

■ 本期关注

随着医药卫生体制改革的不断深化,人文建设逐渐成为公立医院的重点工作之一。人文建设是公立医院凸显公益性、保持旺盛生命力的关键所在,是医院建设和发展过程中的一个重心,是医务工作者提高自身价值、全心全意为患者服务的需要。本文通过对新医改形势下公立医院人文建设的思考,提出了一些提升公立医院核心竞争力、推动公立医院发展的意见,可供借鉴和参考。

# 新医改形势下 公立医院人文建设的探索

□史艳香

医院人文建设是医院整体建设的重要组成部分,是医院的灵魂和精神支柱,是医院持续健康发展的动力源泉,是构建和谐医患关系的关键因素,在医院发展中发挥着不可或缺的支撑作用。

近年来,公立医院人文建设作为一种先进的管理理念和管理思维模式,日益受到医院管理者的高度重视,并不断被应用于医院的改革和实践中。在医药卫生体制改革不断深化的今天,公立医院必须加强人文建设,构建接地气儿的医院文化,只有这样才能为医院的发展提供源源不断的动力,才能提升医院核心竞争力,促进医院又好又快发展。

## 公立医院如何加强人文建设

在健康中国建设深入推进的过程中,公立医院要紧跟国家医疗行业人文建设发展的趋势,逐步探索与开展一系列人文建设工作,比如:通过加强人文管理、凸显品牌特色、改善患者就诊体验、履行公立医院责任、强化服务理念等,不断促进医院高质量发展,努力把人文精神渗透到医院工作的方方面面。医院不仅是救死扶伤的场所,更是充满人性关怀、有温度的地方。

### 一、加强人文管理,促进医院内涵建设



医院人文管理是对医院发展历程、特色、精神、传统的升华和积淀。

一方面,公立医院人文建设要站

在医疗卫生事业发展全局的高度,结合本院的风格和特色,制定并完善人文建设战略,进一步加强人文建设管理,从而塑造医院正确的价值观和医院精神。

公立医院可以通过制定完善的党员代表大会、职工代表大会等规章制度,或者创新建立人文建设标准及考核评价体系,增强员工的归属感与幸福感,推动医院人文建设的全面发展。

另一方面,公立医院要创新人文管

### 二、凸显医院品牌特色,创造温馨就医环境

人文环境是人与人、人与社会的和谐。优美和谐的人文环境是一种无形资产。公立医院应注重就医环境的营造和细节管理,切实为患者提供温馨的环境。例如:合理化的医院布局,让患者尽量在同一楼内完成门诊、检查、住

院,优化服务流程;在门诊大厅放置钢琴,通过轻柔的音乐舒缓患者就诊时急躁的情绪;综合医院或者专科医院可结合患者特点,根据自身专业特色,设置不同风格的病房,如儿科可设置活泼可爱、充满童趣的温馨病房,让患儿放松心情,在欢乐中就诊;设置人性化的索

引,布置有医院特色的文化长廊或人文景观,展示医院的发展历程、专业及专家等。

总之,医院要将良苦用心放在日常工作的点点滴滴中,让患者置身于医院的人文环境中,增加他们面对疾病的勇气和信心。

### 三、改善就诊体验,提升医院“温度”



在当代,回归人文精神、回归公益性成为政府、社会与医疗行业的共识。因此,公立医院在人文建设的过程中,应日益凸显医院的公益性。

一方面,公立医院要在抗震救灾、传染病防控等重大突发事件中发挥重要作用,切实承担社会责任;通过开展各种大型疾病救助活动,减轻危重症、贫困患者经济负担;在医疗援外、医疗援疆及民生实事、基层帮

扶、精准健康扶贫等工作中,积极开展相关活动,为基层送去医疗技术等,进一步发挥公立医院优质资源的引领带动作用,为保障人民健康做好服务。

另一方面,医务人员是公立医院提供人文服务的主体。公立医院在加强人文建设的过程中,要始终重视对员工的人文理念教育,充分调动员工的积极性,让员工参与到医院人文建设的进程

中来。

公立医院可以通过一系列举措提高诊疗效率,为患者提供全方位、人性化的便利服务。

### 四、履行公立医院责任,提升人文素养

公立医院可以通过设立舒适的候诊椅,提供丰富的营养餐等,为患者及员工提供人性化的服务;举办健康教育大讲堂,普及健康知识,加强医患沟通;利用出院随访、医患座谈会、开展心理

