

现代医院建设新论

主编：吴金良 王天才 王西成

中国人口出版社



图书在版编目(CIP)数据

现代医院建设新论/吴金良等编. - 北京: 中国人口出版社, 1998. 8

ISBN 7-80079-498-9

I. 现… II. 吴… III. 医院-管理-文集 IV. R197.32-53

中国版本图书馆 CIP 数据核字(98)第 24583 号

现代医院建设新论

吴金良 王天才 王西成 主编

中国人口出版社出版

(北京市海淀区大慧寺 12 号 邮编 100081)

河南省凤文市米河运通印刷公司印刷

开本 850×1168 毫米 1/32 印张 15.3125 字数 384 千字

1998 年 8 月第 1 版 1998 年 8 月第 1 次印刷

印数 1—3000 册

ISBN 7-80079-498-9/R·146

定价 19.80 元

内 容 提 要

医院在社会主义市场经济的建立与发展中如何站稳脚跟并不断前进,如何加快与现代化医院的技术水平、管理方式接轨?本书汇集了医院工作者有关这方面的论文,对医院面临的生存与发展问题进行了探讨,同时交流了近年来加强思想政治教育,提高人员素质、实现科技兴院、树立良好的医德医风、改革管理制度、改善经营管理等方面的经验。

前 言

改革开放以来,我国各条战线在社会主义现代化建设道路上以矫健的步伐不断向前迈进。医院也不例外,在邓小平建设有中国特色社会主义理论指引下,逐步摆脱思想束缚,跳出陈旧的阻碍事业发展的固有模式,努力提高医疗质量和服务水平,改进医院管理,为建设具有中国特色的社会主义现代化医院进行了大量工作,做出了积极贡献。

医院要适应社会主义市场经济的建立与发展,要在激烈的竞争中站稳脚跟并不断进步,要缩短同国际上现代医院的差距,与现代化医院的技术水平、管理方式接轨,这是十分艰巨而繁重的任务。十多年来,各级各类医院为此进行了大量的工作,有艰苦的探索,有大胆的试验,取得了一些进展,但也面临着许多困惑,遇到了不少新的问题。

1996年召开的全国卫生工作会议,明确了医院的性质、任务和作用,对医院的改革、建设和发展提出了明确的方向。1997年中共十五大对我国跨入21世纪提出了宏伟的纲领。这对于医院如何实现现代化,对于医院如何进一步解放思想、深化改革具有十分重要的指导意义。

医院实现现代化,建设现代化医院,这是医院工作者多年来梦寐以求的愿望,是努力方向和奋斗目标。最近几年,医院不但增添了许多现代化医疗设备,而且在思想政治教育、提高人员素质、加强医德医风建设、改革医院管理制度、改善经营管理、科技兴院等方面取得很大成绩,积累了丰富的而且其中有许多新经验,在理论和实践的结合上进行了比较深入的研究和探索。同时,在近年来开

展的医院分级管理、“创百佳”、实行系统化整体护理等活动中,有许多新的思路和作法,对推动医院改革和发展起到了重要作用,这是十分令人鼓舞和值得学习与借鉴的。

目前,我国正处于社会主义现代化建设的关键时期。“九五”期间,我国将全面完成第二步战略目标,21世纪的第一个10年是我国实现第三步战略目标的重要阶段。在这期间,医院也处于激烈的竞争和变革之中。医院要建立适应社会主义市场经济发展的新体制,要满足不断增长的人民群众的医疗保健需求。党的十五大提出了宏伟纲领和改革发展方向,医院的改革路子应当怎样走,医院在改革的浪潮中如何求生存求发展,如何既坚持正确的办院方针又处理好各种关系;如何既提高医疗水平、医疗质量、改善服务态度和服务环境,又改善经营管理、增加医院综合实力,这是医院面临的十分艰巨而繁重的任务。这一重任责无旁贷地落在了每一位医院工作者的肩上,需要我们高举旗帜、解放思想、积极探索、大胆实践、群策群力来逐一解决。

