

人文 卓越 发展

——河南举办海峡两岸医院管理与发展论坛述评

(上接第一版)

在这样的服务理念指导下,台湾慈济基金会医疗志业要求辖下医院要为患者提供完整、可近、便利的医疗服务,提供从头到脚、身心灵一体化医疗服务。

在河南省各级医疗机构,始终奉行以患者为中心的服务宗旨已经成为管理者的共识,他们推陈出新,打造更为人性化的服务模式。当记者采访以“服务战略——这样的服务战略,将优质和高品质升华为卓越,主动为患者解决问题,以不漏任何服务细节的主动服务,保障患者的核心利益。这样的服务战略,坚持发扬传统,创新流程,从门诊和病房的各个环节提升服务水平,提高就诊效率。”

“我们坚持以患者为中心,推行‘舒适’护理服务,也就是为患者提供‘安全、安静、安心、舒适、适当、适宜’的优质。”河南省人民医院院长马保根说。据了解,在这一模式指导下,各科室纷纷开展温馨服务、手语服务、赞赏服务、结对认亲服务等,努力为患者提供人性化、精细化的感动服务。

郑州大学第二附属医院院长雷方则介绍,他们致力于打造“赤橙黄绿青蓝紫”的服务品牌,创建一科一特色、一科一品牌服务。在此,心脏病患者感受到了“用心关爱,心心相通”服务,老年患者则感受到了“夕阳与朝霞同辉,健康与幸福相伴”的幸福。

事实上,观察全省其他大大小小的医疗机构,不论是洛阳市中心医院培养经过认证的公共营养师,由护士对患者的饮食进行全程指导,还是河南省传



台湾专家在河南省卫生厅副巡视员魏林娜、省人民医院院长马保根的陪同下参观该院门诊大厅



台湾专家听取河南省疾病预防控制中心主任刘国华介绍情况



台湾专家听取郑州大学一附院院长阎全程介绍医院基本情况

病医院成立“爱心之家”,为艾滋病患者提供全方位的健康咨询服务等,都在传达着一个明确的信息:患者的满意,永远是医院追求的最终目标。

“质量是竞争与生存唯一的利器” 卓越管理缘于自我的完善

在河南举办的海峡两岸医院管理与发展论坛上,公立医院怎样适应医学模式的转变、借助时代发展的需要,以进一步加强科学管理,成为台湾、河南医疗卫生管理者交流的中心内容。

“质量是竞争与生存唯一的利器。”在介绍公立医院的实践经验时,万芳医院院长李飞鹏坚持这样认为。

在“万芳医院100年品质病案十项目标”中,既有提升用药安全、落实感染控制,提升手术安全等核心指标,又有

预防患者跌倒及降低伤害程度、提升医疗照护人员沟通的有效性等关键指标,还有提升管路安全等基础指标。也正是这样的坚持,该院成为亚洲首家荣获世界卫生组织健康促进医院认证的医院,并两次通过JCI国际医疗认证医学中心认证。

长庚纪念医院行政中心主任龚义华则介绍了他们的责任中心、目标管理和绩效管理,其核心就是实行成本中心指标管理、责任中心管理、目标和分类管理,大大提高了医疗服务效率。

台中荣民总医院院长雷永耀认为,对于公立医院而言,强调体制内的绩效改革并非走回头路,而是要让政府部门及公立医院的领导者,认清唯有创新技术及管理革新,才是医院永续经营的活源头。

同样是管理上的创新,河南各级医疗机构的探索也颇具特色。河南省人民医院以学科建设为抓手,加快了技术创新。具体内容包括:通过政策激励、名医引领、科研带动、开放合作的方式培养创新型人才队伍,通过学科评估、分类扶持、专业细化的方式构建优势学科。近年来,该院已有心内、心外、内分泌、临床护理4个专业被评为国家重点专科。郑州大学第一附属医院通过给压力、给条件、给平台的方式强人才团队,通过政策扶持强学科实力,通过人才引进、培育扶持、考核评价强科研创新,自身影响力进一步扩大。

河南科技大学第一附属医院、郑州市中心医院则在绩效考核中进行了进一步探索。河科大一附院院长冯笑山说,他们考核的思路是“以工作量核

算为基础,以质量控制为重点,以综合评价为手段,以工作量考核为基础”,让技术、管理等生产要素参与分配,并根据不同岗位的责任、技术、劳动复杂程度、承担风险的程度、工作量的大小等情况适当拉开分配档次。按照诊疗项目统计工作量,计算医师绩效,扣除科室可控成本后,结合质量控制指标,综合计算绩效奖金。

“我们医院实行的综合绩效管理方案包括全成本控制、全面质量管理、综合目标管理、绩效工资核算、科室二次分配、高压线管理六大体系,实行以服务质量与岗位工作量为主的综合绩效考核。”郑州市中心医院院长郝义彬介绍。

