

# 怎样让“3优+1满意”的值更大?

毋庸置疑,21世纪是一个大健康时代。在这个时代,人们追求的更是生理、心理和环境的完全健康,而做“健康”的每一天,责任都驱使着我们为百姓的健康而努力奔跑,也让我们有了使命去了解医疗行业正在发生和将要发生的变化,这就促使我们举办高峰论坛,去了解行业所取得的进步,走进高端访谈,让专家解读行业未来发展。

健康是生命永恒的话题,因此,医疗卫生也一直是社会关注的热点,为了和谐医患关系,让人民群众对医疗卫生行业满意,巩固管理年活动成果,3月起,我省各级医疗机构和部门开展了“三优一满意”活动,活动已开展数月,进展如何,怎样让“3优+1满意”的值更大?专家在论坛上各抒己见,畅所欲言。

晚报记者 聂广利/文 吴琳 赵楠/图



## 通过理念带动服务的改变

引导医院建立科学化、法制化、人性化管理

河南省卫生厅医政处处长 田常俊

提到此次省卫生厅举办三优一满意活动的初衷,河南省卫生厅医政处处长田常俊表示,既是为了深化巩固管理年活动成果,全面提高全省医院管理和医疗服务水平,总结医院管理年活动中的一些好的做法和经验,构建和谐医患关系,也是为了引导各级医院建立科学化、法制化、人性化管理的管理体系。

拿推出的《河南省便民惠民医疗服务40条》举例,田处长表示,由于目前医疗分科越来越细,患者医疗知识缺失,许多患者到医院后,根本不知道该如何看病就医。而推出的《河南省便民惠民医疗服务40条》,明确规定医疗机构要免费为患者提供就诊须知、就诊流程、住院须知、健康科普知识等信息资料;设立门诊专家信息栏或专家信息查询系统,公示医师出诊信息和门诊坐诊医师信息;大大方便了患者就医。也正是通过这些来改善就医环境、提高医疗质量、优化服务秩序、打造优良作风为重点,以提供优质、价廉、高效、便捷的医疗服务和让人民群众满意为目标,加强管理,强化监督,促进医院医疗服务和管理水平又好又快发展。

目前,三有一满意活动已经进入了组织实施,狠抓落实的攻坚阶段,田处长说,要达到以上目标,就要加大落实评价体系的力度,促进管理创新和制度创新,并开展全行业综合评价。省医政处会坚持两个制度,“一年一次督导”、“一年一次综合评价”,在全行业实施分级评价,并结合明察暗访的社会满意度调查结果优中选优,并予以社会公示。他表示,在连续多年的医院管理年活动中,医疗行业所做的努力已为人民群众所认可,在全省67个主要行业的行风评议中位居前16位。让人民群众满意既是出发点也是归宿点,更是活动的根本目标。一切以人为本,就是通过一种理念来带动服务的改变。



## 站在患者的角度来考虑

病人追求的是“安全”、“疗效”、“服务”、“环境”和“费用”

郑州市卫生局副局长 王万鹏

在论坛上,郑州市卫生局副局长王万鹏认为,活动的积极开展使医院的整体形象得到了提升,同时也使社会各界对医院服务、就医秩序、环境和满意度都有明显提高。提到如何让患者满意,他表示,在某种程度上来讲,就是站在消费者,也就是患者的角度上来为患者考虑,病人到医院去,所追求的总结来讲也就是十个字:一是“安全”,患者接触的一切治疗都是安全的,这比任何都重要;二是“疗效”,病人到医院首先要能治好病,这在很大程度上也决定了一个医院的声誉。三是“服务”,到医院不能受气,身上有病,到医院非常难受,很痛苦。在这种情况下,患者就非常在意服务;四是“环境”,到医院希望环境不是很嘈杂,就诊的时候能实行一对一的安静的服务,更好地维护隐私;五是“费用”,病人能不能看得起病,这也决定了医院的公立性质,如果前八个字做得都非常好,就费用太高,所有一切也都是白费。

他认为,“三优一满意”虽然只强调了做到三个“优”,但事实上,所有的一切都包含进去了。针对如何做得更好,提出五点建议,首先就是作为一个日常化的工作来进行,常抓不懈,常态化。二是从细节做起,不留缝隙。在患者就医的过程中实现无缝隙服务,完美对接。三是强化督导检查,不走形式。四是把本次活动和正在开展的各项活动有机结合起来,相互促进。五要接受监督。



起,不留缝隙。在患者就医的过程中实现无缝隙服务,完美对接。三是强化督导检查,不走形式。四是把本次活动和正在开展的各项活动有机结合起来,相互促进。五要接受监督。

## 医疗是特殊服务行业 让患者满意,很多方面要改进

医院跟人们的生活息息相关,老话讲的“衣食住行”甚至可以再加一个“医”字。

在论坛上,史璞教授从一个患者的就医经历和体验站在管理研究者的角度和视野谈了一下对医疗行业的看法。他认为,从管理学的角度来讲,医疗行业是一个特殊的服务行业,之所以特殊是在于它服务产品的特殊性,主要因为三个方面的特殊性,一是公立性,二是技术垄断性,患者属于非专家消费,三是消费者对医疗需求的刚性,患者只要有病了就必须来医院看病。他认为现在医患关系紧张,仅仅当成一个医患关系的问题是不够的,看病难看病贵的难题其实管理体制是关键,信仰丧失是根源,职业道德的弱化是表象,医疗服务质量问

题是结果。现在已经变成社会问题。因此省卫生厅在全省卫生系统开展的三优一满意活动非常及时也是很必要。

他认为,要做好三优一满意,和谐医患关系要注重几个方面的改进和完善,一是医院管理指标体系要系统化、细致化。不能只停留在口号上,要有一套行为标准指标体系。二是,医院管理要到位,而其中综合管理,全方位的管理,专业化管理非常重要。三是服务化管理,医院的制度体系要完善。并建议每个医院都要编几个手册,医院管理手册,医生手册,护士手册,所有医护人员都有一个相关的手册。四是建议强化医德教育。五是提高医务人员的违规成本。



河南财经学院教授 史璞

