

科室规范化管理的方法和效果

何咸兵,许晓斌

(解放军第81医院医务处,江苏南京 210002)

[关键词] 科室;规范化管理;健康发展

中图分类号: R197.32 文献标识码: C 文章编号: 1672-271X(2008)05-0379-02

当今社会,人们法制观念不断完善,维权意识不断增强,对我们依法行医的要求越来越高,医疗市场的竞争也日益激烈。我院以“科室规范化管理”为抓手,寻找并改进管理过程中的短板和弱项,努力提升医院医疗服务质量水平,增强医院综合竞争力,促进医院健康发展。

1 科室规范化管理的方法措施

1.1 规范科室政治工作 加强支部自身建设和干部队伍建设,自觉执行民主集中制,坚持集体领导,对科室发展、教育管理、安全稳定等重大工作常议常抓。严格落实党支部的七项组织生活制度,积极参加医院组织的政治教育大项活动,两个经常性工作和“双四一”谈心活动落在实处。

1.2 规范科室环境建设 随着社会经济的发展,军地伤病员的医疗需求不断增长,同时对住院环境也提出了更高的要求^[1]。医院环境建设是一项系统工程,是适应医疗模式发展,以人为本的需要^[2]。因此,我院在科室环境建设中做到了投入少、速度快、质量高,对病区的住院设施和诊疗设施改造出新,给病人提供一个舒适的住院环境,给医护人员提供一个舒心的工作环境;各病区布局合理、实用,物品摆放整齐、规范,室内保持清洁卫生。

1.3 规范科室行政管理 科室规范管理主要是在提高管理知识水平、管理质量和效率上下功夫^[3]。寻找管理过程中的短板和漏洞,结合本科室发展特点,把握重点,抓出成效。

1.3.1 明确各类人员职责 实行科主任负责制,主任医师、主治医师、住院医师、护士长、护士等各类人员分工细化、职责明确,形成制度并经常性组织学习和检查。

1.3.2 制定管理目标计划 科室制定行政管理制度、科研任务目标、教学任务计划、医疗质量管控制度,制定相应实施计划和要求,定期检查落实情况并记录在案。

1.3.3 加强内部团结协作 科室内部工作人员团结协作、相互帮助,有融洽的人际关系和良好的工作氛围,有积极向上的工作精神和强大的凝聚力、战斗力。

1.3.4 积极参与大项工作 对战备训练、为军服务、医疗保障、医疗质量、医疗安全和医院年度其他大项工作积极参与,

对完成大项工作表现突出的个人表彰奖励。

1.3.5 狠抓安全保密工作 认真做好保密安全和“两防”工作,强化安全保密知识教育学习,狠抓上级机关和医院内各项安全条例、制度的落实,办公用品与个人用品严格区分,做好个人安全防范,坚持杜绝泄密事故案件的发生。

1.3.6 实行科室成本核算 落实好《南京军区医院全成本核算管理实施办法》,认真实行科级核算,逐步实行医护分开核算,考核、控制科室的经济运营状况和成本水平,细化核算单元、降低运行成本、提升质量效益。

1.4 规范科室医疗服务 科室作为在医院的基本组成部分,医疗质量的好坏直接关系到医院的综合竞争力和社会影响力,关系到医院发展。科室要从抓制度规范落实入手,抓医疗安全,提升医疗服务质量。

1.4.1 抓好规章制度落实 医院内的规章制度很全面,重在抓好落实,尤其是要抓好请示报告制度、值班交接班制度、科务会议制度、住院总医师规定、药品处方书写管理规定、信息设备和经济核算制度等行政管理制度落实;抓好三级检诊、科主任查房、首诊负责、会诊、术前病例讨论、死亡病例讨论、医疗差错事故报告等诊疗工作制度的落实。

1.4.2 建立健全规范流程 制定完善本科常见疾病的诊疗规范、危重病人抢救应急预案和 workflows,使医务人员诊疗过程中有章可循、有据可依,做到单一病种的诊疗规范化、标准化、程序化,危重病人的抢救迅速、及时、高效,工作流程方便、快捷、合理,全面提升科室医疗服务质量。

1.4.3 加强科室安全管理 抓好院内感染控制工作,严格落实感控相关的制度、规定,杜绝院内感染、交叉感染。抓好药品安全管理工作,加强临床安全用药指导,做到药柜整洁、药物无过期变质,各类药品定点放置、标签清晰,重点管控好麻醉、精神药品的使用、登记。建立健全安全预防体系。科室制定临床突发事件如停电、坠床、自杀、失窃、失火等应急处置预案,确保在发生应急事件时能紧张、有序、妥善处理;在病区放置禁烟、防火、防滑、防烫等安全警示标志,提醒病人及家属注意安全。建立医疗纠纷防控机制。科室组织所属医务人员学习医疗法律、法规,定期召开医疗纠纷、事故分析会,积极参加院内医疗事故鉴定和专家培训;加强教育、严格要求,增强医务人员依法行医意识,充分尊重病人知情权,提高与病人沟通能力;发生纠纷、投诉的科室主任和当事人要