咨询等形式,及时了解患者的需求;在妇女节、儿童节等特殊节日为患者发放小礼物,温暖患者心灵等。

公立医院通过这些服务给予患者真正的尊重、理解与爱护,有助于建立人文爱心医院,提升患者对医院的信任感和满意度。

### 五、强化服务理念,注重人文关怀

美国医生特鲁多曾经这样来概括医学:“有时去治愈,常常去帮助,总是去安慰。”这表明了医学是饱含人文精神的科学。

但是,在践行人文精神的过程中,服务水平的高低在很大程度上影响着人们对医疗技术水平的感知。因此,在

人文建设中,公立医院要注重“感动式”服务文化的建设。

公立医院可以通过设立舒适的候诊椅,提供丰富的营养餐等,为患者及员工提供人性化的服务;举办健康教育大讲堂,普及健康知识,加强医患沟通;利用出院随访、医患座谈会、开展心理

咨询等形式,及时了解患者的需求;在妇女节、儿童节等特殊节日为患者发放小礼物,温暖患者心灵等。

公立医院通过这些服务给予患者真正的尊重、理解与爱护,有助于建立人文爱心医院,提升患者对医院的信任感和满意度。

# 把群众满意当成『金标准』

漯河医专第二附属医院『一站式』即时结报服务获百姓好评

本报记者 王明杰 通讯员 刘宝霞 卢闯

2019年春节刚过,在漯河医专第二附属医院(漯河市骨科医院、漯河市第五人民医院)就诊的患者就感受到了新气象:服务窗口增多了,排队人群减少了,办事流程精简了,等待时间缩短了……“这一便民举措真正是以患者为中心,把患者满意度作为‘金标准’的。这一举措为患者提供了安全、便捷的医疗卫生服务,我们打心眼满意!”一位来此就诊的患者高兴地说。

从患者住院到登记、审核、结算、退款,所有手续一个窗口办理完,方便又快捷;患者所用的药品、内置物的数量、金额等一张单子拉到底,清晰而明了;窗口服务人员统一着装,彬彬有礼,引导到位,服务贴心,令患者及家属感到既省心又暖心。

漯河医专第二附属医院有关负责人介绍说,这些良好成效源自一年来该院不断优化窗口服务流程,大力推进“一站式”即时结报服务。

解决就医“痛点”,替群众“多想一步、多做一

些”

近年来,随着各类医保的普及和保障水平的提高,漯河市各医院参保患者逐年增加。漯河医专第二附属医院每年各类医保参保患者约占出院患者总数的90%。

为了方便患者就医,漯河医专第二附属医院结合自身实际,在漯河市率先推出了多窗口合一的“一站式”即时结报服务。

漯河医专第二附属医院领导班子高度重视医疗服务质量,多次实地考察窗口服务情况,并组织相关科室负责人进行研讨、外出学习经验。通过反复推敲、仔细论证,该院制定了一套切实可行的流程。

据介绍,漯河医专第二附属医院信息科在医保结算中,与相关的药品科、器械科、价格科等合作,增添设施,进行专线布线和系统完善;医保办派专人全程对相关科室进行政策培训及指导,同时对各类医保参保患者的住院登记、出院结算所需材料进行整合,并落实到临床;药

品科、器械科、价格科工作人员积极学习各项医保政策,派专人进行系统管理及项目对照。

此外,漯河医专第二附属医院还对窗口工作人员进行了服务礼仪和“5S”管理(一种管理模式)培训。在多措并举之下,该院实现了“明确分工、各负其责、限期完成”的目的。

### 提升患者就医感受,优化医疗服务“金标准”

为了构建和谐医患关系,进一步推动医院发展,漯河医专第二附属医院通过大力推行“一站式”即时结报服务,切实提升了患者的就医感受,在不增加人员的情况下,增设了服务窗口,有效分流了排队等候的人流。

据漯河医专第二附属医院相关负责人介绍,以往患者入院登记,流程是这样的:到入院窗口办理入院——到病房住院——医生开具诊断证明——携带诊断证明到登记窗口进行登记(农村户口的外伤患者还需要乡村医生等开具“无第三者承担”的外伤证明后才能到登记窗口完成登记)。现在入院登记,患者只需携入院证即可到任意窗口直接办理住院登记(外伤患者不需要往来奔波办理证明,甚至不需要到窗口,只需在医生处签一份外伤承诺书,由医生发送到“外伤转诊群”后由窗口工作人员完成登记)。

