

## · 部队卫生 ·

## 加强机关门诊部全面建设的做法

颜世杰, 付东辉, 黄 易

〔摘要〕 本文从注重人才培养、增强科技含量、优化就医环境、开展优质服务、提高医疗质量、完善应急机制等方面阐述了加强机关门诊部全面建设中的做法,提出了机关门诊部坚持以科学发展观为指导,不断探索加强自身建设的新路子,旨在强化姓军为兵意识,树牢以患者为中心的服务理念,推动门诊部建设创新发展。

〔关键词〕 门诊部;服务理念;建设;做法

〔中图分类号〕 R197.6 〔文献标志码〕 A 〔文章编号〕 1672-271X(2011)06-0567-02

近年来,南京军区机关门诊部认真贯彻落实科学发展观,坚持“姓军为兵”、以患者为中心的发展理念,把创新服务、主动服务作为保障好机关、服务好患者的出发点和立足点,两次被评为“军区基层卫生建设先进单位”,三次被评为“全军机关院校为部队服务先进门诊部”,多次受到上级的表彰。现将做法报告如下。

## 1 注重人才培养

**1.1 倡导主动学习** 一方面立足本职工作,坚持每周科室小讲课,对实际工作遇到的问题和典型病历进行分析;另一方面加强基本理论、基本知识、基本技能“三基”培训,打牢专业技术基础,提高独立工作能力。

**1.2 选送人才深造** 坚持用“走出去学、请进来教”的方法培养人才,每年选送有发展潜力的年轻干部进修深造。定期邀请专家进行针对性地技术帮带和培训,传授最新技术手段。侧重打造“四种素质”,即良好的行业素质、扎实的业务素质、朴实的内涵素质、主动的科研素质<sup>[1]</sup>。

**1.3 注重传承帮带** 开展以科主任和科室骨干为主导的传、帮、带,积极倡导“人人都能成才,人人都是人才”的观念,最大限度地挖掘现有人才资源,力争使每个人都发挥聪明才智<sup>[2]</sup>。如外科利用胶原酶治疗椎间盘突出症,在实践中提高了 X 线下注射技术。内科开展肿瘤介入治疗,既学会规范化的操作,又提高业务技术和住院病案管理,一举两得。

**1.4 实行轮岗制度** 为培养医护人员“一专多

能”,实行医生和护理人员的轮岗制度,努力培养医生不仅能在本专业上成为行家里手,在值班和应急处置上也得心应手;护理人员不仅在打针输液上做到“一针见血”,还要求人人会做心电图、会用心电监护仪,逐步成长为全科医生或全能护士。

**1.5 健全激励机制** 结合岗位练兵,加大任期目标责任制和专业技术职务任期制考评力度<sup>[3]</sup>。定期组织医护人员进行专业技术操作比武、业务理论考试、急救演练,对专业技术精、服务意识强、机关反映好的人员,在晋升级别、评功评奖和奖金分配上给予政策倾斜,鼓励创先争优。

## 2 增强科技含量

**2.1 医疗设备不断更新** 门诊部坚持以科学技术为支撑,先后购进三台彩色多普勒超声诊断仪、电子胃镜、全自动生化分析仪、DR 等医疗设备,大大方便机关广大官兵、家属和职工的诊疗和体检。

**2.2 信息化水平不断提高** 实施“军卫一号”工程,配备三台高质量服务器,60 多台计算机,建立了医生和护士工作站,工作效率大幅提高,检查、诊断、治疗、用药等方便快捷。增设医保系统,方便机关家属和医保患者就医。

**2.3 特色门诊不断拓宽** 充分发挥医务人员的主观能动性,让特色更突出,让合作得到双赢,让专科更加专业。五官科利用内镜下配合动力刀进行鼻息肉摘除术、鼻中隔矫正术等;数字口腔治疗中心,利用先进数码影像综合治疗口腔疾病的同时,积极开展口腔前沿的种植技术等高端项目。

## 3 优化就医环境

**3.1 改造基础设施** 近年来,门诊部先后投入经费近 150 多万元对门诊楼内外进行改造。实现外部

作者简介: 颜世杰(1963-),男,回族,安徽亳州人,本科,从事医疗卫生管理工作

作者单位: 210016 江苏南京,南京军区司令部门诊部

通讯作者: 付东辉, E-mail: fudonghui08@163.com

环境绿化、美化,内部设施人性化,充分营造温馨舒适的就医环境。所有诊室、候诊及门诊大厅均进行翻新,统一配备空调,达到诊室整洁清新,检查室规范标准,候诊备有电视、休息靠椅、取水处。

