

咨询、指导、服务 一个都不落

市妇保院贴心服务实现科普关怀两促进

今年年初,全面二孩政策实施,改革红利已在我市各大医院产科有了显性效应,连走廊都加满了床位,生育高潮来临。近日,记者从市妇保院获悉,11月在该院出生的人口数超过800人,较以往平均数起码增了三成。而在业内人士看来,眼前的高峰还不算顶峰,明年或将再创新高。

而为了给广大孕产妇以更舒适的体验,无论软件、硬件,妇保院不断改造提升。这不,原本在保健行政楼一楼的优生优育门诊搬家了,搬到三楼,和孕妇学校当起了邻居。

记者 陈晓苏

小细节最能打动人心

乍一看,门诊在哪都是门诊,有需求的人自然会找上门,有人也想不通,小小一个咨询门诊,不看病也不开药,搬来搬去岂不是瞎折腾?

但在妇保院护理部主任孙香玲看来,这绝对不是瞎折腾。搬到孕妇学校附近,对于孕产妇及家属来说,咨询更加方便。孙香玲说,出了孕妇学校就能看见优生优育咨询门诊。

小细节最能打动人心。28日下午,江西籍准妈妈张玲丽告诉记者,她每次有问题咨询医务人员时,她们的回答都很细致,即便房间里有人在咨询,她们也会中断讲解,柔声细语地让自己先在一旁的沙发上稍等片刻。

对此,缙云县壶镇人陈姓夫妇俩也是感触颇深。前些日子,儿子儿媳决定来永康生孩子,夫妻俩就来打前站。村里不少人都是来永康妇保院生的,听说服务很到位,我们就先来探探路。陈先生说,没想到优生优育门诊的医护人员很贴心,陪着他们整个医院走了一圈,告诉他们什么检查要去哪幢楼的哪个楼层,待产去哪,产科在哪,一圈走下来,什么顾虑都没了。

被贴心服务和关怀打动的,不仅仅有张玲丽们,市民徐女士也是记忆犹新。徐女士的大儿子已经9岁,最近有了再要一个的打算,到优生优育咨询门诊询问备孕事宜同时,还很关心诸如导乐陪护等之类和以前差不多的服务项目还有没有,徐女士说,头胎的生产很顺利,也很舒适,与医护人员之间的相处也很愉快,希望二胎也有同样的经历。

三次“换脸”不改服务初心

让张玲丽们舒心的服务,一定程度上源自优生优育门诊的医护人员。说起这个优生优育门诊的历史,先让时光倒回到2014年。

那之前,我市的剖宫产率较高,而母乳喂养率则偏低。作为全国普查数据采集点之一,妇保院统计后的数据显示,母乳喂养率仅为38%左右。于是,母乳喂养和助产士咨询门诊应声而开,承担起科普宣教的重要责任。

而随着单独二孩政策的落地,这个咨询门诊又整合部分资源,改为二胎生育咨询门诊,科普职责不变。到现如今,随着名称的更改,咨询服务对象的覆盖面更广,功能也更为丰富。

科普关怀双尽责打造“一条龙”服务

妇保院在充实孕妇学校课程,举办多渠道多形式科普宣教活动的同时,优生优育门诊也不断提升服务水平,以满足群众需求,让他们有困扰时第一时间想到优生优育门诊,以便扩大科普宣教的影响力。

孕前、孕期、分娩期以及产后母婴护理一系列过程,都是我们的服务过程。孙香玲介绍,大到何种分娩方式、是否适合生育二胎,小到喂奶要喂几分钟等等,都是他们宣教的内容,每周一到周六,优生优育门诊配备了6名资深的助产士全天坐诊,比如孙香玲,她既是中国妇幼保健协会助产士分会助产适宜技术学组常务委员,又是省护理学会产科专业委员会委员。我们尽自己所能,为产妇及家属答疑解惑。孙香玲见证着咨询门诊的三次换脸,但她说,为产妇和家属提供更贴心服务的初心不会改变。

咨询门诊尽自己所能地减轻就诊压力,帮助医生提供更好的诊间服务,打造优生优育一条龙服务品牌。

可以说,只要与生孩子有关的所有问题,优生优育门诊的专家们都能提供恰当的建议和意见,加强生育前咨询与服务,真正做到了关口前移,生育全程优质服务的目标可期可待。这与今年10月底,国家卫生计生委、国家发展改革委、教育部、财政部、人力资源社会保障部等五部委联合发布的《关于加强生育全程基本医疗保健服务的若干意见》精神相吻合。

这些服务,优生优育门诊已基本达标,以做实、做好的举措,努力实现科普、关怀两促进,打消了很多产妇及其家属的顾虑,为舒适生产加分。而硬件方面,该院也极力挖潜,拓展服务空间,目前产科病房已达5层,分娩室产床数量翻番,产科开放床位达124张。同时为了满足全市分娩产妇数量的不断攀升,妇保院的产科医护人员承担了超负荷的工作量,虽然很累很辛苦,但是看到产妇们开心的笑脸和宝宝动听的声音,顿时感觉一切都值了!这是妇保院每一名产科医护人员的心声。

市妇保院开展5S活动 获喜人成绩

在全国率先通过医管通5S标准体系建置评审认证并荣获五星



安全、温馨的科室环境

通讯员 徐姝洁

市妇保院自今年5月正式启动全面质量管理5S活动以来,各科室职工十分重视、积极动员、全员参与,将整理、整顿、清扫、清洁、素养五个阶段一丝不苟地完成,将工作现场、物品进行整理、整顿,扫除脏乱,美化环境,持续改进服务礼仪,为就诊患者提供了一个安全、温馨的就医环境,深受广大患者称赞。

通过近半年的系统化培训、现场指导、反馈整改,每个科室都发生了天翻地覆的改变。其中每一点一滴的改变都凝聚着康程医管公司各位老师的辛勤指导、凝聚着每一位职工不畏辛劳的汗水。从红单大作战区分要与不要的整理环节,到整顿阶段物品的规范摆放、四定理论以及清扫阶段的建章立制,直到最后各科人员习惯与素养的培养与形成,都显示了市妇保院职工积极参与5S活动的热情与执着,通过活动的持续推进,激发了大家的向心力及归属感,体现了工作价值,形成了良性循环,更好地提高了工作效率,提升了服务品质,全面提高了医院的整体形象。

一分耕耘、一分收获。市妇保院近日在全国率先通过了医管通5S标准体系建置评审认证,并荣获了五星。



想了解更多资讯,敬请关注「永康市妇幼保健院」微信公众号

