

上海企业和市民为何青睐国宾体检

——访爱康国宾集团资深副总裁、上海国宾医疗中心周雅芳院长

◆ 张筱琳

提升医疗服务质量 攻克医疗流程常见弊端

周雅芳院长首先指出,健康体检的成熟的医疗水准和优良的服务质量是国宾体检安身立命的根本。对此,她如数家珍,医疗水准和服务质量有了长足提高后,体检客人不断前来,已连续6年年业绩达到近亿元;客户回访满意度上升,由几年前的平均95%跃升至近期的99.6%;国宾的化验室在市疾控中心的例行检查中取得了连年优秀的的成绩;尤其值得一提的是,国宾体检的早期恶性肿瘤的检出率,由于设备(B超、CT、检验及试剂)的不断更新,医生的尽心尽职,已从十年前的检出率不足万分之四,达到了近几年的万分之六,今年一到十月更是达到了万分之十。周院长强调说:“大力提升各种疾病的检出率,这才是体检的目的,也是爱康国宾人的重大使命。”

当被问及国宾体检在日常工作中如何一步步赢得客人(国宾不称病人称客人)的赞扬时,周院长作出了这样的回答:“在国宾建院之初,对如何办成一家能受到上海市民欢迎的体检医院,我立下了一个心愿:客人们对现有社会上的医院有什么不满之处,国宾就要努力改进。当时最突出的问题是:人们走进医院,对挂号付费排队长,在检查时其他病人都挤在诊室里,毫无隐私可言,意见最大。在国宾,我们就扩大了挂号窗口,只要每个窗口排队超过三人,立马就再增设窗口,并在其他楼层也开设挂号付费窗口,提倡由导护士为客人付款,让客人休息;在国宾检查时,严格规定一个诊室一位医生,一对一关门检查。”

客人走进医院,找不到要去的地方,要多次询问才能找到,这也是医院医疗流程中的常见现象,国宾为此增设了护士(共有60余位护士),并且规定了首问责任制:即客人问到任何一位医护人员,必须一步指到位或把客人领到需要去的地方,不能让客人第二次再问;看不懂体检报告也是一个常见问题,国宾在建院之初,就推出了每天下午由专家讲读报告的制度,现在已发展到推出了电子报告,并在报告中放上了体检主要指标“历年对照表”,至于体检报告全密封,必须交由本人拆封,更是在建院之初就做到了。“客人有需求,这就是主题;客人有投诉,这就是课题。”周院长总结说。

周院长接着说:“八年前,有一件事震撼了我,由此也引出了国宾的一项重大举措:那一年,本市有一位年轻的优秀教师,在一家医院做了24小时动态心电图检测,按规定在一周后去领报告,就在第7天的中午,这位优秀教师准备下午去领取报告时,突发心肌梗死,去世了,而那份心电图报告在当天就已经显示:他有严重的心脏疾病,随时可引发猝死。在沉痛之余,我当天就召开院务会议,经过讨论推出了一项制度:凡在体检中发现20余种危、急、传染及重大疾病隐患者,必须在24小时内通知客人本人,敦促立即就医。推出危、急、传染及重大疾病隐患的当天急报制度后,每年都有二三千例急报(近三年中,2013年2485例,2014年2118例,今年1-10月2874例),此举有效地挽救了许多人的生命,及时地阻止了疾病的发展,真正达到了早检查、早发现、早治疗的体检目的。”

从传统礼仪学起 打造现代企业文化

体检行业近年来发展迅速,变化很快,国宾是如何留住客人的呢?这位笃信佛教的周院长双手合十,先表达了对关心国宾体检的这么多上海企业和上海及周边省市人们的由衷谢意,然后深情地对笔者说:“我要永远感恩关爱国宾的新老客人们,永远要引导员工

这些年来,随着人们健康意识的提高,体检越来越受到重视,但是,只要一提起去做体检,上海很多人就会想到去国宾体检;上海许多企业只要说起,我们是在国宾做体检的,就会引起同行的羡慕;上海周边省市的一些市民,来到上海,想做个体检,只要跳上出租车,很多司机就会介绍到国宾,并把客人带到这家专业体检中心。

