

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。

院来说,首先要弘扬军营文化,营造具有鲜明特征的军队医院的文化氛围,重塑军队医院的文化架构,继承与发扬军营传统文化,让无私奉献、为兵服务、团结协作、爱岗敬业、严谨求实、廉洁行医、开拓创新等文化基因逐渐渗入到年轻医护人员的血液中,使得医院的员工在理想、信念、价值取向、文化心态、群体意识和行为准则等方面都深深烙上军营的文化特征,进而在医疗服务的实际流程中体现出来。

培育军营文化要注意方法与途径。在一个单位培育出特质性文化是一种长期的系统工程,难以一蹴而就。要从易到难,由表及里,循序渐进,持续不断地进行教育与灌输。可以通过多种形式、多种途径来宣传、灌输核心文化。继承与发扬军营传统文化,大道理要讲,小道理要说;上大课是必要的,上小课的效果更佳;党支部书记及协理员要充分发挥其职能,把时间、精力放在思想教育、医德教育等教育工作上,把政治思想工作与医院文化建设有机地结合在一起,把心理干预、生活帮助等有机地结合在一起,既培养年轻人的先进思想和优秀品质,又解决实际困难和矛盾,逐渐达到理想的佳境。要充分考虑到现代的年轻人生活方式与习惯,教育形式要生活化、多样化,注意灵活性与层次性,寓教于学,寓教于乐,避免单一教育方式引起的感官疲劳,避免呆板的说教引起逆反心理。

2.2 注重品牌效应,培育核心竞争力 医院品牌属于医院的无形资产,良好的品牌是竞争中的利器,维护好医院的品牌就是维护医院发展的生命线。军队医院在群众中普遍享有较好的口碑及信誉。但是,现在部分军队医院在对引进人才、引进技术、引进设备等方面进行合作办专科的尝试。“合作”是双向的,具有双刃剑效应。为此医院要正确处理本地专家与外来专家的关系,权衡专科发展与被削弱的得失,从而能汲取外来养分,“与狼共舞”,自己能在协作过程中壮大成长,而不至于被兼并或鲸吞。并且要逐步清理那些规模小、效益差,甚至有损军队形象的项目,真正使合作项目成为医院建设发展的有益补充。

医院的核心品牌在于专科,其内在价值是专家。要更好地吸引、培养并且留住优秀人才,既要培养军人身份的专家,也要培养地方型人才;医院要为人才提供和谐、舒适、宽松的创业平台,充分挖掘和调动各类人才的积极性、创造性,通过

事业留人、待遇留人、感情留人,增强医院对各类人才的凝聚力。同时要根据医院的特点与规模,进行“整合资源、集成创新”^[5]。集中有限的人力、物力,办好几个重点专科,打造几个响亮的品牌,培育医院的核心竞争力,使部队医院具有一些“特质”,既保留了军队的应急作战实力,又能避免与地方医院恶性竞争,从而在日益激烈的市场环境中立于不败之地。

3 持久保持“软实力”

为了持久保持医院的软实力,必须保证系统正常运转、惯性运转,医院的管理行为、重大决策均有法可依,有章可循。医院的人事可以变,医院文化不会变;领导决策层可以变,长久规划不会变化;主旨是保证规章制度的长期性、恒定性,从而能稳定医院的内环境,以便让具有潜质的年轻人能逐渐发展,茁壮成长;能让特色专科积聚能量,逐步释放出应有的社会效应及经济效应。由于软实力存在着易变性,对医院“软实力”也要像盘点有形资产一样,注意经常审核统计,以确保软实力的增值与完善。

总之,军队医院的为兵服务是立院之本,军队医院优良的信誉是极为重要的软实力,要倍加珍惜及认真保护;构建良好的医院文化,吸引、保留优秀人才,培育特色专科关系到军队医院的生存与发展;“依法治院”,保证医院行政系统的惯性运转,以确保军队医院软实力的不断增值与提升。

参考文献

- [1] 田文华,李捷伟,段光峰,等. 医院无形资产研究进展[J]. 中国卫生经济,2006,25(9):71-72.
- [2] 周德和,吴湘. 对医院无形资产管理的几点看法[J]. 中国卫生经济,2000,19(4):59.
- [3] 李堂林,赵曦章,王锡宇,等. 新时期军队医院建设面临的形势及对策[J]. 解放军医院管理杂志,2001,8(3):169-170.
- [4] 李玉明,韩晨光,王佐好. 新形势下部队医院稳步发展的主要策略[J]. 中国医院,2006,10(9):25-27.
- [5] 刘卫平,尤健. 用科学发展观统揽“十一五”分部医院的建设与发展[J]. 东南国防医药,2006,8(5):385-386.

(收稿日期:2008-05-16)

(本文编辑:孙军红)

· 读者 · 作者 · 编者 ·

欢迎基金论文投稿

期刊对基金资助课题成果的刊出情况是期刊学术质量的一种表现。基金资助课题的论文在本刊享有“优先用稿”的待遇。欢迎广大作者踊跃向本刊投寄各类基金课题论文,在来稿时请注明基金项目名称(项目编号)。

本刊编辑部