

· 医院管理 ·

加强新时期军队医院干部医疗保健工作的实践与探讨

王立群, 朱小蔚

〔摘要〕 做好干部医疗保健工作是军队医院的重要任务。本文章从传承优良传统, 强化保健康就是保打赢的意识; 追求一流水准, 满足服务对象日益增长的保健需求; 着眼服务品质, 提升医疗保健核心能力等方面, 探索新时期军队医院干部医疗保健工作思路和具体措施。

〔关键词〕 军队医院; 干部医疗保健; 优质服务

〔中图分类号〕 R197.32 〔文献标志码〕 A doi:10.3969/j.issn.1672-271X.2014.02.034

做好新形势下军队干部的医疗保健工作是军队医院的重要任务。我院为一所综合性的三级甲等军队医院, 承担南京军区机关、驻宁院校、干休所和体系部队师以上干部的医疗保障任务, 保障的老干部平均年龄 85.8 岁; 此外, 还承担苏、浙、皖、沪部队在职军以上领导和离退休干部的后送、转诊和收治任务。“十二五”以来, 我院针对新形势下干部医疗保健工作新特点新要求, 认真贯彻军委、总部和军区关于做好干部医疗保健工作一系列指示规定, 紧紧围绕方便、快捷、优质、高效的要求, 积极探索医疗保健工作新模式, 取得了明显成效。近年来, 住院老干部对医疗和护理的满意度每年均在 98% 以上。结合本单位的实践, 对加强新时期军队医院干部医疗保健工作探讨如下。

1 传承优良传统 强化保健康就是保打赢的意识

1.1 打牢思想基础 思想是行动的指南。医院十分重视医护人员的思想政治和职业道德教育, 强化医护人员政治意识、服务意识, 不断增强做好干部医疗保健工作的责任感使命感。坚持用党的创新理论武装头脑, 通过加强思想政治教育和革命传统教育, 夯实工作人员思想基础, 确保服务方向不偏离、服务意识不淡化。积极践行当代革命军人核心价值观要求, 引导医护人员充分认清做好医疗保健工作是贯彻落实强军目标的必然要求, 是推进部队全面建设的重要内容, 是党赋予我们的光荣使命。按照“服务是天职、满意是标准”的要求, 开展经常性的、多样式的医德教育, 自觉把老干部拥护不拥护、赞成不赞成、高兴不高兴、满意不满意, 作为检验和衡量医

疗保健工作的根本标准, 切实从思想感情、言行作风上增强为老干部服务的责任感和使命感。

1.2 把正服务方向 医院始终坚持姓“军”为“兵”的服务方向, 围绕“一保本色、二保长寿、三保健康”, 创造性地开展工作。对官兵和老干部就医, 放宽用药目录, 取消大型医疗设备检查审批制度, 门诊、住院实行绿色通道。对干休所实行挂钩帮带^[1], 与 41 个干休所开通了网络门诊, 实行网上门诊和预约挂号; 定期组织专家组深入驻宁干休所送医送药和技术指导^[2], 并征求老干部对保健工作的意见建议。针对干休所离退休老干部疾病种类相对集中、人员行动不便的情况, 一方面指定责任科室和专家定点按期进行巡诊; 另一方面设立家庭病房, 指定相关科室专家定期上门查房、指导诊疗和自我保健, 老干部在家中遇到紧急和特殊情况只需一个电话, 医院的专家就能及时赶到老干部家中, 让其足不出户就能享受到优质的医疗保健服务。医院干部保健科, 采取多种形式, 积极开展保健知识宣传; 为每位在职干部和老干部建立健康档案, 并制定个性化的预防保健方案^[3]; 及时协调老干部家中急症的紧急处置与抢救、疾病的康复等各项医疗保健工作, 为保健对象提供全程、全方位一体化服务。

