

五月的芬芳

建设银行重庆市分行培育“劳动者港湾+”新服务生态

初夏山城的午后,天气已经颇为燥热。建设银行重庆观音桥支行“劳动者港湾”内,环卫工人张阿姨坐在舒适的沙发上准备短暂午休。“能在大中午有个地方喝水、歇歇脚,真是太方便了。”张阿姨说,天气渐渐热了起来,长时间的户外劳动很容易让人中暑,建行设立的“劳动者港湾”让他们能得到及时的休憩。

至今,建行重庆市分行在全市建起“劳动者港湾”279个,网点覆盖率100%,累计服务328万人次。该行笃践人民至上理念,以开放共享的新金融服务行动,持续推动服务重心下沉,坚持开放网点服务资源,扎实深化“劳动者港湾+”模式,不断提升为人民群众服务的能力。劳动最光荣,火红的5月里,建设银行作为劳动者排忧解难的温馨之芬芬芳满山城。

致敬最美劳动者 建行人积极行动

“快递小哥们起早贪黑、风雨无阻,骑着电动车穿梭在大街小巷,为千家万户送去需要的物品。他们以不畏困难的敬业精神,为我们的城市默默奉献。”“五一”国际劳动节来临之际,建行重庆铜梁支行劳动者港湾志愿者走进城乡物流共同配送中心,为中心内快递小哥送福利,向奋进中的劳动者致敬。

活动当天,为了表达对快递小哥



长寿悦花新城支行“劳动者港湾”开展劳动者关爱活动

们的敬意,让他们在日夜穿行之间多一份保障,铜梁支行港湾志愿者还为快递小哥们办理了港湾专享“1分购”保险,向他们讲解了建行“劳动者港湾”设立的初衷和意义,具体介绍了支行港湾开放的功能和服务项目,欢迎他们随时到港湾坐坐,把港湾当作自己的家。

今年“五一”国际劳动节前后,建行重庆市分行在深入开展党史学习教育中,扎实推进“我为群众办实事”,充分发挥“劳动者港湾”的服务功能,广泛开展慰问劳动者活动。如中山路支行组织青年党员走进渝中区环卫局,为“城市美容师”介绍“劳动者港湾”的服务和“劳动者港湾APP”,为他们送去了香皂、毛巾等实用物品;长寿支行菩提支行组织员工走上街头慰问户外劳动者,为他们送上劳动节的关爱和祝福;涪陵分行积极开展“劳动者港湾进社区”消保宣传活动,积极保护在平凡岗位上的劳动者的金融合法权益。

据建行重庆市分行相关负责人介绍,为献礼“五一”国际劳动节,借助“劳动者港湾”服务优势,今年4月8日至5月中旬,建设银行携手建信人寿为劳动者们送上福利——“温暖港湾安心保障——劳动者专享保险龙支付1分购”。“我们从客户体验出发,切实为广大劳动者们送上福利优惠,让劳



垫江支行“劳动者港湾”面向外卖小哥开展慰问活动

动者们真正感受到了建行“港湾”的温情。”该负责人说。

注重实在实用实效 问题导向完善服务

建行重庆市分行“劳动者港湾”惠民服务亮点纷呈,赢得社会各界广泛赞誉。去年,“劳动者港湾”更是被写入重庆市2020年政府工作报告,成为金融公益服务品牌的标杆之一。在提供休息、饮水、热饭等惠民服务的基础上,该行响应社会需要,探索针对性强的差异化特色化服务,积极深化“劳动者港湾+”模式,加强合作共建,不断丰富服务功能和扩展服务边界,同时深耕网点特色,打造“特色港湾”,努力打好民生“一盘棋”,打通服务群众的“最后一公里”。

“劳动者港湾+政务”。建行重庆市分行积极与当地政府部门合作,打造“政务港湾”。如垫江支行与县总工会、人行垫江县支行、松林社区共建打造

“反假货币宣传站特色港湾”;两江分行、南坪支行等打造智慧政务专区,可以方便地办理个人征信查询打印、营业执照发放、税务发票领取等政务事项,体验渝快办各类政务事项查询办理的快捷,形成政务服务和网点服务的双向互动;黔江分行打造“征信港湾”,增设自助征信查询机,方便民众查询个人征信,解答民众征信疑问,为营造诚信社会环境创造条件。

“劳动者港湾+生活便民”。建行重庆市分行围绕社会大众的日常生活需求,结合当地旅游特色,打造了一系列特色“旅游港湾”。如渝中解放碑支行以“丰碑文化”为引领,以“母城文化”为底色,对游客和市民提供重庆热门景点介绍、旅游线路咨询、美食推荐等宣传折页,大堂工作人员能够耐心地为游客开展多种咨询引导,同时游客可以在这里体验照片打印服务,使用介绍重庆著名景点的VR眼镜等设备,让大家在体验“港湾”温馨服务的同时,快速了解洪崖洞、长江索道等重点美景,为“港湾”的服务增添了一份

