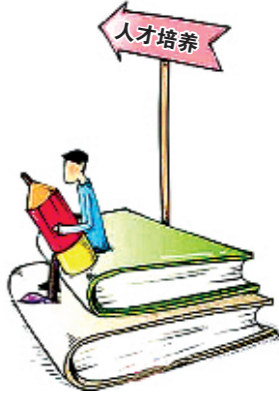


基层医院应如何做好管理

随着医改工作的深入,基层医院的功能结构发生显著变化。如何顺应新形势,统一思想、凝聚力量,让医院上下形成合力,是摆在基层医院管理者面前的一个重要议题。如何做好基层医院的管理,已经成为摆在基层医院管理者面前一项亟待解决的问题。

凝心聚力,培养人才

思想是行动的先导,有什么样的共同意识,就会有什么样的行动。医院管理者要让全院职工拥有共同的工作目标、共同的价值观,才能团结一心追求共同的利益。医院管理者必须从“办怎么样的医院”“医院怎么办”两个方面着手,对医院实施总体规划,建立完善职工民主决策制度,集思广益,让医院职工在忙碌的工作之余为医院的发展出谋划策。只有通过这种方式让职工感受到自己是医院不可或缺的一员,才能增强其主人翁的责任意识。医院组织有关部门对职工的意见、建议进行梳理,结合单位实际讨论实行。



资料图片

人才是兴院之本,强院之基,重视人才队伍建设,营造“人人能成才、人人要成才”的良好学习氛围。可通过制度激励政策鼓励职工继续教育,考取资格证;选派骨干人员外出进修学习,学成归来后,“传、帮、带”发展医院技术实力;举办专家讲坛、专家会诊,邀请上级医院专家来院授课,强化医院人才储备能力。

诚信服务,树立品牌

“优质服务、讲究诚信”是医院作为公益性事业单位的价值追求,是提高患者满意度的核心环节,打造诚信服务团队成为基层医院发展的原动力。给予规范的医患沟通,医院充分体现实告知权和选择权,做好积极的治疗工作;对受条件限制医院不能解决的问题,对患者要及时进行转诊,让患者在最佳时间内接受最好的治疗;强化医院收费管理工作,对政策规定的项目和标准及时更新信息化管理数据库,做到不错项目、不错标准;按照诊疗、护理规范的要求合理检查、合理用药,把大处方、抗生素使用、单病种包干、次均费用作为重点和关键加强管理,实行一日清单制,让患者明明白白看病;妥善处理医疗纠纷,组织制定切实可行的各种风险预案,根据预案定期组织医务人员进行了相关演练,同时要求所有医务人员掌握各项预案程序,以应对突发事件;认真贯彻落实首诊医师负责制,上级医生查房、分级护理、疑难病例讨论、危重患者抢救、手术分级、术前讨论、查对、病历书写等基本规范与管理等制度;要求职工在日常诊疗活动中,有大局意识,有全局观念,要善于发现问题、认真听取患者意见,能自行解答的问题要及时解答直至患者满意为止,不能解决的问题和矛盾要及时上报医院质量管理委员会或医院办公室,以便医院做好改进措施,将问题矛盾消灭在萌芽状态;强化患者随访和宣传教育工作,患者出院后并不意味着医院诊疗的结束而是新的开始,医务人员进一步做好患者的健康指导,构建和谐医患关系,拉近与患者之间的距离,提高基层医院的社会信誉度。

完善制度,强化奖惩

医院要完善制度建规章。医药要因事设岗、因岗定责、因责定标,根据实际情况修订完善医院管理制度,涉及医德医风、劳动纪律、岗位职责、职务目标、考核细则、绩效方案、法律法规等7个方面。医院要做到建章立制、有章可循。医院要组织成立考核委员会,采取月抽查、季度全面考核的工作机制,加强医务人员服务质量考评,实行季度通报并与绩效兑现挂钩。为了提高医院中层以上干部的执行力,医院要实行四级负责制,即职工对患者负责、科主任对科室负责、分管领导班子成员对分管工作负责、医院院长总负责。医院要对医疗服务质量定期进行考核,每月至少召开1次中层干部会议;每季度召开1次职工会,总结1个月的工作,分析存在的问题、商议解决问题的方案;落实行政查房,由院长或业务院长负责,主要检查安全问题、危重患者管理问题、科室工作问题等情况,对患者或科室职工反映的问题及时予以解决;实行管理约谈,由医院院领导班子负责定期对重点工作负责人和问题责任人进行约谈,加强督办、弄清问题原因、协调解决办法。