为了探索医院现代化建设的有关问题,总结和交流经验,推动医院改革和发展,我们编辑出版了《现代医院建设新论》。这是我国医院改革的缩影之一,是改革大潮中的几朵浪花,虽然不够系统不够深入,但可折射出医院现代化建设中奋力前行的风貌,有不少经验也是十分可贵的。

由于现代化医院建设是个十分复杂的系统工程,涉及的问题很多,这本书只是一次探索,很不全面,很不成熟,敬请有关专家批评指正,以期使这方面的研究不断深入,日臻成熟。

编 者

1998年8月

目 录

加强党的建设 深化医院改革	程步林(1)
加强医院党组织建设 促进医院的改革和发展	吴金良(7)
医院党组织的政治核心作用与保证监督作用	李道生(16)
发挥党委的核心作用是做好一切工作的保证	
..... 彭顺科 王瑞敏 秦为玺(21)	
浅谈医院领导的激励作用	王天才 徐翠英 王晓燕(27)
当前政治思想教育中逆反心态的构成与对策	刘 群(32)
重要的环节 永恒的主题 ——试论思想政治工作的	
地位和作用	秦为玺 彭顺科 王瑞敏(35)
医院科室党支部建设所面临的问题及对策	何聪智(40)
论新时期党员形象的塑造	郭家玉(45)
医院党员目标管理工作之我见	郭亚男(48)
论新形势下领导者的形象问题	程文多(54)
现代医院领导应具有战略观念	吕有标(64)
团结进取 求真务实 充分发挥党支部的	
战斗堡垒作用	魏培争(72)
加强教学医院职工思想政治理论	
教育的思考	杨来举 徐翠英 孙亚峰(80)
新时期医院改革建设和发展的几点思考	
..... 王天才 徐翠英 王晓燕(86)	
在医院分级管理中应注重的四要素	陈秀忠 苏佳音(90)
浅论统计与达标的相关性	马 杰(95)
浅谈在市场经济中医疗机构的现状与改革	王红霞(98)

整形科护士的职业形象·····	朱怀琴(104)
母婴同室病房护理管理体会·····	梁祖英(107)
浅谈新建医院的基本建设程序·····	吴建丽 张春亭 董禄川(110)
长垣县中医工作的现状及问题探讨·····	刘建民(115)
加强科室经济管理的实践和体会·····	褚守祥 祖世宽(119)
建立健全医院经济核算管理体系·····	祖世宽 褚守祥(123)
浅谈经济管理者的素质	
——对医院经济管理者心理素质的认识·····	马松山(128)
深化医院改革 促进医院发展·····	袁富乾(135)
加强管理规范 引进使用好高新医疗技术·····	王建华(142)
我院急诊管理工作的现状及对策·····	王耀明(148)
突出医疗特色 发展烧伤专科	
为地方经济建设服务·····	钟明华(151)
抓住机遇 迎接挑战	
加速农村卫生事业发展步伐·····	韦清奎(156)
正确认识医患关系在门诊工作中的意义·····	戴 燕(162)
以病人为中心 让病人更满意·····	周秀华(165)
浅议市场经济条件下医疗保障体制的改革·····	王 红(169)
抓住机遇 发展医院 —— 医疗制度改革中	
医院工作的几点思考·····	郭亚男 吴 琛(176)
新时期医院发展途径初探·····	黄文平(181)
对争创十佳医院的学习体会与思考·····	张春英 王红霞(184)
浅谈“看病贵”·····	王红霞(190)
以病人为中心 主动适应医改 及时化解矛盾·····	刘 群(193)
掌握理论精髓 加强后勤建设·····	吴金良(198)
转变观念 改善服务 建好收费“窗口”·····	姚津生(204)
医学判官们的追求——敬业·····	楚天娇(206)
论医疗信念和态度对医疗效果的影响·····	贾天明(209)