1.3 加强组织领导 领导重视是做好老干部服务工作的保证。医院党委领导始终把为兵服务, 特别是为老干部服务作为重中之重, 列入党委重要议事日程, 在人财物上给予重点保障。医院领导坚持每周到干部病房看望住院在职干部和老干部, 现场征求意见、督促医疗服务、解决实际问题。分管保健的副院长, 定期召开碰头会, 研究保健工作, 制定工作计划, 指导工作开展, 督导责任落实。针对保健人数多, 住院床位相对不足的实际, 医院修订了多项医疗保健制度规定, 对老干部在门诊诊疗、住院治疗、

作者单位: 210002 江苏南京, 南京军区南京总医院干部保健办公室

通讯作者: 朱小蔚, E-mail: 626242123@qq.com

特殊诊疗、院前急救等各个方面进行了规范,保证了干部保健工作的制度化、规范化。加大投入力度,近两年,共投入 6500 余万元,对干部病房南楼进行改造,成立了医疗保健中心;改善就诊住院环境,大力推进生态医院文化建设,充分利用自然条件,建造园林景观,营造良好休养康复生态环境。

2 追求一流水准 满足服务对象日益增长的保健需求

2.1 优化服务流程 医院把优化服务流程作为提升医疗保健服务水平的突破口,建立了军人门诊和老干部特约门诊专区,对官兵和老干部实行挂号、就诊、检查、取药、划卡记账、办理住院“一站式”服务^[4]。军人药房引进国际先进的自动包药机,确保了官兵和老干部取药快捷、规范和用药安全。为方便老干部医疗检查,干部病房南楼“医疗保健中心”新增了国际一流的磁共振、CT 扫描仪、X 线拍片机(DR)等医疗检查设备,检查范围扩展至眼、口腔、耳鼻喉、B 超、内镜等多个医技科室。大型医疗设备检查导医护士全程陪同、优先安排,标本送检、报告单送领、药品领取专人负责,专科会诊统一协调、集中进行,进一步方便了病人,提高了服务质量和效率。

2.2 创新服务方法 医院主动适应现代医学模式和人们健康观念的转变,推进“全维健康工程”,实现医疗保健向综合保健、生理服务向心理服务、传统手段向网络手段、阶段维护向全程维护、医学促进向文化促进。为提高干部综合保健水平,医院建立了功能齐备、全军一流的军人体检中心,开辟 VIP 体检专区,增设 PET/CT、双源 CT 等体检项目,将干部体检各项生化指标和检查结果与体检对象个体的生活习惯和身体素质进行即时对接,提出有针对性的健康指导意见,在体检后 5 个工作日将附有“健康指导手册”的体检小结送到每位参检对象的手中,确保为体检对象提供全面细致有效闭合的健康体检。为适应军队医疗保障体制改革,在全军率先开展师职干部住院“一卡通”试点,使非体系师职干部在本院的住院治疗享受与体系内师职干部同样待遇,深受老干部的欢迎。为加强心理服务,在医院门诊设立老干部心理服务室,开通心理咨询热线,为老干部开展心理保健知识普及、心理筛查、评估疏导服务^[5]。

2.3 提升服务层次 医院成立了由院士领衔、著名专家组成的院前急救小组和院内专家会诊小组,负责急、危、重症会诊、抢救和治疗指导;引进了手术机器人、射波刀、双源 CT、PET/CT 等高精尖医疗设备,全部为老干部开放使用,确保老干部疑难杂症有先

进设备辅诊。近两年,医院为师以上干部安装心脏永久起搏器 96 例,更换人工关节 10 例,冠状动脉介入手术 70 例,安放人工晶体 210 例(284 只眼),经皮内镜胃肠造口术 11 例,经皮动脉支架置入术 23 例,经皮动脉球囊扩张术 9 例,经内镜胆总管取石术 19 例,鞘内安装止痛药物输注泵治疗晚期肿瘤 1 人,治疗水平不断提高。

