

提高门诊服务质量的主要做法

魏金宝¹, 白贤龙²

[摘要] 随着社会进步,生活水平的提高,官兵医疗需求已从“治已病”向“治未病”转化,强化机关门诊部服务保障意识,成为当前和今后一个时期的重要任务,本文介绍一些经验和做法,以探讨新时期门诊部卫勤保障经验。

[关键词] 新时期;门诊部;服务保障;做法

中图分类号: R821.16 文献标志码: A 文章编号: 1672-271X(2010)01-0094-02

机关门诊部负责首长、机关、直属队的医疗保健工作,随着社会的发展,人民物质文化生活水平的提高,官兵健康意识的不断加强,对卫生保健工作的要求越来越高^[1]。我门诊部转变服务观念,强化服务意识,改善服务条件,拓展服务内涵,促进了单位的全面发展。

1 重视思想建设,转变服务模式

1.1 确保服务方向 门诊部的主要工作是做好机关、直属队的卫生防病和医疗保健,时刻为伤病员着想,千方百计地解除伤病员的疾苦。我们从抓思想教育入手,坚持不懈地抓好中国特色社会主义理论体系武装,教育引导全体医护人员,大力培育当代革命军人核心价值观,引导卫生人员始终保持政治坚定和思想道德纯洁。大力宣扬部队卫生工作先进典型,教育卫生人员牢固树立为兵服务思想,培育高尚职业道德和良好医德医风,把“以伤病员为中心”理念落实到“爱岗敬业、无私奉献”中,确保医疗服务质量^[2]。

1.2 突出“治未病”服务 坚持以服务对象身心健康为工作的最终目标,突出“治未病”服务,把以人为本的理念体现到医疗保健工作的方方面面。在没有发病时,根据年龄的增长、身体变化,及早进行干预性治疗,预防疾病进一步发展,免除疾病给人们带来的灾害。重点关注身体已有变化或疾病的人群,对其身体健康状况,定期进行查体和系统性治疗。对那些因工作忙或其他原因而可能被中断治疗的慢性病人,采取跟踪督促,及时提醒的办法,以免拖延病情,加重病情,影响工作、学习及家庭生活。对于

亚健康群体则进行早期心理及饮食干预性治疗,避免亚健康转向严重,使之康复。

2 强化素质培养,确保服务质量

2.1 提高人员素质 制定门诊部中长期人才培养计划,采取请进来讲学、走出去进修、学习函授等形式,选送有上进心和责任心的在职人员去大医院进修,及时了解国内外医学动态和进展,学习掌握新技术,有目的有步骤地培养出既能适应专科门诊需要,又能适应全科诊疗需要的多层次、多功能的专业技术人才,并通过在职学习、岗位练兵,来拓宽视野,提高专业水平,逐步培养出一支用得上、留得住、干得好的人才队伍^[1]。

2.2 规范医疗法规 开展绩效考评,组织全体医护人员认真、反复学习《医疗护理技术常规》、《医疗事故处理条例》及《医疗文书规范》等诊疗操作规程,落实门诊部各项规章制度,完善每个人员、每项工作的标准制度和考核办法,使全体医务人员明确只有依法行医才能保证医疗安全。做到按规执行、按章操作,确保各项医疗操作安全有序,有效地杜绝医疗事故和差错的发生^[2]。

3 立足平战结合,提升保障能力

3.1 建立健全平战时卫勤保障组织和预案 根据门诊部平时遂行多样化军事保障任务和战时担负早期救治的卫勤保障任务,组建一支配备合理、军事素质好、医疗技术过硬的卫生技术队伍。针对不同安全威胁,建立配套适用的非战争军事行动和战时卫勤保障预案体系,做到一种威胁多个设想、一项任务多套办法、一种情况多种处置,达到种类齐全、细化完善、纵横配套、操作具体的要求,确保伤病员得到早期治疗和医疗后送^[3]。

3.2 配备一定数量战时卫生装备和药材 根据现

作者简介: 魏金宝(1962-),男,福建福州人,本科,主治医师,从事医疗和卫勤管理工作

作者单位: 1. 350003 福建福州,福建省军区门诊部;2. 350003 福建福州,福建省军区卫生处

代高技术局部战争具有突发性、快节奏、伤亡大的特点和卫生战备要求,采取平战兼顾方式,筹措购置配备相当数量的与主战装备相适应的机动性能好、科技含量高、技术性能优良的卫生装备和药材,严格按照“三分四定”的要求落实,确保卫生装备和药材在战时能够“跟得上,展得开”^[4]。

