



民营医院的运作如同一架钢琴
医生、护士、患者只有和谐才能奏出悦耳的音乐

诚信、质量促民营医院和谐发展

抢占市场当以诚信为重

价格透明、公开,并接受患者监督,华山医院院长蔡振华认为医院应该做到在显著位置张贴费用明细表,“药品价格是多少,手术项目费用是多少,要让患者对各项费用收取一目了然,做到心中有数,以诚实赢得患者信任。”蔡院长表示,民营医院要想为人所知,必须通过宣传,这对医院扩大自身社会知名度并借此快速发展功不可没。但部分医院为了引起轰动效果、抢占市场,盲目夸大医治效果,既带来了患者,也引来了质疑和抨击,这无异于透支未来,对医院的长期发展并没有好处。医院要传递给患者正确的信息。

“治疗方案的具体内容是什么,可能会出现什么问题,如何应对,都要一一告诉患者,让患者明明白白。”郑州惠安手外科医院院长王松涛认为,医院对患者要尽告知义务,尊重患者的知情权,这也是赢得市民信任的主要措施,必须把“诚信”作为民营医院发展的重中之重,民营医院要创建和谐平安医院必须要取信于社会,取信于民众,取信于病人。

抓质量、品牌赢得信任

质量是创建和谐平安医院的标准。市卫生局顾建钦书记指出,正如企业所生产的产品、消费品注重质量一样,作为服务行业的医疗机构,如何通过先进设备、精湛的医疗手段为患者提供最好的救治同样也要保证质量,保证质量才能消除医患矛盾,做到和谐和平安。

“医院斥巨资引进了最先进的技术和全套妇科诊疗设备,为每一位患者提供最有针对性的个性化诊疗方案,尽早、尽快解决病人的痛苦。”郑州新世纪女子医院院长赵杰说,医疗行业是科技含量极高的健康产业,其中医疗技术水平的高低是医疗服务市场竞争的关键要素,医院要树立科技为先的经营管理理念,加大专科建设的投入,在提高医疗技术水平方面下大力气。医疗质量不但是病人的生命,也是医院的生命,病人到医院就诊,首选的条件就是医疗安全。因此,确保医疗质量是医院工作永恒的主题,只有这样才能做到医患双方均平安。

创建和谐平安医院要把医疗质量贯穿于医院工作的始终,民营医院只有做到“药到病除”才能从根本上赢得信任。促进相互尊重、相互理解和相互信任的新型医患关系的建立,然后才有和谐、平安可言。民营医院同时也应该有自己的主打品牌和特色专科。河南曙光中西医结合医院总经理黄海燕说,该院依靠不孕不育科和耳鼻喉科打响自己,并逐步形成“大专科、小综合”发展模式。

河南协和医院院长牛玉国同样认为医院必须对医疗质量做出必要的承诺,他表示每位员工都应该树立强烈的品牌意识,只有这样,才能铸过硬的医院品牌。另外,民营医院要具备现代经营管理理念与创新经营管理模式,以此形成较强的核心竞争能力,成为充满生机与活力的“黑马”。

民营医院要想长期立足于医疗市场,必须转变经营理念,摒弃急功近利的思想。大肠肛门病医院院长宋光瑞深刻感到学习国外、国内私立医院成功的经验很重要,医院应坚持人有特长、科有特色、院有优势,在发展中不断修正自身缺点,突出自身优势,采用现代化的医院管理模式,形成多元投资主体,创出自己的品牌。

■策划: 闫肃 周华

■执行: 刘书芝 詹莉莉 聂广利 刘郡芳 汤如音 章 韦 马连华 郭 华 许琳琦 杨 须 樊兴光 张雪丽 潘小永 刘长瑜

民营医院依政策应运而生,并在2002年形成百家争鸣之势。经过10多年的发展,民营医院在技术和规模上都有了长足进步,华山、曙光、协和、东方女子、新世纪女子现代妇科等一大批知名民营医院的兴起,让老百姓的就医难得到了些许缓解。

