

2014年11月1日 编辑 孟真真 审读 程华

# 商丘市中心医院：打造品牌服务让患者满意



商丘市中心医院院长蒋家东（右二）、院党委书记侯明亮（右一）深入病房了解患者需求

眼下，在当前身心健康成为老百姓日常关注的热点问题之时，商丘市中心医院不再单纯地停留在“医好病”这个简单层面，而是及时提出打造品牌服务、实行人性化服务的目标，迎合了患者的心理，也赢得了患者的尊重。

### 把患者当亲人心贴心的服务

“患者之所以认可中心医院，是因为2010年中心医院新一届班子成立之后，审时度势，科学定位，提出了打造”中心医院服务“品牌的目标，即值得信赖的医疗服务、体贴周到的护理服务、患者至上的人性化服务，得到了社会各界的广泛认可。”商丘市中心医院院长蒋家东如是说。

在商丘市中心医院，从文化建设，到制度建设，随处可见把医疗服务更加人性化、更加亲情化做到极致的良苦用心。贴心、温馨的服务提醒，随处可见。

**服务理念：**你的健康无价，我的爱心无限。

**服务宗旨：**一切为了病人，为了病人的一切，只有更好，没有最好。

**六声服务：**病人来了有迎声；病人走了有送声；体贴病人有关怀声；服务不足有道歉声；受到表扬有道谢声；为病人办事有回声。

**十点服务：**微笑多一点；关爱多一点；技术精一点；工作细心点；做事多一点；理由少一点；度量大一点；脾气好一点；说话轻一点；病人满意点。

**做到五心：**治疗精心；护理细心；向病人解释耐心；接受批评虚心。

**四个一样：**城市农村一个样；领导群众一个样；生人熟人一个样；院内院外一个样。

商丘市中心医院如此立言，更是如此践行。广大的医务人员以患者满意为标准，以振兴医院为使命，努力把细心、体贴、周到的医疗服务融入到寻常细微的工作中。

### 服务人性化 一切以患者为中心

到医院就诊，患者最难以忍受的是医生的冷漠和面无表情。然而，在商丘市中心医院，一句询问、一声问候、一个微笑、一次搀扶……时时处处无不体现出温情的关怀。而一项项体现人文关怀、人性化服务的制度和措施，更是让



孤儿院献爱心



出院病人感谢医务人员

每一位走进中心医院的患者如沐春风。

开通绿色通道，实行24小时急诊24小时接全市急危重病人。急诊病人先就诊，后挂号；急救病人先抢救，后交费，患者生命重于山。推行全程全员优质服务，努力做到“入院有人接、住院有人管、检查有人陪、困难有人帮、出院有人送、回家有人访”；

引进宾馆式服务理念，为住院病人提供从检查、取送报告单、用药、送饭菜到床前等全方位的服务，为行动不便的老年患者提供诸如梳洗等无法自理的服务。

医院采用观看录像、示范表演等形式分批对全院护士进行入院、出院礼仪培训，规范礼貌用语等护理细节，提高护理人员的规范服务意识。从患者入院、住院一直到出院，医院为其全程提供优质护理服务，使患者在医院感受到的不是冰冷和恐惧，而是融融的暖意和如家的温馨。

如今，在商丘市，“中心医院”已经成为一个响当当的服务品牌，成为吸引患者前来就诊的金字招牌。

### 不断提升服务品质 让患者满意

商丘市中心医院不仅赢得了当地群众的认可，而且吸引了来自安徽亳州、萧县、涡阳、砀山、濉溪，山东曹县、单县以及我省周口鹿邑、太康等地的患者前来就诊。一些科室出现了“一床难求”的现象。

精湛的医术和良好的品牌服务，也为商丘市中心医院赢得了经济、社会效益的“双丰收”。据统计，近两年，该院的门诊量 and 经济收入均以超过20%的速度增长。

该院也先后被评为商丘市医德医风建设工作先进单位、全省卫生系统



美国 GE Signa 1.5T 核磁共振



学雷锋见行动

风建设先进单位、市卫生系统医德医风先进单位、市医院行风建设先进单位，在商丘市“2013年度群众满意医院”民主评议活动中荣获第一名，被授予“2013年度群众满意医院”荣誉称号。

在谈及商丘市中心医院的品牌建设时，院长蒋家东表示：良好的医疗服务是构建医患和谐的基础，医务人员为病人提供优质的医疗服务是责任、是义务，更是担当。铸服务品牌是一项永久性工程，伴随人民群众医疗需求的不断提高，商丘市中心医院的品牌打造也要与时俱进，需要把更多的内容充实进来，不断深化服务内涵，完善服务措施，优化服务细节，努力把“中心医院服务”的品牌意识根植在广大的商丘人心中，为商丘市构筑中原经济区东部战略支撑的宏伟大业做出积极贡献。

托底图片 商丘日报记者 傅青 摄  
文/图 席军

医院地址：商丘市株洲路东段 39 号  
急救电话：0370-2629393  
医保办电话：2781902  
网址：www.sqszxyy.com



院长蒋家东、党委书记侯明亮偕全院职工恭贺2014中国·商丘国际华商节圆满成功!