

新联勤体制下医院收归门诊部建设的思考

孔二亮, 仓宝成, 刘梦馨, 谢 峻

【摘要】 目的 探讨新联勤体制下医院收归门诊部的建设和发展。**方法** 基于军队联勤保障体制改革逐渐深入的背景, 阐述新联勤体制下医院门诊部面临的多种复杂问题, 并对相关问题产生的原因进行深入分析, 并提出相应的解决方法。**结果** 针对联勤医院面临一院多区、军事保障任务多样化、部门合力不强、人才资源短缺等突出问题, 提出明确职能定位、加强人才培养、优化学科分配、加强制度建设、提升军事文化内涵等促进医院门诊部同质化管理的长远发展建议。**结论** 新联勤体制下医院收归门诊部应加强自身建设, 提升业务水平和军事文化素养, 不断提高为部队服务和保障打赢的能力。

【关键词】 联勤医院; 门诊部; 为部队服务

【中图分类号】 R 197. 3

【文献标识码】 A

doi: 10. 13730/j. issn. 1009-2595. 2020. 06. 016

Discussion on the Construction of Outpatient Department in Joint Logistic Hospital Under the New System

KONG Erliang, CANG Baocheng, LIU Mengxin, XIE Jun. Department of Anesthesiology, NO. 988 Hospital of Joint Logistic Support Force of Chinese People's Liberation Army, Zhengzhou Henan 450042, China

Corresponding author: XIE Jun, E-mail: jlsf988@126.com

【Abstract】 Objective To explore the construction and development of the outpatient department in joint logistic hospital under the new system. **Methods** Based on the background of the gradual deepening of the reform of the military joint logistic system, the complex problems faced by the hospital outpatient department were expounded, and the causes of the related problems were analyzed in depth and corresponding solutions were proposed. **Results** Focused on the problems such as one hospital with multiple districts, diversified military medical support tasks, weak department cooperation and shortage of medical talents, the author discussed the functional orientation, talent construction, discipline distribution, rules and regulations and cultural connotation to promote the long-term development of homogenization management in outpatient departments. **Conclusion** Under the new joint service system, the outpatient department of hospital should strengthen its own construction, improve its professional skills and military literacy, and constantly improve its ability to serve and guarantee victory for the army.

【Key words】 Joint logistic hospital; Outpatient department; Serving troops

随着军队联勤保障体制改革逐步深化落实, 新联勤体制下医院姓军为战的功能定位更加明确。新形势下联勤医院在我军遂行多样化军事任务过程中发挥重要保障作用, 门诊部的建设作为联勤医院发挥重要职能的方式之一, 其建设与管理是一项系统性的工程, 其合理性与功能性对医院在新形势下为部队服务工作的开展至关重要。现就新联勤体制下卫勤保障任务的特点及如何合理规划联勤医院门诊部的建设、优化资源配置、提升门诊部为部队服务水平、提高医疗服务质量进行思考。

1 新联勤体制下卫勤保障任务的特点

新联勤体制下影响医院收归门诊部建设发展的因素多种多样。随着我国国际影响力的增强, 部队卫勤保障形式呈现多样化趋势, 内容由抢险救灾、维护主权等军事行动的卫勤保障逐步拓展为国际维和、海外救援等卫勤保障, 同时非战争军事行动卫勤保障任务已成为常态。多样化保障任务对联勤医院门诊部的应急卫勤保障能力提出了更高的要求^[1]。在新形势下, 卫勤保障任务具有新的特点: 一是临危受命。自然灾害、突发公共卫生事件、社会安全事件等发生突然, 危害严重, 联勤医院门诊部往往需要在严峻形式下完成保障任务。二是事发突然, 准备时间短。应急行动往往事发突然、变化迅速, 需要医院门诊部迅速作出反应, 在短时间内制订计划、收拢人员、请领装备、补充药品等, 高标准做好执

