

“医院管理年”成果展系列报道之一

十化提升服务 互信促进和谐

卫生厅医政处处长畅谈医院管理3年收获与感悟

□晚报记者 刘书芝 通讯员 周勇



谈及现在的收获,少不了让人联想到3年前“医院管理年”开展的初衷,掌管一省卫生工作大舵的河南省卫生厅厅长马建中曾坦言:“当时医院的

管理不够规范,医务人员的执业行为还存在问题,人民群众有诸多不满意,因此必须规范医院和医务人员的行为。”

短短不到3年时间,

谈起医院管理年活动开展3年的收获,田俊俊处长说:“我可以用‘十化’来概括。”

病人利益最大化 管理年活动中卫生系统开展一系列的活动,以让病人利益最大化。如郑州市第五人民医院的心梗绿色通道,目的在于争取让病人病发时的生命权益得到最大保障。河南省人民医院刚推出的新举措——让病人考核医护人员。2005年,降低了177项(含取消一项)医疗项目价格,降幅达28.7%。2006年,对血液净化、经“血管介入诊疗”等项目进行价格和材料费用规范,深受群众欢迎。

医护质量最优化 管理年活动中,卫生厅先后制定了医疗机构医疗护理核心制

度、医务人员规范服务守则、护理质量评价标准与办法、医院手术分级管理等111个规范性文件,强化基础医疗质量和护理质量,使医疗质量和服务水平逐步完善。

服务流程简便化 多家医院推出的分诊挂号、分区域收费、划价收费一站式服务等都最大限度地让服务流程趋于简便,就诊等待时间大大缩短。

诊疗检查合理化 开展医院管理年活动后,卫生厅一方面推行门诊检查结果互认制度,一方面严格制定医疗收费标准,推出单病种限价等,以避免过度检查和治疗。去年8月,首批确定新乡医学院第一附属医院、焦作市第二人民医院和信阳市第六人民医院三家不同级别的

实践证明,管理出效益,管理出成果,管理出形象。

对此,田处长说:“管理只是手段,服务才是具体体现。我觉得首先我们要注意管理与服务并重。现在很多医院都对一线医

护人员设立了委屈奖,我省医院管理年活动之所以取得这么大的成效,转变观念也是前提。

其次,应注意管理与质量的同步,另外,还要注意管理与文化并轨。让医院

2007年上半年的调查结果就显示,群众对医院的满意度已达94.2%;河南省政风行风评议中,卫生部门的综合考核也提升了11个名次。

对此,河南省卫生厅医政处处长田俊俊说,这是群众的感受,这种感受背后可

“十化”提升服务,互信促进和谐

医院进行试点,选择30个常见病种实施单病种付费。今年,我们将试点病种扩大到100个。

保护隐私规范化 保护隐私表现在一人一诊的开展上,检查帘进行,男医生检查女病人需要护士或家人陪同、检查结果的告知和治疗同意书的签字等,甚至关于防辐射问题的处理都行成文字,加以规范。

接诊环境温馨化 走进医院,卫生间一个不起眼的小挂钩可能引不起你的注意,但就是这个挂钩,设在哪个位置、设多高利于病人点滴的注射等问题,都经过专家亲自体验,病房采光,病房温度、湿度的设定等,一套套制度的出台,带出来的是一系列温馨化的服务。病房鲜

用一串串数字来作证:今年7月,省、市两级卫生行政部门组织对335所医院进行了督察,结果显示:2007年上半年门诊量同比增加235.63万人次,入院人数同比增加15.72万人次,病床使用率同比增长了5.19%、病床周转次数同比增长了

9.03%、每门诊人均费用同比下降了22.39%、医院药品收入占业务收入同比下降了1.48%。这“四升二降”折射出的是群众就医成本的降低,说明群众从医院管理年活动中得到了实惠,也说明医院管理年活动取得了明显成效。

花、门诊微笑等,如今在省会各大医院已经司空见惯。

关爱病人细微化 古希腊医学家曾说过:“有两种东西可以治病,一种是药物,另一种是语言。”医院管理过程中卫生厅提出了“整体化护理”,要求在护理病人的过程中,不仅要给病人提供专业的护理服务,更遵循医学模式,把心理服务融入病人的日常服务中去。

言谈举止礼仪化 从迈进医院大门时的“您好!需要服务吗”,到坐进诊疗室的天冷搓手再把脉,语言一表情一动作一诊断一治疗一处方开具,每一步都写进礼仪服务手册,今天的医院再不像以前那样“门难进、脸难看”。

医患沟通亲情化 国外

一项研究发现,在医疗治疗当中,爱心形象占到医疗质量的27%。亲情是个体化的,每个人的情况不一样,沟通的方式也不一样,但如果建立在亲情的基础上,病人和医生之间的互相信任就会增加几分,医患之间的和谐沟通也就不再是难题。

