

造轻松、舒适的就医环境,搭建了医患沟通的桥梁。在管理决策上,实现了全程实时交互式网络质控,8年多以来共查出和反馈质控问题近 10 万条。建成了可视化智能管理决策平台,作为医院管理重要辅助决策工具,所有业务报表可在几秒钟生成,并支持初步的趋势预测和预警功能,切实体现了前瞻性谋划和科学化管理。

1.4 强化创新型目标引领,把握创新发展的目标与导向

1.4.1 以“医患和谐”为目标导向 医院以医患“和谐度”与患者“满意度”来衡量整体管理效能,坚决摒弃以患者不满意为代价的增长。近年来,医院注重给患者提供有尊严的就医地位,增强患者的管理话语权,建立社会多方参与的监管制度,营造医患共生的关系。实施患者“评医”制度,开展在院生活质量调查,不定期召开患者座谈会。实施鼓励投诉举措,开展“人民医生”“闻过则喜”活动,通过网络、触摸屏、窗口等收集群众意见、建议,使患者成为“说话算数”的服务监督者,“不要工资”的管理协助者。

1.4.2 以“高素质医学人才”为目标导向 临床教学紧紧围绕培养高素质医学人才,创新教育理念,深化教学改革。医院按照“国际化、人性化、科学化、可持续发展”的建设理念,投入 1 600 万元,建设了模拟技能培训中心,创新医学人才培养模式,打造高水平医学教育培训基地。

1.4.3 以“自主创新力”为目标导向 坚持“立足前沿、技术引领”的创新思路,新技术的应用本身不是创新,只是技术实践,只有探索出规律才是创新;率先开展不是优势,只是量变而非质变,只有形成理论才是优势;影响扩大不是地位,可服人不可以制人,只有形成行业标准才是地位;技术特色初步形成后,必须尽快转化为学术优势。在基础研究领域,医院牵头承担了肿瘤干细胞的 973 项目,基础研究迈入国内一流水平;在临床研究前沿,医院建立了细胞生物治疗中心,进入细胞生物治疗时

• 卫生管理 •

代;在新技术、新业务拓展上,医院建立了世界一流的手术机器人平台,开创了微创外科新时代。

2 思考

经过近年来的创新发展,医院各项建设取得了长足进步,已经站在了较高的平台上。面对“十二五”的机遇与挑战;以及军队建设研究型医院的战略部署^[4]，“十二五”期间医院明确提出了建设“跻身世界一流名院方阵的研究型医院”的愿景目标,将研究型医院建设作为医院创新发展的主题。

经过大讨论和教育引导,全院形成了对研究型医院内涵的共识,即“研究型医院是一种工作思路的描述:引导全院在日常的医、教、研工作中建立研究的思维模式。研究型医院是一种自主创新的活跃吸引力:不断推进基础研究和临床研究,产出高影响因子论文、新药证书和新技术突破。研究型医院代表对医疗技术深入把握:在深入研究的基础上,掌握规律,达成业内共识,制定诊治指南,形成行业标准”。在研究型医院建设目标的引领下,医院创新发展的办院理念必须要有新突破,医院要进一步继续解放思想,大胆探索实践,不断推动医院科学发展。

参考文献:

- [1] 赵钟民. 医院创新管理思考[J]. 解放军医院管理杂志, 2010, 17(5): 407-408.
- [2] 刘玉泉. 医院管理模式创新的实践与思考[J]. 中国医院管理, 2009, 29(1): 61-62.
- [3] 陈虹, 陈俊国. 浅论医院管理创新[J]. 西北医学教育, 2008, 16(2): 233-234.
- [4] 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(1): 1-8.

(收稿日期:2011-06-01 修回日期:2011-08-28)

医患角色易位对医院管理及患者满意度的影响

邓红艳¹, 苏明丽²

(1. 湖北省宜昌市中心人民医院护理部 443003; 2. 湖北省宜昌市卫生局 443003)

doi:10.3969/j.issn.1671-8348.2012.01.038

文献标识码:B

文章编号:1671-8348(2012)01-0094-02

构建和谐社会的和谐医患关系,和谐医患关系的基础是医患双方相互尊重、彼此信任^[1]。而今,医患关系却遭遇危机,“健康是人全面发展的基础,关系千家万户的幸福”,这是胡锦涛同志在党的十七大报告中关于“建立基本医疗卫生制度,提高全民健康水平”的第一句话。重视民生健康被提到了一个新的高度,构建和谐医患关系是促进社会和谐的一大要务^[2]。近 3 年来本院广泛开展了以“角色换位,加强沟通、尊医重卫,构建和谐医患关系”为主题的“医患双方换位体验”活动,取得了较好的效果,实现了“加强医患沟通、改进医院服务”的目的。

