

管理建言

# 对生命的尊重

□赵炜



资料图片

生命是最宝贵的,也是最值得尊重的。这是我在赴新加坡学习并实地参观了相关医疗机构后最真切的体会。新加坡医疗行业处处体现出对生命的尊重,不管是完善成熟的医疗保障体制、科学合理的医院管理体制,还是直指心灵的医院文化建设等方面,都浸透着对生命的尊重与敬

畏。新加坡是一个岛国,常年如夏,树木葱茏。新加坡人口由华族、马来族、印度族等三大种族组成,其中中华族占到74.2%。新加坡又是著名的花园国家,大街小巷处处掩映在绿色之中。尤其让人心旷神怡的是新加坡温馨的人文环境,医院也置身在这种美好的

人文环境中。其中最明显的是医疗机构体现出的“以患者为中心”的人性化服务。在新加坡,许多医院招聘医务工作者,第一个条件就是要有“关怀他人的心”,并且将这种人文精神在每天的晨会上进行强化学习,内化于心,外化于行。新加坡大大小小的医院,处处体现着人性化的关怀和照顾。

邱德拔医院是一所政府公立医院,是新加坡患者满意度最高的医院。该院美丽如花园,环境整洁,散发着淡淡的香味,地面上的小脚印,是为了给患者指路,该院标志明显,有随手可拿的宣教材料,医务人员的交谈声都很轻,没有大声喧哗现象;内部管理独具匠心,医生技术娴熟,患者就医等待时间很短,处处体现出为患者考虑。“以人为本”理念。邱德拔医院的服务宗旨是:让患者像在家一样温暖和方便,正因为有这样充满亲情的服务模式,邱德拔医院才得以成为新加坡患者满意度最高的医院。

新加坡人性化服务还体现在每时每刻都为患者着想。我们在仁慈社区医院看到一个“复健

中心”,是专门为出院后的患者进行康复治疗,这里收治的大都是老年患者,该中心为他们的愈后治疗提供方便;为了更好更便捷地服务患者,新加坡的电子病历系统非常完善,是“一个患者一份病历”。患者到私人诊所或者社

区医院看病时,无需携带之前在其他医院看病时的医药报告,医生只要上网就能查看患者的病历记录。这种把“以患者为中心”的理念体现在细节服务上,细扣每一个环节,堵塞每一个漏洞,一丝不苟,让每一点付出发挥最大潜能,让每一项工作尽善尽美。新加坡医院非常注重品牌建设,着力全方位品牌塑造,形成了医院品牌价值的根本,即尊重生命、关爱人生、呵护健康、科学严谨。比如,新加坡的医院文化建设与管理做得非常到位、非常精细。他们认为医院文化是医院最重要的竞争力,优秀的医院文化需要体现的主要特性和作用是:挽救生命、造福大众的高尚性,探究和崇尚科学的智慧性,甘冒风险、不顾危险的奉献精神,永远与生命和鲜血同在

的热情,协同会诊的团结性。因此,好多医院都是通过提高文化品位来增强竞争力的,比如陈笃生医院设立后花园,就是要让患者和家属们体验到美的享受和舒适的感觉。

我在新加坡还感受到医院十分注重褒扬医务人员,这也成为医院文化建设的一道靓丽风景。在新加坡医院的墙壁上,都会刊登优秀医务人员的大幅照片,那每一张亲切的脸、每一个灿烂的笑容都让人感到心旷神怡。新加坡医院有个奖是护士“仁心奖”,获得此奖项的护士还会受到该国总统的接见,极大地激励人心,营造了“见贤思齐”的良好氛围。

美国梅奥医疗中心是美国临床医疗技术水平最高的医院,是美国人生命的最后“保护所”。“梅奥”这个品牌的核心即“一切以患者为中心”,从而成为梅奥医疗中心持续发展的最大的推动力。新加坡医院文化需要体现的主要特性和作用是:挽救生命、造福大众的高尚性,探究和崇尚科学的智慧性,甘冒风险、不顾危险的奉献精神,永远与生命和鲜血同在

## “管理论坛”约稿

### 寻找成功之源 共赴成功之路

本版定位为医疗卫生政策、管理综合类版面,以各级卫生部门、医疗单位及相关行业的管理者为读者对象,旨在解读卫生政策、阐述最新管理理念,介绍现代化医院管理经验,总结归纳医院管理与实践进程,倾听并反映各方对医院管理的意见。

版面主要栏目有本期关注、管理实践、政策解读、管理建言、经验探索、管理大家谈等,内容涵盖业务、行政、后勤、经营、医疗安全、医院文化、人事制度、医患关系等医院管理的方方面面。

热忱欢迎不吝赐稿!

