

· 医院管理 ·

当前军队医院开拓体检市场应把握的几个问题

张志敏, 郝 虹, 李宁生, 茅建华

〔摘要〕 当前,随着人们生活水平的不断提高,健康体检工作越来越受到社会的重视。全国医疗体检市场竞争形势日趋激烈,给军队医院健康体检带来新的挑战和发展机遇。本文主要强调了军队医院在对外服务中,需要把握好的几个问题,切实保证军队医院对外体检工作健康有序地开展。

〔关键词〕 军队医院;体检市场;问题

〔中图分类号〕 R197.32 〔文献标志码〕 A 〔文章编号〕 1672-271X(2012)02-0172-02

健康体检作为维护人类健康的一项重要工程,已经备受全国医疗机构的高度关注和重视。军队医院充分依托和发挥学科人才优势,瞄准健康体检这个充满生机和活力的潜在市场,积极开展对外健康体检工作,取得了较好的社会效益和经济效益,推动了军队医院的建设和发展。当前,如何把握军队医院服务方向,开发利用军队医院富余的医疗资源,为民众健康体检提供优质服务^[1],是医院管理者需要关注的问题。

1 开拓体检市场,为部队服务的方向不能变

适度对外开放,努力开拓体检市场,是军队医院健康体检发展的必由之路。在对外体检服务中,军队医院必须牢固树立“官兵至上”的保障观,把增进官兵健康,巩固和提高部队战斗力,满足官兵的医疗需求,作为我们工作的出发点和立脚点^[2]。一是医院党委高度重视,把做好部队官兵体检作为医院的一项重要工作来抓^[3]。医院对部队官兵的体检都有明确的要求和规定,年初列入年度工作计划,狠抓落实到位。二是制定军人体检优先的有关规定。医院明确要求在体检安排、导检接待、抽血采样、诊室检查等环节设立军人优先标志,确保军人体检优先到位。在体检中如发现重要阳性结果,特别是怀疑肿瘤病变信号的,医院不惜一切代价,跟踪检查,直至问题检查清楚为止。我院今年以来共检出 3 例早期恶性肿瘤患者,并及时为他们手术,至今效果良好。三是为了满足部队官兵不同层次的体检需求,做到个性化的体检服务。医院制定了师职、团职体检套餐,特殊情况可增加检查项目。为部队官兵认

真体检,正确评估部队官兵健康状况,为提高部队战斗力提供有力保障。对边远,小散部队的体检,医院组织医疗队,派出专家到军营为他们进行体检,确保部队体检率在 95% 以上。

2 开拓体检市场,社会效益放首位的意识不能变

军队医院开展对外体检服务,必须突出军队医院的服务本质,坚持将社会效益放在首位。随着医学科技的进步和人们健康意识的逐步转变,广大部队官兵对健康体检的需求逐渐增长,军队医院的供需矛盾更加突出。有些军队医院看重经济效益,淡化了为军服务的意识,军人体检标准与地方人员的标准相差较大,甚至限制体检项目,压缩费用开支,忽视了官兵的切身利益,忽视了军队医院的根本性质,偏离了对外服务的根本方向。因此,军队医院必须坚持将社会效益放在首位^[4],切实把握好对外服务的方向。一是加强规范管理,坚持质量第一。军队医院既有一般医院的普遍性,又有军队医院的特殊性。军队医院在拓展市场中,需要结合军队医院自身的条件和实力,规范体检管理。医院对参加体检的医师和护士的资质、体检设备、体检环境和体检流程等均有严格的要求和规定,并制定了有关工作制度及各级人员职责,从环节上细化质量管理,确保体检工作质量。二是正确处理好军地人员的体检关系。军队和老百姓是鱼水关系,没有根本的利害冲突。由于部队的特殊地位和性质,坚持军人优先是服从大局的需要。在体检过程中要增进部队和地方的沟通,让军地互相理解。因此在安排体检时,尽量在体检时间、诊室检查等环节上适当与地方人员分开,保证军地双方体检均不受影响。三是强化为军服务意识,努力做好部队体检工作。军队医院做好部队体检工作,是军队医院义不容辞的责任,要经常