医疗纠纷最优化 省卫生厅依法建立了卫生行政部门对医疗事故责任单位和责任人的查处制度,每半年对处罚结果进行社会公示,先后对71所医院、138名医务人员处理。

田处长最后强调:“‘十化’的开展,强化了医护人员的服务意识、服务理念、服务水平和服务质量,和谐的医患关系也在相互信任理解的基础上构建起来。”

提醒

医疗纠纷 院领导无权私下解决

采访最后,田处长说:“我现在有几点困惑。”随即又补充说,“算是心里话”。第一是强调公立医院的公益效益,政府应加大投入。在医院管理年活动中,我省很多医院从大局出发,普遍建立了济困医院或济困病床,为困难群众提供优质价廉的医疗服务。如焦作市确定四家医院为定点惠民医院,郑州、洛阳、安阳等也指定定点医院为低保人员开展济困医疗服务。河南中医一附院、省胸科医院、市五院、金水区医院等,主动为困难群众开展免费手术,目前为止减免医疗费用1698.13万元。这应该由政府埋单,但实际上这笔费用仍由医院承担着。

第二就是构建和谐医患关系需要全社会的支持。病人应对疾病有科学的认知,这样医患矛盾可能会少很多。

同时,我们也应该理解医疗是高风险的服务,一旦发生医疗纠纷要通过法律渠道去解决,无论病人、家属还是医院领导,都没有私下解决的权限。

经验要总结,制度化方法等于长效机制

管理成为一种企业文化,用管理来约束行为,用企业文化来引领理念,让其成为医护人员的自觉行为,融化在骨子里的一种自觉行为。让企业文化成为一种制度化的方法,医

院管理才能建立长效机制,医院才能得到可持续、有效的发展。

“这些经验真的需要我们坐下来好好地总结一下。前几天见到郑州市中心医院的卢院长,我就和卢院长

说,现在你应该把好的做法,形成制度,以后就坚持下去。马厅长就说过,‘制度化的方法就等于长效机制’。不好的做法问题出在哪儿,找清了,医院发展的瓶颈也就好解决了。”

活动最后1天



全国妇科名医大型会诊(河南站)

妇科会诊时间:10月12日—11月12日
会诊定点医院:河南省军区医院(金水路与经七路交叉口)
会诊咨询电话:0371-63071400、61511388

河南省军区医院

——全程鼎力承办

人流对女人伤害大吗?

我省第二届全国妇科名大型会诊活动正在如火如荼的开展中,不少女性朋友拨打两部咨询电话:0371-63071400、61511388咨询情况,还有很多患者直接带着自己的问题来到医院寻求解决之道。

人工流产后一年,如不采用任何避孕措施而不怀孕,为继发不孕,部分女性朋友在人工流产后会发生不孕的现象。河南省军区医院妇科主任杨国华告诉记者,人工流产后引起不孕的因素主要有以下几种:

A: 输卵管炎症阻塞

如果受术者有较重的宫颈炎,或手术时消毒不严,可将细菌带入宫腔,从而引起输卵管炎,造成输卵管阻塞,阻碍卵子和精子相遇受精。

在做刮宫时,绒毛或碎屑易向两侧输卵管口处,引起输卵管阻塞。

B: 宫颈和宫腔粘连

在人工流产过程中,由于吸宫或刮宫过度,损伤了

子宫颈管和子宫内膜,随后引起宫颈粘连阻塞或宫腔粘连缩小,这样精子就不能通过子宫颈管进入宫腔,或使受精卵不能着床和发育。

C: 过度吸宫或刮宫

过度吸宫或刮宫时,将子宫内膜基底层吸净,或用刮匙过度刮擦将子宫内膜基底层刮掉,使子宫内膜不能再生,造成长期闭经,这样受精卵也就没有着床之处。

D: 不育症

由于多次刮宫使子宫内膜变薄,易导致习惯性流产。

E: 子宫内粘连异位症

人流术后医源性引起子宫内粘连异位症。所以,人工流产不宜多做,应坚持做好避孕工作。如果需要进行人工流产手术时,一定要选择安全的人流方式。目前女性朋友可以采取伤害小的微管可视无痛人流术。

- ❑ 免挂号费
- ❑ 免专家会诊费
- ❑ 免妇科内诊费
- ❑ 免白带常规检测费
- ❑ 免早早孕检测费
- ❑ 免红外线乳腺诊断检查费

- ❑ 免腹部B超检查费
- ❑ 数码电子阴道镜检查费半价
- ❑ 阴道B超检查费半价
- ❑ 微创治疗子宫肌瘤、卵巢囊肿、宫颈疾病及微管可视无痛人流手术费减免150-500元不等。

规范诊疗补助项目
费用补助
缓解看病贵