3.3 狠抓实战应急处置检验性演练 按照“缺什么、练什么,要什么、攻什么”的原则,定期组织实兵、实装、实案、全要素、全过程、分课题演练,重点突出进行平战转换、展开、撤收,模拟伤病员处置、后送全过程和新装备的训练,强化早期救治、卫生防疫和心理干预等技术训练,掌握战伤的急救技术。同时加强以防核、防化、防生物武器为重点的“三防”训练,确保应急处置快速有效^[5]。

(上接第 81 页)科研能力弱、地方职称“终身制”问题,为激活聘用制队伍,我们从去年开始修订了《聘用制专业技术干部管理暂行规定》和《聘用制专业技术干部职称评审分开管理规定》,参照军队职称评定标准,对已通过地方职称考试的人员再经院内职称认定。此举出台后,引起了聘用人员极大反响。目前正酝酿个人绩效评估体系和薪酬分配新法的改革,建立“普通人才进能出、顶尖人才用好留住”的聘用人才管理机制,从根本上解决他们“求稳”及缺乏动力的问题^[4]。

4 倡导爱院,拴心留人

4.1 积极开展体现医院文化和团队精神的活动 反复宣传医院的发展历史,增强光荣感和对医院的认同感。积极开展各种文体活动,成立了篮球队和舞蹈队。做到重大节日有活动,每年有两次大型晚会,每周有一次篮球赛,并积极参与地方活动,既活跃了文化生活,又提高了医院品牌宣传效应,增强了大家的自豪感。

4.2 建立健全激励机制 注重从医务人员内心深处激励创造性和工作热情,实行人员合理流动与有效配制,实施双向选择和目标管理责任制。通过竞争上岗调动全员的积极性,营造公平、公正融洽的人际氛围,淡化身份属性,不拘一格,唯才是举。这两年有 6 名聘用人员走上护士长岗位,2 名担任科室副主任岗位。

4.3 实行“同劳同酬” 我们严格执行《劳动合同

【参考文献】

- [1] 石梅初,杨海伟,赵承初,等. 加强机关门诊部医疗保健队伍建设[J]. 解放军卫勤杂志,2009, 11(3): 167-168.
- [2] 左文,周义军. 重视加强基层医疗卫生机构管理工作[J]. 东南国防医药,2007,9(1): 69-70.
- [3] 刘玉亭,叶海勇,李洪章. 提高为兵服务质量的几点做法[J]. 人民军医,2007,50(12): 767.
- [4] 赵斌. 应急作战药材保障准备的实践与思考[J]. 解放军卫勤杂志,2009, 11(3): 128-131.
- [5] 白敬先. 军队平时卫生勤务学[M]. 北京: 解放军出版社, 2000: 474-477.

(收稿日期:2009-10-26)

(本文编辑:孙军红)

法》规定,为聘用制人员办理了医疗保险、生育保险等“五险”,在子女上学、重大政治活动、住房、奖金分配等问题上与在职干部一视同仁,按照“按岗纳薪”原则,参照地方同等卫生事业单位的人员标准,本着就高不就低的原则对聘用人员的工资进行调整。在地方组织部门的大力支持下,为所有人员办理了户口落户驻地和挂靠地方成立聘用人员党支部,解决了部队聘用人员党团关系问题,为军队干部家属办理调动和安置手续。近几年,医院卫生队伍总体稳定,没有人主动提出不合理的转业要求,聘用制人员离院率在 4% 以下,离院人员多数是继续深造和随爱人工作调动。2008 年对聘用制人员调查,95% 以上人员认同在本院工作。医院真正做到“用事业凝聚人才,用精神激励人才,用感情关心人才,用适当待遇留住人才”,走开了一条军地融合和谐之路。

【参考文献】

- [1] 刘长伟. 统筹兼顾强化内涵实现军队医院全面协调可持续发展[J]. 解放军医院管理杂志,2008,15(12): 1197-1200.
- [2] 冯志超. 走军地融合式发展道路 促进军队医院又好又快发展[J]. 解放军医院管理杂志,2008,15(7): 643-646.
- [3] 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.
- [4] 过贵元,陈羽健. 适应转型期医院建设要求 创新人力资源管理机制[J]. 东南国防医药,2009,11(4): 371-372.

(收稿日期:2009-11-16)

(本文编辑:孙军红)