ群“网罗”有100多名患者。28病区则由党员专家带头组建了一个专门的“绿色通道”,10多名副高级职称以上的医护人员轮流参与为患者提供术后咨询、复诊预约等服务。

栏上3个大爱心内贴出的30条举措中,除“关爱患者”外,有几条显然属于“服务员工”的,比如“行政科室午休时间开门办公,方便临床一线”、“通过内部网评选最受欢迎的系列菜系,提高职工对食堂的满意度”等。

“其实,我们选出并加以推进的所有点子,都是为了改进我们整体的医疗服务,让患者满意。”华克勤说,他们只是开了头,他们还会继续做下去的。

首席记者 施捷

专家做客新民网微访谈聚焦塑化剂 塑料容器不宜加热

本报讯(新民网 萧君玮)白酒塑化剂风波后,食品中含塑化剂的相关问题广受市民关注。昨天,复旦大学食品安全专家厉曙光教授在新民网微访谈栏目中与网友展开互动。

厉曙光说,不建议对塑料瓶子加热,理由是“高温下塑化剂的迁移会增加”。据厉曙光去年3月对49种饮料进行的测定实验显示,瓶中饮料均含有塑化剂,但均未超过国家规定标准。而之前媒体报道白酒中检出超塑化剂,这些塑化剂来自何处?“生产工艺中使用的塑料管

道、容器、塑料膜等塑料材质的器材导致了迁移。”厉曙光说,白酒里的塑化剂“不可能、不需要,也不应该人为添加”。

网友“雨过天就晴”提问,外公天天喝点白酒,会不会对身体有影响?厉曙光介绍,每人每天肝脏能分解一两白酒,从营养学角度来说,建议不要喝得太多,也不要天天喝。对于某些食物中含有少量的塑化剂,在不是大量摄入的前提下,对健康不会有影响。塑化剂在人体内的半衰期很短,大概在24-48小时,最长不超过72小时。

学习十八大精神 大学生演讲谈心得

本报讯(记者 张炯强)由上海市教卫党委、上海市教委主办,上海工程技术大学承办,上海市演讲学会协办的上海市大学生学习党的十八大精神演讲观摩赛昨天在工程大松江校区举行。来自上海

外国语大学、上海电机学院等27所高校的选手们分别以《我心中的党》《青春礼赞》《我是一名80后党员》《各族儿女心向党 感恩献礼十八大》等为题,用饱含激情的演讲,交流了他们学习十八大精神的心得体会。



关注 极地气候

近日,一个以“勇闯南北极”为主题的“Hello Kitty”跨年展亮相上海大悦城,关注重点是极地气候。巨型冰屋以及极地运动模型

讨得了众多孩童欢喜,冰屋内的展板与屏幕介绍极地生态气候,让孩子在玩乐之余学到极地知识。见习记者 陈梦泽 摄影报道

高校招聘会上用人单位选人标准越来越离奇

你身高多少? 你有几条比基尼?

关注大学生就业

“明年找工作真不容易,用人单位的‘硬指标’越来越多,门槛也越来越高。”在近日举行的松江大学园区七所高校毕业生联合招聘会上,排了长队进入招聘会现场的同学们发出感叹。

往年,企业招聘一般的“硬指标”仅限于专业要求,今年,除了对专业限制的要求更高之外,还对毕

业生的语言能力、形象气质,甚至是身高、性别提出更为苛刻的要求。

华东政法大学法学专业的李宵来到某企业摊位前发现:语言要求不只是通过大学英语四、六级,而且规定了具体分值,多少分数以下,企业不考虑录用。有些涉外类的岗位还需具有专业英语水平、高级商务会话能力、海外学习经历。

“你身高多少?”以往只是空乘、模特等工作对大学生的要求,如今很多岗位都对此特别注明,如

前台、秘书、行政等等。一家名为上海钟书实业有限公司的用人单位在一张A4纸上写着:“只限女生,身高166厘米以上,形象气质较好。”搞得应聘学生纷纷叹息:找工作,究竟是看能力还是看长相。

一些用人单位提出的问题也越来越古怪。“同学,你哪里人?什么区的?”很多单位已经不限于只问是否是上海人。有一家服装企业招收陈列师助理,提出的问题是“你多久换一次发型、你高跟鞋穿

几厘米的、你有几条比基尼、你平时打什么游戏……”

求职专家指出,招聘会上“硬指标”越来越多,折射大学生就业形势严峻。面对众多求职的大学生,企业的要求越来越苛刻。一方面,学生应保持良好心态,认清就业环境,放低“身价”,找一份实在的工作;另一方面,有关部门应监察企业的招聘行为,以防就业歧视现象,给大学生更多的就业保障。本报记者 张炯强 实习生 郭亚云

新民晚报东方大力神

高考中考名师辅导

详见本报今日 B24 版
《教育周刊·升学指导》

上海市经济管理学校 建职教联盟 搭合作平台

www.sems.cn

应对教育服务同质化 市场竞争白热化趋势

个性化潜能教育高峰论坛

暨成熟项目上海推介会

全新理念 全新模式 限量发展 合作共赢

成就事业从一个电话开始 4000867961