

6.2 聘用制医生注册不能与地方接轨 每年新考取医师资格的聘用制人员注册要与军人一起报军队卫生部门,时间长且不方便。建议由上级部门出面与地方协商,将聘用制人员的注册与注销工作纳入地方管理,既简化流程,又缩短时间。

6.3 聘用制人员入党入团受限 医院政治部门由于条件所限,无法帮助聘用制人员入党入团,需要与地方相关部门进一步协商沟通。

6.4 军队医院聘用制人员管理与新《劳动法》接轨问题 如法定节日值班军队医院是否按国务院新《劳动法》的3倍工资标准执行等,都还需要上级部门在相关的人事管理规定中加以明确。

6.5 招入严格,辞职容易,缺乏制约机制 医院新招入聘用人员往往要经过数次筛选,严格的审核和试用后才能签订合同,成为正式工作人员。但个别人却把医院当成帮其解决户口落户,掌握技术以便到外院谋求更好发展的跳板,因此,招人的计划性难以得到保证。

6.6 聘用制人员高级职务评审需要解决 要使聘用制人员长期安心在部队医院工作,不断发挥和挖掘自身潜能,就必须解决聘用制人员中级进高级职称难的问题^[2]。

6.7 合理分配非现役文职人员医护比例 目前,非现役文职人员在选拔上主要以护士和技师为主,而医生的名额较少,如果考虑增加临床医师的招收名额,便可以为医院在引进高学历、有影响力的高年资医师上提供便利条件。

参考文献

- [1] 阎辉,刘柳成,完志华.用好人事代理人员 促进军队医院快速发展[J].解放军医院管理杂志,2007,14(11):822-824.
- [2] 黄位水,孙阳.军队医院聘用地方人才担任科主任初探[J].东南国防医药,2007,9(4):303-304.

(收稿日期:2008-03-31)

(本文编辑:孙军红)

军队医院机关医疗值班员职责

章健

(解放军第81医院医务处,江苏南京 210002)

[关键词] 军队医院;机关医疗值班

中图分类号: R197.32 文献标识码: C 文章编号: 1672-271X(2008)04-0305-02

军队医疗卫生是直接为部队官兵生命健康服务的,军队医院是直接服务于部队伤病员的主体^[1]。军队医院医务处是完成各项医疗工作协调的服务机关,平时主要分管医疗、科研、训练等重点工作。为了更好地服务于伤病员,我院设立了医务处值班室,担负院内外会诊、转诊,各类文件的审批,临床医疗工作的协调、指导,上级指示的落实等多项任务,对医院医疗工作的正常运转起着至关重要的作用。

1 军队医院机关医疗值班的特点

一是机关医疗值班室是医疗信息的集散中心,每天科室医疗运转情况要直接反馈到值班室,上级及地方单位的各项医疗任务、文件信息等都直接传递到值班室,医院内部各职能部门信息更是要汇集到值班室。二是机关医疗值班室是调集医疗资源的部门,会诊、床位协调等医疗急待解决的难题,部分医疗文书的审阅、手续办理和对外联络等都是由值班员完成。三是机关医疗值班室是医院形象的窗口,值班人员对内联络、对外协调的一举一动都代表医院的形象。

作者简介:章健(1964-),女,江苏如皋人,大专,副主任护师,从事人力资源管理工作。

2 军队医院医疗值班员的职责

2.1 强化主动服务意识 主动服务临床,把解决临床的需求,保证医疗工作的畅通无阻作为值班员的重要职责。及时帮助临床协调解决诸如床位、会诊、仪器调用等影响医疗工作的各类问题,不能延误问题和困难的解决。要有为部队服务的意识。牢固树立为广大体系部门服务的思想,热情接待体系部队的来电、来访,积极协调解决诸如部队体检、老干部患病会诊和转科、转院等问题。同时,运用与体系部队接触的机会,了解一线部队的需求和困难,并采取有效措施加以解决,不断提高部队官兵的满意率和受益度^[1]。要有服务病人及其家属的意识。机关医疗值班员是除一线医护人员外,接触病人相对多的部门,一杯水、一声问候、一个关切的神态都会给来访者以安慰。来访者中有对医疗和服务不满投诉的,有对医疗过程有疑问的,有对医疗结果不满而发泄愤怒甚至谩骂的,作为值班员要冷静对待热情接待,耐心说服,积极解决。事后再将相关情况反馈给有关部门,督促他们提高服务质量。对于有明显医疗缺陷不能通过一次投诉和交谈就能解决的问题,也要加强交谈沟通,在认真调查了解的基础上,协调相关部门认真帮助解决^[2]。对于无理取闹者不能姑息迁就,通过耐心劝导等方式,有理有节地予以说服。

2.2 强化法规意识 医疗管理部门集系统性、程序性、政策性于一体,机关医疗值班作为医疗管理部门的要素,值班员必须具备切实掌握和运用相关知识的能力和素质。除了自己分管工作以外,还要认真学习国家各级政府医疗改革的政策、法规、制度及相关法律,军队相关政策、规定,严格按规章制度办事^[3]。对于院内、外来访人员提出的各类问题,必须作出准确答复,依法化解各种矛盾。如近年来地方各项医保政策的出台,对各类不同人员的参保政策和范围有新的要求,遇有此类问题都要用相关政策规定及时准确地予以答复和处理。

