

黄石市职工思想政治工作研究会
卫生系统分会首次年会

论文选编

黄石市卫生系统思想政治工作研究会

一九九三年十一月

在黄石市卫生系统职工思想 政治工作研究会首次年会上的讲话 (代前言)

湖北省卫生厅党组成员、厅直属机关党委书记
省卫生系统政研会常务副会长

李金福

同志们：

黄石市卫生系统职工思想政治工作研究会首次年会，今天在这里隆重召开。我代表湖北省卫生厅，省职工思想政治工作研究会卫生系统分会，向首次年会表示热烈的祝贺。

黄石市卫生系统政研会是全省卫生系统较早成立的研究会之一。从一九八七年十一月成立至今已六年了。六年中，在市卫生局党委的正确领导下，市卫生系统政研会坚持党的基本路线，围绕党在各个时期的中心工作和卫生改革这个重点，在职工中开展了深入的思想政治工作面临许多新情况的研究和大量具体的思想政治工作，提高了广大职工的政治素质，比较好地调动了广大职工的积极性，对全市卫生系统的两个文明建设起到了有力的促进作用。

改革开放是一场深刻的社会变革，随着它的深入发展，必然会给人们的思想认识、价值观念、行为规范等带来一系列的变化。如何对这些变化加以正确引导，理顺人们的情绪，协调关系，化解矛盾，增强凝聚力，化消极因素为积极因素，最大限度地调动广大职工的积极性。靠什么呢？要靠党的领导，靠社会主义觉悟，靠广大职工的无私奉献精神，靠党的思想政治工作的威力。党的十四大明确提出了我国建立社会主义市场经济体制。发展社会主义市场经济，有利于人们开阔眼界，活跃思想，增长才干，开拓创新，使两个文明建设共上新台阶。但在新老体制转换的过程中，特别是在市场经济的活动中，不可避免地会引发一些消极的、不健康的东西。这就更需要我们从事党务工作的同志，在新形势下加强党的思想政治工作的力度，化消极因素为积极因素，消除不健康的东西，引导职工在两个文明建设中

奋发图强,无私奉献,为发展社会主义市场经济做出我们应有的贡献。因此,党的思想政治工作只能加强,决不能削弱。

在新形势下,认真地切实加强党的建设和有效的思想政治工作,这是坚持和贯彻党的基本路线的可靠保证。对卫生部门也是搞好卫生改革,加快卫生事业发展,凝聚本系统广大党员、干部、职工的重要保证和有效途径。当前,在建立社会主义市场经济的形势下,思想政治工作任务重,难度大,在开展工作的过程中甚至会出现我们想象不到的困难,我们从事党务工作和思想政治工作的同志,都要有充分的思想准备,而且不论有多大的难度,都不能动摇我们做好新形势下思想政治工作的决心。

所以,要求从事党务工作和思想政治工作的同志,从党的利益出发,要解放思想,振奋精神,认真学习,增强信心,要热爱党的思想政治工作,要提高自身思想政治素质进而提高做好思想政治工作的水平。

我们应该认识到,社会主义市场经济发展速度越快,改革开放的步子越大,卫生改革越向纵深发展,党的建设和党的思想政治工作任务就越重。所以,各级卫生主管部门和各医疗卫生单位党组织和党的领导干部,越要加强党的工作和思想政治工作的深度和强度,而且要把这项工作放到一个重要位子上来,真正实施两手抓,两手都要硬,只有强有力地抓好本系统党的工作,才能抓好党的思想政治工作,并且通过党组织的真抓实干把思想政治工作任务落实到各个基层单位乃至各个科室、各个角落,取得实际效果,最大限度地调动广大党员、干部、职工共同去做深入细致的思想政治工作,进而达到调动全体职工群众参与卫生改革和卫生事业建设的积极性和创造性,使全省和黄石市卫生事业能有一个较大的发展,使全省和黄石市卫生系统党的工作、思想政治工作能上一个新水平。

同志们,你们这次年会是在改革开放和发展社会主义市场经济新的形势下召开的,是适应当前形势发展需要的,是及时的,充分说明黄石市卫生局党委对思想政治工作是重视的。希望我们从事思想政治工作的同志要以新的姿态投身到卫生改革的洪流中去,同时抓好党的思想政治工作,在两个文明建设中做出新的成绩。我相信,通过你们这次年会,通过总结交流经验,研究加强和改进新形势下思想政治工作的新途径和新路子,一定会把黄石市卫生系统的思想政治工作提高到一个新水平。

目 录

湖北省卫生厅党组成员、厅直属机关党委书记、省卫生系统政研会常务 副会长李金福同志的讲话(代前言).....	(1)
医德医风建设的规范化管理	黄石市卫生局 曾绍侨(1)
浅论“红包”现象的成因及对策	黄石市三医院 何子华(4)
医德建设 贵在坚持	黄石市卫生局 金其兴(7)
两个为主 堵疏并重 ——“红包”现象对策初探.....	黄石市三医院 杨文彬(9)
浅谈激励在调动医务人员积极性中的作用	黄石市卫生局 於席芳(11)
浅析卫生改革中的利益群体矛盾及其处理	黄石市传染病医院 汪诗春(13)
廉洁从政,廉洁行医的作法	武钢大冶铁矿职工医院 周 洁(16)
严中有爱 以情育人	湖北省黄石卫校 张淑华(18)
试论护士的心理素质	黄石市卫生局 卢和明(20)
浅谈马斯洛的“需要层次论”在现阶段医院思想政治工作中的运用	黄石市卫生局 周文萍(22)
浅议宣传工作在医德医风建设中的作用	黄石市三医院 姚继明(24)
企业医院不正之风的成因思考	大冶钢厂医院 黄志红(26)
在社会主义市场经济条件下不可忽视医务人员的人生价值观	下钢职工医院 薛玉文(28)
强化医德意识抓好医德医风	黄石市四医院 李国福(30)
建设有中国特色的社会主义理论是当代中国的马克思主义	黄石市五医院 熊莉莉 周绍弼 谢 刚(32)
医德教育要弘扬雷锋精神	大冶县卫生局 吕诏群(35)