强化面授和考试管理是保证医学教学

- 质量之关键..... 张雅萍(212)
- 医院最佳要素组合的理性分析..... 吕有标(216)
- 整合手段及其在医院运行中的作用..... 吕有标(227)
- 关于加强医院中层干部队伍建设的思考..... 欧阳琴(233)
- 加强思想教育 提高治保队伍素质 冯建中(239)
- 浅议人事档案材料的标准化..... 吕向明(242)
- 试论现代医院管理的人本原理..... 秉庆辉(246)
- 新形势下高校档案工作的改革和发展..... 田山林(251)
- 试议人事档案工作的性质..... 吕向明(256)
- 培养乡村卫技人才的几点做法..... 张中红 罗昭旗(260)
- 同姓名的弊病与人事档案管理 吕向明 李淮艳 邹红云(264)
- 浅谈激励手段在医院人员管理中的应用
..... 王瑞敏 彭顺科 王万全(267)
- 加强医德医风建设 树立医疗行业新风.....
..... 杨来举 徐翠英 王晓燕(274)
- 医务人员行为道德与医院管理伦理..... 谭鉴楚(280)
- 文明语言是医德的窗口..... 王淑芝(286)
- 医院“红包现象”的成因及对策..... 吕佩兰(291)
- 市场经济环境下的医德医风现状与对策..... 张正民 徐继光(298)
- 浅谈抓好医德医风建设的对策..... 卢 峰(302)
- 市场经济条件下医德建设的思考..... 黄金华 叶华春(305)
- 浅谈市场经济条件下的医德医风建设..... 王云霞(310)
- 加强正面教育提高职工职业道德的整体水平
..... 桑爱民 徐菊华(315)
- 试谈古代道德修养与医德建设之纽结..... 龚毅红(320)
- 市场经济下的医院道德建设..... 刘 杰(324)
- 加强职业道德建设 促进医院健康发展 吴金良(329)

医学目的调整与医学道德的更新·····	陈中林(335)
以病人为中心 加强医德医风建设 ·····	程国梅(338)
论社会主义医德·····	董雪蕾(341)
“以病人为中心”是医德医风建设的落脚点·····	刘随成(345)
论医院医德医风建设与两个效益的关系·····	
····· 徐翠英 杨来举 孙亚峰(349)	
浅议加强医德医风建设·····	张秀珍(353)
论新时期医德医风·····	李苗健(356)
加强医德医风建设 推动医院全面发展 ·····	张英明(360)
社会主义市场经济条件下的医德医风建设·····	王瑞中(365)
医院文化与医院发展·····	吴金良(369)
医院精神文明建设应从最基本的	
行为规范抓起·····	邹爱东 吕惠栋(374)
抓改革 促发展 推动医院文化建设 ·····	袁富乾(378)
浅谈医院文化建设的作用·····	桂 玲(383)
以人为本 加强医院文化建设 促进两个文明	
建设同步发展·····	陈启明(387)
离退休职工家庭建设是精神文明建设的	
重要方面·····	王胜利 夏明珠(392)
关于医院文化建设的几点思考·····	俞其斌(395)
妇幼保健院在市场经济中的生存和发展战略·····	孙一元(400)
浅析省(市)属高等医药院校与附属医院	
管理弊端及对策·····	陈清江(407)
坚持以病人为中心 不断提高医疗服务质量 ·····	
····· 黄健辉 章 轩(411)	
努力做好“以病人为中心”这篇文章	
——创等级医院的一点感受·····	冯提生(419)
谈如何加强职业道德建设·····	刘随成 陈中林(423)

正确看待医疗服务市场·····	吕有标(426)
建设校园文化 培养合格医务人才 ·····	何进喜(429)
加大校报的宣传力度 促进医院医德医风建设 ·····	张亚玲(433)
医院领导干部在精神文明建设中的作用·····	陈清江(437)
浅谈医学标本资料摄影·····	常建东(444)
医院改革应把社会效益放在首位·····	张春亭 王英 董祿川(446)
利用图书资料促进医院工作·····	高思敏(448)
宣传报道与医院建设·····	何进喜(454)
实行“三制两法”增强医院活力 ·····	王西成(458)
医务人员要重视医学科普写作·····	时颂东(465)
深入开展“以病人为中心的优质服务”活动·····	王西成 路庆海(473)