3 着眼服务品质 提升医疗保健核心能力

3.1 加强人才建设 医院十分重视医疗保障队伍建设,选拔保健经验丰富、学术成果突出、具有团结奉献精神的保健专家担任年轻保健人员的带教老师,充分发挥老专家的传、帮、带作用。干部病区的学科带头人,必须在本专业领域内处在领先地位,体现“军内领先、国内一流、国际知名”的要求。在人才培育上,鼓励人才冒尖、鼓励有所作为、鼓励多出成果,打破论资排辈、按部就班、熬年头的格局,不拘一格选人才;努力拓宽国内、国外两个培养渠道,建立人才培养基金,支持并有计划的安排骨干级年轻医师出国进修学习,广泛开展对外合作教学和科研,实现人才快速成长。加大人才引进力度,建立学术带头人后备人选及青年学术骨干队伍;完善教授分级晋升制度及年度考核奖励制度,对突出成绩,长期在一线的工作人员,在晋职晋级、表彰奖励上给予优先,营造拴心留人的环境。目前,干部病房已形成较为完备的人才梯队。

3.2 注重学科建设 医院在全军率先推行了干部病房专科化收治模式,改革过去以职务为界定收治入科、各病种混住的做法。干部病房开设了内分泌、消化、神经、心脏、呼吸、肿瘤内科等六个病区,并成立了老年健康教育中心,为住院离退休老干部提供保健咨询服务,使离退休老干部既享受到干部病区的优质服务,又得到医院专科水平的诊疗。为不断提高专科化治疗水平,各专科根据现有水平和发展方向均制订有学科建设五年规划,都有各自的重点发展方向和发展目标,确保了各学科的健康发展。各专科还设置相关奖项,鼓励医师钻研业务、创新技术、攻克疑难重症,提高医疗安全和技术水平。此外,注重信息化建设,充分发挥 HIS 系统、LIS、PACS 和远程医疗会诊等信息系统作用,将信息服务由医疗扩展至教学和科研等,为专科建设发展构建良好的平台,有效提高了工作效率和质量^[6]。

3.3 狠抓规范管理 为规范医疗保健工作,结合院实际,制定了《干部保健管理制度汇编》,出台了《红处方管理规定》、《师以上干部病情及手术报告

制度》等,完善老干部患者会诊抢救、转院转诊、重大手术报告等 12 项制度。建立完善奖惩制度,把老干部用药情况列入科室为部队服务的重要考评指标,对违反职业道德和治疗原则的医护人员,予以严肃处理。规范日常管理,严格落实医疗制度,坚持病情报告和健康评估制度;通过建立内部网上监控平台,随时了解干部病区各科室指标完成情况。医院保健办定期到临床参加科主任查房,亲自组织专科会诊、重大急危重病人抢救等医疗活动,与病区医护人员共同分析医疗服务中存在的问题,查找制度上的差距,不断修订完善制度规定,切实做到以制度促落实、以落实强管理、以管理提质量^[7]。

【参考文献】

[1] 王苏莉,胡新勇,朱小蔚. 一体化干部医疗保健服务模式初探

[J]. 东南国防医药,2009,11(6):574-576.

[2] 王雅芳,吕一刚,席淑华. 部队医疗保健工作探讨[J]. 解放军医院管理,2009,16(5):486,492.
[3] 李红霞,张新英,邓 君. 开展个性化医疗保健服务的做法[J]. 人民军医,2010,53(6):446.
[4] 卢 艳,高凤莉,赵元立. “一站式服务”在奥运医疗服务分诊中的应用[J]. 中国护理管理,2010,10(2):61-62.
[5] 李其旺. 军队老干部医疗和心理需求及保健措施调查[J]. 人民军医,2010,53(2):83-84.
[6] 肖婵华. 狠抓服务管理 做好双高期老干部医疗保健工作[J]. 解放军保健医学,2007,9(2):116-117.
[7] 奚伟强,夏洪斌,黄小凤. 强化科室综合责任制管理 提升医院核心竞争力[J]. 解放军医院管理,2011,18(3):213-214.