别样的精彩。

“劳动者港湾+司法”。建行重庆市分行携手司法机关,推动“劳动者港湾”建设和普法宣传等基础公共服务深度结合。如永川支行与永川区司法局共同协作,做好永川区下乡普法工作,已先后在未来苏镇、宝峰镇、朱沱镇、永荣镇、何埂镇、板桥镇等地开展金融知识宣讲下乡活动,通过“普法+金融宣传”,为村民送去急需的法律援助知识,特别是赡养老人、农民工讨薪、环保污染治理等法律宣传和援助,打通普法宣传“最后一公里”。

发挥国有大行优势 打造社会公益品牌

日前,建行重庆万州分行走进万州九池铭雨康养之家养老院开展“劳动者港湾·爱的家园”主题宣传活动。活动中,青年员工与老人们亲切交谈,为他们叠衣服、铺被子,并普及金融知识,通过生动的案例引导老年群体警惕识别保健养生、角色扮演、收藏品、虚假广告、骗婚骗财、电信网络等常见诈骗行为。

小小港湾博大胸怀,贴近民生把为人民服务做到了实处细处,体现了国家金融重器的担当。建行重庆市分行积极承担社会责任,依托“劳动者港湾”开展各类社会志愿者服务和送温暖、扶贫帮困、助老助残等公益活动,在城市中传播爱与温暖,在最美重庆、大爱山城建设中贡献了建行力量。

建行重庆市分行积极做好老弱病残等特殊群体关怀服务,通过“劳动者港湾”向广大客户彰显社会正能量,促进社会文明新风尚。据了解,该行多个

“劳动者港湾”为走失儿童、迷路老人及时报警找到家人,安全回家,得到高度赞扬;为昏迷的路人积极采取有效的缓解措施并拨打120对其进行抢救,获得一致好评;在全国助残日,携手重庆仁怀青少年社会工作服务中心前往渝中区三类适龄重度残疾儿童少年的家中,为特殊儿童送去特别的关怀。

扶贫助贫,港湾先行。作为社会责任担当的“重头戏”,建行重庆市分行久久为功夯实“三农”发展基础,积极参与脱贫攻坚。如巴南支行开展“众建微善,志行巴南”希望小学扶贫志愿服务,给巴南区二圣镇向素英希望小学的8位留守儿童、3位贫困建档立卡孩子以及1位低保户孩子带去港湾的温暖与祝福;荣昌支行深入到荣隆镇柏香村村委会,聘请农技办专业技师向村民讲授了油菜种植和高粱培育等知识,教会村民如何提高油菜产量及土壤改良等技术,让村民在接下去的农业耕种中能够增产增量,提高农产品收益。

建行重庆市分行相关负责人表示,分行党委十分重视在学党史、为群众办实事中加强“劳动者港湾”建设工作,将一如既往地紧扣经济社会发展 and 人民群众的新需求,凭借金融科技持续创新服务模式,关注民生实事不断充实服务内涵,推进“劳动者港湾+”模式,不断丰富升级服务功能,以更高标准把这一服务民生的重点工程抓得更扎实、更出色,使之发挥出更加显著的作用,做到真正为人民群众所喜爱,同时积极在行内外渠道进行广泛宣传,使“劳动者港湾”成为具有影响力、感召力的社会公益平台。

彭定锐

图片由建行重庆市分行提供

建行重庆市分行 | 扎实有效开展党史学习教育

重庆市红十字会医院(江北区人民医院)

创新护理服务 守护生命健康

释放青春激情 以病人为中心提供优质高效服务

呼叫陪护家属起床困难、单人晨间护理花费时间过长、晨间临时输液医嘱过多……针对临床上造成住院患者晨间输液时间过晚的原因,重庆市红十字会医院(江北区人民医院)妇科、骨科集思广益,进行了多次“头脑风暴”。

自今年3月以来,妇科、骨科护士长组织科内护理人员通过评价对策的可行性,制定了标准化流程并组织实施;患者健康教育尽量避开晨间高峰时段,夜班护士晨间巡视患者时呼叫陪护起床、医护人员晨交班提前10分钟,门诊护士提前20分钟协助配药,双人晨间护理可节约10分钟……通过以上一系列措施实施,患者输液时间提前了30分钟。始于主动,基于专业,终于满意。优质护理是科室护理工作的准则,也是她们的动力。

活动现场,骨科、妇科将缩短输液患者等待时间的这一典型案例,以自编自导自演的方式,在视频中把护理环节中存在的问题和解决方案进行了精彩分享,获得了大家一致好评。

用火热的青春释放最大的激情与能量,为身边患者提供最优质、最高效的服务。本次案例分享,从技术创新、贴心服务、专业技能等多个方面,结合科室专科特点,分析展示了实际护理工作中的典型案例,体现了护理人员善于思考、勇于创新的工作能力,彰显了护理工作的价值。

