

加强军队医院医疗安全建设的几点思考

夏 挺, 夏继斌, 应可满, 姜新莉

[摘要] 加强军队医院医疗安全建设, 一是要在增强人员法律意识, 坚持依法办事上打基础; 二是要在健全医疗管理机制, 强化安全监控上出实招; 三是要在妥善处理纠纷, 构建和谐医患关系上见实效。

[关键词] 医疗安全; 医疗风险; 对策

中图分类号: R821.161 文献标志码: A 文章编号: 1672-271X(2010)01-0079-02

医疗行业风险大、难度高、存在诸多不确定性和非完美性。作为军队医院, 加强医疗安全管理, 维护部队安全稳定, 对构建和谐医患关系, 促进和谐社会建设, 具有重要意义。近年来, 我院在加强医疗安全建设方面做了些工作, 取得了一些经验, 本文就相关问题进行了总结和探讨。

1 在增强人员法律意识, 坚持依法办事上打基础

1.1 严格执行各项医疗规章制度 建立健全各项规章制度和岗位责任制, 编印了 30 余万字的《医院管理制度汇编》下发到各科室。充分发挥院内网的作用, 将有关法律、法规及规章制度在院内网络上发布, 便于医务人员查阅。结合“优质服务年”、“医疗安全月”等活动, 认真组织医务人员学习, 进行考核测试, 抓好制度落实。通过学习教育, 医务人员依法执业意识明显增强, 医疗护理诊疗规范、有序, 安全管理逐步走上法制化、规范化轨道。

1.2 建立健全管理组织机构 医院认真实行党委领导下的首长分工负责制, 积极推进医院管理职业化进程, 院领导分工明确, 定期接受管理专业知识培训, 不断提高科学管理水平。职能管理部门作用发挥良好, 医院财经管理中心、人力资源管理办公室、物资采购管理中心以及“六委一组”组织健全, 定期开展活动, 作用发挥良好, 为依法抓好医院各项管理工作提供了坚实的组织保障。

1.3 依法加强医疗技术管理 制定严格的医疗技术准入制度, 对临床新技术、新项目应用进行全程追踪、监督、评价、改进, 将医疗技术风险降到最低限度^[1]。新开展技术项目严格按照医疗技术准入制度论证审批。对全院 834 名医务人员执业证书、执业类别、执业范围情况进行了一次全面清理, 医务人

员依法执业率 100%。

2 在健全医疗管理机制, 强化安全监控上出实招

2.1 健全医疗管理机制 医院院、科两级医疗质量安全管理组织健全, 有院级医疗质量管理委员会, 负责全院医疗、护理质量检查和控制, 为院党委和院领导提供医疗质量安全决策依据。建立了医疗纠纷事故防范预案及处理预案, 认真落实各项制度和职责, 确保医疗质量安全管理机制正常运转。

2.2 强化质量安全监控 个人、科室、机关三级医疗质量控制网络完善, 重点抓好环节质量控制和过程质量控制。抓医疗安全工作, 科室领导是关键, 除了切实发挥医院医疗质量管理委员会外, 医院注重发挥科主任、护士长在医疗安全管理中的重要作用。发生医护差错事故, 特别是发生医患纠纷时, 科室必须参与配合机关进行调查和处理^[2]。

2.3 抓好核心医疗制度落实 重点抓好首诊负责制、三级查房、院科两级会诊、疑难病例讨论、术前讨论、死亡病例讨论等核心医疗制度落实, 为医疗安全提供坚强保障^[3]。对急诊、ICU、手术室、介入治疗、高压氧等重点医疗环节的质量管理、大手术和新开展的技术项目、疑难危重病人的诊治质量进行检查监控, 严把事前质量控制关。组织科主任查房评比, 规范科主任查房程序和动作。按照手术分级管理要求, 加强外科手术管理。运用每月千分医疗质量考评, 对医疗质量及存在问题进行实时监控考评, 与奖金挂钩, 责任到人。

2.4 加强医务人员业务训练 重点抓好医生的基本功训练, 如院内大会诊、学术讲座、技术操作比赛, 急救演练等等。鼓励科主任发挥学术带头人作用, 重视临床教学, 做好传帮带工作。加大学科建设力度, 促进专业技术水平不断提高, 确保医疗质量, 减少因技术问题引发的医疗安全问题。对新分配聘用人员, 进行严格的上岗前教育。改善图书馆环境, 增