加强党的建设 深化医院改革

程步林

加强党的建设,是马克思主义政党建设的一条重要原则。党建工作不是空谈阔论,而是要落实到基层组织。我院党委一班人认真学习党章和中国特色社会主义理论,提高了认识,统一了思想。

1. 明确了党建的基本任务:

(1)贯彻党的基本路线、方针、政策,贯彻党的教育工作和卫生工作方针、政策,贯彻上级党委的决定、决议等任务。

(2)抓好基层支部和党员的目标化管理,发挥党支部的战斗堡垒和党员的先锋模范作用。抓好党员和职工的思想政治教育,组织学习马列主义、毛泽东思想和邓小平理论,以科学的理论指导工作。

(3)抓好党管干部。党委在任命干部之后,更重要的是教育干部、培养干部,使其成为社会主义事业的接班人。

2. 明确加强党的建设,必须转变三个观念:

(1)树立发展的观念。邓小平同志在南巡谈话时指出:“抓住机遇,发展自己,关键是发展经济……”,“发展才是硬道理”。医院工作只能发展不能停滞,更不能倒退。在市场经济条件下,竞争相当激烈。一个医院的发展,一靠医疗技术,二靠服务质量,三靠医疗设备,四靠全体医务人员较高的思想政治素质和业务素质。只有具备了一流的技术,一流的服务,一流的设备,才能在医疗市场竞争中立于不败之地。

(2)树立服务观念。要改变过去病人围着大夫转,变为大夫围

着病人转。以病人为中心,解决病人不方便、不放心、不满意的问题,一切为了病人,一切方便病人,一切服务于病人。树立全心全意为人民健康服务的宗旨,才能做好工作取得病人的信赖和社会的好评。

(3)树立深化改革,强化管理的观念。医院要发展,唯一的出路在改革。不改革就不能发展,不发展就意味着倒退。深化改革势在必行。改革就是要改掉不适应医院发展,不利于病人就医、治疗、住院、手术等繁琐的手续或不合理的制度。要改革就必须出台配套的措施和必要的管理制度。有了制度要加强监督,检查,严格考评,强化管理,用管理促改革、促工作、促效益。加强党的建设具体体现在基层党支部和党员在医院各项工作中的作用。深化改革是保证医院以病人为中心落到实处的重要途径。医院改革要坚持社会效益为宗旨,病人利益第一的原则。

我们的具体做法是:

一、以病人为中心加强精神文明建设,为患者创造一个方便、温馨、舒适的就医环境

1. 加强职业道德建设,改善服务态度。医院是党和政府与人民群众密切联系的桥梁和纽带,医疗服务工作同群众的生活、工作和切身利益紧密相连。因此,要从讲政治的高度加强社会主义精神文明建设,其核心是加强职业道德建设,树立全心全意为患者服务的思想。一切为了病人,一切方便病人,一切服务于病人,为病人排忧解难,从办实事做起。医院党政领导定期召开研究病人需求的专题会议,制定切实可行的措施,为病人办好事,办实事。在改革中,开展一系列方便病人的服务项目。如:预约挂号、扩大专家门诊,增设名老专家门诊;开展点名手术、术后监护;增设家庭病床,医护走出医院,登门送医、送药、打针、输液等服务;门诊实行全日门诊,中午不休息,另有班后门诊、夜间门诊、节假日门诊;检验一般项目(包

括生化检查)由原来的 2~3 天缩短为 7 个小时出结果,一般项目 2 小时出结果,放射 X 光普通片过去第二天出报告,现在 2 小时出报告;组织离退休专家和老干部开办特诊病房、扶贫病房、关怀病房、康复病房,做好第二次人才资源的开发,解决了病人看病难住院难等问题,也为老专家、教授提供为人民健康服务的场所,使他们发挥余热,老有所为。在方便病人的同时,开展服务敬语,文明待人,做到“微笑服务在脸上,文明用语在嘴上,勤快动作在手上”。以真情换理解,以奉献赢民心。