“对外开放被提升到战略高度” 以开放实现发展大跨越

2011年10月8日,《国务院关于支持河南省加快建设中原经济区的指导意见》下发,正式把“中原经济区建设”上升为国家战略,其中对外开放被提升到战略高度。河南省委、省政府高度重视卫生对外开放工作,把卫生系统纳入全省对外开放和招商引资工作,并明确提出年度工作目标和5年工作规划。

回顾今年6月,在“中原经济区合作之旅——走进台湾”活动中,河南省卫生厅厅长刘学周率领军医卫生代表团,在台湾成功举办了豫台医疗卫生合作交流活动启动仪式。这是一次成功的合作之旅,河南省

卫生厅及河南省人民医院、郑州大学第一附属医院等单位分别与台北医学大学等单位签订了合作协议,内容涉及临床学术研究、医院管理、学术研究、人才培养、医院文化建设等方面。

记者了解到,这次海峡两岸医院管理与发展论坛的召开,正是对上次合作之旅的有力回应,将为两岸的深入交流搭建平台,旨在落实豫台卫生界达成的协议,探讨双方在医院改革与发展、医院管理及医院建设等方面的成功做法,引入台湾医院管理先进理念,让台湾同行进一步了解河南。

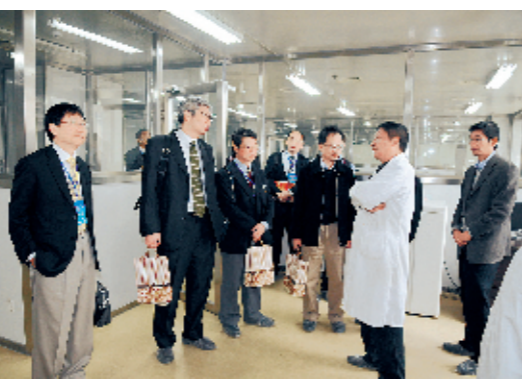
“宝岛台湾在医院管理上的探索早于内地,在以人为本的理念上值得内地学习。”卫生部港澳台办副主任王立基说。

谈到豫台合作的前景,台湾医学管理学会理事长石曜堂说:“我们必须知道我们不知道什么,因为寻求协助,就是寻找机会。永远保持对新世界的热情,就是不同凡响的最大动力。希望通过我们的努力,共同找到改变的途径,实现‘健康生活,美丽人生’的目标。”

“这是在全省深化医药卫生体制改革攻坚阶段召开的一次重要盛会。希望通过这次交流,汲取宝岛台湾同仁追求卓越的技术品质以及国际化的发展理念、现代化的管理理念、人性化的服务理念,相互交流,相互提高,共同发展医疗卫生事业,共同开创发展新局面。”省卫生厅厅长刘学周表示。



台湾专家参观河南省人民医院内镜中心



台湾专家参观河南省疾病预防控制中心实验室



台湾专家听取郑州大学一附院生殖中心情况介绍

爱是服务的出发点

——台湾嘉宾建言河南卫生发展

本报记者 胡晓军 李亚威 李苻

河南与台湾同根同源、同宗同祖,河洛文化与台湾文化一脉相承,“根在河洛”“寻根中原”早已成为海内外华人的共识。

海峡两岸医院管理与发展论坛举办期间,台方嘉宾聆听了河南医疗机构管理者的发言,参观了河南一批优秀医疗机构,见证了河南医疗卫生事业的发展。他们纷纷表示,河南医疗卫生事业整体发展的态势良好,让人印象深刻。

台湾医学管理学会理事长石曜堂说,来到河南这几天,看到了河南做好医疗卫生事业的用心。纵然面临很多困难,但是每个管理者面对困难时,仍然信心十足。此外,河南卫生人表现出来的团队精神、发展的大气度都让人印象深刻。但也不是没有问题,比如说需要提升医疗照护的水准,善用医疗资源,整体推进医改进程。当然,推

进医改的路上不是完全没有困难,这需要坚持不懈地改进,特别是要利用两岸交流的经验成果,解决改革中遇到的问题。

财团法人医院评鉴暨医疗质量策进会董事长张珩说,我们通常指的医疗,包括医疗服务、医学研究和教学3个方面。但无论是医疗,还是教学、研究,最终的落脚点都是服务。从河南来看,民众的生活水平有了很大的提高,医疗资源不足状况也大大缓解,今后更要考虑提升医疗服务的品质。打个比方,在吃不饱饭的情况下,你不会考虑吃得好不好,只有在能吃饱的前提下,才追求吃的质量。

“那么如何做好服务呢?我在河南省人民医院和郑州大学第一附属医院看到那么多的患者排队。当然,对医院管理者来说,人多说明效益好。但是从患者的角

度想,为什么那么多人等待排队挂号?搞好服务,就要从患者角度考虑,以爱为出发点,想尽办法方便患者。”张珩建议,“怎么让患者不排队,如果把患者碰到的困难解决了,那么教学、研究自然就得到提升了。”

张珩同时说,现在他看到无论是省卫生厅还是医院的管理者,都在认真考虑提升医疗服务,以爱作为服务的出发点,他相信一定能够大大提升医疗品质。他认为,内地一向有“为人民服务”的传统,如果结合学习一些先进的方法,肯定能够见到成效。