人文关怀,院即我家

强化对职工的人文关怀,让职工感受到“医院即家、家即医院”。医院工会定期组织对困难职工进行帮扶,让职工在最无助的时候得到医院的关爱;职工家中如有“婚、丧、嫁、娶”等事宜,医务科在职工休假问题上协助予以调整,家庭有特殊困难需要帮助的,医院工会要组织人员给予帮助,让职工感受单位的存在和家庭的温暖。每年采用科室推荐、职工票选、院领导班子议定方式开展优秀职工评选,通过树立典型、表彰典型的方式带动职工工作积极性,有效引导职工爱岗敬业。总之,医院管理者要紧跟时代步伐,顺应医改形势,及时对工作格局予以调整,探索行之有效的管理方式,方能与时俱进,打造真正意义上的特色医院。

(作者供职于湖北省宜昌市秭归县卫生和计划生育局)



资料图片

消除医患隔阂是医院发展的基础

□赵虹

近年来,医患关系呈紧张趋势,医患矛盾成为社会矛盾之一,医疗纠纷呈现不断上升趋势。医务人员遭到患者直接或间接伤害等情况时有发生,不仅妨碍了正常的医疗秩序,也影响到社会的和谐与稳定。笔者就自身从事医疗工作多年的经验,从人文方面谈谈自己对医院发展软实力的见解,以供参考。

密切联系群众 交流是打开隔阂的钥匙

医院是救死扶伤的地方,从本质上讲,医务人员与患者是没有矛盾的,因为他们有共同的敌人(疾病),彼此都希望治好疾病。产生医疗纠纷的主要原因还是在于医患之间的交流沟通不足。医务人员对疾病的解释工作不到位,同时患者对治疗效果期望值过高,一旦出现与治疗预期不相符的结果,患者就容易对医务人员产生误解,使医患关系紧张。笔者发现,患者的问题大都与看病贵、看病难,治疗效果不满意,医务人员服务态度不到位等有关。基于此,笔者认为,医院的领导班子和行政科室人员应当建立医患交流平台,认真倾听患者内心的真实想法,切实从患者的角度思考问题,坚决杜绝“以药养医”。以疗效为根本,视口碑为生命,是缓解紧张的医患关系的关键。

转变医院服务态度 真诚是弥补裂缝的良药

“态度决定一切”。笔者认为,医院应当以增强医务人员的服务意识为突破口,变被动等待为主动服务,不断提高医院的服务水平。医学知识复杂艰深,患者对待病情通常是“知其然而不知其所以然”,而医务人员因为需要诊治的患者太多,工作繁忙,出现了“职业麻木”,对待患者的痛苦不能感同身受,可能会引起部分患者的抱怨及不满,甚至酿成袭击医事件,严重损害医务人员的人身安全和医院的利益及声誉。

医疗行业也是服务行业,因此,以患者为中心的态度必不可少。不少医务人员可能对此不理解,认为其工作累、身心疲惫。殊不知,一句不经意的话甚至不耐烦的态度就有可能成为医患关系紧张的导火索。因此,医院的领导班子及医务人员对待患者应当将心比心,切实了解患者患病的痛苦,不要因为工作繁重而疏忽怠慢患者。

坚持廉政作风 提高医疗技术和改善就医环境

廉政是推动医院可持续发展的基本要素,不收红包、不拿回扣是医务人员必须严格遵守的准则。笔者认为,搞好医院的党风廉政建设,促进医院行风建设,是医院的改革、发展和稳定大局的需要,是关注民生,建立稳定和和谐社会的需要。对待医务人员,尤其应当加强职业道德教育,做好政治思想工作。紧紧围绕以患者为本的核心理念,加强医德医风建设,严格建立相应的规章制度,规范执业行为,使医务人员自觉遵守职业道德规范。