(收稿日期:2013-11-14;修回日期:2014-02-10)

(本文编辑:史新中)

(上接第 173 页)

他们感觉到自身对家庭的重要性,老有所用。对于子女探视多少方面,虽然探视少者发生率高于多者,但两者差异不明显,这可能与子女虽然经常探视,但对老人需求缺乏了解、有时对丧偶老人甚至阻止其寻求晚年幸福,导致代沟存在、没有共同语言有一定关系。建议子女与老人相处时多从他们的立场出发处理问题,营造轻松快乐的家庭氛围。

3.4 日常生活安排充实可延缓或减少老年痴呆症的发生 调查显示:经常读书看报、有兴趣爱好者及经常参加锻炼者痴呆的患病率明显减少,可能的原因是经常读书看报及兴趣爱好多者信息量较大,思维活跃,活动增加,用脑比较多,从而可加强脑部的锻炼。因此,老年人应该积极参与各种形式的社会活动,使大脑常处于“工作”状态,有助于延缓大脑的衰老。另外适当的体育锻炼可改善血液循环,提高肺活量,提供给大脑充足的氧,从而延缓智力的衰退,显著降低老年痴呆症的患病风险。建议老年人要合理安排好日常生活,培养兴趣爱好、多学习、常锻炼以减少老年痴呆症的发生。

通过本次调查,我们了解到离退休老干部这一特殊人群老年痴呆症发生的影响因素与年龄、文化程度、工作性质、性格、家庭角色、生活习惯中是否喜欢看书读报、有无兴趣爱好及是否经常锻炼有关。为做到早预防、早干预,应从幼年开始,加强文化知识的学习,鼓励多动脑,促进神经突触的发育;培养豁达开朗的性格,乐观的情绪,保持平常心态,不计较琐碎小事;注重培养独立自主的能力,积极参与家

务事,养成自己的事情自己完成的好习惯;保持规律生活,经常参加体育锻炼,培养良好的兴趣爱好;子女对老人要多加关怀,经常探视,尤其对单身的老年人,要鼓励老人走出家门,多与人接触,鼓励其“找老伴儿”,支持老人追求晚年幸福生活;同时与干休所共同努力,开设家庭病房^[8],按照各位老干部的实际健康状况,进行分级管理,较好掌握老干部的身心状况,尽早干预老年痴呆症的风险因素。通过家庭、社区以及整个社会的关注和努力,力求有效减少老年痴呆症对老年人的伤害,提高老年人生活质量,减轻家庭和社区的负担。

【参考文献】

[1] 刘齐兰,冯国琴. 社区护理在老年痴呆症中的干预作用[J]. 现代护理,2010,12(7):74-75.
[2] 钱铭怡,武国城,朱荣春,等. 艾森克人格问卷简式表中国版 (EPQ-RSC) 的修订[J]. 心理学报,2000,32(3):317-323.
[3] 张 磊,杨苏蓓. 老年痴呆症发病机制下的治疗药物研究[J]. 中国现代药物应用,2010,10(4):238-239.
[4] 范 翠. 老年痴呆病人家庭预防及护理的重要性[J]. 哈尔滨医药,2008,28(2):79-80.
[5] 黄河浪,吴 磊,胡祥炬. 南昌和九江两市福利院老年痴呆患病率调查分析[J]. 江西医学院院报,2005,45(2):73-76.
[6] 王维治. 神经病学[M]. 北京:人民出版社,2006:1397.
[7] 王 英,姜成立,高 宇,等. 大连地区军队干休所老年痴呆症流行病学调查[J]. 中国疗养医学,2010,19(6):567-569.
[8] 凌世宏,赵 鑫,刘西杰,等. 干休所开设家庭病房的医护实践与思考[J]. 东南国防医药,2010,11(6):575-576.

(收稿日期:2013-11-09;修回日期:2014-01-09)

(本文编辑:潘雪飞; 英文编辑:王建东)