作者简介: 夏 挺(1972-), 男, 江西人, 本科, 主治医师, 医务处主任, 主要从事医疗管理工作

作者单位: 361003 福建厦门, 解放军 174 医院

加图书、期刊种类,开设电子阅览室,引进各类图书资料软件,鼓励医务人员认真钻研业务^[4]。

2.5 严格各项奖惩措施 医院与各科室均签订了安全责任书,把医疗安全工作的优劣,作为评选先进的重要条件,并实行安全责任一票否决制。对于医疗质量高,医疗安全工作管理好的科室和个人给予大力表彰和适当奖励;对医疗质量不高,医患纠纷不断,差错频发的科室限期整改,发生事故差错、医患纠纷需经济赔偿的,相关科室和当事人要承担一定比例的赔款,对发生医疗事故者要严肃追究其责任。

3 在妥善处理纠纷,构建和谐医患关系上见实效

3.1 加强组织领导,明确各级责任 医疗纠纷的处理,对时间效率要求高,第一时间就能够有效解决处理问题。医院各级领导高度重视,成立医疗纠纷处理领导小组,统一协调纠纷的处置。制定《医疗纠纷处理预案》,明确纠纷处置程序。成立由各专科专家组成的医疗纠纷处理专家指导小组,负责纠纷处理过程中专科技术问题的答复。各部门、科室密切配合,在纠纷现场管控、对外宣传、纠纷预防、应急处置等方面各负其责,协调统一,确保医疗纠纷处理工作的有序开展^[5]。

3.2 区分纠纷性质,积极化解矛盾 对于医院没有过失,由于患者缺乏医学常识,对诊疗行为不理解造成的纠纷,要耐心向他们解释,赢得他们的理解和信任。对于一些目无法纪、围攻辱骂、毁坏公物、行凶殴打、无理取闹的少数病人和家属,及时协同地方公

安部门一起处理,第一时间控制现场,绝不能酿成群体性纠纷。对于重大的医疗纠纷的处理,一定要以法律为准绳,以事实为依据,依靠卫生行政部门和司法部门走法律的途径解决。

3.3 努力沟通协商,妥善解决纠纷 正确处理医疗纠纷,既要求对发生的医疗纠纷本身情况有全面、准确的了解,也要求对发生纠纷的原因及责任有一个正确的判断。在此基础上,与患者积极协商,力求妥善解决医患双方的纠纷,尽量避免上法庭。对涉及赔偿的,应按照《医疗事故处理条例》的规定进行清算,做到心中有数,本着合理适度的原则与患者协商,既要考虑维护医院自身的利益,也要考虑医疗事故给患者和家属带来的痛苦,在与患者平等协商的基础上努力达成一致。

【参考文献】

- [1] 张敬华,李霜枫. 实行医疗准入 确保医疗安全[J]. 医院管理论坛,2008,25(1):33-34.
- [2] 周 军,雷 勇. 医疗纠纷预防处理中 ISO9001:2000 质量管理体系的应用[J]. 东南国防医药,2009,11(6):564-566.
- [3] 刘启望,冯 超,刘 敏,等. 对医疗安全管理体系建设的几点思考[J]. 中国卫生事业管理,2008,235(1):20-21.
- [4] 吴志成. 加强新形势下军队卫生安全工作的思考[J]. 东南国防医药,2007,9(2):150-151.
- [5] 王 琳,于光远. 医疗安全违规记分制度应用于医疗投诉处理[J]. 解放军医院管理杂志,2008,15(1):8-9.

(收稿日期:2009-03-31)

(本文编辑:孙军红)

以创新机制推进医院卫生人才队伍建设

黄荔红,宋 斌,李平生,雷 勇,李妹霞

【摘要】 本文论述了当前军队中小医院所面临的编制小、军人卫生人才少与收容多、保障任务重之间的矛盾,提出立足军队医务人员培养,拓宽人才引进和培养渠道,走军地融合之路,并通过强化创新管理机制和思路,推进临床部卫生人才队伍建设。

【关键词】 军队临床部;人才队伍;建设

中图分类号: R821.161 文献标志码: A 文章编号: 1672-271X(2010)01-0080-03

近年来,我院面对精简整编给医院人才建设发展带来的新情况、新矛盾和新问题。部党委以积极

的态度组织机关人员深入一线调研论证,用科学发展观统筹规划医院人才全面建设战略。在编制小,军人卫生人才减少,收容和保障任务不断增大的情况下,实施人才强院的战略,医院建设呈现快速发展的态势。

作者简介: 黄荔红(1964-),女,福建莆田人,大学,副主任护师,从事护理管理和医院人力资源管理工作

作者单位: 351100 福建莆田,解放军 95 临床部