

“四抓”助推基层卫生事业发展

□程广州



资料图片

- 抓管理
- 抓队伍
- 抓项目
- 抓服务

近年来,围绕“方便群众就医”这一目标,宝丰县卫生局以深化医药卫生体制改革为契机,狠抓医疗服务质量,提升卫生人才素质,强力推进医疗卫生基础项目建设,积极落实各项惠民政策,探索建立“服务质量一流,医疗水平、基础设施完善”的县域医疗卫生体系。

抓管理 服务质量不断提升
面对当下医患关系紧张的状况,提升医疗卫生服务质量,提高医务人员的质量意识、服务意识和责任意识,成为宝丰县卫生局工作的重点。

为此,宝丰县卫生局探索实行乡镇卫生院“周一院长查房制”,建立了乡镇卫生院院长、行政、业务

“三位一体”的查房制度,将医院管理、后勤保障、院容院貌、依法执业、医疗文书书写规范、医院感染管理、传染病防治等项目纳入院长查房内容,逐步健全了基层院长查房长效机制。该县卫生局班子成员每人分包两所乡镇卫生院,负责院长查房制度落实情况的督导检查,不定时参加乡镇卫生院院内查房,确保院长查房制度的落实,有效促进了乡镇卫生院医疗质量健康持续发展。此外,该县在全县各医疗卫生单位推行患者满意度测评制度,测评结果直接作为医务人员每月绩效考核的重要标准,形成了“医务人员服务患者,患者考核医务人员”的双向反馈机制,从根本上提升

了服务质量,促进了医患关系和谐;严格实行首诊负责制,实施有效治疗;对临床科室每月进行一次定期或不定期医疗安全大检查,针对各种风险和可能发生的危机,及时提出警告和整改,并采取有效的防范措施,同时实施跟踪检查。经过 PDCA(品质管理)循环和风险评估机制管理,结合医疗安全大检查活动,医务人员的安全防范意识进一步增强,医疗质量不断提高,确保了医疗安全,在很大程度上减少了医疗事故的发生。

抓队伍 人才培养持续加强
随着城乡居民生活水平的不断提高,以及新农合、城镇医保等惠民政策的全面实施,基层现有的医疗资源已不能满足群众的健康需求,专业技术人才的缺乏成为制约基层医疗卫生体系发展的突出问题。如何创新人才管理机制,发挥人力资源优势,使基层医疗卫生综合服务能力有效提升,成为宝丰县卫生局当前乃至今后的主要任务。

对此,宝丰县卫生局坚持“人才兴医、人才强卫”的战略思想,围绕人才培养、吸引和使用3个环节,大力推进县、乡、村三级医疗卫生服务网络建设;注重用好、用活卫生人才资源,积极做好招录和引进卫生技术人员工作,加大人才招聘、引进力度,不

断充实全县基层卫生人才队伍;依托我省“51111”“515”“512”“522”“534”等人才培养计划,选派县、乡医疗卫生人员到省内外医疗卫生单位进修深造;全面推行全员聘用制和中、高级职称竞争上岗制;推行和完善业绩与薪酬紧密挂钩的分配制度改革,极大地调动了医疗卫生人员钻研医疗技术、不断提高业务素质的自觉性和积极性,促进了医疗卫生人才队伍的成长;逐步形成了“以县医院为龙头、乡镇卫生院为枢纽、村卫生室为基础”的基层三级卫生网络体系。

抓项目 硬件设施进一步优化
随着社会医疗保障体系的完善、报销比例的逐年提高以及人们健康意识的提升,到基层医疗卫生机构就诊的患者数量也在逐年递增。但限于基层医疗卫生机构现有建筑面积小,出现了患者住院难的问题,医院常年出现加床现象。遇到发病高峰期,住院部的走廊里常常住满了前来就诊的患者,这不仅降低了医疗服务标准,还迫使部分住院患者转院治疗,耽误了最佳救治时间,造成了患者生命和财产的损失。如何合理配置医疗资源成为宝丰县卫生局工作的重中之重。