是什么让国宾体检受到上海这么多企业、这么多市民,乃至周边省市的人们如此的青睐?国宾体检究竟是如何做到让客人放心,并获得众多荣誉的呢?带着这些疑问,笔者采访了国宾体检创始人,现任爱康国宾集团资深副总裁、上海国宾医疗中心院长周雅芳女士,将答案一一展现出来。

把客人当上帝、当衣食父母,要报答客人们的关爱。”然后,周院长又说:“国宾从建院之初,就倡导传统的企业文化,我认为只有大力提升了员工的素养和礼仪、礼貌,才能服务好客人。”她说:“国宾建院以来,举办过多次外请礼仪公司教员的全员培训活动(如:孝立人生、五项管理、野外拓展等);先后邀请过多家五星级酒店总经理、副总经理,多家报社的党委书记、总编辑,香港、台湾的礼仪大师等人士前来上课,教授文化礼仪,服务至上等课程;国宾还举办过多次读书活动,广泛阅读、讨论‘弟子规’‘正能量’‘海底捞——你学不会’‘孔子如来’等内容,从中汲取中华文明的传统文化和先进的服务理念。打造现代企业文化,不能走过场,只有深入学习,学以致用,才能推动各项工作。”

一位高年资的内科主任医师,在学习后说:“以前我在三甲医院当专家,病人看我要挂专家门诊;现在进入国宾,规定要把客人当上帝,一下子弯还转不过来呢。学了弟子规,懂得要‘泛爱众,而亲仁’,我也变了。有一次我检查一位高血压病人,他自诉经常换药,甚至几种药都吃,但血压还是降不下来,我发觉他血压其实并不太高,而是心理负担重,想到泛爱众,我就详细讲解了他的病情和平时应注意的方面,临走还把我的手机号码留给他,请他随时可以电话咨询我。后来,他解除了心理负担,几次来电都说血压正常了,我也很高兴。”

医务部员工和护理部员工在学习了《弟子规》中说的:“将加人,先问己,尊长前,声要低,步从容,立端正,揖深圆,拜恭敬”等教导后,各自在部门内制定了一套接待客人(尊长)的行为规范。如医务部规定,迎接客人进门检查时,要做到先讲:请进,请坐,请问尊姓大名,请到床上检查,检查完毕讲:谢谢配合,并送出大门。护理部也规定了一套规范的站、走、引领客人、迎送客人的动作。这些规范推出后,客人们大为满意,纷纷表示:“到底是国宾,与众不同啊!”

全院通过提倡企业文化,制定了“诊室公



■ 国宾体检创始人周雅芳院长

约”“礼仪九条”“国宾文化七条”“感恩词”等一系列文明礼仪条例,巩固学习成果。周雅芳说:“提倡企业文化,就是要改变医患关系,转变行为方式,提高医护人员素养。”

笔者聆听周院长介绍的这些事例时,突然萌生了一个问题:国宾做了那么多挽救人生命的好人好事,有没有医护人员收红包呢?周院长听完笔者的问话,一脸严肃,斩钉截铁地说:“建院15年来,我院没有一位医护人员收过红包!谁要是收取了红包,一经查实,立即除名!”周院长进一步解释道:“我首先是教育员工要摆正医护人员和客人的位置,客人是上帝,是衣食父母,我院规定了一整套医护人员的行为规范。在我院的各个走道处以及许多诊室内都张贴了《弟子规》名言,如‘凡是人,皆须爱’‘泛爱众,而亲仁’‘能亲仁,无限好’‘尊长前,声要低’等词句,极大地渲染了一种正能量的氛围,在这种充满爱心的氛围下,医护人员就能牢记行为规范,并且相互感染,视客人为亲人。所以尽管我院每年要检查出2000多例符合急报的隐患、上百位原位癌期和早期恶性肿瘤患者,以及涌现大量的代客预约挂号、陪同就医等绿色通道的好人好事,但很少有客人想到送红包,也没有一位员工敢收取上帝、衣食父母的红包。不想收,不能收,不敢收已经蔚然成风。”