药品采购是医疗卫生行业里群众普遍关注的热点。针对目前医药购销活动中的各种不良现象,笔者认为,应采取以下对策:首先,坚持关口前移,建立药品、医用材料采购管理制度,从体制、机制等方面加强党风廉政建设,切实贯彻反腐败的有关规定;其次,加强对药品采购和销售的管理,力求从源头上对不正之风进行堵塞,还要调整对科室的核算制度,对药品收入占科室业务收入比例做出明确规定,凡是药品收入超标的,一律从本科室的奖金中直接扣除,以此来控制科室乱开药、开大处方的现象;再次,严禁医务人员、药剂人员或有关统计人员向外提供处方统计,杜绝医务人员与院外从事医疗行业的不正当关联,各类人员不得利用药商的赞助外出搞学术交流;最后,建立社会力量监督制度,聘请社会各界代表任监督员,采用明察暗访的方式进行监督,及时反馈给医院负责人。

(作者供职于河池县人民医院)

破解「医患纠结」从哪里起步

极端情绪、有罪推定,只能让遍体鳞伤的医患关系更加千疮百孔。

近日,湖南省岳阳市数百名医务人员集体抗议,要求“尊重生命,尊重医生”,严惩前些天在岳阳市二院肇事的“医闹”;此前一周,湘潭产妇死亡事件同样引发医患冲突。接二连三的医疗纠纷,将医患关系的紧张和脆弱暴露无遗:如果医患矛盾不断升级,明天,谁来为我们看病?

医生,本是人类公认的神圣职业;医生和患者,更应在疾病面前守望相助,为何有时候却变得剑拔弩张?就拿岳阳“医闹”事件来说,如果患者家属拥有医学常识,就不会在治疗前说出“如果救不活,你们所有医护人员都不用活”;如果医疗纠纷调解机制足以取信于人,患者家属在治疗后又何须选择“宁闹不医”?从医疗纠纷演变成暴力袭医,从质疑结果蜕变为过激行为,根本原因就是缺少信任,破解医患矛盾的关键就在于重建信任。

医患之间横亘着专业壁垒,本就容易处于“弱信任”状态,而当医改这道世界性难题遭遇转型期语境,更滋生出中国特殊的医患困境。医疗资源分布失衡,挂号难、住院难、候诊时间长、看病时间短,成了医患矛盾的触媒,全国超过70%的三级甲等医院发生过医患暴力冲突;“以药养医”模式的存在,让少数医院把患者当成赚钱工具,“生不起病”成了很多人的担心;独立调解机构和正当维权机制的缺失,一些医院不讲原则的“维稳”思维,都给“医闹”提供可乘之机;一些人缺乏基本医学常识,往往在无知中产生盲目和偏执,导致无谓的医疗纠纷……所有这些,让本来脆弱的医患关系雪上加霜。说到底,医生和患者都是受害者。

结果,这边刚为医生受勋义愤填膺,那边又为暴力袭医扼腕叹息;这边刚刚在谴责医德堕落,那边又开始声讨患者滥用暴力。某些医生的失德行为,让整个医生队伍的公信力蒙受损失,更成为一些人使用暴力时自我辩解的“正当理由”。医者仁心的逐步解构,暴力袭医频频发生,成为我们这个时代一道醒目的伤疤,也成为深化医改必须破解的难题。

每个人都有生老病死,医患关系和谐,人人都会从中受益;医患关系紧张,每个人都会蒙受损失。重建医患信任,需要健康的舆论环境和理性的社会心态,媒体和公众都有责任去修复医患之间的隔阂,而不是置身事外,甚至抱着“看热闹不嫌事儿大”的围观心态。看看湘潭产妇死亡事件,一些媒体在真相未落石出之前贸然使用惊悚标题,把新闻噱头建立在伤害医疗公信力上。“八毛门”“缝肛门”等乌龙新闻一再表明,极端情绪、有罪推定,只能让遍体鳞伤的医患关系更加千疮百孔。

当然,涵养理性的社会舆论,不能取代制度层面的革故鼎新。从发达国家的经验来看,无论是购买医疗责任保险,还是引入行业协会参与调解,都是运用第三方破解信息不对称的困境。我们也有行政调解和司法诉讼,如何打消患者认为它们“跟医院是‘一家人’”的顾虑,应成为改革的关键。另一方面,让公益回归公益,就要彻底铲除“以药养医”的体制积弊,更应拿出触动利益的勇气,彻底斩断医药贿赂。