正确认识和加强市场经济中的医德医风建设	黄石市卫生局党校 李正凤 赵忠林(37)
浅谈卫生防疫工作特点与思想政治工作	黄石市卫生防疫站 张惠中(39)
试论在商品流通领域中“回扣”产生的原因、表现形式、社会影响及治理对策	黄石市三医院 朱明月(41)
关于医院管理和思想政治工作关系的探讨	黄石市妇幼保健院 程建桥(44)
加强医德医风建设 适应市场经济需要	黄石市中医院 黄小衡(46)
浅谈超前防范在党风廉政建设中的作用	黄石市四医院 杨楚春(48)
我院人事劳动分配制度改革探索	武钢大冶铁矿医院 余春梅(50)
医院思想政治工作者应有的职业素养	黄石市卫生局 何朝霞(51)
试论社会主义市场经济体制下医院思想政治工作的新特点及其对策	黄石市三医院 刘兴春(53)
办好业余团校,提高团员整体素质	湖北省黄石卫校 王晓萌(55)
继承和发扬白求恩精神 加强新时期医疗道德建设	黄石市中医院 郑葆青(58)
浅谈思想政治工作中的谈话艺术和技巧	黄石市结核病防治所 余 军(60)
浅谈医院思想政治工作的体制及效果问题	大冶有色金属公司职工医院 吴汉祥(62)
基层单位推荐会议交流论文篇目	(64)
后 记	(65)

医德医风建设的规范化管理

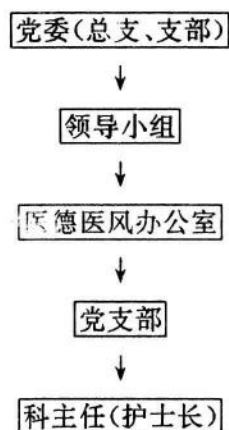
黄石市卫生局 曾绍侨

随着市场经济体制的逐步建立,等价交换的原则,竞争的原则,获取最佳经济效益的原则逐渐植根于人们的头脑中,由于人们对这些经济原则和现象理解角度的不同,往往会发生扭曲,容易使人们片面追求个人价值的实现,拜金主义逐渐抬头,加之不良社会风气的影响和管理者的疏忽,往往使人们的道德观念“滑坡”。当前出现的“红包”现象就是这种“滑坡”的一种表现。因此,市场经济体制条件下,加强医疗道德建设比任何时候都显得必要。许多医院管理者和卫生行政管理部门已引起高度重视。但如何抓好医德建设尚缺乏一套较系统的作法,本文想结合我市二十多家医院多年医德建设的一些作法,提出医德建设规范化管理的意见,以促进我市的医德医风建设。

一、组织领导

医德医风建设建立什么样的领导体制,说法不一,有的说应该由党委(总支、支部)领导,有的说应该由院长领导,由于意见不一,把分工当分家,不认真合作,把医德建设和医疗质量管理和行政管理割裂开来,曾出现过这样的现象:党委领导时,本来应该由行政、医疗管理出面处理的事也推向医德医风建设领导小组和它的办事人员。院长领导时,党组织则有不热心抓医德医风建设的现象。出现这种现象是由于对医德医风建设所包含的内容和如何组织领导更为有利模糊不清,笔者认为,医德医风建设应建立党委(总支、支部)领导的,党、政、工、团齐抓共管的领导体制。医德医风从广义上来说属意识形态领域,是道德意识在医

疗、服务过程中的行为表现,是人们思想的反映。“医德医风建设是医院最重要的思想政治工作。”这是很恰当的命题。从以上两点看,党组织总揽全局,加强领导是理所当然和不可替代的,并且应该是积极主动的,常抓不懈。同时,医德医风又不是纯意识,它是通过医疗过程、服务过程和管理过程表现出来的,所以又必须通过医疗、服务、行政三方面严格的管理、规范人们的行为。医德医风建设也不是少数领导者的事,而是全体职工的事,应该成为“主人翁”的自觉行动,所以,工会可以发挥其积极作用。再者,医德医风建设要激励,要有先导,所以必须发挥共青团组织先进作用和突击作用。除此之外,还必须发挥各党支部、科主任、护士长的管理作用和带头作用。建立严密的系统的组织领导体系。(如图)



领导小组成员可由书记、院长、副院长、纪委书记、党办主任、监察室主任等组成。

医德医风办公室 主任可由副院级干部兼任,大单位可设一专职干部(或副主任)处理

日常事务。由党办主任、监察室主任、医务科长、护理部主任、门诊部主任、工会主席、团委书记等人组成。

它们的职责分别是：党委（总支、支部）主要是确定目标，定期分析医德医风情况。组织教育，审批奖惩，确定计划，建章立制。

领导小组主要是贯彻执行党委（总支、支部）确立的计划、目标，掌握全院医德医风的情况并提出意见和措施，制定奖惩条件，提出奖惩的初步名单，协调党、政、工、团和科室间的行动，指导全院搞好医德医风建设。

医德医风办公室完成领导布置的任务，组织对机关干部和各科室科主任的考核，按标准建立个人医德档案，掌握医德医风的情况，办理教育、评先、奖惩等有关事宜，上报有关材料和信息，表扬好人好事。

科主任（护士长）：对本科室医德医风状况负责，应认真贯彻党委（总支、支部）和领导小组有关医德医风建设的计划、决定、措施和布置的任务，对本科室人员进行考核，不断纠正本科室出现的不良现象，起好表率带头作用。

党支部：对支部范围内的人员进行考核，做好思想政治工作，评议预审先进和奖惩名单。

二、教育

医德医风教育一年进行四至五次是可以做得到的，经常性的讲评，附带性的强调固然是需要的，但作为医院的一项基本建设，一项重要的精神文明建设，有计划地进行职业道德基本知识专题教育，是其它形式不可代替的。专题性教育，有时间集中、主题突出、印象深刻、效果明显的特点，故单位必须力争做到。在教育内容上，可从以下方面考虑。

