

医院文化

加强对医院窗口服务的探索

□刘小梅

医院是对特定人群进行防病治病的场所,其服务对象的心理状态极其敏感和脆弱。医院窗口服务人员则是患者对医院的第一印象,是医患关系的重要枢纽。

医院窗口服务人员既代表医院的第一形象,其穿着、举止、语言直接影响着医院的软性服务,提高医院窗口服务水平、树立优质服务意识、提升服务质量,既是一门科学,又是一门艺术,良好的服务不仅体现了医院开展“三好一满意”活动的重要性,更体现了医院“优化管理,优化服务”人性化管理工作;体现了医院窗口人员的文化修养及知识涵养,更能反映医务人员爱岗、敬业以及对岗位工作的高度责任心和事业心。提高医院窗口服务人员素质和形象也就提高了医院的整体形象。医务人员只有做到思想性和情感性的完美结合,才能把工作的内涵融入对患者的同情、理解和关爱的情感中,提升患者对医院的服务满意度。

加强职业道德教育和医德医风建设,不断提升职业素质 不断提升医院窗口服务人员个人业务素质,加强业务学习,做好岗前培训,组织医院窗口服务人员分批到口碑好、知名的大医院进行调研学习,有利于帮助医务人员开阔视野、克服安于现状的不足之处,进一步细化文明服务、行为优劣的标准。加强职业道德教育,培养医务人员良好的职业道德素质和爱岗敬业的职业精神,增强责任感和使命感,严格履行岗位职责制,培养自己灵活机变的处事能力。有宽广的胸怀,调整好自己的心态,带着愉快的心情投入工作。

增强纪律观念,实行人性化接待 按时上下班,避免迟到早退,每天服务好医院窗口每一位患者;仪表端庄,注意文明用语,礼貌待人,态度诚恳,帮助有需要的患者;要对患者热情,不歧视,对患者耐心、细致,不应付了事,有问必答,耐心做好解释工作,坚决杜绝怠慢、顶撞刁难患者的现象。与患者交谈时耐心热情,微笑服务,面带富有亲和力的表情去解答问题,注意说话的方式、语气、语调,来有迎声,问有答声,回答问题清晰明了。提倡把“微笑奉献给患者,把委屈留给自己”,对无理的患者循循善诱,耐心解释,以礼感人,以情动人,以理服人,只有这样才能让患者满意。不在窗口有患者时办理医院内部事务和个人事务,办理业务快捷、



资料图片

准确、高效、做到先外后内,尽量缩短患者等候时间,做到结算及时,计算准确,绝不推诿、搪塞患者及家属的提问。

换位思考,转变观念 医院应彻底破除传统的陈旧思想观念,切实改变服务模式,做到上下一条心,适应时代发展的要求。同时,医院要开展“假如我是一名患者、假如我是患者家属”等换位思考活

动,模拟自己是一名患者,在办理住院手续时需要什么样的服务,通过变被动为主动服务,发现不足。提高服务水平,每个医院窗口服务人员都要有高度的责任感,强烈的同情心,一视同仁的理智性,视患者如亲人的亲情感,强化医院的文化理念,树立窗口服务优质微笑服务意识,团队意识和创新意识。

医院窗口每一位服务人员心中要时刻牢固树立以“患者为中心,一切为了患者,一切方便患者”的服务理念,把被动服务变为主动服务,把冷漠转变为微笑服务,倡导微笑服务,推广文明用语,形成人人讲礼仪、人人讲文明、人人争当医院窗口文明使者的良好氛围,增强医务人员为患者提供更优质更满意的服务。主动热情地接待每一位来院就诊的患者,并使用规范化的服务用语,耐心为患者做好解释工作,真正做到人性化服务,将提高医疗服务质量作为服务宗旨,在思想上高度重视、行动上严格管理,使医院窗口服务质量迈上一个新台阶。

(作者供职于鹿邑县人民医院)

医院统计工作的基本任务是对医院发展、医疗资料进行利用对医疗护理质量,医技科室的工作效率和全院的社会效率、经济效率等情况进行搜集、整理、分析,实现统计服务及统计监督职能。网络信息时代的到来,对医院信息化建立、统计信息需求量以及统计信息深度、广度和实时性要求越来越高。其中,统计信息的作用在医院管理中尤为重要,它不仅是医院信息的主体,也是衡量医院经济效益和各项管理的重要手段。因此,合理开发、利用统计信息,能够为医院管理可持续发展提供准确、及时、全面的数据依据,为医院的管理发挥统计信息应有的价值。