2.3 切实提高处理各种医疗事件的应急能力 医疗值班员还必须掌握正确的工作方法和处理问题的技巧,具有敏捷的思维和必要的知识。要分清轻重缓急,区分各类不同对象,急需处理的事要及时处理,对长者要尊敬,对痛苦者予以安慰,对需要倾诉者要耐心倾听,对愤怒者表示谦和,对无理者可以适当沉默;对突发事件如中毒事件、疾病流行要果断处理,

切不可延误。要善于在应对突发事件中,提高谋略水平、心理素质,锻炼判断能力、判断意识^[4],机关医疗值班员应成为医院工作者的表率,要以高度的责任心、热情的服务态度,运用较强的处理问题能力,完成各项医疗事务,为医院树立良好的形象。

参考文献

- [1] 曹文献. 依靠科技进步与创新 在新的起点上推动卫勤保障力生成模式转变[J]. 东南国防医药, 2008, 10(1): 1-11.
- [2] 刘双喜, 肖军, 许为. 刍议医疗纠纷产生原因和解决方法[J]. 解放军医院管理杂志, 2007, 14(1): 58.
- [3] 赵宁志, 高茗, 陈新, 等. 新形势下医疗欠费的原因及风险规避[J]. 东南国防医药, 2008, 10(1): 62-63.
- [4] 杨连辉, 王永成. 科学发展观统揽军队医院强势发展的思考[J]. 东南国防医药, 2007, 9(3): 227-229.

(收稿日期: 2008-05-22)

(本文编辑: 孙军红)

增强军队医院软实力之现实意义

姜莉¹, 赵伯诚², 龚林²

(1. 南京军区空军后勤部卫生处, 江苏南京 210018; 2. 解放军第454医院, 江苏南京 210002)

[关键词] 军队医院; 医院管理; 软实力

中图分类号: R197.3 **文献标识码:** C **文章编号:** 1672-271X(2008)04-0306-02

党的十七大首次提出要“提高国家文化软实力”, 软实力对于一个单位、一个地区乃至一个国家的发展甚为重要。加强软实力研究, 对军队的医院建设与发展具有长远的意义。

1 加强医院软实力建设是形势所趋

1.1 硬实力与软实力相辅相成, 缺一不可 既往评估或量化一个企业的资产时使用“硬指标”与“软指标”或者使用“有形资产”与“无形资产”之分类概念。有形资产一般是指医院赖以生存和发展的物质基础, 其中资金、技术人员、医疗设备等, 属于硬指标; 医院的组织形式、规章制度、领导者的管理水平、职工的素质是医院生存和发展的精神要素, 属于软指标。笔者认为, 医院的软实力与无形资产相互交叉但又有区别; 无形资产的侧重点在于价值取向, 而软实力的侧重点在于文化取向。大家公认软实力是有价值的, 但是量化困难, 无法计算, 故而无法引起足够的重视与充分关注, 从而在租赁、转让过程中导致医院的部分资产流失, 这种现象不仅国内有, 国外也有^[1]。国内外学者通过研究, 初步解决了这个问题。医院的声誉、医生服务、医院的组织等无形资产已经运

用到医院的资产投资、重组、并购、经济运营和价格的确定等方面^[2]。因此, 软实力不再是虚无缥缈的“无形资产”, 而是可以培育、增值的宝贵财富。事实上, 硬实力与软实力两者并不是相对的、孤立的, 而是相辅相成, 共生共荣, 缺一不可, 并且存在着相互制约、互相转化的紧密联系。

1.2 军队医院加强软实力建设尤为必要 军队医院在多次精简整编的背景条件下, 医护人员大幅度缩减, 聘用制人员增加, 非人力性医疗资源则出现了闲置^[3]。部分医院精简整编一般并未影响到固定资产, 主要是部队自己培养的一批管理干部、老专家及骨干力量的流失, 可能导致专业组合解体, 学科的萎缩, 学术研究沉寂, 创新能力削弱, 品牌效应消失, 市场竞争力下降, 经济效益滑坡; 为了勉强创收, 则有可能出现过度医疗等偏离职业道德的行为, 或伴有服务态度劣化, 继而引发医患纠纷等问题, 最终损害了医院美誉度、公信度及品牌效应, 影响到医院的长远发展。在如此形势下, 必须把军队医院软实力建设提到重要的议事日程上, 旨在振兴军队医院的文化力量, 不断增加核心凝聚力, 努力提高医疗管理水平, 持续改善服务质量, 确保军队医院健康发展^[4]。

2 提升医院“软实力”的措施

2.1 加强医院文化建设, 提升为兵服务能力 对于军队医

作者简介: 姜莉(1953-), 女, 江苏泗阳人, 主任医师, 从事医疗管理工作。