

· 其 他 ·

突出中医特色 实践中医科学发展——记萍乡市中医院科学创业事迹

★ 黄中柱 (江西省萍乡市中医院 萍乡 337000)

关键词: 萍乡市中医院; 科学发展; 措施

萍乡市中医院始建于上世纪五十年代,“文革”期间被撤并,1979 年重新设立,经过几代人的努力,现医院发展成为一所中医药特色浓厚、临床科室齐全、综合救治能力较强的现代化中医院。中医骨伤科、肛肠科、椎间盘病科、肾病科历史悠久,优势显著,在赣西地区享有较高的知名度,1995 年被评为“三级乙等中医院”,1996 年被评为“国家示范中医院”,2004 年评为省级群众满意医院。

萍乡市中医院是一所名医辈出,专科特色突出的老牌医院,临床科室齐全,综合救治能力很强,设有七个病区,两个分院,九个一级临床科室,二十多个专病门诊。拥有医学硕士 3 名,主任中医师 11 名,国家级中医 3 人,省级名中医 4 人,全国青年名中医 1 人。制剂中心通过省药监局组织的 FPP 达标验收,核证为“江西省中药制剂基地”。糖尿病专科已被评为省卫生厅重点建设专科,医院被评为中医药免费治疗艾滋病基地。

上世纪末,由于医疗市场竞争激烈、投入不足,中医院亏损负债达 1200 万元,职工人心涣散,医院举步维艰,已濒临崩溃边缘。自 2001 年以林家坤院长为首的新领导班子上任后,全院上下集思广益,提出了“艰难求生存,快速求发展,实力求精尖”的三步发展目标,坚持解放思想,彻底转变办院观念,不等、不靠、不要;树立竞争意识、名牌意识,中医现代化意识,负债经营意识;走出了一条自费改革、优化管理、借船出海、科技兴院之路。全院上下同心同德、共谋发展,实现了三年三大步,达到业务收入翻番,固定资产翻番,职工收入翻番。

2004 年创建“省级群众满意医院”活动,搞得有声有色,医院管理迈进了一大步,被省厅授予了“省级群众满意医院”。2005 年初,卫生部在全国开展“以病人为中心,以提高医疗服务质量为主题”的医院管理年活动。

2006 年、2007 年在院党委的带领下,全院上下

自我加压,扎实整改,努力提高医疗服务质量,进一步加强管理,提高管理者的素质,在管理中讲服务,在管理中讲质量,在管理中讲效益,在管理中求发展,形成“学管理,用管理,抓管理”的氛围,全面推进医院各项工作的开展。在省卫生厅、市卫生局的支持下,通过资金运作,建造了新病房,添置了新设备,经济效益有了新增长,群众满意度有了新提高,获得了“十·五期间江西省中医工作先进集体”荣誉称号,林家坤院长被评为先进工作者光荣称号。中风病科、椎间盘病专科、肝胆病科、肿瘤科被列为“十一·五”江西省卫生厅中医重点建设专科,医院被列为“江西省特色中医医院”建设单位。

市中医院突出中医特色,实践科学发展观具体做法和措施是:

1 坚持集体领导、民主决策、团结务实、保持和提高领导凝聚力、战斗力

为了彻底摆脱多年延续的困境,巩固快速发展的良好势头,在林家坤新一届党委、行政班子组建后,坚持以“三个代表”重要思想作为各项工作计划制定的指南。牢记两个务必,始终把保护党的利益、医院利益、群众利益作为各项工作的基本点,坚持以经济建设为中心和走特色鲜明的中医产业化道路为发展方向,聚精会神搞建设,一心一意谋发展,廉洁高效、利为民所谋、绩为民所创的原则来规范每位班子成员的行为。不搞短期行为,用可持续发展的科学观来制定医院的整体发展规划。坚持集体领导、民主决策、分工合作、团结协作的原则,保持了思想上、行动上、处理日常事务的一致性,使得各项工作决策落到实处,发挥积极效益。

2 严格依法执业,深化制度管理,做到加强基础管理与专项整治有机结合

严格执法,依法行政,严格技术人员准入制度,对医院尚未取得执业资格的专业技术人员做出了医院管理决定:无执业证者重新回到试用期,执业助理

医师必须在执业医师的指导下工作,杜绝无执照医师独立下医嘱和书写病历。对符合条件的医务人员由职能部门积极为其办理执业注册或变更手续,对医院的“医疗机构许可证”、法人证书进行了校验、变更。规定妇产科、B 超室严禁非法胎儿性别鉴别和选择性终止妊娠手术,并有醒目目标牌告知。

健全医院各项规章制度和岗位责任制,建立了《中医院管理指南》、《护理操作规范》并印刷成册。规范了医院管理,建立院周会记录、科主任管理手册等 12 个专门管理册子,加强了医疗质量和医疗安全核心制度的落实,做到不定期查,每月查,每季查。加强了对运行病历的监控,调整充实了病案管理委员会、科级质控小组,制订明确了各组织的职责、病历质量管理细则、处方管理方案,做到职责明确,环环相扣,使病历质量得到进一步提高。对每月、每季质控检查存在的问题分析研究和落实改进措施。规范了重大医疗事故和重大医疗过失行为处理程序,建立健全了医疗纠纷、医疗事故处理应急预案与程序、细则,建立了医疗事故和重大医疗过失行为申报系统,并有专门的申报人员。