2. 抓好窗口科室服务,提高医疗质量。门诊、急诊服务历来是群众反映较多的焦点、热点,是社会最关注、最敏感的窗口,抓好门诊、急诊的管理就是抓住了医院医疗工作的首要环节。门、急诊工作上去了,就能及时准确诊治病人,减少医患纠纷,树立医院的良好形象。门诊党支部书记段志刚组织门办室人员,针对门诊弱点,抓了门诊上岗人员签到制,并督促检查门诊的医疗秩序。要简化传统的医疗流程,解决挂号、收费、取药排长队,逐步实行分科挂号。划价、收费、取药实行计算机管理,提高工作效率,缩短病人等候时间。急诊科党支部书记吴晋普抓三室一厕,抓绿色通道,成立“急诊服务导医队”,开展“护嫂迎接急诊患者”等服务,从患者一进入医院大门开始就争分夺秒,实行全程优质服务,在导诊、接诊、检查、住院、手术、交费、取药等环节都做到通畅、快捷、有效,使医院急诊室(科)真正发挥出救急、救命的作用,使患者一入院就具有安全感,使患者安心,家属放心。

3. 实行整体护理,建立温馨病房。护理质量是医疗质量的主要环节之一。整体护理就是实施以病人为中心的护理模式。病房护理工作围绕病人最关心、最担心的问题进行健康宣传和指导,并根据病人需要安排工作内容,让病人得到良好的生理和心理护理。要加强病房医疗管理,病人一住院就应知道主管大夫、护士是谁。为树立护士良好的形象,对护士加强职业、语言、形体、专业能力的培

训,提高他们的文化修养。同时病房要干净,无臭味、无药味、无蚊蝇、无鼠,常年有鲜花,使病人住院就象在家里一样舒适。

4. 强化思想政治工作,强化职业道德建设,开展多形式、全员化的教育

(1)深入开展向赵雪芳、徐大毅学习和开展“三个一切”活动。向孔繁森、徐虎、李素丽等英雄模范人物学习。

(2)举办“奉献在岗位,真情为病人”演讲会,用身边的事教育身边的人,弘扬精神文明新风尚,颂扬白衣天使新风采,激励了广大医护职工的积极性、主动性和创造性。

(3)举办“怎样做一个好医生”研讨会,宣扬医务人员的神圣天职和医生为病人治病的高贵品质。“怎样做一个好医生”是一个永恒的课题,从选编的59篇论文来看,我们的大多数医生是勤业敬业,具有奉献精神。研讨会将推进我院各项工作的顺利开展。

“怎样做一个好医生”研讨活动是“奉献在岗位,真情为病人”系列活动的一项,今后将开展“怎样做一个好护士”、“怎样做一个好职工”以及“怎样做一个好党员”、“怎样做一个好团员”等活动。让全院每一个人明确自己是为谁工作,为谁服务,怎样才能服务好,才能做一名真正的“山医大人”。

(4)加强制度建设,用制度约束和规范自己。制度是做好工作的保证,随着市场经济的建设和发展,社会上的一些不正之风刮到医院,有些人受金钱的诱惑,放弃原则,有的严重违反制度;有的服务态度差;有的劳动纪律松散造成脱岗,引发医疗纠纷或事故。这是缺乏为人民服务的责任心和工作责任感。针对出现的问题我院做出整顿劳动纪律,整顿医疗秩序的决定,在全院范围广泛开展以病人为中心,强化服务意识,要求对照检查,找出原因和差距,尽快定出措施。对过去有的制度,要加以完善或修改。这一“两整”活动,对全院医护职工震动很大,纷纷行动起来,形成严格劳动纪律,严格交接班,严格贯彻落实各项制度,坚守工作岗位,尽职尽责的良

好局面。

(5)强化监督,纠正行业不正之风。加大监督力度是今年党委工作重点之一,在以正面教育、疏导为主的前提下,加大监督力度是必要的。今年对纠风办做出具体要求,工作力求规范化、制度化,如每月发信 300 封;门诊和病房发征求意见卡各 500 份;入户访查 50 户,明查暗访 50 人。另外,组织各支部、各科室相互交叉检查、窗口满意度调查等,这些措施有效地遏制了行业不正之风。