**3.2 调整就医布局** 一楼大厅宽敞明亮,设有军免绿色通道、多媒体自助查询系统、公示显示屏、挂号收费窗口、便利化开放式药房、宾馆化、家庭化的输液室。二楼为各临床科室,设有楼层导医台,候诊区。三楼建立一站式体检中心,备有专门电梯,受检者所有检查项目一站完成。就诊、治疗、体检互不干扰,流程更方便合理<sup>[4]</sup>。

## 4 开展优质服务

**4.1 树牢核心理念** 积极开展爱岗敬业等专题教育,树牢“姓军为兵、服务机关、患者至上、文明行医”核心理念,做到接待病人礼貌热心、言语谈吐文明虚心、询问病情全面细心、诊断治疗及时用心、技术操作认真精心、心理疏导真诚耐心。

**4.2 体现主动服务** 针对其服务保障对象特点,主动编写医疗保健知识小册子,适时追踪查访保障对象病情及用药情况,为了方便首长到上级医院就诊、住院,做到随时陪诊、陪检、预约、取药、安排住院治疗。

**4.3 高质量完成各类保障任务** 根据机关赋予的任务不同,及时选派合适的医务人员,携带必要的药械,确定好时间接点、保障对象特点、执行任务地点,保质保量完成各类任务。

**4.4 精心安排各类体检** 每年不仅精心组织安排师团干部及家属体检、新兵检疫体检,还主动安排营以下干部、家属、职工体检,免费为机关、直属队家属进行尿检、透环、上环、人流及婚检,并配合地方主动承担医保体检任务。

**4.5 加强导医疏导** 想患者之所想,急患者之所急。在门诊楼各层增设导医台,导医护士除维护诊疗秩序外,主动介绍就诊科室概况,注意事项等,及时处理解决患者在就医过程中遇到的各类困难和急需。

**4.6 加大巡诊力度** 按月派遣医生和护士到机关三大部各部局室进行巡诊送药,及时对疾病进行统计分析,加强流行病的监控。同时不忘基层和老首长,定期组织医疗分队到小散远单位和干休所开展巡诊、体检、送药活动。

**4.7 抓好健康教育和宣传** 一是在患者就诊时针对性地发放健康教育处方。二是抽调医疗骨干和心理医生为有兵单位上卫生知识课,提高他们预防身

心疾病的能力。三是根据季节性特点,出宣传板报和健康教育橱窗,适时做好预防季节性疾病。

## 5 提高医疗质量

**5.1 加强医德医风教育** 组织医务人员认真学习有关法规,督促医护人员严格依法执业,遵守有关法律法规和诊疗常规,认真按照规章制度开展各类诊疗服务,消除医疗安全隐患,依法维护医患双方合法权益<sup>[5]</sup>。

**5.2 强化责任意识** 为确保医疗安全,层层签订安全责任承包书,建立部领导、科主任、医务人员三级承包责任制,把安全责任落实到具体人身上,促使他们严格执行规章制度,认真履行职责,做好各自的工作。

**5.3 严格落实规章制度** 重点把好诊断、治疗、用药关口。严格落实首诊负责制、值班交接班制度、病历书写制度、急诊抢救制度、会诊制度,取药、打针、输液严格落实“三查七对”制度。

**5.4 建立健全监督体系** 医务科每月对科室进行满意度调查和分析,发现问题及时整改。每周组织一次医疗秩序的全面检查,重点检查门诊登记、病历书写、处方、用药等,坚持合理检查、合理用药、合理治疗的原则,杜绝大处方、人情方,从机制上规范诊疗行为。

## 6 完善应急机制

成立以医疗骨干为主的抢救小组,确保在第一时间内抢救人员和药械到位;定期召开急救小组例会,修订完善应急卫勤保障预案,做到人员、车辆、药品、器械等四落实;经常组织急救演练,从时效和处置上提高应急水平,抓好前接、转运、救治、后送等环节,确保关键时刻拉得出、展得开、救得下。

## 【参考文献】

- [1] 罗志勇,范颂杰.军队中小医院建设发展的几点思考[J].人民军医,2010,53(9):710-711.
- [2] 席志俊.加强医院全面建设的做法[J].人民军医,2011,54(3):255-256.
- [3] 张鑫,于军.推动军队医院科学发展的几点思考[J].东南国防医药,2010,12(6):558-560.
- [4] 张志敏,郝虹.提升医院门诊服务形象的几点思考[J].东南国防医药,2010,12(4):359-361.
- [5] 罗志勇,范颂杰.加强医疗质量和医疗安全管理的思考[J].东南国防医药,2011,13(2):170-171.

(收稿日期:2011-07-15;修回日期:2011-08-31)

(本文编辑:孙军红)