财务统计信息的开发利用

随着医院改革的不断深化和医学模式的转变,医院管理层已经认识到财务统计信息在医院发展过程中的重要性和必要性,同时也发现如果要充分利用已有的财务统计信息资源,并对其进行深入开发利用,以使其产生良好的社会效益和经济效益,就不能停留在传统的服务方式上。为了更好地进行医院管理,财务统计部门要从单纯的记账、算账部门转变为核算、监督职能的财务管理机构,力求把那些敷衍了事的“死数据”变成活的有用的信息。医院财务人员可以通过相关财政政策、法规等理论方面的学习,借鉴其他医院的成功经验,来提升自己。医院财务人员要认识到积极开展财务统计信息服务不仅仅有利于促进医院发展,而且对于提高自身的职业素养也很有益处。

健全财务统计信息管理制度

任何一项工作的开展都离不开规则和制度的约束。在社会主义市场经济条件下,医院财会工作要建立完善的财务管理体系,提高财务统计信息的服务质量,也必须建立一种适合的财务统计信息制度,从而完善财务人员的工作职责和管理体系。笔者所供职的邹城市妇幼保健院在原有制度的基础上,强化了财务管理的监督职能,要求财务人员除了日常工作,还要逐步建立财务数量信息、定期整理和反馈财务制度、对原始资料进行整理、负责财产清查制度、会计报表分析和资料存储等工作,同时能正确处理好财务、核算和统计工作的关系,做到积极开发和利用财务统计信息,以加强财务信息与核算、统计的联系。

为资源有效配置提供实际数据

如何有效利用现有的人力、物力、财力资源,合理进行资源的优化配置,是每一位优秀的医院管理者要考虑的问题。而医院财务统计信息是医院管理者有效开发利用本单位人力、物力、财力资源的依据。在财务统计信息中,笔者所供职的邹城市妇幼保健院管理者依据财务统计信息的具体情况,对资金流向进行了合理的安排,从而把有效的款项用在医院发展急需的项目上,以确保医院建设的需要得到满足。另外,医院领导在购置大型医疗设备前,应依据财务统计信息,先进行市场调查和论证,真正做到依据地区卫生资源分布情况来配置资源,从而减少资源的浪费。同时,在医院服务管理方面,管理者还依据财务统计信息,根据医院的门诊量、业务收入和床位周转率等具体信息,对病房的床位规模进行合理规划,从而改善了门诊和住院条件,得到上级主管部门的肯定,并且最大限度地满足了就诊患者的需求。

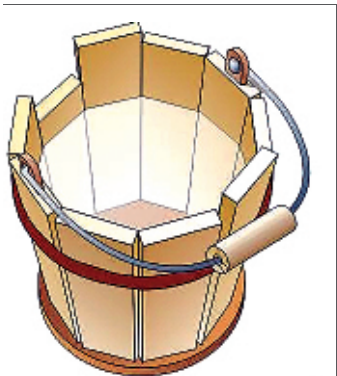
为科学决策提供前提保障

财务统计信息是医院领导科学决策的依据和前提保障。通过财务统计信息表,医院领导不但可以了解业务收入、医疗成本等内容,还可以了解所服务地区的卫生需求、门诊住院患者的平均费用、药费比重等其他重要信息。

衡量医院管理水平高低的指标主要是各种医疗指标和经济指标,更具体一些是指医院同一时间的门诊人次、住院人数、单病种费用和药品费用所占医院收入的比重等。医院要对财务统计信息不断总结和完善,在成本核算的基础上,对医疗费用实行结构调整,严格控制药品费用所占比重,尤其是针对医保患者,保证他们的平均费用处于合理的水平,从而既赢得患者和家属的称赞,同时也为医院取得一定的经济效益和品牌效应。

把医院质量统计、医疗效率统计、经济效益统计、社会效益统计等资料有机地结合起来分析,有利于信息资源共享、资料综合利用以及充分发挥统计信息的价值,更好地为医院、为社会、为经济服务。

(作者供职于山东省邹城市妇幼保健院)