作者简介:何咸兵(1972-),男,江苏海安人,本科,主治医师,从事医疗管理工作。

全程参与纠纷、投诉的处理以汲取经验教训;严格落实院内有关医疗纠纷处理的奖惩制度。

1.4.4 加强人员素质培训 制定礼仪培训计划、规范文明服务用语,使医务人员穿着得体、举止有礼、言语温馨;加强与病人沟通交流,耐心倾听患者意见,指导患者住院期间医疗、生活注意事项,用我们的耐心、细心和爱心换取患者的舒心、安心和放心,提高病人对医院的信任度、认可度。

1.5 规范科室学科建设 把学科建设当作提高医疗质量水平、提升综合竞争能力和促进自身发展的一项重要工作来抓,从实际出发遵循科学性、创造性和实用性原则抓好学科建设工作^[4]。

1.5.1 合理配置人才队伍 抓好人才梯队建设,合理配置人才队伍,杜绝人才断档现象;要建立与学科建设相应的人才培养计划,建设一支思想素质好、业务技术精、学术造诣深的德才兼备的高层次学术带头人队伍^[5]。对于有潜力的年轻人才要严格管理、鼎力培养、大胆使用。

1.5.2 制定学科建设规划 制定切实可行的学科建设近期规划、远期规划,有相应的建设原则、任务计划和目标要求,要优化配置各类资源,集中力量向一个目标方向前进。

1.5.3 创新病区特色医疗 立足自身特点,把握现有优势,科学定位、创新思维,发挥集体智慧,挖掘潜力,形成新的医疗特色和经济增长点。

1.5.4 加强人员业务学习 科室要有周、月、季度和年度学习计划,选送有发展潜力的年青人员到大医院、大学院校学习国内外领先的业务知识;加强人员基础业务知识学习,有相应的落实措施和考核奖惩制度,特别是抓好新工作医师的岗位培训、业务带教和安全管理。

2 科室规范化管理取得的初步成效

2.1 全院人员政治思想素质显著提高 科室党员队伍先进性意识强,模范带头作用好;每名同志思想上清醒,政治上坚定;科室风气端正,医德医风优良,拒收红包,廉洁行医,较好践行了为病人服务、方便病人的宗旨。

2.2 医疗数质量指标和经济收入明显上升 与上一年同期相比,医院门急诊、住院病人数量分别上升11.2%、12.23%,手术量上升11.43%,患者平均住院日减少1/2天,手术并发

症发生率下降为0.83%,床位使用达99.32%,全年没有发生1例医疗事故,医疗经济收入增长达22.17%。

2.3 医院综合竞争力和社会影响力大大提升 医院各科室始终以优质的医疗、人性化的服务、舒适的环境和透明的价格来保证广大患者病有所医,在驻地享有很高的知名度和美誉度,2007年被南京市授予“3A级医保诚信免检医院”;医院学科建设良性发展,2007年共申报并获得军内科技课题10项,人才队伍逐步趋向合理,医院发展呈良性健康上升势头。

3 需注意的问题

3.1 思想认识上要重视 全院人员思想要统一,紧密团结在院党委周围,充分认识到实行“科室规范化管理”是落实科学发展观的具体表现,是提高医疗质量、改善服务理念、调整人才结构、促进学科建设的重要方法,也是提高医院知名度、美誉度和综合竞争力的有效手段。

3.2 充分发挥集体智慧 “科室规范化管理”的建设是一个系统性的工程,涉及方方面面,不能只依靠领导、机关和科主任来施行。要群策群力,充分发挥全院人员的智慧和主观能动性,在建设的过程中不断探索完善,达到建设的预想和目标。

3.3 着力抓好工作落实 科室规范化管理是一项经常性工作,要一级抓一级,一级对一级负责,全院人员人人有责,各司其职。在建设过程中要充分结合临床工作需要和医院实际情况,协调解决好各种矛盾,强化细节和末端的落实。

参考文献

- [1] 巴志强,赵丽清,林晓萍. 医患和谐与医院人际环境文化建设[J]. 现代医院管理,2006,4(9):258-259.
- [2] 巴志强,颜廷志,郭锡斌,等. 试论“以病人为中心,以人为本”的医院环境建设[J]. 解放军医院管理杂志,2007,14(7):547.
- [3] 张鹭鹭,李 静,徐祖铭. 高级医院管理学[M]. 2版. 上海:第二军医大学出版社,2007:8-11.
- [4] 林 虎,李丁川. 医院加强学科建设的几点体会[J]. 解放军医院管理杂志,2007,14(11):832-833.
- [5] 蒋健敏. 建立创新教育模式 加强重点学科建设[J]. 中华医学科研管理杂志,2004,17(4):235-236.

(收稿日期:2008-04-14)

(本文编辑:孙军红)

提高健康体检客户满意度需把握的几个问题

俞冠东,冯青青

(解放军第94医院,江西南昌 330002)

[关键词] 健康体检;客户满意度;管理;体检市场

中图分类号: R194.3 文献标识码: C 文章编号: 1672-271X(2008)05-0380-02

作者简介:俞冠东(1964-),男,江西南昌人,本科,副主任医师,从事健康管理研究工作。