投稿要求及注意事项:  
论点明确,论据充分,条理清晰,语句通顺。  
具有一定的科学性和实践指导性。  
投稿邮箱:584264820@qq.com  
联系电话:(0371)65589221

## 管理大家谈

有统计资料表明,我国每年约1.3亿人看急诊,其中20%是危急重症患者。20世纪80年代前,医院仅设急诊室而非急诊科,导致急诊科在硬件设施及人员和急救设备等方面存在很多问题,难以满足救治危急重症患者的需要。

### 建筑设计不合理

在我国,即便是大医院,在建筑上也存在“大门急诊”的情况。急诊室或急诊科栖身门诊大楼一个角落,面积从100~1000平方米不等,有的甚至将急诊室或急诊科放在地下一层。事实上,急诊患者更需要宽敞明亮、良好通风的救治空间。

很多急诊科并没有将患者人行通道和救护车通道区分开,且急诊抢救室、观察室、诊室等医区与辅助检查区没有明显区分,也无独立的重症监护室。另外,急诊室、抢救室与急诊化验室和X线、CT等设备及药房相隔太远,救治半径太长,急诊患者的辅助检查极为不便,客观上造成了患者急诊就诊的不安全。

### 县级医院抢救设备缺失

目前,很多三级医院未在病床旁配置快速检验动脉血气、电解质、心梗等3项设备。事实上,这些设备花钱不多,却有利于急诊患者的救治。

相形之下,县级医院抢救仪器设备缺失陈旧问题突出,有的县级医院不但抢救室狭小,且抢救床、呼吸机、除颤器不配套或年久失修;化验、X线等与门诊共用,且距离急诊更远,给急诊患者救治带来不便。另外,由于缺乏基本培训,有些县级医院急诊科的医务人员很少能熟练应用这些设备,医生多为各个专业轮流值班,而这些缺乏急诊急救训练或无急救经验的医生,不能做心肺复苏、气管插管或呼吸机应用。

### 留人难留心更难

与其他成熟学科比,急诊科无固定人员。有的急诊科仅有科主任带领一批护士组建而成,医生则由各专科轮流派出,服务的患者多为急危重病,涉及面广,给医生临床思考的空间少。患者家属要求高,误诊率高,风险性大,医疗纠纷多,夜班多、专业涉及面宽但不深入,诊断明确单纯性疾病能很快被收入专科病房,而疾病不明确、年老、多器官疾病相互重叠等类患者,不易收入专科,常滞留在急诊科。

在急诊科,医务人员不易做科研写论文、晋升难度大,待遇不高。因而医学毕业生多不会选择急诊医学专业,有的即使做了急诊医生也是留人不能留心,很快改行做其他工作。这制约了我国急诊医学的发展。

### 合理布局急诊空间

急诊科应为相对独立的建筑结构单位,与门诊住院处相连,但相对独立(患者易于到达)。建筑面积在1级急诊科(三级甲等医院)应为3000~5000平方米,2级急诊科(二级医院)应为1000~2000平方米。门口必须方便救护车出入,与普通急诊患者通道最好分开。

在一个独立的平面上。在此平面上有急诊挂号、分诊、收费、药房、化验、X线、超声、CT、诊室、抢救室、观察室、急诊ICU和急诊病房、传染病隔离室,以缩小急诊患者就诊及救治半径,方便为急诊患者提供安全方便和连续有效的服务。患者就诊区与候诊区要有建筑结构分开,以便值班医生专心诊治患者,避免干扰。诊疗区内每一诊室应是单独的房间,并挂有帘子便于保护患者隐私,墙上应有氧气、吸引器、灯、电插座、复苏等固定设施,急救设备如监护仪和除颤器应在附近。(作者供职于北京朝阳医院急诊科)

## 急诊科建设应当更合情理

□李春盛

## 话题策划

# 增强医患互信,我们能做些什么?

近几年来,我国的医患关系紧张,医患矛盾日益突出,医疗纠纷不断,医务人员感到了前所未有的压力。据有关资料报道:南京大学专家组曾对30所医院进行调查,结果显示,患者对医务人员不信任比例达43.8%,医务人员认为双方相互信任的比例仅为25.9%。

一连串心痛数字及屡屡发生的白色暴力面前也促使各方有所思考:为什么医疗技术越来越发达,患者却越来越不满意,医生也越来越被动?医患间该如何找回那份宝贵的信任?无论是医院院长、医疗相关行业管理者,还是关注医疗事业发展的业外人士,您在增强医患互信和医院安保障方面,有什么高招、心得、体会、建议,欢迎来稿,贡献观点!