1 资料与方法

1.1 参与对象 通过公开招聘方式产生“医生”,2008 年 2 月至 2010 年 2 月聘用了企业工人、农民、教师、城镇居民、国家公务员、事业单位职工、县乡人大代表和政协委员等 33 名曾在医院看病就医或正在医院诊疗的患者,以及市直各医疗卫生单位负责人或者业务骨干 25 名。“医生”入选条件:具有良好的沟通和行为能力,身体状况能胜任全天候工作,具有初中以上文化水平,能遵循所跟随医生、护士的作息时

1.2 活动目的 “医患双方换位体验”活动旨在让普通患者真

正走进医院,真实了解医疗机构的运作状况,理解医务人员的艰辛劳动,促进医院提高服务水平,从而建立和谐的医患关系。使医院负责人或医务人员通过当“患者”的视角,探讨医院如何“简化服务流程、改善服务态度、提高服务质量、降低医药费用”,找出平时站在管理者的角度很难发现的医院管理各个环节中存在的死角和顽疾,并有针对性地提出改进措施,做到最大限度地服务患者和方便患者,为有效缓解“看病难、看病贵”寻找新的途径。

1.3 活动方法 活动前,医疗机构应与患者签定《患者当医生活动协议》,明确工作纪律、保密知识、工作报酬以及侵权责任等内容。活动当天,聘用“医生”与指定医务人员一起更换工作服,按时上班,参加医生交班、查房、接待患者、处理急诊患者、手术、病历书写、调解患者投诉等活动,在医院门诊、内科、外科、妇产科、儿科、护理、防疫、妇幼保健等岗位上当 1 d “医生”。医务人员作为普通“患者”在医院排队、挂号、就医、取药、检查等。

2 结果

聘用“医生”与指定医务人员一起上 1 d 班,通过“听、看、问、评”,熟悉医院服务流程,观摩医务人员实际工作,了解相关医疗卫生工作政策法规,学习卫生健康知识,并对医院服务质

表 1 2008~2010 年各项质量安全指标比较($\bar{x}\pm s$)

时间	医护质量	<i>t</i>	安全管理	<i>t</i>	医院服务	<i>t</i>
2008 年	91.23±1.23	18.839 1	84.09±1.65	5.157 8	83.89±1.87	59.709 9
2009 年	92.86±1.28	44.092 1	84.70±1.77	24.880 8	91.20±1.72	41.910 4
2010 年	96.51±0.52	56.674 3	87.09±1.55	28.982 9	95.77±1.98	93.645 3
<i>P</i>	<0.01		<0.01		<0.01	

量和医务人员的医德医风进行监督,对医院政风行风建设提出合理化建议,达到了“加强医患沟通、改进医院服务”的目的。各项安全指标上升,医疗护理质量进一步得到保障($P<0.01$),患者投诉率逐年下降,患者满意度明显提高($P<0.01$),医患关系更加和谐。2008~2010 年各项评价指标的结果见表 1、2。

表 2 2008~2010 年患者投诉率及护患满意度比较(%)

时间	患者数(<i>n</i>)	患者投诉率	患者满意度	护士满意度
2008 年	358	6.2	86.20	88.69
2009 年	520	2.6	90.56	90.57
2010 年	680	1.8	97.68	97.60
χ^2	15.466 5	49.769 0	39.072 9	
<i>P</i>	<0.01	<0.01	0.01	

3 讨 论

3.1 赢得了患者的理解和尊重,医患关系更加和谐 患者不了解医学的复杂性及不可预知性^[3],医疗信息不对称是造成医患关系不和谐的一个重要原因。要建立和谐的医患关系,就要想方设法地拓宽医患之间的沟通渠道,让患者了解更多的医疗信息。以患者当“医生”活动为载体,给患者提供一个有效观察、了解、监督医院工作流程的平台,促进医院提高服务水平,同时了解医护人员工作的艰辛,增强患者对医务人员的理解。每月定期到病房了解患者在就医期间对医院医疗、护理、环境等方面的意见和建议,召开座谈会进行有效的沟通,让患者和家属了解医院的情况,提出合理的建议,解决遇到的问题,让患者感受到温暖与信任。“我一直以为外科医生就是个高难度的技术活,没想到做手术还是个体力活,医生真累!护士真苦,医院工作真难!”一位外来的打工者当看到医护人员工作负责、热情和气、服务周到时发自肺腑地称赞医护人员“是医是友又似亲,尽术尽情且尽心”。很多患者都是联合起来写信要求表扬医护人员,可见辛勤的工作受到了肯定,更给患者带来了健康和快乐。“医患角色易位体验”活动,让患者感觉更多的是医生们高度的责任感、浓厚的亲切感、细心的关爱感,增加了彼此之间的相互了解和信任。医患心灵相通就能更好地沟通,情感就能更好地连接,和谐医患关系就能更好地构建^[4]。而医患之间的换位思考是和谐医患关系的关键点,需要更多的理解和尊重。和谐医患关系,不只是患者心声,更是医患双方共同的企盼。