“这些分享的案例都是来自临床中的实践,也反映了同事们的爱心、细心和责任心,让我坚定了对护理事业的从业信念和热爱。”体检科护士张亚澜感慨道。



年度护理沟通能手、手术室巡回护士曾甜为患者做术前宣教



妇科、骨科《缩短患者输液等待时间》获医院最佳实践案例一等奖

创新谋求突破 快乐病房提升群众就医获得感

汪汪队、小猪佩奇、米奇妙妙屋……来到重庆市红十字会医院(江北区人民医院)儿科住院部,看到这些病房的名字,可能会让人怀

疑自己走错了地方,但这正是科室根据孩子们熟悉喜爱的动画元素设置的卡通病房。自3月以来,该科室在创新发展护理工作、改变传统病房模式、打造快乐病房实践过程中取得了显著成效。

建立卡通病房,实行积分制度是快乐病房的亮点之一,以此来减少患儿对住院的抵触感。“孩子在入院治疗期间鼓励他们勇敢积极,获取积分,出院时根据积分数量领取礼品,让患儿开开心心的出院。”儿科护士长傅茵凡介绍说,“比如,小朋友在住院期间打针不哭闹,就可获得小星星。”此外,科室实行护患双向打星,还会收集家长和孩子对护理人员的反馈和意见,评选出服务之星来促进护理人员提升服务。

同时,科室还在走廊设置涂鸦墙,提供绘本借阅服务。为减少患儿的疼痛,科室还评选穿刺能手来提升专业技能。“让孩子开心,让家长满意,同时让护士们的服务能力得到提升,是打造快乐病房的初衷。”傅茵凡介绍。

“这次孩子生病住院,跟以往有了很多不一样的地方,不再抵触,比较配合。住院期间,孩子还可以涂鸦看书,全程都很轻松,家长也省心了。”患儿家长李女士满意地说。

以小见大,见微知著。“儿科快乐病房”正是这些年来重庆市红十字会医院(江北区人民医院)创新护理发展,以病人为中心,提升群众就医幸福感的真实写照。

搭建沟通桥梁 深化内涵打造“三化”护理团队

随着整体护理的开展,良好的沟通直接影响着患者的身心健康。良好的沟通能力是融洽护患关系的保证,也是提高护理质量的前提。作为年度院内护理工作沟通能手,护士曾甜是怎么跟患者沟通的?

曾甜来自医院手术室,是一名巡回护士,有着22年的护理工作经验。在医院,手术室巡回护士是个比较特殊的存在。说她特殊,是因为在手术中除了本职工作外,还要做好与手术患者、手术医生、麻醉师等手术相关人员的人际交流,还需联络在手术室外部等待手术结果的患者家属,做好与医院各职能部门及其他医技辅助科室如血库、病理室、放射科等的协调与沟通。沟通到位,协调良好,患者和家属配合,才能保障手术顺利进行,事半功倍。如果

哪一个环节有了疏漏就有可能产生护患纠纷、医护矛盾,面对如此庞大的人群要做好协调共处、良好沟通,没点“功力”还真不行。谈及有什么沟通的诀窍,曾甜说:“做到以心换心,感同身受,同时具备专业知识和沟通技巧。”

曾甜说道:“作为巡回护士,对手术病人的护理是一对一的,术前、术中、术后要全程跟进;回答病人的问题,消除他们的疑虑,安抚他们的情绪是必须的,在情感方面会做得比较细致。医院在优质服务方面具有优良的传统,我只是按医院要求来做好本职工作。”

“医疗和护理是医院的核心和灵魂,医疗给病人更多的是理性支撑,而医院的人文情怀,更需要护士这个群体来彰显。创新突破发展,技术筑牢基石,沟通搭建桥梁。护士对患者的的人文关怀,给患者提供精神支持,促进了医患关系的和谐。”医院党委书记何建国表示,“为进一步开展优质护理服务,医院每年从护士礼仪、沟通能力等方面入手,开展护理礼仪展示、评选沟通能手等一系列活动,调整护理理念,提高服务水平,提升护理工作档次,打造‘服务亲情化、流程标准化、护理专科化’的‘三化’护理团队,致力创建医院护理品牌。”

党建引领发展 护理工作迈向新台阶

今年是中国共产党成立100周年,医院护理工作将以此为契机,以党建工作统领发展方向,坚持以堡垒带领攻坚、以模范引领风尚。

“医院党委将进一步强化思想政治建设,通过党史学习教育,将医院的优良传统、红色基因植入到护理工作中,加大先进人物、典型案例宣传,促进白衣天使更好地为患者服务。另外,要把优秀的骨干吸纳到党组织,让她们起到模范带头作用,推动医院业务工作走上新台阶。”何建国说。

同时,医院将探索健全“互联网+护理服务”工作规范,完善服务内容和方式。全院近500名护理人员将主动适应医院发展的新阶段、新理念、新格局,积极投身医院发展的大创新、大发展、大跨越,牢记“精医、求实、博爱、创新”的院训,做医院专科发展带头人、优质服务年的践行者、护理文化的建设者、高效的政策执行者,用善心从业,用爱心奉献,用智慧创新,以真诚服务。“我们要以尽职尽责的职业操守和心怀百姓的理想信念,全心全意为患者健康服务。”何建国表示。

何婧

图片由重庆市红十字会医院提供