根据政府对加强县级医院建设的要求,加强基层医疗机构基

础设施建设,增加医疗用房,扩大医院规模已迫在眉睫。值得一提的是,2011年宝丰县自筹资金1500余万元,率先建设宝丰县人民医院、宝丰县中医院和6所乡镇卫生院的地温空调项目,使用地温空调的医疗机构较往年同期节能30%,病房温度夏季保持在26摄氏度、冬季保持在20摄氏度。2014年,宝丰县又开工建设两所乡镇卫生院的综合病房楼项目和30所标准化村卫生室建设项目。按照上级卫生部门整合公共卫生资源的要求,集卫生监督、120、新农合信息中心“四位一体”的县域综合卫生服务中心初具规模。全县已基本形成了“以县人民医院、中医院为医疗中心,防疫站、妇幼保健院为预防中心,乡镇卫生院为枢纽,村卫生室为网底”的县、乡、村三级卫生保健网络。

抓服务 惠民政策不断完善
作为基层医疗卫生单位,如何切实解决人民群众看病难、看病贵问题,成为医疗卫生体系改革的核心。近年来,随着基本公共卫生服务均等化的不断推进,新农合报销政策逐步完善,基本药物制度全面实施,让群众得实惠成为现实。如何把规范做到位,发展有创新,成为宝丰县卫生局接下来努力的方向。
(作者供职于宝丰县卫生局)

■ 医患关系

处理医患纠纷不能消极应对

□裴晓红

笔者认为,医患纠纷是诊疗服务过程中不可避免的产物,大致分为两种,一是由医务人员在诊疗服务过程中存在失误或过错,对患者造成损害而产生的纠纷;二是医务人员在医疗活动中并没有任何疏忽和失误,而患者单方面对诊疗服务不满引发的纠纷。

医疗机构经常为了规避医患纠纷给医院发展带来的不良影响,而寻求所谓的“双方协调”的“私下”处理方式;患者又因为缺乏医学常识、法律诉求繁杂,也更倾向于这种较为简单的处理方式。协调满意则皆大欢喜,协调不满可能导致分歧加剧,“医闹”事件的发生更是为医患纠纷蒙上一层灰色阴影。

不少医疗机构对医患纠纷危机认识不够,对危机的处理也没有系统的规划和安排,以至于当纠纷产生时手忙脚乱,无从做起。

尽管医患纠纷产生受多方面因素的影响,医疗机构首先应该做的就是加强医院内部管理,多查找自身问题,弥补缺陷。在诊疗服务过程中营造良好的诊疗服务氛围,让医务人员对医院文化了然于心;通过走出去、引进来、自己学的方式提升医院诊疗服务能力,为患者提供高质量的诊疗服务;汲取他人在医患纠纷中的经验和教训,提升医院的整体服务水平,有效规避医患纠纷;同时制定出切实可行的纠纷防范预案,健全医患纠纷处理调解机制,防患于未然。

医患纠纷发生时,医院要及时启动纠纷处置预案,在医患纠纷产生时能够在第一时间做好患者或患者家属的情绪安抚工作,避免纠纷扩大;同时及时邀请第三方医患纠纷调解机构介入,严禁“一味地妥协”或针锋相对情况的产生,通过第三方客观公正的评判,给予医患双方公平、正确的解释,医疗机构“有则改之,无则加勉”。医院不能藏着掖着,应该让纠纷产生的原因公之于众,让医患双方的利益都能得到良性的维护,进而消除患者、患者家属乃至公众的疑虑,并通过这种公开、透明的医患纠纷调解模式,对医院医患纠纷处置模式予以认可,也间接达到让公众明白医患纠纷只能按正规程序来处理而不能靠“闹”来维权的目的。

医患纠纷发生以后,医院按照第三方处理意见做好医患纠纷善后事宜的同时,要及时对单位医务人员做出正确的心理引导,避免医疗机构医务人员消极上班、厌恶岗位情况的发生;同时开展医务人员批评与自我批评,查找医务人员在工作中存在的不足,吸取经验教训,进而达到强化医务人员纠纷防控意识的目的。

其实医患纠纷并不可怕,可怕的是对诱发医患纠纷深层次社会治理问题的漠视。每个人都可能成为医患纠纷的受害者,医院对医患纠纷正确的处理模式是化解医患纠纷的一个重要环节,然而公众共同参与、正确的舆论引导、良好的诊疗秩序、正确的就诊心理、高质量的诊疗服务才是解决医患纠纷的根本。
(作者供职于湖北省宜昌市秭归县卫生计生局)

医院建立法人治理结构的实践探讨

□杨建庄

近年来,笔者在院法人治理结构方面进行了全方位的探索,取得了一定的实际效果,同时也遇到不少问题。作为国家公立医院试点城市中的改革单元,医院在建立法人治理结构时应如何掌握具体操作方法,面对存在的问题呢?