基础理论、基本知识教育，可集中时间，学习医学伦理学、医德基本知识、医德规范等。

现实教育，领导在检查总结的基础上对全院的医德医风情况进行评价，进行表扬和批评。

典型教育，通过先进事迹介绍、演讲、听录

音、看录像等，大力宣扬本单位、本系统乃至全国的优秀人物。

医德知识竞赛，可分层次、分专业、多种形式进行。

岗前教育，对调进人员分配大中专学生，上岗前进行医德知识、医德规范以及医院的规章制度的教育，考试合格者才能上岗工作。

三、开展活动

好的内容必须通过好的形式才能充分发挥内容的作用，在医德建设中开展一定形式的活动是必要的。

（一）、开展争当学习白求恩先进工作者的活动，各单位每年可评一次，全市每两年评一次，评上者，单位和卫生局要给予奖励。

（二）、开展百日无差错活动，可先在护理工作中开展，取得经验后逐步在系统中展开。

（三）、开展“三个第一”活动即病人第一、质量第一、服务第一。

（四）、开展优质服务月活动。

（五）、开展创“双十佳医务工作者”活动。

四、建立有效的监督、约束机制

（一）、监督 主要分行政监督、社会监督和院内监督。

行政监督：由医德医风领导小组和医德医风办公室根据考核细则进行考核和院监察室对各种违背有关制度和规定的人和事进行查处，分管领导和管理部门对本业务范围内的医德行为进行管理监督。

社会监督：有以下几种形式。

（1）、社会医德医风监督根据服务半径聘请十名以上（大单位可适当增加）社会有关人士，发给聘书，每季书面征求一次意见，半年召开一次座谈会，并欢迎他们到医院视察，提出意见。

（2）、设立医德医风监督信箱、举报电话和监督岗。

（3）、给每位住院病人发征求意见表，出院时将意见交院部由医德医风办公室汇总、处理。

院内监督

(1)、定期考核和检查,每月对科室,每半年对个人考核一次。

(2)、设院内医德医风监督员 5—7 名。院内监督员应定期向医德医风领导小组或办公室反馈信息。

(3)、设物价审计员,审计所有出院病人的收费合理性。

(二)约束机制 建立具有较强约束力有震慑作用的约束机制是搞好医德医风建设的重要环节。

(1)、对违纪者给予严厉的经济制裁。如对吃、拿、卡、要者处以 3 倍以上罚款,以搭车开药者给予退一、罚一的处罚或扣奖金等,对于违反道德规范者,延缓加级和晋升等。

(2)、给予行政处分。对于情节严重者除给予必要的经济制裁外,还可以给予警告、严重警告、记过、记大过、撤销行政职务、调离医疗岗位甚至除名等处分。

(3)、列入承包内容。随着改革的深入发展,承包已逐步进科室,医德医风的好坏应与经济承包挂钩,可与奖金总数的 20—30% 挂钩,如科室发生服务态度恶劣、脱岗、收受红包、卡、拿、要、吃请、推萎等不道德行为,除按有关规定给个人以处罚外,另可扣除科室奖金的 20—30%。

(4)、建立医德档案。作为卫生技术人员,医德医风档案同人事档案和技术档案同等重要,必须完整建立,专门管理,调动工作时应随转,并作为衡量一个人医德状况的重要资料。医德医风档案收集资料的内容:①医德医风年度自我评价表。②个人考核表。③医德知识考核成绩。④评先和奖励卡片。⑤违纪惩罚资料。⑥经过查实的群众表扬和举报信件。

(5)、挂牌服务。医院所有工作人员上岗均必须佩戴医院统一发放的身份牌,便于患者就医,接受广大患者的监督。

五、制定考核细则

制定切实可行易于操作的医德医风考核细则(下称考核细则),是搞好医德医风建设不可缺少的措施,各医卫单位可根据自身具体情

况和上级的要求(如创等级医院的要求)自行制定,但应掌握以下几点。

一是分层次,分专业制定考核细则,一般来说应有医德医风建设工作考核细则、科室考核细则和个人考核细则,个人考核细则,又可分别制定业务人员考核细则、机关管理人员考核细则和后勤工作人员考核细则。

二是考核细则不宜过细过繁,应抓住医德医风建设中的主要矛盾和突出问题,考核看得见摸得着的问题,过细过繁的考核难以做到,更难以坚持。

三是考核细则必须有利于发挥院科两级的积极性,使院科两级都负起责任来,该是科室管的事,就应在考核科室的细则中有明确的条款。

四是要注意掌握扣分和加分的标准,对于一般性的问题,如衣帽不整齐等可少扣分,而对于社会影响大或上级早有明令禁止的问题,如索要“红包”等可处以高扣分,如单位扣 10 分,个人扣 30 分,对于单位敢于处理一些违纪行为,上级考核部门应予单位加分,这样就可以引导单位大胆处理一些问题。

五是要坚持高标准严要求,及格线要定得高一些,根据有的单位的经验,及格的 85—89 分,良好为 90—94 分,优秀为 95 分以上。

六、讨论与建议

医德医风建设是医院的一项重要基础建设,它和医疗管理、行动管理一样重要,并贯穿融合到医院的各项工作中,纵向看它是一项系统工程,横向看它是一项综合工作。医德医风建设工作搞好了,可以保证医院改革的健康发展,可以造就一批高素质的医务人才,可以提高医院的声誉,也可以带来应有的经济效益。医院党组织和领导班子一定要充分认识这一点,要克服那种把分工当分家,把医德医风建设和业务工作、行政管理分割开的认识和作法,做到齐心协力、齐抓共管,并动员和组织全院人人参与搞好医德医风建设,坚持数年必有成果。

浅论“红包”现象的成因及其对策

黄石市三医院 何子华

在今年初市卫生局组织的医德医风检查和我院多次进行的医德医风考核中,都不同程度地发现部分医务人员有收受病人“红包”的现象,它严重地违背了医务人员的职业道德,损害了“白衣天使”的光辉形象,造成了不良的社会影响,给正常的医患关系蒙上了一层阴影。研究、探讨“红包”现象的成因并采取相应的对策,是纠正行业不正之风,加强医德医风建设的重要途径。

(一)成因

辩证唯物主义认为,任何事物的出现都有它特定的原因,“红包”现象亦如此,也有它产生和发展的规律可循。笔者认为,“红包”现象的产生,究其原因有三:

一是党风不正的影响。突出表现在权力商品化,以权谋私,以权换钱上。在现实社会生活中,种种令人愕然的现象出现了:盖章,要钱;填表,要钱;开介绍信,也要钱;如果不给钱,在某些单位和个人那里,正常的工作程序就别想履行,能办成的事也让你眼睁睁地办不成。于是乎不得不用钱打通各种关节,送“红包”疏通各种关系,这样的事情屡见不鲜。还有的领导干部利用自己的特殊身份四处剪彩,据说多数剪彩是“带彩”的,一年下来的“红包”收入相当可观。上行下效,这是医务人员收受病人“红包”的重要原因。