此外,患者出院的手续办理也由原来的“审核、结算、付钱”3个窗口流程,简化为“携带出院证到任意相应窗口几分钟即可办结”。

### 全心全意为人民服务,尽可能让每个就医者满意

漯河医专第二附属医院坚持以人为本,把群众满意作为出发点和落脚点,通过流程优化,有效提高了工作效率,患者满意度有效提升;同时,使患者在结算时更加顺畅、报销资金更加准确。

“一站式”即时结报也为漯河医专第二附属医院的管理带来了诸多益处:医院服务更加全面、细致,各项制度切实落实,管理水平显著提高;医保办可以将更多的人力、精力投入到管理中,通过走进科室、核查患者身份,与临床医务人员交流,了解患者所需,并及时解答患者的疑惑、面对面宣传医保政策,使临床医务人员指导患者办理医保手续的能力得以增强,落实医保制度、执行医保政策的自觉性逐步增强。

漯河医专第二附属医院相关负责人说:“长期以来,院领导始终把群众满意当成优化服务的第一标准,坚持为患者‘多想一步、多做一’,通过苦练管理‘内功’,将服务流程化繁为简,不断提升服务水平。在漯河医专第二附属医院就医,患者只需专心治疗、安心养病,其他琐事我们会竭尽全力帮助患者解决。我们的目的,就是让更多的精力和时间都投入到治病中,把群众满意作为出发点和落脚点,真正做到全心全意为人民服务,争取让患者更快、更好恢复健康!”

## 公立医院人文建设现状

文化,是一个民族的灵魂,是一个国家、一个地区发展水平的重要体现。同样,人文建设也是一个医院的灵魂。

医院人文建设主要指的是医院在长期的医疗保健活动中形成的,并为医院全体员工共同遵守和奉行的价值观念、基本信念和行为准则。

它由价值观和医院精神(医风医德、价值标准等)、制度文化(领导体制、管理制度)、行为文化(领导行为、员工行为、文化仪式)、物质文化(环境条件、医院标识、院训院歌、文化网络)4个内容构成。

在新医改形势下,医院人文建设具有凝聚、导向、规范、激励等作用。而做好公立医院人文建设,有利于促进新医改政策的平稳落地;有利于提高医疗服务水平,满足患者多元化的医疗需求;有利于提高医务工作者的人文素养,彰显公立医院的公益性;有利于调动员工的积极性,提高员工的向心力和凝聚力;有利于树立医院良好的社会形象,提高医院的核心竞争力,带领医院回归医学发展的初心。

当前,“互联网+”信息化浪潮席卷而来,医药卫生体制改革不断深入,复杂的社会经济形势给公立医院的发展带来了巨大的机遇和挑战。

综合来说,公立医院在建设和发展的过程中,人文建设存在以下几点不足:制度建设不够健全,创新意识不足;人文环境比较复杂,文化特色不够突出;受到“互联网+”信息化浪潮的冲击;医务人员缺乏积极性,人文素养欠缺;服务理念有待进一步优化,服务内容有待充实。



## 总结

新时代,新征程,新作为。在新医改逐渐步入深水区的关健时期,我们正在奋力描绘健康中国的宏伟蓝图时,公立医院要转变思想观念,积极承担社会责任,在人文管理、人文公益、人文医疗、人文服务等方面积极作为,不断推陈出新,探索人文建设新途径,提高综合服务能力,展示医院良好的精神风貌,提升员工幸福指数,促进医患关系健康和谐,推动医院建设高质量发展,把医院建成充满活力、富有人文特色的高品质医院,努力为建设健康中国做出自己的贡献。

(作者供职于河南省妇幼保健院)

## 征稿

本版主要栏目有《本期关注》《经验探索》《一家之言》《声音》《借鉴》《放眼海外》等,内容涵盖业务、行政、后勤、经营、医疗安全、医院文化、人事制度、医患关系等。稿件要求:论点明确、论据充分、条理清晰、语句通顺,具有一定的科学性和实践指导性,热忱欢迎您投稿!联系人:杨小沛 电话:(0371)85966391 投稿邮箱:343200130@qq.com 地址:郑州市金水东路与博学路交叉口东南角河南省卫生健康委员会8楼医药卫生报社编辑部 邮编:450046

(本版未署名图片均为资料图片)