3.2 调动了医务人员积极性,护士自我价值得到提升 “法律是较低层次的道德,道德是较高层次的法律”,医患沟通的实质就是要关爱生命,构建医患互动的桥梁,强调换位思考,在对生命、道德、伦理的沉思中唤回那份应有的责任心。通过“医患角色易位体验”活动,换位思考,激发医务人员服务热情,增强专业技能,强化服务意识,变垂直的医患关系为平行的医患关系,时刻把自己当作患者的朋友,从人文的角度出发,体恤患者的痛苦,同情患者的困难,尊重患者的想法,耐心打消患者的顾虑,努力让患者获得身体和心灵的健康。医务人员通过不断地学习和锻炼,技术精益求精,能为更多的患者提供优质服务,护士自我价值也得到极大的提升,表 2 显示,2010 年本院护士满

意度达 97.60%。

3.3 保障了医护质量和安全,医院流程管理更加规范 “医患角色易位体验”活动,通过医患双方换位思考、换位体验,可以进一步查找和改进医疗机构在医院管理、医疗服务、质量安全、服务态度、服务流程等方面存在的缺陷,就医院如何“简化服务流程、改善服务态度、提高服务质量、降低医药费用”,做到最大限度地服务患者和方便患者,有效缓解“看病难、看病贵”寻找新的途径。对患者提出的意见和建议进行扎实整改,重视了内涵建设,从人才、技术、管理等方面入手,培训、教育、检查相结合,完善各项规章制度,建立健全内部医疗质量管理和控制体系,加大对重点部门、重点区域、重点环节和重点人员的管理和检查力度,改善了服务流程,切实提高医院管理水平。表 2 显示,各项安全指标上升,医疗护理质量进一步得到保障($P<0.01$)。

3.4 强化了医疗卫生正面宣传,患者满意度明显提高 判断医院各方面工作的是非得失,归根到底要以人民群众满意不满意、方便不方便为标准,患者的满意度是最重要的指标。满意服务没有终点,永无止境。坚持以“便民、利民、为民”为宗旨,创新服务举措,深化服务细节,努力达到让群众感到服务态度满意、服务质量满意、服务效率满意、服务环境满意!在这个大家庭里,每个人的角色都不是惟一和一成不变的,医学的局限性,决定了临床医学知识和医务人员的技能远远地落后于疾病的发生和发展,医学的风险性告诉医务人员,在医疗行为过程中要更多地关注医疗程序的合法性^[5-7]。通过“医患角色易位体验”活动,宣传推广卫生行业中技术过硬、医德高尚、群众满意的先进典型,为医疗机构的改革和发展营造良好氛围,树立卫生行业良好形象^[8]。表 2 显示,患者满意度达 97.68%,对医务人员的表扬信明显增多。

参考文献:

- [1] 林铁鸣.新时期如何构建“和谐”新型的医患关系[J].中国社区医师:医学专业,2010,12(3):196-198.
- [2] 石信峰.充分发挥媒体在构建和谐医患关系中的作用[J].江苏卫生事业管理,2010,21(1):95-96.
- [3] 伍勇,吴晓球,杨福炎.构建现代和谐医患关系的探讨[J].解放军医院管理杂志,2010,17(8):797-798.
- [4] 贺桔英.医患关系的现状分析及构建和谐医患关系对策研究[J].现代企业教育,2010,16(2):143-144.
- [5] 梁德坚.提高与慢性病患者的沟通技巧,避免医疗纠纷[J].中国社区医师:医学专业,2010,12(4):260-262.
- [6] 郜浩,黎爱军,许苹,等.基于危机管理理论的医疗纠纷管理方式[J].解放军医院管理杂志,2010,17(6):557-558.
- [7] 唐宏,刘薇.和谐医患关系的影响因素及对策研究[J].重庆医学,2009,38(24):3177-3178.
- [8] 方燕君,郑晓.和谐医患关系的构建[J].重庆医学,2010,39(16):2231-2233.