## 医患重归互信:难,但必须做

□李力

“87.4%的受访者期待重建医患信任关系”,这一数据来源于中国青年报社会调查中心的一项有252283人参与的调查,调查中87.0%的受访者直言现在的医患关系较差。

医患之间本应是最坦诚相待的关系,如今却弥漫着浓浓的火药味。是医生变了,还是患者变了?貌似都不是主因。面对纠结不清的医患矛盾,医疗卫生领域各有应对,但不论是疏还是堵,效果似乎并不尽如人意。该拿什么来重建医患互信呢?

### 患者没有得到足够人文关怀

由于改革不到位,患者就诊无序,使患者在看病就医过程中感受不到基本的人文关怀。在生病初期,由于家庭医生制度还没有充分建立,患者不知该到哪里看病,于是大家都往大医院跑;看病期间,由于人满为患,患者越来越需要的人文关怀包括便民措施、信息沟通等明显不足;大病痊愈后,也没有人告诉患者该到哪里进行康复,该注意什么。信息不对称、沟通不及时,使患者不被关心的感觉越来越强烈。

相应的,一些医院和医生确

实存在医德医风问题。一些医院和医生不是坚持“以患者为中心”的宗旨,而是以经济利益为准则,不注重医疗技术、医疗质量和医疗服务,责任心不强,甚至出现医疗事故,使患方对医院及医生失去了信任。

医疗卫生总体投入不足,医疗卫生保障体系不健全,医疗卫生服务公益性体现不足,致使患者看病难、看病贵问题在很长一段时间没有很好解决,也积累了一定的社会怨气。这些积弊的情绪,最终以医患矛盾或是砍杀医生的暴力犯罪形式集中体现出来。

### 医生价值没有充分量化体现

医生的劳动价值没有被充分认知、认可和尊重。为什么会这样呢?

一是体制性问题。长期以来,由于医疗机构管理体制机制不健全,政府投入不足,维持医院正常运营中90%的经费要医院自己挣,致使医疗卫生这一公共服务产业的公益性严重受损。医院和医生的医疗行为不再像以往那样专注于疾病患者本身,而要综合考虑一张处方所带来的经济收益、药品回扣、社保额度、法律责

任、风险防范等,致使一些医院和医生不可避免地出现趋利行为,甚至出现回扣、大处方、红包等不正之风。

二是政策性问题。政府在医疗卫生资源分配、价格调整、人力资源政策、社保政策、医疗事故鉴定、医疗秩序规范、医疗纠纷调处等方面未能起到很好的调节作用。如医生以门诊挂号费和诊疗费来体现自身价值的两项收费,30多年来几乎没有变,仍停留在最初的水平。即使有调整,增幅也不大。相反,这30多年来经济的快速增长和物价的上涨,却可以用翻天覆地来形容。

### 矛盾调处机制不健全

当前群众的维权意识日益增强,但群众整体的法治意识却相对比较薄弱,如何通过适当的方式、运用法律的武器来维护自己的切身利益,如何建立健全各种维权机制和调解机制,社会尚需一段探索实践的时间。这当中,又有小部分医闹专门进行挑事闹事,严重影响正常的医疗秩序,而个别媒体一边倒的报道,对医患矛盾的升级起到了推波助澜的作用。

(作者为珠海市卫生局局长)

## 作者手记

### 医患关系:增强信任从“透明”“互动”开始

构建医患信任不是一朝一夕的事儿,需要不断创新思路,积极进行探索。我希望重建医患信任能作为医改的重要内容之一,并从以下几个方面来推进:

一是深化医改,逐步解决医疗体制中的不公平、不透明问题以及医院的公益性不到位问题。改革医学教育体制,将最优秀的专业人才吸引到医疗卫生行业中来。加大公立医疗机构的投入力度,创新管理机制,调动医务人员积极性,让医院和医务人员安心为患者做好服务。

二是医生要实现自我增值,体现自身价值。要持续提升自身的技术质量、技术水平和品质,这是根本。

三是医患关系应从“家长式”向“互动式”转变。因为现在的患者知识面广、需求更高、维权意识更强,他们需要及时的沟通,以往对患者那种“家长式”管理服务方式已不能适应现在的形势了。

四是营造良好的舆论氛围,增进医患互信互谅。让群众更多地理解医院、理解医生、理解医疗行为,而不是带着偏见去就医。

任何情况下医患矛盾都不会完全消除,但是如果医患之间能够重拾互信,那么医患矛盾就会回归到理性正常的状态,一定程度上减少矛盾,降低矛盾的化解难度、时间和成本。

## 第25期套管针灸刀、中药竹罐排瘀疗法培训班

由河南省医学科学普及学会举办的本期培训将于2014年2月23日报到,24~27日培训。(第26期3月26日报到,27~30日培训)。本疗法好学易懂,近3年来举办20多期培训,造就了大量特色门诊。本疗法主要以人体各部位反射区为治疗点,安全无痛,绝无风险,对颈肩腰腿痛、内科疑难病、皮肤病、减肥祛痰、亚健康调理等疗效显著。