二是分配不公所致。据有关部门统计,我国有知识分子 2500 多万,长期以来,这支庞大的队伍靠国家提级加薪,收入偏低。尽管党和国家以及各级人民政府出台了许多提高知识

分子待遇的政策,但由于财力有限,不可能一下子从根本上改善知识分子待遇偏低和彻底解决在分配问题上长期存在的“手术刀不如剃头刀”、“开颅的不如剃头的”脑体倒挂现象,造成了知识分子心理上的不平衡。加之医院内部管理不善,部分高年资医务人员利用上班时间外出会诊、讲课、甚至做手术,所得报酬全部归自己所有,造成了部分中青年知识分子心理上的不平衡。由于上述两种不平衡,于是乎鱼有鱼路,虾有虾路,“堤内损失堤外补”,从正常收入之外寻求补偿,这是医务人员收受病人“红包”的另一重要原因。

三是由病人的心理状态决定的。医务人员收受病人的“红包”,在很大程度上是属于“周瑜打黄盖——一个愿打一个愿挨”。病人向医务人员送“红包”,笔者认为可以归纳为四种心理状态:一种是出于感激之情。有的危重病人抬着进医院,经过医务人员的精心治疗后康复出院,他们认为是医务人员给了他第二次生命,出于对医务人员的感激而送“红包”。第二种是病人有所求,把“红包”作为筹码。有的病人送“红包”,是想求得医务人员的特殊关照;有的病人送“红包”,是想找名医会诊或开刀;有的病人送“红包”,是想求安全,早日康复;有的病人送“红包”,是想求个人所得,多开药,开好药。第三种是盲目地送。有的病人入院后,先住院的病人给他们点眼说:你应该给某某医生“洒点水”,给某某主任“上点贡”,在不了解院规的情况下,有的病人就盲目地向医务人员送“红包”。第四种是迫不得已地送。在调查中

我们发现,有极少数医务人员违背职业道德,有向病人暗示索要“红包”的行为。比如说,有的医生作完手术后,当着病人或病人亲属的面讲如何如何辛苦,如何如何累等,尽管没有明要,但说者有意,听者有心,“红包”自然就递上去了。属于这种情况送“红包”的,虽然所占比例很小,但所造成的危害和社会影响却很大。以上四种心理状态,是产生“红包”现象的又一主要原因。

此外,还有沿海“红包”现象对内地的影响,大城市“红包”现象对中小城市的影响,其他行业“红包”现象对卫生行业的影响等,也是重要原因。

(二)对策

“红包”现象是一种复杂的社会现象,它摧毁了广大白衣战士救死扶伤工作的巨大影响,玷污了“白衣天使”的光辉形象,损害了医院的声誉,是拜金主义的一种反映,是行业不正之风的突出表现,必须坚决制止,彻底根治。要根治“红包”现象,笔者认为,除从总体上来讲要抓党风,促医风,加强廉政建设外,还可以采取以下途径和对策:

一是从思想教育入手,开展“红包”现象大讨论。在作法上大体可以分为三步:第一步,学习文件,统一认识,以支部、科室为单位开展“红包”现象大讨论。通过讨论,明辨是非,达到自我教育,自我认识,自我提高的目的。第二步,召开不同层次的座谈会。主要开好三个座谈会,一是科主任、护士长座谈会,二是高级知识分子座谈会,三是中青年知识分子座谈会。通过召开座谈会,了解掌握不同层次的医务人员对“红包”现象的态度和认识,从而因势利导,有针对性地做好工作。第三步,召开全院研讨大会。选派有代表性的文章在大会上宣读,交流他们对“红包”现象的态度和认识,根治“红包”现象的决心和打算、意见和措施,并邀请新闻界的朋友参加,上下内外结合,形成根治“红包”现象的良好环境和气氛。

二是开前门,堵后门,出台有关新政策。要根治“红包”现象,不仅要堵,更要导,做到堵导

结合。一是应切实解决医务人员的误餐问题。医务人员收受病人的“红包”,在很多情况下是由于抢救病人、会诊或做手术耽误了吃饭,病人过意不去才送“红包”的,如果解决了误餐问题,就从根本上消除了送“红包”和收受“红包”的各种理由,根治“红包”现象也就有了更充分的说服力。二是出台有关新政策,变暗送为明补。为了满足广大病人的心理需要和切实解决找名医看病难,住院难等问题,我们从实际出发,陆续出台了“点名手术”、“加班手术”、“加床住院”、“手术台次补助”、“优先优质有偿服务”、“特种检查优先有偿服务”等25项新政策,还调整了医院与科室部分单项提成比例,使医务人员的实际收入在原来的基础上有了一定程度的提高,从而解决了医务人员心理上的不平衡,为根治“红包”现象打下了基础。

三是强化约束机制,加强监督检查。主要抓好四个方面的工作:一是起草并张贴《告病友书》,把医院有关政策和特殊收费项目公开告诉病人,让病人做到胸中有数,进行把握和监督。二是对全院职工重申纠正行业不正之风的“八不准”。特别强调“不准收受病人的钱物和吃请,更不准向病人及家属索要及暗示”。并将“八不准”公布上墙,让病友监督施行。三是对医院新近出台的有关新政策进行“回头看”。特别是看有无加重病人负担,有无损害医院整体利益等不合理倾向,做到随时发现,随时纠正,取信于民。四是建立举报制度。主要是设立举报箱,举报电话,医德医风监督岗,欢迎病友对医务人员中吃请受礼,收受“红包”等行为进行书面举报。

四是大力宣扬典型,运用典型推动工作。“榜样的力量是无穷的”。这一工作方法和工作经验早已被一般人所认识和接受。根治“红包”现象也不例外,也应该抓住典型,以点带面,推进工作。主要抓好两个方面的典型:一个是抓拒收“红包”的典型。我院胸外科主任、主任医师彭运泰同志,一贯医德高尚,不以医谋私。今年一至十月份,彭运泰同志拒收“红包”6次,共计金额达1900元。今年四月,市药材