【基金项目】 军队医学科技青年培育计划(15QN029)

【作者单位】 450042 河南郑州, 联勤保障部队 988 医院麻醉科(孔二亮), 卫勤处(仓宝成、刘梦馨、谢 峻)

【通信作者】 谢 峻, E-mail: jlsf988@126.com

行任务准备。三是情况复杂,现场救护难度大。非战争军事行动现场瞬息万变,卫勤保障任务的难度也随之增大,既要保证伤病员及时得到救治,又要具备对全域的掌控能力,防止伤病员掉队、漏救,同时还要做好预防工作,对卫勤保障的综合能力是全面考验^[2]。

2 联勤医院门诊部的现状及存在的主要问题

2.1 现状

在改革的大背景下,为优化资源配置提高医疗服务质量,军队医院进行了合并重组,以某一院区为主体,多院区、收归门诊部并存的一院多区运营模式,为医院管理提出了新的课题。在人员管理方面,收归门诊部由于地理位置、功能定位、业务发展等方面的差异,人员结构复杂,人员管理、人力资源配置、人才福利待遇水平参差不齐^[3]。在信息化建设方面,各门诊部信息化程度各异,信息管理系统、电子病历、检查报告等格式多种多样。由于各门诊部面向的保障体系部队不相同,部队伤病员因病情需要在院区及门诊部之间转诊会出现流程复杂、重复检查等问题。同时各门诊部信息系统众多、数据分散,导致系统维护成本也同步加大,造成信息管理混乱、患者就诊不便、医疗服务质量低、运营成本加大等问题^[4]。在文化建设方面,各门诊部由于发展历史、专科特色、功能定位等方面存在差异,导致门诊部文化多种多样。因此,在新组建联勤医院一院多区条件下,门诊部的同质化管理难度加大,如何最大限度发挥联勤医院收归门诊部的功能是医院管理面临的新的挑战^[5]。

2.2 问题

目前联勤医院门诊部普遍存在的主要是人才建设问题:一是人才数量与发展规模不相适应。新联勤体制下,编制内人才数量减少,而医院保障任务多样化,造成人才队伍建设跟不上医院规模的发展。二是人才梯队结构不合理。体制调整后后备人才补充得不到保障,呈现青黄不接的现象,高层次年轻人才的匮乏制约医院的创新发展。三是人才引进、奖励机制不完善。随着联勤医院保障任务的加重,有些技术骨干缺乏积极性离开医院,导致人才短缺。同时,由于技术人才数量有限,经费相对短缺,在学科建设上人员及经费分散投入,实验室条件、科研条件、设备、图书资料等学科配套建设滞后,因而限制了学科发展,难以为技术人才提供较好的发展平台^[6]。

3 对策

3.1 明确新联勤体制下医院收归门诊部职能定位

门诊部作为医院面向官兵、面向基层、面向地方的

医疗第一线,是患者接受医疗服务最直接的窗口,医疗服务质量直接关系到医院保障打赢的能力。联勤医院门诊部应始终围绕以患者为中心,以服务部队、保障打赢为重点开展工作,将联勤医院门诊部建设成为卫勤保障能力高效、医疗质量优质、学科结构合理的医疗单元,更好的服务官兵、服务战斗力、服务部队建设。因此,在门诊部的管理工作中,一要强化医护人员以患者为中心的意识,强调诊疗过程中医患双方应秉持相互理解、相互尊重、相互信任的和谐关系,以解除患者病痛为最终目的。二要强调军人及家属优先、急危重优先的原则,开辟门诊部为部队服务绿色通道和危重患者绿色通道,保障部队官兵和急危重患者及时接受优质医疗服务。三要制定门诊部各项规章制度和应急预案并定期进行考核培训,使医护人员依规办事,做到零差错零事故。四要秉持仁心仁术、大医精诚的胸怀,对待患者应耐心倾听、细心诊疗、认真解释^[7]。最后,门诊部应在实践中不断总结经验并创新管理模式,牢记保障打赢的职责使命,不断提高自身医疗保障水平和为部队服务工作质量。