资料图片

管理学上有一个木桶定律,又称短板理论。它提醒人们,一个部门、团队中的弱点、短板决定了整个团队的实际能力,短板、薄弱点是问题的关键点和主要矛盾。团队的领导者要善于发现短板,想方设法弥补短板,提升团队战斗力。比如,一支足球队更换了一名称职的后卫就有可能赢得比赛。

但是从另一个角度讲,短板理论并不适合所有的部门、团队与行业。比如医疗行业,一个医院有众多科室,有强有弱。如果医院领导能把主要精力投入到弱势科室,千方百计弥补弱势科室的不足,很有可能会丢失强势学科的发展机会,丢了西瓜捡芝麻,吸引不了患者。反之,如果医院领导能借伯乐之眼,发掘出优势科室和人才,重点打造强势、特色学科及学科带头人,创建省市乃至国家级重点学科,发展有自己鲜明特色的专业科室,培养几名优秀医生,以点带面,对医院的发展壮大更为有力。

(作者供职于河北医科大学第二医院)

经验探索

为医院网络编织一张防御网

□王海永

近年来,随着计算机的普遍应用,医院的办公以及日常的管理也逐渐被计算机技术及网络代替,有的医院对于计算机技术及网络的应用有依赖性,但在使用的过程中也存在诸多安全问题,笔者对医院计算机网络安全隐患的来源进行分析,并对安全隐患提出相应措施。

网络安全隐患的来源

互联网最常见的特征就是开放性。虽然医院内部采取很多方法来防御黑客攻击以及非法入侵等外界因素,但是现在黑客已经逐渐“专业化、集团化”,比如从最初的放置特洛伊木马程序、传播病毒,到当前多见的利用制造逻辑炸弹、系统漏洞、恶意软件等手段破坏网络安全。可以说,这些手段的发展,几乎与计算机网络安全技术同步发展,致使医院计算机系统必须时刻警惕安全隐患。

硬件风险是指医院计算机及网络设备因各种突发灾害、运行环境或硬件本身的缺陷及故障导致系统不能正常工作而带来的风险。由于不可抗力,如火灾、水灾、雷击、电磁、温度等,尽管这些意外的灾害现象不多,但是一旦出现,就会给医院计算机系统带来严重的后果。供电系统不稳、后备电源不足或电信部门通讯故障造成的业务中断,同样会给医院计算机及网络系统带来风险。

医院计算机网络安全隐患,除了来自硬件和软件两方面以外,还有来自操作的风险。由于医院工作人员信息技术素质参差不齐,一旦操作不当,必然会在医院计算机网络安全系统过

程中给系统带来风险。

加强对计算机网络硬件设备的安全维护

对医院计算机网络硬件设备加强管理与维护,主要应从两方面着手开展工作。一方面,应加强计算机硬件及网络设备的管理。从技术层面来看,好的设备还需要运用得当才能发挥最佳运行效果。因此网络建设技术处理是否得当,将直接影响医院计算机网络系统运行是否稳定。这也是我们广大计算机工作者需要不断努力的方向之一。另一方面,要加强对医院中央机房的维护与管理。计算机机房的日常管理,是保证网络系统稳定运行的关键环节。要使机柜及服务器环境保持清洁,机房温度要保证正常,定期检查安全日志等。做好这些日常管理工作,有助于维护系统的稳定性,延长其使用寿命。

提高医院计算机系统软件的开发与应用水平

医院应重视软件的开发研制工作。要结合本单位的业务需要,从实际出发,把医院信息化建设提高到战略高度进行部署。在了解业务需要之后,就会清楚本单位需要构建什么样的网络,应当进行哪方面的软件开发与研制,从而不断提高编写软件程序的安全性和可靠性。当然,在日常的数据处理过程中,一定要做好数据备份,确保数据安全。对数据库本身的安全脆弱问题,更要做相应的处理,对数据要进行多重备份、异地异处存放,以便在发生类似意外断电这类不可预见性故障时,保证数



资料图片

据信息的完整性。

对医院使用计算机的职工进行网络安全教育

医院职工在使用计算机网络过程中,其操作规范应当在医院相应的规章制度中得以体现。但我们不能将制定的网络安全管理制度形同虚设,一定要落到实处,防止意外的发生。因此,要对使用计算机网络的医院工作人员进行安全教育,增强他们的信息安全意识。同时,有必要对计算机网络安全人员进行网络安全防护意识教育,使他们清楚自己的职责,提高他们的业务水平,从而为医院计算机网络安全系统提供重要保障。