公司林某的五岁小孩林涤尘因患先天性心脏病到我院胸外做手术,病人家长为表达感激之情和求得对病人更精心治疗,私下送给彭运泰同志 1000 元钱,并表示:“如不收下这 1000 元钱,家长就对小孩的手术无法放心”。为了让患儿家长安心来与医生配合,彭运泰同志暂时收下了这份重礼。四月底,患儿康复出院,彭运泰同志笑咪咪地把 1000 元礼金退给了病人,使患儿家属感激不已。彭运泰同志的这一先进事迹我们在今年五月十日黄石日报上以“彭运泰医德高尚,千元礼假收真退”为题进行了宣扬。

再一个是抓助人为乐的典型。作为医院来说,虽然有部分医务人员收受病人的“红包”,但也有不少的医务人员主动为病人做好事,帮助病人排忧解难。今年三月份,内Ⅲ病区一住院病人钱包被盗,病人情绪低落,直接影响到治疗。该病区医生王细林、彭伟等 16 位医务人员急病人所急,共向病人捐款 130 元,被病人传为佳话。七月上旬,儿科医生李开为,得知一患者需转外科作手术治疗,因一时拿不出钱来正在发愁时,便主动借给病人 300 元钱,为病人解决了燃眉之急。七月中旬,外Ⅰ病区医生

王剑明,看到一肝脓肿手术病人家中经济困难,有放弃治疗的迹象,便主动拿出 100 元钱送给病人补充营养,并鼓励病人坚持治疗,受到广大医务人员的赞扬。以上典型,我们除及时在各种会议、医院简报上大力表彰宣传外,还和医德医风奖励挂钩,都给予了适应的奖励。

五是要加强对根治“红包”现象的领导。根治“红包”现象虽然有一定的难度,有许许多多的工作要做,但只要领导重视,决心大,常抓不懈,“红包”问题就不难解决。一是领导干部要以身作则,为人表率,不以权谋私,做廉政的模范;二是党政工团要齐抓共管,形成全方位,多渠道,多层次的根治“红包”现象的新格局;三是领导干部对因收受、索要“红包”而造成不良影响者,要敢于批评教育,敢于严肃处理,不姑息迁就。

综上所述,笔者认为,既然“红包”现象能在一定环境和条件下产生,那么也能在一定环境和条件下得到根治,关键在于要正确分析“红包”现象的成因和采取积极有效的对策,并做好深入细致的思想工作,一定能收到功到自然成的效果。

(上接第 25 页)

主义,蒙上了一层阴影,损害了医院赖以生存的社会信誉。为此,我院狠抓了以优质服务为目标,以社会效益为最高准则的宣传,拓宽群众监督渠道,增强社会的制约力。

首先,我们着眼于拓宽监督渠道。一是建立健全医德医风监督网络。我院先后聘请了 46 名院内外医德医风义务监督员,接受社会各界的批评监督;邀请市人大代表、政协委员来我院视察医德医风情况,接受来自领导层的批评监督;我们还邀请新闻界的朋友到医院来座谈,接受来自舆论界的批评监督。二是创造监督条件,设立举报箱、意见登记卡、院长接待日,及时发现和处理问题。三是不定期向患者印发“征求意见表”,加强监督信息反馈,通报医德医风情况。

其次,建立医德医风检查考核制度。成立了医德医风领导小组和考核小组,制订医德考核标准及评议办法,开展定期或不定期的检查考核。建立医德医风档案,将考核结果记入个人档案,把医德医风的好坏与职工个人的经济利益、职称晋升和评先紧密挂钩。

再次,党政工团齐抓共管,把强有力的思想政治工作贯穿于医德医风建设的全过程。在各种专业培训班上,安排有医学伦理的课程;在各种大小会议上,有医德医风教育的内容;机关工作人员走到哪里,就把医德医风建设这本“经”念到哪里;大中专毕业生上岗前职业道德教育,常抓不懈,形成制度。同时还不定期召开职工民主生活会,人人检查回顾自己,开展批评与自我批评,达到自省自纠之目的。

医德建设 贵在坚持

黄石市卫生局 金其兴

摘要 作者通过调查研究,提出了树立长期坚持医德医风建设的思想,并建议从健全组织领导,深化医院改革,加强制度观念,开展医德教育等方面坚持抓医德建设。

为了加强医德医风建设,最近我们对就医的门诊病人和已经出院的住院病人进行随机抽样问卷调查,结果如下:

对医院的医疗质量

分类	信任	较信任	不信任	很不信任
住院病人	48%	46%	6%	0
门诊病人	82%	6%	10%	2%

对医院的医疗收费

分类	合理	较合理	不合理	很不合理
住院病人	54%	42%	4%	0
门诊病人	58%	36%	6%	0

对医务人员的服务态度

分类	满意	较满意	一般	不满意	很不满意
住院病人	42%	42%	12%	3%	1%
门诊病人	50%	36.5%	0.5%	12%	1%

请吃送礼情况

分类	找关系就医	送过钱物	拒收钱物	请吃
住院病人	16%	10%	2%	2%
门诊病人	10%	0	0	0

从以上调查情况看,医疗单位医德医风建设已初见成效,医疗质量、医疗收费等方面的不良现象得到了遏制,医务人员增强了反腐倡廉的自觉性,群众反映比较好。但是,还有2—10%的病人对医疗质量不信任或很不信任,4—6%的病人认为医疗收费不合理,1—12%的病人对服务态度不满意或很不满意,请吃送礼拉关系的现象仍然存在。(事实告戒我们:医德医风建设还存在一些需要我们认真加以解决的问题。因此,不能认为纠正行业不正之风工作可以偃旗息鼓,鸣金收兵了,而应该长期坚持下去,常抓不懈。)

树立长期“作战”的思想,是坚持医德医风建设的基础。医德医风建设是一项长期的战略任务和系统工程,医德医风不正发生的原因是复杂的、多方面的。因此,要树立长期“作战”的思想,坚持不懈地抓下去。我们知道,医德医风属上层建筑,是社会经济基础的反映,由一定的经济基础所决定,为一定的经济基础服务。我国将长期处于社会主义初级阶段,实行社会主义市场经济,要解决医院在医疗服务过程中劳务价格低于所创造的价值的问题和脑体倒挂的现象是不现实的。市场竞争机制也不可避免地反映到医疗市场中来,这些只能在长时期内逐步予以解决。所以,我们要加强马列主义,毛泽东思想的学习,加强思想政治工作,正确处理社会效益和经济效益的关系,正确对待商品经济,正确运用市场竞争机制,不断地克服经常发生的医疗作风不正的现象。