“偶尔去治愈,经常去帮助,总是在安慰”,这一句著名的医学名言,传递着这样的医学理念:医患之间应该建立利益共同体、情感共同体、道德共同体、价值共同体。目前虽然与理想状态存在差距,但是差距就是动力,期待医改持续发力,期待医者仁心成为医生的共同追求,让尊重医生成为社会的普遍价值。

(据《人民日报》)

免费培训、协作共赢 静脉曲张及深静脉病最新疗法

静脉曲张是一种多发病,发病率9.1%。美国食品和药物管理局(FDA)批准的聚多卡醇泡沫化制剂治疗静脉曲张,克服了传统硬化剂治疗的弊端,30分钟完成治疗后立即显现效果。该疗法治疗后不影响生活、工作,不用加压包扎和卧床休息,随治随走,不住院。

静脉曲张患者大部分并发深静脉瓣膜功能不全,表现为下肢沉重、肿胀、抽筋、瘙痒、渗液、黑变或顽固溃烂,目前还没有一种手术可根治。一项发明专利开拓了治疗该病的新途径(ZL99209685.5),通过针对患肢的直接滴注用药,可有效修复瓣膜功能,并使并发症很快消失,解决了深静脉病的治疗难题。目前,这项治疗技术正开始推向基层医疗单位,使之成为开展专科治疗的理想发展之路。

北京国润堂医药研究院 百家慈善总汇 郑州新华中医院 联系:400-777-8125 13598808481 李主任

新乡医学院、焦作职工医学院 南阳理工学院、北京中医药大学 郑州教学点 2014年面向全省招生

北京中医药大学、新乡医学院、焦作职工医学院、南阳理工学院是招收的医学高等院校,均在郑州设有教学点。郑州教学点的招生情况如下:

- (一)成人教育类 招生层次:大专、专升本。招生专业:临床医学、护理、中西医结合、医学影像、医学检验、中医、中药、药学。毕业后颁发国家承认的毕业证书。 (二)远程教育类 招生层次:大专、专升本、五年制本科。招生专业:中医学、针灸推拿学、护理学、中药学、公共事业管理、工商管理。毕业后颁发国家承认的专科、本科毕业证书。 注:成人教育类专科层次的临床医学、护理、医学影像、医学检验专业学制均为两年,时间短、毕业快、学费低。报名北京中医药大学,由学习中心单独组织考试,网上学习。 报名办法及报到时间: 8月30-9月22日 直接到校报名:郑州市花园路与北环路交叉西南侧(省电视台斜对面)。凡直接到校(教学点)报名者,免交报名费、信息采集费、3年的教材费。 电话报名:(0371)65691009 65597059 联系人:郭老师 网络报名:www.medzj.cn 郑州教学点诚聘各地招生宣传员10名

第三十二期套管针灸刀 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第32期培训班将于2014年9月25日报到,9月26-28日培训。已举办多期的培训班造就了大量特色门诊。对各类颈肩腰腿痛、疑难杂症及亚健康调理等疗效显著。对某些常见疾病可以代替药物,降低医疗风险和医疗成本。 一、套管针灸刀及中药竹罐排瘀疗法特色如下: 1. 套管针灸刀无痛进针见效快;不捻转补泻、不留针、不麻醉、当场见效。特制针具无风险;针体长1~1.5厘米。不伤神经血管内组织,有效避免医疗事故。好学易懂,

中西医及业界爱好者均可掌握。 2. 中药竹罐排瘀疗法是我国民间疗法精髓。此疗法不吃药、不打针、不疼痛、方法简单,有无基础都可很快掌握,通过拔罐排瘀治疗疼痛和疑难杂症有独特的疗效。以上疗法适用于颈椎病、肩周炎、腰椎病、上下肢关节疼痛、乳腺疾病,各类急慢性软组织损伤及内科疾病等。 二、学费:3800元。 安排食宿,赠送针具和竹罐一套。免费培训治疗项目。 另:卫生系统《反射疗法师》取证培训现在开始接受报名,11月份考试,

本证书卫生系统认可,可以在医院从业上岗,也可以独立开业使用。 主办单位:河南省医学科学普及学会 培训地址:郑州市经五路南段河南省直第二医院305室,火车站乘坐101路公交车到花园路口站下车,过天桥沿纬三路向西300米到经五路交叉口左转100米路西即到。郑州市其他汽车站均有到花园路口公交车,交通便利。 电话:15037197983 (0371)65905026 QQ:442835059 联系人:孟老师