建立法人治理结构方面的具体做法
把握方向,让医院法人治理结构植根国家现行法律法规之中。建立医院法人治理结构,实际上是医院管理机制、体制的创新和利益的调整。依法、依规是法人治理工作的基础。强力推进,把建立法人治理结构各项工作整体融入公立医院改革之中。从学习文件、领会精神、统一思想,到改革的具体操作、强力推进,要始终把公立医院改革的具体内容,作为建立法人治理结构的规定动作,做到同步设计、同步实施。党政一把手率先垂范,其他领导班子成员责任到人,成立重点工作领导小组。机制创新,让医院法人治理结构在医院内部运行机制新框架中高效运作。成立医院监事会,由院工会、党办、纪检、审计等部门人员组成,通过选举产生,以院内监督的形式规范医院自身行为。根据医院实际情况定期或不定期召开理事会。

建立法人治理结构带来的实际效果

建立医院法人治理结构重在形成医院决策、执行、监督体系,促进医院管理科学化、规范化、制度化。笔者的体会是:医院法人治理结构的建立,既顺应了公立医院改革的潮流,又促进了医院的可持续发展,主要体现在以下几方面。
建立医院法人治理结构是具有一定社会公益性和福利性的事业单位内部运行机制的改革,不能简单地理解为改革企业运行模式。通过改革使医院内增活力,管理更科学、更民主,使医院得到可持续发展,患者享受到更多的优质医疗服务,医院职工得到更多的实惠。
理事会成为医院决策的主体,赋予院院长法人地位以及相应的责任、权利、义务。医院院长既有医院目标的激励形成原动力,又有监事会、职工代表大会的监督形成约束力,使院长的责任、权利、义务更加透明。
医院在人事制度改革中,以最大限度调动人才积极性为核心理念。借鉴国有企业人事制度改革的经验,结合自身实际,建立岗位管理和人员聘任制度,实行定岗、定位、定责,全员聘任,实现由身份管理向岗位管理、由固定用人向合同用人的转变,充分调动医院职工的积极性和创造性。
实行基本工资、绩效工资、风险工资三结合的分配制度。首先保障职工的基本工资按政策发放,在此基础上,实施全员绩效考核制度,以服务质量、医疗效果、患者满意度等为考核指标发放绩效工资,良性的考核有效地削弱了逐利倾向,体现了医院的公益属性。为了防范经营风险和医疗风险,同时实施风险抵押金制度,医院还应发放风险工资。
医院建立法人治理结构的活力来自于科学的体制和机制,在改革过程中,医院注重从传统中汲取营养,从同行中借鉴经验,从

群众中学习智慧,结合实际,总结规律,创新医院管理经营体制和机制。

建立法人治理结构遇到的困难和建议

建立医院法人治理结构是一个社会系统工程,需要建立健全相关的法律、法规和政策,更需要政府的强力支持和各相关部门的协调、协助和协作。笔者供职的医院在建立医院法人治理结构改革实践中虽然取得了一定的成绩,但同时也面临一些困难和问题。建立医院法人治理结构需要一个国家层面的规范结构,需要人事、发改委、编委、工商、卫生等部门共同协商。可考虑借鉴各地试点城市的成功经验或教训,部委联合发文,形成权威、规范的试点文件。建立法人治理结构,最大的困难是医院补偿机制不健全,理事会、执行层、监事会在实施决策、执行决策、监督决策中不得不考虑医院的“吃饭”和发展问题,这对公立医院体现公益性形成了巨大的挑战。公立医院债务较重是一个共性问题,直接威胁到公立医院的长远发展,主要是医院基本建设欠款、大型设备欠款、医用耗材欠款、药费欠款等。这些欠款地方政府若能以“一次核实、分年注销”的方式解决,将会为建立医院法人治理结构形成强有力的支持。
总之,建立医院法人治理结构是公立医院改革的必然,其方向和效果应该肯定,但出现的问题应引起政府和社会各界的高度重视,并采取积极的、具有可操作性的应对措施。
(作者供职于河南科技大学第二附属医院)