健全组织领导,是坚持医德医风建设的保证。领导班子要通过深入学习中央及省、市有

关医德医风建设文件和指示精神,逐步加深对医德医风建设的重要性、迫切性、艰巨性和长期性的认识,加强坚持抓行风建设的责任感和紧迫感,把医德医风建设工作列入重要议事日程。院、科两级成立医德医风建设领导小组和思想政治工作研究会,组建专门咨询委员会,设立纪委和监察室,聘请社会医德医风监督员,形成党、政、工、团齐抓共管医德医风建设的格局。

深化医院改革,是坚持医德医风建设的关键。目前多数医院推行以综合承包责任制为主要内容的改革,给医院的生存和发展注入了生机活力,医疗作风的好转也是医院改革的重要成果之一。但是,由于医院改革是在极为困难复杂的条件下推行的,在探索的过程中,有许多政策不配套,措施不完善,是医疗作风不正纠而复生,禁而不停的重要原因之一。要坚持医德医风建设,必须深化改革,把改革贯穿于医德医风建设的全过程。为此,黄石市三医院认真贯彻市政府(1988)10号文件精神,不断调整、充实、完善各种改革措施,强化政策导向作用,收到了理想的效果。该院改原来的以收计奖为以质计奖,大力增强工作质量和医德医风在“百分考核按质计奖”中的比重,淡化经济指标刺激,实行质量一票否决权,推行“三步一归”的医疗收费办法。制订了《关于治理经济环境整顿医疗秩序的九不准规定》、《关于整顿医院工作秩序的若干决定》、《关于整顿医疗分部的补充规定》、《关于扩大医疗服务的管理办法》、《关于试行百分考核按质计奖的办法》、《完善质控考核系统的实施办法》、《关于试行质量一票否决的办法》等。这些深化改革措施的制订和实施有力地促进了该院医德医风建设以及服务质量和医疗质量的提高。

加强制度观念,是坚持医德医风建设的重要措施。在近年纠风治乱工作中,不少医院重视管理制度建设,注意升华感性认识,巩固纠风成果,逐步实现医德医风建设的经常化、制度化、规范化。例如,除了上面提到的有关规定、办法外,该院党委为了加强纠风工作中的

思想政治工作,制订了《关于加强党委自身建设的八条规定》;为了加强纠风工作中的思想政治工作,制订了《医院思想政治工作制度》;为了严肃医疗纪律,制订了《关于严肃医疗纪律的五不许》、《关于加强外出会诊、手术管理的暂行规定》;为了加强医德医风制度建设,制订了《医德医风评价标准及考核细则》;为了加强质量控制,建立了质量控制办公室;为了加强医疗收费的管理,公布了收费标准,明码标价,公开结账,配备了核算员,划价员;为了加强约束机制,接受社会监督,制订了《关于聘请医德医风监督员的决定》,设立了院长信箱、书记信箱和举报箱,坚持院领导接待日,邀请人大代表、政协委员来院视察,建立了《人民群众来信来访接待、办理制度》;为了加强医院管理,医德医风建设,编印了《黄石市三医院制度与职责汇编》,发给科室、职工,依照执行。大大地促进了该院的制度建设,使各项工作有章可循,由人治到法治。

开展医德教育,是坚持医德医风建设的有效途径。在当今市场经济日益发展的环境下,医疗服务过程中处于主导地位的医务人员的医德医风显得更为重要。不少医院不断教育医务人员树立全心全意为病人服务的思想,切实改善服务态度,克服“生、冷、顶、推、倒”的不良行为,纠正“吃、拿、要、卡、贪”的腐败作风。该院从1984年以来,连年开展创文明医院活动,一直是湖北省文明医院、湖北省文明单位;每年夏季开展“百日优质服务竞赛”活动和“百日无差错”活动,进行医德医风教育;开展“学雷锋”、“学白求恩”活动,塑造“白衣天使”形象;运用宣传栏、简报、医德讲座等形式,抓典型,突出“闪光点”,表扬先进,树立以主任医师、老院长孙擅友为代表的老一辈专家,以硕士研究生贺冶冰为代表的青年医师,以全国模范护士王天香为代表的护士的榜样,赢得了人们交口称赞;为了扶正祛邪,对个别有较严重问题的同志,在批评教育的基础上,视其情况,按章追究,近年来对七起9人次违纪事件进行了查处,促进了医德医风建设。

两个为主 疏堵并重

——“红包”现象对策初探

黄石市三医院 杨文彬

当前,“红包”现象已成为社会关注的热点,也是医院管理者颇感棘手的问题。笔者试将我院防治“红包”问题的策略,概括为“两个为主,疏堵并重”(以下简称“策略”),即:正面教育为主,肯定成绩为主,完善改革以疏通前门,健全法制以堵住后门,坚决惩治暗示、索要“红包”等腐败行为。下面试从“策略”的提出、阐述、实施三个方面进行初步探讨。

一、“策略”的提出

“红包”已成为一种社会现象,它无处不在,无处不有,五花八门,林林总总。有人认为它能融洽人际关系,沟通各个环节,提高办事效率,成为社会活动的润滑剂。

在医疗服务市场上,“红包”是一种腐蚀剂,它以巨大的诱惑力、花样繁多的名目、灵活多样的方式向意志薄弱者发起进攻,或沟通医患关系,或平衡人们的因分配不公而失衡的心理,或满足个人永不知足的私欲,从而玷污白衣天使的形象,影响社会主义医院的声誉。

红色,本是中国老百姓最为钟爱的颜色。红色,意为吉祥昌盛。从光学角度看,红色位于长波段(波长 630~760 纳米处),故其能量较小,不能使溴化银胶片感光,故“红色”寓暗室之意,不能曝光。

“红包”现象的成因十分复杂,有传统观念的影响。我国素为礼仪之邦,常言“礼多不怪”,“礼轻人意重”,人来客往,区区“红包”,本是人之常情。“红包”的滋生,也有市场机制的作用,医务人员的服务、信息均是商品,应遵循等价交换原则,而医院的社会主义性质,限制了医

院与服务对象的等价交换,使医疗价格背离价值,医务人员待遇不高,“红包”的出现,似有补偿的作用。此外,社会上的“红包”现象对医院的渗透作用日益明显,由于淡化职业道德,拜金主义抬头,少数人抵御不住“红包”的侵袭,加之法制上的漏洞,使“红包”现象不断滋长蔓延。

