



一流技术保障患者健康
用管理、服务体现医院诚信

科学管理搭起“平安和谐”桥

一流技术保障患者健康

“对于医院来说,医疗质量就是生命,业务水平决定着医院的发展,一个医院若没有先进的医疗技术和安全有效的医疗质量作保证,其他一切都无从谈起。”顾建钦局长举例,这就像一家企业生产的产品一样,只有高质量的产品才能吸引消费者前去购买。作为第三产业的医疗机构也是如此,质量永远都是第一位的。

提升质量才能保障安全

“救死扶伤是医院最基本的使命,科研水平、医疗技术则是履行职责时的一把利剑,医院只有不断提升质量才能保障医疗安全。”郑州大学第一附属医院院长乔玉环第一个发言表示自己的看法。只有提高医疗质量、保障医疗安全,才能让患者放心就医,才能最大限度地减轻患者的痛苦和负担。

一附院狠抓质量管理、提高医疗技术,医院开展技术比武、“百日质量无差错”等活动,组织医务人员积极学习医疗卫生法律、法规和各类技术操作规范等;不断完善院、处、科三级医疗质量安全控制与评价体系,实行医院、医务处、科室管理责任制使患者享受到了最放心的医疗服务;医院筹资引进C形臂数字减影血管造影机、M形直线加速器、全数字化彩色多普勒超声诊断系统、全自动生化分析仪等一系列高科技医疗设备,为提高诊疗水平提供了一流的条件。

斥资加强重点专科建设

“重视和追求技术,大手笔地发展学科建设。”省人民医院副书记陈玲娣介绍,省人民医院去年拿出1000万元全力加强重点专科建设,在眼病防治、微创介入治疗、器官移植等16个方面展开一批惠及河南人民的高新医疗技术,使老百姓在家门口就能享受到国家先进水平的医疗服务。

科学管理是医患和谐的桥梁

“医患矛盾作为社会矛盾激化的一个焦点备受关注,要达成医患和谐,除了仰仗医生的职业道德、一流技术外,更重要的是要有科学的管理制度。”河南省中医院院长韩丽华发表看法说,而从一个医院车辆的停放、厕所的卫生、医护人员的穿着就可以看出一家医院的管理水平。因此,医院需要不断加强医疗质量管理,提高医疗服务水平。

为此,河南省中医院狠下工夫,强化“三基三严”训练,加强临床质量控制网络和体系建设,完善医院感染管理工作制度,加强急诊急救能力建设,提高医院的综合服务能力和水平,营造“人人都管事,事事有人管”的氛围,为建立和谐医患关系架起了一道桥梁。

管理是创建和谐平安的关键

以病人为中心,以提高医疗服务质量为主题的医院管理年活动创建平安和谐医院,管理是关键,郑州大学第二附属医院宣传科科长陈建设表示,为全面深化郑大二附院在当前形势下依法执业,狠抓制度,加强全员、全岗、全过程的质量管理。为了建立医疗安全长效机制,积极组织医护人员学习医疗卫生法律、法规、规章和各类技术操作规范等,并严格要求贯彻落实。

自开展“医院管理年”活动以来,河南省的医疗卫生系统的社会满意度稳步提升,医院管理进一步科学化、规范化,医疗服务水平进一步提高,医疗服务效率持续提高,医疗费用过快增幅得到控制,人民群众真正享受到了加强医院管理带来的实惠。

会议上,以郑大一附院、省人民医院为代表的省级医院负责人纷纷表示,借深入开展医院管理年的东风,医院苦练内功,用一流的技术、科学的管理,加速医院的发展,医护人员们以他们的热情、自信,努力拼搏,争创一流,更好地为百姓提供优质、高效的医疗服务,为中原崛起和构建社会主义和谐社会作出贡献! 晚报记者 詹莉莉



郑大一附院院长 乔玉环

医院管理体现诚信度

“一个医院的管理体现出来诚信度。从质量上保证诚信,从服务上反映诚信,当这些都落到实处、说到做到,自然就会有社会回报。”河南省胸科医院院长苑星指出,医疗质量是医疗机构永恒的主体。只有狠抓护理管理质量,建立完善制度,加强管理培训,关注环节监控,才能保证护理质量合理使用。

“建立和谐平安医院的目的是解决矛盾,这需要医院及每个医护人员的努力,医院依法行医,医生要规范自己的行为并认真执行规章制度!”郑州大学第五附属医院副书记郑兴太说。

“只要狠下工夫,医院是可以取得成效的!”省人民医院副书记陈玲娣告诉大家,面对日益紧张的医患关系,省人民医院新领导班子实行行业纠风,2006年共处理了近200位医护人员,病人的满意度得到大幅度提升,投诉率显著下降,赢来社会的一致称赞。在2006年医院管理年活动中,医院获得全省医院行风建设先进单位,并获得综合排名位列省直医疗单位第一的殊荣。

服务、态度的提高未减少医患矛盾

“为了创建和谐平安医院,每个医院都在抓质量和服务,但是否服务态度、医疗质量的提高,医患关系就好了?医疗纠纷就减少了呢?”郑州大学第三附属医院书记张志坚在讨论中提出这样的疑问。“从近几年医院的发展来看,尽管服务态度变好、医疗水平提高,但是医患之间的矛盾并没有因此减少。这说明医院有不平安和谐的地方,我们医院还没有做到位,还需要继续努力才行!”

尽快完善医疗法规缓解医患关系

郑州大学第四附属医院院长路红星指出,从近年来医疗矛盾的上升趋势来看,构建和谐医院、减少医患矛盾不是医院或者医疗卫生行业一方面的问题,而是有多种原因存在。

“目前我国还没有专门处理医疗事故的法律,这也是造成医患关系紧张的主要原因之一。”河南省中医院第一附属医院书记张运克表示。目前医疗事故鉴定仍然采用举证倒置原则,即在医疗事故鉴定中,如果医方不能证明自己的诊疗与患者的损害后果没有因果关系,将承担事故责任。不少患者为了获得更高的赔偿金,往往绕开“医疗事故”,而选择以“一般人身损害”为由起诉;为免于受到行政处罚,医院宁愿承认自己已有差错,也不承认有医疗事故。因此,尽快起草关于医疗纠纷的法律成为医疗行业共同期待的事情。”

“此外,患者术后鉴定的渠道不畅通,也是造成医患紧张的原因之一。”河南省中医院第三附属医院副书记杨国营说,对于可能出现的医疗事故,如果有权威中立的鉴定机构,有完备的医疗责任保险,医患紧张的局面才能有所缓解。而这些,已不是医疗机构力所能及的事,有赖于卫生主管部门的立法和制度完善。



省胸科医院院长 苑星



省人民医院副书记 陈玲娣



省中医院院长 韩丽华



省中医三附院副书记 杨国营



郑大三附院书记 张志彦



郑大四附院院长 路红星



省中医一附院书记 张运克



郑大五附院副书记 郑兴太