

提到工匠精神,你会想到什么?是故宫的能工巧匠们醉心于文物修复,瑞士钟表匠人对手表零件精雕细琢,还是德国工业制造对细节的精益求精?下面,记者要带大家走进另一个匠心世界,去感受不一样的工匠精神。

近日,记者专访医学博士朱梦飞(见右图)。他从杭州回到永康创业,与朋友一起创办龙川家医院(筹)。从筹建之初,该院便将工匠精神植入品牌,将匠心渗透于每一个工作环节,用极致服务诠释工匠精神与企业的关系。



服务做到极致诠释工匠精神

——访回永创业的医学博士朱梦飞

记者 李梦楚

营造家的温暖 优质服务在身边

推新诊疗模式 医护围着客户转

A 多学科联合诊疗,客户不用担心挂错号

筹建中的龙川家医院将会有有什么不一样?这是记者的第一个问题。

回答之前,朱梦飞先让记者回想平时去医院看病时的场景:等待、焦虑、无助、劳累,病人与家属奔波于各种检查室,一天下来筋疲力尽。

不知道该找哪个科室看病,是很多客户面临的问题。龙川家医院(筹)聘请了多位导引员,就是为了让客户

感受到贴心服务,让客户初次到医院就能很方便地就诊。朱梦飞说。

此外,龙川家不再按传统内外科等分科,而是以人的身体系统、部位疾病及彼此关联,建立多个疾病中心。以消化系统疾病中心为例,客户挂了号,接诊的是由整个消化系统相关医生组成的团队,由医院整合优质医疗资源,为客户准确诊断、科学施治。

B 26个诊室专人专诊,预约分流不用排队

客户不用担心挂错号了,但私密性得不到保障、奔波于各种检查室等问题能得到解决吗?龙川家医院(筹)将设立26个诊室,专人专诊,客户不用出诊室就能就诊、检查。只有26个诊室,还能专人专诊?听到朱梦飞的回答,记者半信半疑。

朱梦飞介绍,只设立26个诊室,是因为龙川家医院(筹)将实行预约诊疗制,客户通过电话、微信、APP等方式提前预约,医院将就诊时间精

确到具体时间段,客户根据预约时间到医院后基本可以直接到诊室就诊,有急需的可走急诊绿色通道。

有时间差怎么办?龙川家医院(筹)空调、wifi全覆盖,候诊区还提供茶饮等服务。那不是和咖啡厅一样吗?此时,记者已满怀期待。对,如果提前来到医院,可以在候诊区聊聊天、喝喝茶、上上网,不会感到乏味和焦虑,只会感到轻松和惬意。朱梦飞笑称,医院的沙发可比自己家的还舒服。

C 客户不动医护动,不出诊室完成检查

客户来到医院,归根结底还是看病。

挂号需要排队、候诊需要排队、检查需要排队、取药还要排队,病人和家属楼上楼下忙个不停,怎样才能让客户不那么累?理想情况是客户到诊室后就不用跑来跑去,坐着就可以看病、检查,所以龙川家医院(筹)的理念是:客户不动信息动,客户不动医护动。朱梦飞说。

见记者面带疑惑,朱梦飞进一步

解释,龙川家医院(筹)是高度信息化管理下的数字化医院,查询、挂号、候诊、检查、取药、取检查单等环节被信息化系统一网打尽,各业务项目之间数据交换简单、便捷。客户只需在诊室等候,各业务部门会安排工作人员到诊室为客户服务。此外,无论是门诊客户还是住院客户,都可以通过APP等平台看到用药、花费、检验数据等,如有问题,可通过平台向医院反映。

A 回乡创业,在家门口提供优质服务

听完朱梦飞的介绍,记者对龙川家医院(筹)有了进一步了解,又对他本人产生了好奇:您在杭州工作得好好的,怎么会想到回永康创业呢?

以前我在杭州工作,经常有老乡找我看病,或者托我找专家。事实上很多人根本不知道要找哪位医生,只是觉得杭州的医疗更好。后来我想,如果永康有一家医院,我可以利用自己积累多年的资源优势,将省城的先

进技术、专家团队请到家门口。朱梦飞与龙川学校董事长林秀香在一次偶然的谈话中一拍即合,决定回永康创办龙川家医院(筹)。

为了让医院团队更加人文化、标准化、精细化、专业化、规范化,朱梦飞将台湾秀传医院的人文服务理念植入龙川家医院(筹),邀请台湾领航大健康管理公司专家到院,对各项工作进行梳理。投资1亿多元的医疗设备陆续采购、安装、试运行。

B 让员工 幸福生活,快乐工作

医院的名字叫做龙川家,因为这是一个像家一样的医院。

因为是家,所以先要照顾好生活,只有幸福生活了,才能快乐工作。秉持着这种理念,朱梦飞从方方面面制造家的温暖,面对员工,想办法把薪资、住宿等待遇提高一些,面对专业医生,给他们发展的空间,而不是命令式的管理,面对新永康人,想办法让他们融入新生活。

龙川家医院(筹)新成员刘建红和她的丈夫张红强原先在山西太原某公立医院工作,她是护士长,丈夫是外科主任,主任医师。虽然工作稳定、优渥,张红强却总想更上层楼:公立医院普外科疲于应付工作,进步空间不大。如今外科技术日新月异,我希望能够多学

习,往精、准、细的方向发展。

与龙川家结缘后,每一次经历都让刘建红记忆犹新:第一次到永康,朱院长到高铁站接我们,带我们去吃小吃,又带我们去了龙川学校。我女儿能够在龙川学校这所永康名校就读,多亏了朱院长的帮助。我丈夫到医院后,第一个任务是到浙江大学医学院附属邵逸夫医院进修学习,这太难得了。

前几天早上,朱院长的夫人刘静护士长拿了4个热腾腾的饼过来,说给我们当早餐,当时我就感动得流眼泪了。

我希望无论是员工还是客户,来到龙川家医院不会感觉是到了医院,而是到了一个温馨的家。采访最后,朱梦飞说,欢迎大家在医院开业后来感受或检验家的服务。



人物名片

朱梦飞,主任医师,硕士研究生导师,医学博士。曾学习、工作于美国克利夫兰医学中心、浙江大学、北京中医药大学、武汉大学、浙江大学附属第一医院、上海复旦大学附属华山医院、丽水市人民医院、杭州师范大学附属医院;从事临床与科研工作20余年,致力于攻克各种肝病、感染性疾病以及抗菌药物的应用。