由此可见,“红包”现象是一定社会发展时期因种种复杂的社会因素而致。杜绝“红包”现象,既不能谈“包”色变,人人自危,也不能无动于衷,轻描淡写。取“两个为主,疏堵并重”的策略,对于坚持实事求是,从实际出发,区别对待不同性质的“红包”,对于坚决而稳妥地逐步解决“红包”问题,避免误伤同志,显然是十分必要的。

二、“策略”的阐述

“两个为主,疏堵并重”策略是一个有机整体,方方面面不可偏废。“两个为主”是外围,“疏堵并重”是核心,外围为核心服务,关键是发挥核心中“该疏则疏,该堵则堵”的作用。

“正面教育为主”。人的正确世界观,并非生而有之,先进的思想需要灌输,不知者不过,“红包”现象的处理亦应如此。坚持正面教育,让大家明辨是非,掌握必要的政策界限,知道如何正确处理自己面临的“红包”问题,建立自身对“红包”现象的免疫屏障。医德书刊、上级文件、外地经验、单位规章,均是必不可少的教材,但应注重针对性与时效性,正面教育的形式多样,宜从医务人员易于接受的方式入手,逐步引向深入。开展“红包”现象讨论,实行

“三不”政策,让大家敞开心扉,畅所欲言,仁者见仁,智者见智,便于一吐为快,因势利导,明辩是非,不失为一种好的方法。

“肯定成绩为主”。人需要激励,当前反对“红包”现象,突出的一个问题是信心不足。有人讲干部,似乎天下乌鸦一般黑;讲自己,则是小巫见大巫;看形势,也好像一团糟。客观地讲,问题虽然不少,形势却未见悲观。党中央已着重部署肃贪倡廉工作,各地廉政活动如火如荼,法制日趋完善,生活蒸蒸日上,不正之风正在得到遏制。应告诉职工,讲问题不应避重就轻,对成绩亦不能视而不见。因此,应理直气壮地肯定成绩,尤其要发掘并大力宣传本单位的好人好事,让职工明白身边也有典范,让榜样的作用,使拒收者欢欣,使收受者自惭。

“疏堵并重”。疏,即给政策,运用市场法则,实行优质优价,按劳取酬,变暗补为明补,以弥补知识分子待遇的不足,缓解脑体倒挂所致的矛盾。堵,即建章立制,用制度杜绝“红包”现象。医院已建立一系列规章,最近又颁发《纠正行业不正之风八不准》,规定拒收一切“红包”,既是职业道德规范的要求,也从知识分子的人格与自尊考虑,着重惩治暗示、索要“红包”行为,趁人之危,违背患者心愿,腐蚀人的心灵,玷污医院形象,应发现一件,查处一件,公之于众,产生轰动效应,起到法制的威慑作用。

三、“策略”实施的效果与难点

今年以来,医院陆续出台了“优先优质有偿服务试行办法”、“点名手术、加班手术试行办法”等改革措施,对点名手术、加班手术、加床住院、无陪特护、优质服务、专科专家门诊、星期天门诊等特需服务,统一收费标准,所得收入的大部分(60~90%)给医务人员,元至五月,全院开展特需服务,职工增收总额为82625元,卫技人员人平奖金增加22%。已开展特需服务的21个临床核算单位(占67.7%),奖金平均增加46%,从而有效调动

了医务人员积极性,方便了病人,从正面抑制了“红包”现象滋长。此外,依法治院,严格管理,及时查处违纪行为。对现有规章,院领导率先垂范,身体力行。同时,将直接管理人、财、物的职能科室和临床手术医技等科室作为杜绝“红包”现象的重点,三令五申,严明院纪,形成抑制“红包”现象的舆论氛围与法制保障体系。

“两个为主,疏堵并重”策略的实施,收到了较好效果,今年元至七月,全院收到感谢信49封,匾(锦旗)14面,受到报社、电台、电视台表扬共8次,职工拒收礼金77人次,共计6330元,其中胸外科主任彭运泰拒收礼金5次,1700元。以上各项比去年同期均有大的增加。此外,不少医务人员还慷慨解囊,接济病人。心血管内科王细林、彭伟医生等16位同志,捐款130余元接济一钱包被盗患者,儿科李开为医师主动借给病人300元手术费,普外医师王剑明给病人100元营养费,这些在各病区传为佳话,起到了榜样的作用。此外,由于开办了手术误餐,接受吃请现象也大为减少。

当前杜绝“红包”现象尚有以下难点:一是社会上“红包”现象的影响难以在短期内消除,院外一阵风,院内三尺浪,尤其是个别领导人的腐败行为,使医院思想政治工作缺乏足够的说服力。二是理论认识上的难点。社会主义强调福利性,市场经济强调市场法则,在社会主义市场经济条件下确立医院经营模式,必然引发对传统医德规范的冲击,如何确定福利性与市场法则的“度”,以在规范医务人员思想的前提下,抑制“红包”现象,亦颇为困难。三是在制度的执行上,存在重奖轻罚,只奖不罚现象,栽花容易栽刺难。“红包”的隐蔽性,受“红包”者的辩解,送“红包”者的顾虑,旁观者的说情,使得查处违纪行为颇费周折,从而弱化了法制的威力。这些困难与问题,均需在今后深化改革,健全法制,强化管理的过程中探讨解决的方法。

浅谈激励在调动医务人员积极性中的作用

黄石市卫生局 於席芳

卫生事业要发展,不能没有知识、没有人才、没有技术,知识、技术、人才是推动卫生事业发展的动力。而知识和技术靠人来掌握,所以归根结底人的因素至关重要。激励有利于调动人的积极因素,它是应用期望理论激发动机,挖掘人的内在潜力,开发人的觉悟和能力。正确运用激励机制在引导广大医务人员充分发挥聪明才智和积极性,为深化卫生改革,为发展卫生事业作贡献等方面具有十分重要的作用。