3.2 加强门诊部医护人才队伍建设

人才队伍建设是实现医院可持续发展的重要支撑点,在人才强军、科技兴军的大背景下,联勤医院应顺应潮流,培养一批政治觉悟过硬、专业素质精湛的研究型医护队伍。首先,医院领导机关应树立“人才资源是第一资源”的观念,把对人能力的培养和积极性的发挥放在重要位置,将医院目标和个人价值实现结合起来。重视科研教学工作,搭建中心实验平台,为有科研基础和需求的人才提供一个基础的科研场所,提升医院的学术水平,并且科研经费向研究新形势下联勤医院保障打赢方向的课题倾斜,促进科研成果向实践转化^[8]。其次,强化机关干部为基层科室服务意识,杜绝办事推诿扯皮、效率低下的现象,让医护人员有更好的归属感,全心全意投入到为部队服务工作中。再次,门诊部应选调各科室骨干人才,深入基层部队调研学习,了解官兵需求,根据官兵驻地生活特点,普及相关医学常识,解决官兵实际卫生需求。同时将取得的经验分享院内医护人员,以老带新,促进人才梯队的合理分布。最后,定期选派骨干人才去军医大学或上级医院进修学习,提高骨干人才的业务能力。只有在顶层设计层面加强各科室的人才梯队建设,门诊部才能合理分配人才资源,提高医疗服务质量和为部队服务水平^[9]。

3.3 优化门诊部学科分配,减少就医环节

门诊患者存在流量大、就诊时间短、就诊环节多等特点,同时随着信息化建设的普及,掌上医院的发展日

益壮大,患者更倾向于通过移动终端进行就医。若门诊部不能合理优化学科分配,创新管理方法,适应信息化医院的发展趋势,就难以满足军地日益增长的医疗需求。现代化门诊部建设应时刻以方便患者为原则,将相关学科及检查室、处置室设计在相近位置,完善各种指示牌,减少患者就医路程。提供完善的门诊专家出诊信息和专家简介,让患者就诊有更大的选择性和知情权。提供电话预约、微信预约、网上预约就诊服务,及时更新门诊专家信息^[10]。增加取药及收费窗口,利用电子显示屏等介绍检查治疗收费项目及标准。设置网上支付等方式,减少患者排队时间,提高患者周转效率。同时,根据体系部队常见病、多发病设立专门的军人诊疗区和护理分队,调配优质医疗资源补充到军人诊区,专门负责为部队服务工作,优化官兵就诊环节,对特殊人群实行一对一导诊服务,切实提高官兵就医满意度。军人诊区还应设立心理减压室、空勤门诊等特色科室,为体系部队特殊岗位的基层官兵提供专门医疗救助,做到覆盖范围广,解决问题强,特色专业突出,最大限度保障部队官兵战斗力水平^[11]。

3.4 加强规章制度建设,完善应急预案流程

法律法规和规章制度是保障医患双方合法权利和约束医患双方行为的有力武器。门诊部是医疗工作的首要环节,做好门诊部规章制度的建设能够有效提升其收治效率。首先应制定相应出诊制度确保门诊部医疗质量,并完善门诊带教制度建立人才梯队。严格落实首诊医师负责制、请示报告制度、门诊病历书写规范、合理用药制度等。其次建立完善的激励机制和考核制度,增强门诊部各科室之间相互理解、密切配合、急危重症优先、军人优先的观念,并定期对门诊部各科室的为部队服务质量、考勤情况进行检查,并纳入医院质控系统^[12]。完善门诊部应急预案,定期对门诊部医护人员进行培训演习。在面对突发公共卫生事件、自然灾害、群体性事件时,门诊部应有详细应急预案,确保医护人员在遇到突发事件时能够沉着冷静,保障患者的就医质量,将伤害减轻至最低^[13]。同时,应建立完善的医护备勤制度和卫勤应急反应制度,备勤分队人员定岗定位,全时在位值守,战备物资足量储备,确保能够随时抽调出一支业务精湛的医护分队投入到卫勤保障工作中去^[14]。