“我们回去后就开始行动。两岸的交流,只有一个目的,那就是:两岸人民更健康,享受更好的生活,创造更好的未来。”台湾医学管理学会理事长石曜堂说。

链接

台湾医院的人文氛围

虽然人群往返不息,但整个大厅显得十分安静,大家都是轻声细语,碰面时相互点头致意。空气无“医院的味道”,而是佛香扑面,令人心旷神怡。这是花莲慈济综合住院大厅的场景。

在花莲慈济综合医院,人流最多的地方是医院开设的书店;在彰化基督教医院,耶稣为门徒洗脚的画面成为院徽;在万芳医院,“万芳画廊”传播着艺术与医疗结合的美感。

时时处处洋溢着的浓郁独特文化氛围,根子里更是施予患者关爱,真正以患者为中心的人文情怀。河南科技大学第一附属医院院长冯笑山向记者描述了在万芳医院看到的情景。他说,在万芳医院,走进门诊大厅,挂号、候诊、取药分区明确,各区均

设施舒适座椅、电视及其他便民设施;预约服务、轮椅服务、电梯服务等方便快捷;大厅内设有邮局、ATM机、投币电话,体现了主动服务,充满人文关怀……优质服务从院长到基层,从一线到后勤,从医生到护士,从入院到出院后全过程、全员、全方位均得到体现。

河南省人民医院院长马保根认为,台湾医院的“以人为本”还体现在普遍重视服务细节上。例如在医院门诊、住院大厅摆放可免费借用的轮椅、儿童推椅,借用者只需做简单登记,用后归还即可。重症监护病房备有各种儿童玩具,用玩具来转移患儿注意力。患者服装设计多为系带无纽扣式纯棉款式,不至于因纽扣害皮肤……

记者采访到的几家医院院长普遍认为,台湾医疗机构对患者就医的“全覆盖”做到了极致。医疗本部与餐饮、食品、购物、图书、艺术、金融、通讯等店所一体化设置,让患者一进医院,万事无忧。患者在医院内可以品咖啡、享美食、品艺术等,与进入超市或商业广场无异。

洛阳正骨医院院长杜天信谈到走访的台湾医院时表示,优美的就医环境展现在眼前,浓郁的文化气息扑面而来,这是台湾医疗机构给人的深刻印象。“我们也要将管理汇聚成一种理念、凝结成一种文化,将对患者的关爱体现到每一处细节、渗透到每一位员工的思想深处。”

关于召开“驼人杯”河南省卫生新闻奖表彰大会、“河南省医院院报(刊)联盟”成立大会暨2011年第二期通讯员培训班的通知

为表彰2010年全省卫生系统通讯员采写的优秀作品,加强各级医疗机构院报(刊)交流沟通,不断提高办报办刊质量,提高广大通讯员的写作水平,进一步扩大卫生新闻宣传工作的影响,营造有利于卫生事业改革与发展的良好社会环境和舆论氛围,经研究决定,召开河南省卫生新闻奖表彰大会、“河南省医院院报(刊)联盟”成立大会暨2011年第二期通讯员培训班。现将有关事宜通知如下:

一、主办单位
本次活动由河南省卫生厅新闻办

公室、河南省卫生记者协会联合举办,医药卫生报社承办,河南驼人集团独家协办。

二、会议议程
1. 表彰2010年度河南省卫生新闻奖获奖作品。
2. 成立“河南省医院院报(刊)联盟”,选举产生理事、常务理事、副会长、会长。
3. 新闻写作及院报(刊)相关知识培训。
4. 院报(刊)展示。

5. 赴驼人集团、山西等地现场采风。

三、培训内容
1. 危机公关与媒体应对。
2. 报纸栏目设置与投稿技巧。
3. 获奖作品解析与新闻角度把握。
4. 稿件的常见问题及如何提高稿件命中率。

四、参加人员
1. 各地卫生局办公室、新闻办公室有关负责人,各医疗卫生单位有关负责人。
2. 各医疗卫生单位负责宣传工作的科室负责人,从事宣传信息及热爱新

闻宣传的有关人员。
3. 各医疗卫生单位院报(刊)主管领导、编辑部主任及采编人员。参会代表请自带5份近期出版的院报(刊),用以展示。
4. 2010年度河南省卫生新闻奖获奖作品作者。
五、时间地点
时间:11月16日至19日(报到时间11月16日上午)
地点:新乡市长垣县宏大大道南段88号明苑大酒店

六、注意事项
1. 请各单位务必于2011年11月12日前将参加会议同志的名单及联系方式报至会务组。
2. 参会代表情况回执请从医药卫生报网站下载,网址:www.yywsb.com。
3. 培训结束后为参会人员办理医药卫生报社通讯员证书,自备两张1寸免冠照片。
联系人:吴若晨 许冬冬
电话(传真):(0371)65955644
电子邮箱:wsbwr@126.com