一、激励是我们党和政府尊重知识,尊重人才在卫生系统的具体体现。江总书记在十四大报告中指出:“知识分子是工人阶级中掌握科学文化知识较多的一部分,是先进生产力的开拓者,在改革开放和现代化建设中有着特殊重要的作用,能不能充分发挥广大知识分子的才能,在很大程度上决定着我国民族的盛衰和现代化建设的进程。在全社会进一步形成尊重知识,尊重人才的良好风尚。对有突出贡献的知识分子给予重奖并形成规范化的奖励制度”。卫生系统知识分子密集,知识分子工作做得如何,直接关系到我们党的卫生工作方针、政策贯彻执行的好坏;直接关系到卫生事业的发展;直接关系到我们党一贯倡导的“尊重知识、尊重人才”良好风尚的形成;直接影响到医务人员在卫生改革、发展卫生事业中的积极性。

二、激励是创造医务人员良好心理环境,形成和树立良好风尚的重要方法之一。医务人员知识层次较高,工作责任重大,专业技术性强,心理素质要求高,为医务人员创造一个良

好的心理环境和树立高尚的医德医风,是良好医疗服务的前提,有资料表明,在医疗服务过程中,造成医疗服务质量差的原因有多种,其中,因各种原因造成心理不平衡而将这种不平衡自觉或不自觉地带到医疗服务中发泄造成服务态度不好的占 86.7%,这也是引起不正常医疗效果和医疗纠纷的主要原因之一。近几年来我们在卫生系统开展了每两年评选一次“学习白求恩卫生先进工作者”,“百日优质服务竞赛”等活动,为广大医务人员创造了一个积极进取的心理环境,医疗服务质量有明显的提高,从 93 年初对全市 16 家医卫单位医德医风建设的考核情况看,患者对医卫单位服务印象好的占 82%,一般的占 17%,差的只占 1%,患者对卫生服务的满意度为 93.6%。目前社会对医疗单位收“红包”的现象,议论比较多,针对这一现象,卫生部门采取请医务人员分层次座谈、讨论,表扬拒收“红包”的同志,向病人送发“告病友书”,使广大医务人员对“红包”现象有一个比较正确的认识,座谈讨论中医务人员认为,暗示、索要病人送“红包”现象虽然是极少数医务人员所为,但却损害了“白衣天使”的崇高形象,应大力弘扬白求恩精神,认识提高了,现在是拒收、拒请,劝阻病人不要送“红包”的多了,廉洁行医的风尚得到进一步弘扬。

三、激励机制的运用有利于稳定医务人员的情绪,使医疗工作得以顺利进行,医疗工作的对象是在生理或心理上缺乏健康的病人,病人及其家属到医院由于看病心切,情绪往往不稳定,易急躁,要想稳定病人及家属的情绪,首

先要求医务人员保持良好的工作情绪,做到镇定自若,诊治迅速、有序,增强病人及家属的安全感,以达到配合治疗之目的。一般地说,简单、粗暴的处罚,只能给人带来消极、低落的情绪,甚至引起对抗的行为发生,带来不良后果,医务人员自尊心强、重面子,激励往往起到积极、协调的作用,如在职称晋升聘任中,有部分医务人员,符合晋升报考条件,且通过考试、考核取得了合格证,但受指标的限制,而不能聘任,不能聘任,工资待遇就不能兑现,因而产生了情绪,这种情绪或多或少会带到医疗工作中。针对这种情况,医卫单位内部采取了进一步考核,对确属业务骨干,工作表现好的,而受指标限制不能聘任的,实行内部聘任,待遇兑现的激励措施,使这部分同志积极性得到进一步调动,情绪得到稳定。医务人员保持稳定良好的工作情绪,是医疗工作正常开展的先决条件。如中医切脉,首先就要求医务人员稳定情绪,集中注意力,然后才能给予病人以正确的切诊,否则是“脉象不清,诊断不明,治疗不准,耽误病情”。

四、激励有利于医务人员聪明才智的施展,使医疗质量,科研水平得到提高。医疗工作的好坏,主要体现在医疗水平和服务质量上,卫生事业的兴旺发达关键是要建立、培养一支良好的医疗技术队伍,没有一支积极向上,努力进取的卫生队伍,就不会有医疗质量和 Service 质量的提高,那么“防病治病,救死扶伤,实行革命的人道主义,全心全意为人民服务”的卫生工作目标就不可能得以实现,所以管理者要通过激励机制充分发挥医务人员的聪明才智,提高医疗科研水平。近年来,医卫单位在这方面做了一些有益的工作。如设立“人才培养与奖励基金”、“优秀拔尖人才津贴”等,起到了应有的积极作用,全系统获科技成果共 52 项,其中达国内领先水平的 5 项,国内先进水平的 38 项,被省、市评为科技进步奖的有 30 余项。

五、激励有利于奖先激后,促进卫技人才

的成长和稳定。日常工作中存在着这样一种现象,即每次开会,主持人为了强调会议纪律,总要批评一下开会无故迟到、缺席等现象,事实上这种批评是被自觉遵守开会纪律的同志听到,其结果是听者不引起重视,该重视者没听到。如一单位为改变会风,采取了对按时到会、守纪律的同志给予表扬并与奖金挂钩等激励措施,使按时到会的同志受到鼓舞,更加积极,不按时到会、缺乏纪律性的同志得到教育,吸取教训,逐步改正。所以在培养人才中,应激励那些钻研业务,干实事的,做到凭实绩用人,凭成果奖励晋升,近年来,医务人员职称晋升聘任中,对有突出贡献的同志,采取了破格晋升,低职高聘等激励措施,使一大批中青年卫技人才脱颖而出。极大地激发了广大医务人员的进取心,从而基本上堵住了“干事不认真,业务不专心,上班混着过,待遇还要争,晋升要平衡”的现象,不搞平衡,搞竞争,促进了人才的成长。

人才是卫生事业发展的根本,如何保住这个根本,除了在政治上、生活上关心、工作上支持外,而及时对医务人员的辛勤努力所做出的成绩给予激励是非常重要的,对于有突出贡献的要给予重奖,真正使广大医务人员感受到他们的工作得到组织的关心,社会的承认,有希望,有盼头,为此我们制定了《尊重知识、重用人才的若干办法》,如对研究生在现行工资基础上上浮两级,优先考虑一套住房,每年给 200 元资料费等激励措施,的确起到了应有的积极作用,现在是“孔雀东南飞”的少了,安心工作的多了,扯皮拉筋的少了,钻研业务搞科研的多了。

综上所述,正确运用激励机制,对充分调动广大医务人员的积极性,造就一支既有高精技术,又有良好医德的医疗卫生队伍,保证卫生事业的顺利进行具有举足轻重的作用和意义。