爱康国宾人 引以为豪的荣誉和成果

听罢周院长对提升医疗服务质量、开展企业文化的讲述后,周雅芳院长又罗列了以下数据:国宾体检成立15年来,体检人次和业绩,年年居同业首位,近几年更是达到年体检人次10万以上,年产值近亿元,创造了单个体检中心的经营奇迹;15年来,这家国宾体检已累计接待了12000余家企业和100多万人次的体检;国宾体检2007年与爱康网合并成立爱康国宾体检集团后,更是如虎添翼,目前集团已在全国22个大中城市,设有80家体检中心;2014年集团产值达到17亿元,连

续多年领先于同行集团;并在2014年成功登陆美国纳斯达克股市,率先成为中国体检业的上市公司。至今,世界500强在华企业中已有100余家在爱康国宾体检;世界鼎级体检设备和耗材制造商(通用、飞利浦、西门子、罗氏等)纷纷与爱康国宾集团签约,授权优先提供旗下最先进的体检检测设备和化验试剂。

几年前,原上海市卫生部门领导在一次会议上,热情洋溢地赞扬国宾体检中心是一家:“管理清晰,信誉至上,诚信服务,特色明显的社会办医机构”并希望国宾体检中心:“能够充分利用自身的资源优势,服务优势和管理优势,进一步加大投入,拓宽发展思路,为引导本市社会办医机构的规范和高标准发展作出贡献。”

2015年,更是国宾体检各种荣誉纷至沓来的一年:2015年3月,周雅芳院长荣获上海市妇联和上海市人力资源和社会保障局颁发的“上海市三八红旗手”荣誉称号;2015年3月,上海国宾医疗中心被上海市卫计委和上海市社会医疗机构协会评为全市唯一一家“四星健康体检示范单位”;2015年5月,国宾体检连续第6年获得“上海市静安区文明单位”光荣称号;2015年8月,国宾体检获得ISO9001:2008认证通过;2015年11月国宾体检获得由中国文化管理协会企业文化管理专业委员会颁发的“中国企业文化建设十大成果”奖……

酒香也要勤吆喝

听到这些,笔者其实已经明白了国宾体检为什么会受到这么多企业和上海市民的青睐,但心中还有一个疑问:国宾体检成立15年来,一直走在体检行业的前列,业绩也是一直遥遥领先,这一点不假,但是15年中,体检业中的同行也都在学习国宾,国宾的许多优良传统和先进的做法,同行们也在模仿,尤其爱康国宾集团内各体检中心也都推广了国宾的做法。为什么时至今日,说起专业体检,依然是国宾体检更受欢迎呢?周院长听后,笑了起来:“我们会宣传嘛。酒香也要勤吆喝!国宾做了有益于人们健康的好人好事,希望得益的人更多,这也是我的愿景。”

说起宣传,周院长显得特别自豪:“国宾成立之初,我和我的团队们就有约法三章:由我把国宾的‘内功’练好,方方面面都要力求做到最好,人无我有,人有我优,等到‘内功’练就了,让我的团队人员分头去各处考察,确认国宾体检确实是内功已练就,就要大力开展宣传。这样,我将近花了二年时间,‘内功’终于练就,大家一致认为可以推出了。于是,一场声势浩大的宣传活动就展开了。那几年我在全市主要街道先后挂出了2000多条横幅,600辆强生出租车‘后窗广告’,天天在市区内行驶。全市的主流报刊,每隔半月、一月就有体检为主题的广告刊出等等,我对负责宣传的干部说:把客人引进来,我和全体医护人员保证做到以优质的服务和医疗质量留住客人。于是,像滚雪球一样,国宾由此推出了知名度也打出了美誉度,造就了一个品牌。”周院长总结道:“取势、明道、优术,这就是国宾体检成功的秘诀。”

说到爱康国宾的明天,周院长充满憧憬:体检业务会一直是爱康国宾的重点方向,除此之外,我们也在探寻一些肿瘤检测新手段、抗衰老、慢性病治疗、移动医疗等由体检延伸出来的深度体检等新业务,体检行业要超越现阶段的发展状况,走出新的模式。让重病无忧、慢病逆转的理念深入人心,爱康国宾会为有需求的体检者提供优质医院的绿色通道,甚至为一些疑难杂症患者提供国外医院的预约通道,开拓新项目、新科技以及新的检测手段,不断提高体检和健康管理质量。说到底,周雅芳院长一切举措的落脚点还是强烈的使命感——“我希望将健康事业推向更多的人,推向更广阔的空间!”