■ 管理建言

在遇到紧急情况需要抢救患者时,冲锋在前的常常是医院的救护车和急救人员。作为医院里抢救危重症患者最重要的场所,急诊科的抢救车集中了抢救患者的最基本、最重要的战略抢救物资,其重要性不可轻视。如何规范使用抢救车,让其高效运营,笔者有以下建议,以供参考。

一目了然布局图 统一规范抢救车内物品、药品的放置,不仅便于接班护士核对,还规范了护理管理模式,方便了在职护士的培训,以达到尽快熟悉工作环境、适应抢救工作程序的目的,使护士在有效的规章制度和最简捷的流程下完成工作,可使各班护士交接班时在最短时间内全面了解抢救车内药物情况,并培养护士进行准确性、针对性的核对,简化了工作流程,节约了时间,提高了工作效率。

严格交接 及时补充 急救物品管理要求班班交接,记录时间准确,将责任落实到位,已用药品由用药护士及时补充,按照失效日期的先后调整安瓿的位置;对于不常用的药物,可以直接使用抢救车封条进行封存管理,使护士交接简单快捷;对于使用率较高(月使用超过10次以上)的药物,应加强交接班对其进行管理。

抢救车交班记录册是护士交接班时必须填写的内容,也是护理管理、各级检查、例行检查的重要内容,因此各班护士都要引起足够重视,内容包括抢救药品、物品交接记录表,将抢救车内所有药品、物品名称、基数、封条情况、时间、签名,以表格形式列出,护士每班交接,查看封条上的内容及完好情况,记录册上写上交接时间、封箱,在第一种药品或医疗器械之间划一箭头,封条情况栏内写上“完好”、签名,如拆箱检查或未封箱期间,每班必须认真、逐个清点,记录实际数量和物品状况。

完善护士长监督制 护士长平时检查抢救车的交接班情况是急救护理安全管理的重要举措,也是急救用品管理的有效补充和监管。护士长每周至少检查一次,有记录及签名。护士长或科室质控员每月拆除抢救车封条进行全面检查,核对药品和物品的数量、生产批号、有效期(或灭菌日期)及质量。3个月内失效的药品、物品在核对本上以红笔登记提醒;7天内失效的药品、物品应立即取出、补齐,并在记录本上登记,及时通报检查结果。无特殊情况,护士长对其检查时不拆除抢救车封条,仅检查封条有效期与签名情况,护理部专项检查时须拆封条检查。

封条管理 方便省事 对于使用率较低的药品,可以考虑封条管理。各病区抢救车由专人负责,一般由科室年资较高、急救意识和经验丰富的主管护师担任,责任明确。非当班护士、非抢救情况不得随意取用抢救车内用品,每日交接时护士仅须检查封条的情况,护士每班交接时间由原来的三五分钟可以缩短到一两分钟,且交接记录简单,提高了护士交接的效率和执行力,避免了药品、器材管理不规范带来的安全隐患及纠纷。

没有启用抢救车时,封条密封着已经检查对好的抢救车,一旦启用,用后要时补充,大查对后,再次密封,方便护士使用和查对。封条最好由护理部统一印刷后发放,以保证美观效果,以形成一整套完整而严谨的管理程序和制度。
(作者供职于驻马店市第四人民医院)

医院如何打造全能急救「战车」

□张凤霞

“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。

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。

热忱欢迎投稿!
投稿邮箱:510656742@qq.com
联系电话:(0371)65589221



ONLY HEALTH

健康真好

河南首个健康服务微信公众平台上线

由河南省医学科学普及学会、医药卫生报社与腾讯公司联手打造的河南首个健康服务微信公众平台——健康真好上线了。在线寻医问药、附近医院导航、微信预约挂号统统搞定;健康微视、医生的话、给个活法、奇药妙方、药食同源……“健康哥”每日优选内容,涵盖衣食住行。现在扫描二维码关注,随时随地将日常健康掌控在手。健康是大事儿,您得当回事儿!

您关注我,我关心您! 健康真好,无微不至!

关注方式:
扫描下方二维码关注
在微信公众号中搜索“健康真好”