但和公立医院相比,患者对民营医院的信任度要小得多。如何改变民营医院在患者心中的形象,与会各民营医院院长表示,民营医院要借助医院管理年,从诚信、质量、服务等方面寻找突破口,使民营医院成为医疗技术过硬、百姓信得过的医院,进而达到和谐、平安。 见习记者 聂广利/文 赵楠/图



与会领导到场签名



郑州华山医院院长 蔡振华



郑州新世纪女子医院院长 赵杰



惠安手外科医院院长 王松涛



中医骨伤病医院院长 郭永昌



曙光中西医结合医院总经理黄海燕



郑纺机医院院长 陈跃飞



郑州金水中医院院长 黎少尊



大肠肛门病医院院长 宋光瑞

服务为王微笑也是生产力

导医全程陪同、尊重病人隐私、医疗设备先进、服务态度非常好,大医院的“人满为患”让一些患者更愿意往民营医院跑,在民营医院,医生会详细地询问患者的病情和出现的症状,沟通更顺畅。与会各民营医院坦承,一流的服务水准是民营医院的最大优势,高水平的服务质量,人性化的服务环境,便捷温馨的服务流程是民营医院取胜的关键所在。

与会各医院带头人表示,各大民营医院在前期投入中都很注重医院环境的改造,希望以“清新、舒适、典雅、洁净”的环境来赢得患者。而民营医院员工的服务行为是开拓医疗市场和提高服务对象满意度的主要途径。“患者身体不好不能长久地来回奔波,只需坐在医院特别准备的候诊区仔细看清医生的处方就可以了,导医小姐会负责为患者跑腿划价、买药。”郑纺机医院院长陈跃飞认为只有做到服务为王,把对病人的尊敬、理解和人文关怀体现在患者从入院到出院的医疗服务全过程中,才能顺应高度精神文明的社会发展趋势,只有患者至上,才能进一步融洽医患关系。

“民营医院的运作应该如同一架性能完备的钢琴,医生、护士、患者都是这架钢琴上的琴键,只有医患和谐才能奏出悦耳的音乐。”曙光中西医结合医院总经理黄海燕解释说,“只有真正把病人看做自己的亲人,深刻理解‘微笑也是生产力’的含义,才能赢得患者的信任与理解,才能奠定民营医院成功与发展的前提。创建和谐平安医院应该以服务为王,患者至上,这同样也应是民营医院决策者虔诚的信条、不渝的理念,应作为民营医院每位员工的崇高信念与行为准则。”

人才为帆 纵深起航

人才是发展的根本。在发展过程中,民营医院往往最头疼的是发展面临“后继无人”的尴尬,郑州东方女子医院会聚省内外知名权威妇科专家教授数十名常年坐诊,这些多为省内外知名医院离退休专家发挥余热。郑州东方女子医院院长助理宋涛认为,如何开发建立自己的人才梯队也是医院长期健康发展的重要一环,“我们医院为此公开招聘医学人才,加大人才的储蓄、培养力度,形成自己的人才梯队式培养,着眼成就医院的未来。”

诚然民营医院要想迅速开拓市场,无疑只有做到某一领域的专深,以在某一领域的专业和权威来号召人心,争取在某一领域取得纵深突破,但医院还应该建立完整的人才网络链。黄海燕认为,加强与其他医院的横向、纵向联合,保持相对稳定的团队,严格管理与人性化、个性化管理相结合,才能使医院以人才为帆,纵深起航。

民营医院应该具有自己灵活的经营特色,以“女人自己的医院”为口号,以关爱的角度看待女性及女性生理健康,郑州新世纪女子医院短短一年便在郑州乃至河南医疗市场上占有一席之地,并树立了良好的口碑。该院院长赵杰坦承,目前医院只是一株刚刚发芽的小树苗,还需要以人性、科学、细致的服务来浇灌,希望可以伴随中原女性的健康不断成长、壮大。