3.5 加强战备教育和门诊部特色文化内涵建设

联勤医院姓军为战,新联勤体制下服务官兵、服务

战斗力、服务部队建设是联勤医院的重要职能。门诊部应开展经常性教育,引导医护人员强化职业道德和职业责任,增强使命感和责任感。定期组织医护人员到训练场地、连队宿舍、办公楼进行巡诊,增强为部队服务的自觉性和主动性,让官兵有更好的归属感和认同感^[14]。同时,医院门诊部应建设具有军事特色的文化内涵,创新多种宣传模式,提倡新时代军民融合发展理念,宣传医疗服务特色和医院文化理念,全方位向患者和社会展示医院的精神文化成果和历史积淀,利用院刊、院报、墙报、电子显示屏、局域网等宣传工具及时报道医院的发展情况、好人好事、作风建设等信息,为全院工作人员提供精神食粮,提高大家的文化修养。大力倡导爱岗敬业、精益求精的工作态度,树立白衣天使形象,切实发扬救死扶伤、廉洁行医的好传统^[15]。

参 考 文 献

- [1] 丁炳文,杜 宽,毛 威,等.非战争军事行动卫勤保障法律体系建设现状[J].解放军医院管理杂志,2018,25(6):553-555
- [2] 刘 莉,孙 俊,袁 岚,等.武警总队医院遂行多样化军事任务卫勤保障实践[J].解放军医院管理杂志,2012,19(6):558-559
- [3] 姜永梅,赵宝春,陈 强,等.多院区互联互通客户服务对“无障碍就医”的实践及效果[J].现代医院管理,2017,15(4):55-57
- [4] 李顺飞,何伟华,高 博,等.军队智慧型医疗保障体系建设的思考[J].人民军医,2018,61(11):1080-1082,1086
- [5] 徐 敏,张振建,许景东,等.“一院多区”医院管理的探索与思考[J].中国卫生质量管理,2017,24(4):107-109
- [6] 陈徽军,孙金海.新形势下军队医院人才队伍建设的思考[J].解放军医院管理杂志,2016,23(1):49-51
- [7] 张晨静,祖 帅.社会主义核心价值观融入医学生医德教育的对策思考[J].锦州医科大学学报(社会科学版),2018,16(1):26-28
- [8] 马慧君,陈 婷,刘 蔚,等.关于提升专科医院科研水平的管理方法探讨——以国家自然科学基金为视角[J].江苏卫生事业管理,2017,28(4):71-74
- [9] 耿 燕.提高军队疗养院继续医学教育管理质量效能的对策探讨[J].中国疗养医学,2018,27(12):1342-1344
- [10] 袁 静,张 华,刘长兴.基于智能导医的数字化门诊建设[J].中国医疗设备,2014,29(9):81-83
- [11] 黄莉萍,孙国华,孔令红.新形势下军队医院军人门诊质量管理[J].解放军医院管理杂志,2015,22(10):932-933
- [12] 欧崇阳,黄小琴,季玉峰.军队医院等级评审对综合性医院门诊建设的启示[J].解放军医院管理杂志,2012,19(10):939-940
- [13] 张贤文.实施应急预案演练提高护士急救技能和综合能力的效果[J].中外医学研究,2017,15(32):161-162
- [14] 汪 戈,付炳才.提升联勤医院为部队服务保障的效能[J].解放军医院管理杂志,2017,24(5):427-428
- [15] 王永清,李延鹏.军队医院门诊文化理念建设与实践[J].实用医药杂志,2016,33(10):958-959

(2020-05-09 收稿)