电脑系统要想安全、稳定地运行,就必须对湿度、温度、空气洁净度、冲击、电气影响、虫害等多个方面加强关注,并且根据具体的标准和要求严格执行。

使用密码技术的是保障电

脑网络安全的关键方法,实施密码设置可以显著加强电脑信息安全的完整性。比如经过身份实名认证与设置密码相结合的双重验证模式可以更好地保证电脑网络信息的安全性,目前的密码技术包含有公钥密码方式、单钥密码方式、数字签名以及密钥管理等。

在互联网时代,计算机网络为提高医院管理水平、提高工作效率和社会效益方面起到了巨大的推动作用,但同时也带来了安全威胁与风险。因此,医院应树立正确的认识,了解医院计算机网络安全隐患的防范,是一个整体和全面的技术问题,同时也是一个长期和动态的过程。我们不可能做到一劳永逸,需要从技术、管理两个层面来加以防范,这样才能实现提高医院计算机网络安全性的目的。

(作者供职于河北省邯郸市第一医院)



举办学术会议 普及医药知识

——“共铸中国心·脑心同治走基层”活动走进新郑

本报记者 卜俊成 通讯员 吕鹏飞 文/图



学术会议现场

“此次活动不仅组织了学术会议,还组织省市专家深入病房查房,走进乡镇卫生院和社会福利中心义诊,确实让基层的医生和群众获益匪浅。”3月28日~29日,在新

郑市参加完由河南省医学会、中国中西医结合学会脑心同治专业委员会、新郑市人民医院主办,步长制药全程赞助的“共铸中国心·脑心同治走基层”暨河南省医学会基

层科普活动,新郑市人民医院副院长薛民栓由衷地赞叹道。

“加强基层医师培训和队伍建设,是我们的责任和使命。”3月28日,在活动启动仪式上,河南省医学会秘书长郭万申表示,作为河南最大的医学学术团体,省医学会将通过强化对医师的全方位培训,将先进的诊疗理念、丰富的临床经验和实践技巧传授给基层医师,进而使他们更好地服务基层群众。

步长制药人力资源部部长金龙表示,“共铸中国心·脑心同治走基层”活动是由中国中西医结合学会脑心同治专业委员会发起、步长制药全程赞助的全国性公益活动。该活动以关爱“老少边穷”地区为己任,目的在于通过培训基层医师的医疗技术,降低心脑血管疾病的发病率、致残率、致死率。

当天下午,在此次活动的学

术会议上,郑州市中医院神经内科主任医师楚海波用通俗的语言向来自新郑市各级医院的医生讲述了容易出现眩晕的诊断误区。而郑州市第一人民医院神经内科主任医师张晓曼则用典型的病例,阐述了脑血管疾病诊治过程中常见问题的解决办法。会后,与会代表们纷纷表示“学到了很多真东西”。

“吃这几种药一周后,要化验一下血,查查电解质是否正常。”3月29日上午,在郑州市社会福利中心,为84岁的孤寡老人高老太检查完以后,看着老人服用多种药物,郑州大学附属郑州中心医院(郑州市中心医院)神经内科主任医师卜淑芳亲切地说,高老太吃的药中,有保钾的,有排钾的,搭配着吃,稍微不注意,就会引起电解质异常。

“天气暖和了,这个硝苯地平缓释片,要改为一天一次,一次一片了。”在新郑市人民医院,听到67岁的石老太太早上吃了两片硝苯地平缓释片出现头晕症状后,郑州市黄河中心医院神经内科主任医师黄伟说,石老太太是血压降得过低导致的,并叮嘱她改变用药剂量。

在专家们忙着义诊的同时,郑州大学附属郑州中心医院主任医师王润清和郑州市中医院神经内科主任医师楚海波来到新郑市辛店镇卫生院查房,针对基层临床医生诊疗疾病中遇到的问题进行答疑解惑。“传递先进诊疗理念,帮助基层医生解决实际临床问题,向群众宣传健康科普知识。”谈起此次活,河南省人民医院神经内科主任医师张杰文说,此次活动很好地达到了这个目的。

“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人员为读者对象,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。

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。

热忱欢迎不吝赐稿!

投稿邮箱:510656742@qq.com
联系电话:(0371)65589221