套管针灸刀新疗法有效回避了针灸刀治疗弊端。特色如下:

1.无痛进针见效快;不捻转泻泻、不留针、不麻醉,3分钟完成治疗,当场见效。2.特制针具无风险;最长针体1.5厘米,短针1厘米,不伤神经血管内组织,有效避免医疗事故。3.好学易懂,中西医及业界爱好者均可掌握,适合各级医疗机构引进推广。

适合病症:适用于颈椎病引起的头晕头痛、上肢麻木、腰椎病引起的腰痛及下肢疼痛、各类关节疼痛、耳鸣、记忆力减退、肥胖症等疾病立竿见影。

二、中药竹罐排瘀疗法是我国民间疗法精粹,不吃药、不打针、无疼痛、方法简单,有零基础都可很快掌握,对疼痛和疑难病有独特的疗效。

学费每项2500元,两项3800元(含学费、教材、工具、餐费及相关资料)  
主办单位:河南省医学科学普及学会职业技能培训鉴定站  
地址:郑州市经五路南段河南省直第二医院305室  
电话:(0371)65905026 15037197983 加QQ:442835059  
或索取招生简章了解具体信息。联系人:孟老师

## 平顶山市第一人民医院招聘启事

平顶山市第一人民医院始建于1956年,经过50多年的发展,现已成为集医疗、教学、科研、预防于一体的大型综合性医院,是三甲甲等医院、全国500家大型医院信息库成员单位、国际救援中心网络医院、河南省“双十佳”医院以及全国首批、全市唯一一家“百姓放心示范医院”,在平顶山市医疗卫生界率先通过ISO9001:2000质量认证。该院开放床位1600张,拥有在职职工1998人。因发展需要,该院面向全国公开招聘专业技术人员、管理人员,诚邀有意者加盟。具体要求如下:

- 一、招聘条件:  
1. 学历:应聘者需具备全日制医学硕士研究生及以上学历,毕业证、学位证、报到证齐全(应届毕业生提供加盖学校公章的普通高校毕业生就业协议书),第一学历需是全日制正规院校医疗本科(个别专业本科以上学历)。  
2. 年龄:30周岁以下。  
3. 有执业医师资格证书者优先。
- 二、报名方式、时间及地点  
报名方式:采用本人现场报名的方式。  
报名时间:自招聘启事发布之日起至2014年1月17日。  
面试时间:面试将于2014年1月25日前进行(具体时间另行通知)。  
报名地点:平顶山市第一人民医院人力资源部。  
三、报名所提交材料:  
1. 本人简历1份。  
2. 本人有效身份证。  
3. 医学硕士研究生毕业证、学位证、报到证(应届毕业生提供加盖学校公章的普通高校毕业生就业协议书)、第一学历全日制医学本科学历毕业证、学位证。  
4. 近期一寸免冠同底照片2张。  
招聘专业、人数详情可在医院网站查询。  
医院地址: http://www.dymry.cn/ 医院地址: 平顶山市优越路中段 117号  
联系电话: (0375)3399013

2014年春季 CWMEE 中国中西部医疗器械展览会  
参会厂商:1500家 展示产品:16000件 展出面积:23000平方米  
第25届中原医疗器械(2014年春季)展览会  
2014年3月6~8日 郑州国际会展中心

支持: 河南省卫生厅 河南省国资委 天津市医疗器械商会 山东省医疗器械公司 陕西省医疗器械公司 江苏省医疗器械行业协会 河北省医疗器械行业协会 山西省医疗器械行业协会 湖北省医疗器械行业协会 武汉市医疗器械行业协会

请到 www.zyylz.cn www.cwmee.com 注册登记,我们将会及时与您取得联系! 到达展会现场后,您将通过观众绿色通道直接领取参观证和展会精美礼品一份! 联系电话:(0371)66619408

主办: 河南省医疗器械行业协会 中英合资博塔斯展览有限公司  
承办: 郑州博塔斯展览有限公司

公交线路: 地铁1号线 西流湖站-会展中心站 26、206路 火车站-郑州国际会展中心 7路 柳林镇-郑州国际会展中心 919快线 西环路-郑州国际会展中心 B16 京广路南环路-郑州国际会展中心 B19 中州大道农业路-郑州国际会展中心