(6)开展了精神文明查房。由院领导带领职能部门到科室病房听取工作汇报,然后深入病房对科室管理、医疗、护理质量、医德医风、医疗秩序、劳动纪律等全方位检查,查完后将意见反馈给科室,不足之处限期改进。对科室提出的问题,涉及哪个职能部门由哪个部门帮助解决。精神文明查房推进了我院两个文明建设,是领导深入下层,联系群众,发现问题,及时解决的一种好方法。我院决定每周一次,长期坚持下去。

二、提高工作效率,缩短平均住院日,减轻病人负担

平均住院日是反映医疗资源利用率的医院总体水平服务质量的综合指标。缩短平均住院日可以促进医院服务质量的提高,可以减轻病人负担,可提高病床的周转率。缩短平均住院日首先抓医院科学管理,管理水平提高了,平均住院日才有可能下降。其次抓关键环节。麻醉科、手术室、检验科、放射科是影响缩短平均住院日的“瓶颈”科室。应对这些科室加强管理,配齐人员,一般检验项目:急诊检查 2 小时出报告,平诊、病房 24 小时内出报告。特殊检查项目:24~48 小时出报告(细菌培养除外)。放射科普通片:急诊 30 分钟出报告,平诊 2 小时出报告,手术室 24 小时开放。择期手术病人术前住院日 <72 小时。平均住院日:三级医院 <16 天。制定单病种质量标准及有关的规程、制度,对医疗过程进行质量控制,也是缩短平均住院日有力的措施。

三、实施总量控制,结构调整,促进医院内涵建设

实施“总量控制,结构调整”是以质量、效益为中心,深化卫生改革的重要举措。此方案主要目的是为了控制医疗费的不合理增长。适当提高医疗劳务收费,有利于社会企业和病人,有利于医院,是医疗保险制度实施的基本工作。其实施办法是将医院各科前三年的业务收入费用、药品、检查费分类核定,并将当年及每月的执行数下达到各业务科室,由各科室按计划执行。要严格考核,奖惩挂钩。此方案实施将体现合理住院、合理检查、合理用药、合理收费。此方案实施将促进医德医风建设。总量控制,对遏制“药品回扣”,一次性医用材料的销售混乱起到积极作用,有效地控制了乱开药,乱用贵重药,盲目采购医用材料等医疗活动中的不正之风。

总之,党的建设工作不能脱离医院的中心工作,搞好医院中心工作也离不开党组织的战斗堡垒作用和党员的模范带头作用。围绕中心抓党建,抓好党建促工作是提高党的基层工作水平的关键所在。

(作者单位 山西医科大学第一附属医院)

加强医院党组织建设 促进医院的改革和发展

吴金良

社会主义医院的党组织在医院坚持正确的办院方向、医院思想教育、改善管理及其他各项工作中发挥着不可估量的作用和效能。社会主义的医院肩负着坚持四项基本原则和坚持改革开放实现现代化的艰巨任务,加强医院党组织建设,是医院面临的一项重要而长期的任务。

医院的党组织本着紧紧围绕医院改革发展的主旋律,按照新时期党建工作的指导思想,从抓好党委班子和基层党支部建设入手,加大医院改革力度,取得了较好的社会效益和经济效益,我们的主要体会:

一、一个团结、进取、高效、廉洁的党委班子是医院行政管理的核心和保证

(一)加强党委的自身建设,成为团结的楷模

党委成员由老、中、青干部组成,来自行政、业务等不同工作领域、从组成新党委的那一天起,党委成员达成共识,必须把党委一班人建设成为团结的班子、战斗的班子,建设成为思想解放、真抓实干的班子,建设成为一身正气,一心为职工办好事、办实事,为全院职工带来更多实惠的班子。党委正、副书记坚持思想上保持一致,工作上互相支持,经常交换认识。坦城开展批评和自我批评,形