作者简介: 张志敏(1963-),男,上海人,本科,主任技师,从事医院管理工作

作者单位: 210002 江苏南京,解放军 81 医院

教育医务人员牢固树立为军服务意识,着力营造“诚心为兵,真心奉献”的服务氛围,圆满完成医院交给的为部队体检任务。

3 开拓体检市场,为部队服务的质量不能变

努力开拓体检市场,是军队医院对外服务,拓展医院功能的需要,也是提高军队医院两个效益的重要举措。军队医院对外开展有偿服务,不仅不能改变“质量为本”的基本理念,反而更要强调为军服务质量在对外服务中的核心地位。医疗质量是医院生存和发展的基础^[3],军队医院要始终把为军服务质量放在一切工作的首位,这是关系医院建设的大局。一是强化质量管理意识^[5],提高体检质量。体检质量是体检工作的核心,是医院也是体检中心的重要品牌标志。要加强对医务人员进行质量意识的教育,提高对体检质量重视的程度。同时又要加强专业技术学习,提高业务素质,一丝不苟的做好体检工作,确保体检质量稳步提升。二是健全规章制度,规范医疗行为。我院体检“中心”制定了完整的体检工作制度和有关操作规定,使各项工作有章可循,安全运行。三是优化体检流程,提高工作效率。军队医院开展对外体检服务,体检工作量有了大幅增加,因而加大了对体检中心的工作压力,为了更好地满足部队官兵和地方人员的体检需求,确保体检工作质量,体检中心有一支稳定的专家团队和与之配套的先进检查设备,环境整洁,服务热情,流程合理。体检工作忙时,医院及时抽调人员,加强了各个岗位的检查力量,使受检人员及时分流,确保各项检查有序进行。最近医院又对体检软件系统升级改造,加快了检查速度,提高了工作效率。

4 开拓体检市场,医院服务声誉不能变

军队医院的品牌是军队医院在社会公众中的名声和声誉^[6],是军队医院对外服务的金字招牌。军队医院的医务人员在对外服务中,要自觉爱护、维护军队医院的声誉和品牌,要永远保持军队医院的服务本色,代代相传,源远流长。一是要确立“以人为本”的服务理念^[7],全心全意为部队官兵服务。军队医院的医务人员必须要确立“姓军为兵”的服务宗旨,把增强官兵健康,提高部队健康意识,作为我们体检工作的重点,确保军队医院的健康体检惠及广大部队官兵。二是加强声誉管理,努力保持军队

医院的服务本色。军队医院的声誉是医院对外服务的质量标志,是医院的核心灵魂。医院要经常教育员工重视医院声誉,把声誉视为立院之本,强科之基,要使大家意识到医院声誉一旦受到影响或毁坏,医院在公众中就失去了信任,在社会上就没有立足的地位。医院的生存和发展将受到不可低估的影响。根据医院的实际情况,医院制定了加强声誉管理的有关措施,其中包括改善服务态度、提高技术水平,优化服务流程,改善体检环境,增加先进医疗设备等,使每一位员工树立“信誉至上、质量第一”的观点,用优质的服务塑造军队医院良好形象。三是创新医院服务特色,努力巩固提高医院声誉。医院的声誉要不断地提高和维护,不能“躺”在军队医院的功劳簿上吃老本。要弘扬军队医院的文化,提高军队医院的服务内涵,创新服务特色,用精湛的医术,一流的服务,全心全意为部队官兵和地方各界人士提供优质体检服务,不断巩固和提高军队医院的良好声誉。

当前,军队医院面临竞争日趋激烈的体检市场,正在经历一场新的挑战和考验。军队医院要坚决做到讲政治、顾大局、守纪律,在对外服务中,必须把姓军为兵放在第一位,加强规范管理、坚持质量第一,自觉维护和珍惜军队医院的品牌形象,切实保证军队医院对外体检工作健康发展、稳步前进。

【参考文献】

- [1] 秦银河. 在军队师级以上医院管理创新研讨会上的讲话[J]. 解放军医院管理杂志, 2010, 17(9): I-III.
- [2] 曹文献, 崔宝善, 董茂生. 试论当前军队医院建设与发展需把握的几个问题[J]. 解放军医院管理杂志, 2006, 13(3): 222-224.
- [3] 关莉如, 杨 坤. 加强体检中心建设 确保查体质量[J]. 解放军医院管理杂志, 2009, 16(6): 543.
- [4] 余建华, 李 丹, 李长军. 军队医院品牌建设的理论与实践[J]. 中国医院管理杂志, 2010, 30(8): 316-317.
- [5] 高岱峰. 健康体检的质量控制特点与方法[J]. 解放军医院管理杂志, 2010, 17(8): 731.
- [6] 向月应, 王庆林, 朱健和, 等. 论军队医院声誉管理[J]. 解放军医院管理杂志, 2007, 14(1): 40-41.
- [7] 吉建伟, 谢志娟, 封 雪. 用科学发展观引领公立医院跨越式发展[J]. 中国医院管理杂志, 2010, 26(10): 735-736.

(收稿日期: 2012-02-21)

(本文编辑: 孙军红)