医院设立了院长质量工作日,每月定期召开班子成员、职能科主任、临床科主任、护士长会议,专题研究提高医疗质量、保证医疗安全的工作,确立质量与安全工作的重点目标。

合理检查、合理用药、因病施治。规范了就诊病人辅助检查规范,强调医生必须对病人高度负责的精神进行合理检查,要围绕病情有目的开展检查,又必须杜绝乱检查、捆绑检查,推行了辅助检查相互认可制。制定了“临床合理用药指导原则”,为病人实行安全、有效、经济用药,加强了处方规范化管理,建立了通报不合格处方制度,加强了毒、麻、精药品的管理。建立了临床抗菌药季报或月报制度,制定了医院抗菌药物临床应用的实施细则,成立了临床药学办公室,配备了办公室主任,定期、不定期下临床开展临床用药监控,实施抗菌药物用量动态监测,对使用抗菌药不当的行为进行干预。

3 实施五项强化,夯实医疗质量管理基础,保障医疗安全

(1)强化制度建设,促进行为规范。对照医院管理年标准,重点健全和完善了医疗质量十二项核心制度,使临床医疗行为更加科学规范,建立了临床实验室质量控制体系,认真开展临床实验室内质控,制定了输血管理规范,建立了临床用血管理制度、输

血流程规范、临床输血技术规范。

(2)强化素质培训,提升专业能力。重点加强了《医务人员职业道德规范》、《医疗事故处理条例》、《中医院管理指南》等制度与规范的学习,对医、护、药、技人员进行了“三基三严”培训和岗位技能大比试,对成绩优秀者进行了表彰,选派优秀人员外出进修、参加各类学术会议等,不断为医护人员“充电”。同时加强了院、科两级继续教育培训与考核。

(3)强化医疗质控网络建设,提高医疗质量。调整医疗质量管理委员会和病案管理委员会,使医疗质量控制网络更加健全,院、科两级责任更加明确,加强了医疗质量和医疗安全的核心制度落实,分平时、月、季动态检查,及时通报并限期整改。加强病历、处方书写管理,不定期抽查与集中检查相结合,确保质量提高。对每月、每季检查质控存在的问题及时研究和落实整改措施。建立了院长定期研究医疗质量制度,及时整改重大医疗质量问题。加强对重点区域、重点环节的管理,明确各区域的划分,规范工作流程,确保病人安全。

(4)强化急诊急救管理,保证抢救及时有效。不断加强急诊科室能力建设,做到人员配备合理,抢救车辆、设备设施齐全完备。建立急救组织,落实应急预案,简化就医流程,畅通急诊绿色通道,保证了医疗救治快速反应到位、技术保障到位、会诊转诊及时迅速到位,确保了急诊患者生命安全。

(5)强化医院感染控制,确保院内安全。建立了医院感染管理组织,有系统的工作制度,设立了感染科,配备了感染科主任,重点加强了手术室、检验科、口腔科、胃镜室、血透室、妇产科的医院感染管理工作,做到有效预防和控制医院感染;进一步规范了消毒、灭菌、隔离与医疗废物管理工作,对医务人员进行了《医疗机构医疗废物管理办法》、《医疗废物分类目录》的知识培训,能合理进行医疗垃圾规范收集,转运回收专管人员配备了防护衣,每日定时收集科室医疗废物,消毒剂定期监测。

4 以病人为中心,优化就诊环境,方便服务患者

(1)新落成内科新住院大楼,使用面积近 3000 平方米,投资近百万元对外科医技大楼、门诊部进行了装修改造,建立了新的手术室,公布医疗、药品信息,公示就诊流程,设立设立导医台,各种标识清晰、醒目,为患者就诊带来极大的方便。

(2)加强了卫生环境整治,特别对卫生间进行

了洁净处理,改造了花园,进一步为患者提供舒适的就医环境。

(3)积极开展“满意服务活动”,努力解决“三长一短”问题,自然疗法专科护士提前 30 分钟上班,实行电话预约专家挂号,划价、收费一次完成,实行分层收费,信用卡结算,门诊、挂号、收费不超过 10 分钟,门诊辅助检查常规项目不超过 30 分钟取结果,并对报告妥善管理,保护病人隐私。

(4)推行“首问负责制”。“一站式”服务实行病人门诊、检查、住院一条龙服务,尽量满足病人需要。

(5)设立名中医工作室。将全院的国家、省、市名中医整合,成立名中医工作室(疑难病证研究室),改变老百姓求名中医难局面,并推出健康体检套餐等特需服务。

(6)在病区开设健康园地,为患者发放健康教育处方,建立宣教制度,开展健康知识讲解、家庭护理知识示范、健康咨询指导,定期召开工休座谈会,加强医患沟通,构建和谐医患关系。定期组织医务人员下社区、进乡村健康义诊,建立病人回访制度,及时进行随访。

(7)维护患者合法权益,尊重患者知情权,使用贵重自费药物、进行手术、麻醉、有创诊疗操作、重要治疗措施改变、特殊治疗、药品试验时,及时履行告知义务并签署书面知情同意书,重要病情变化及时告之到位,并要求本人或家属签字。

(8)公布便民措施,配备了饮水机、电话、轮椅、雨伞、针线包等,为病人提供便民服务。

5 规范经济管理,降低医药费用,更好地解决群众看病贵的问题

(1)医院建立了规范的经济活动决策机制和程序,实行重大经济事项领导负责制和责任追究制,重大项目集体讨论后按规定程序报批,分清级次,责任到人。财务管理坚持“统一领导、集中管理”的原则,一切财务收支活动全部纳入财务部门统一管理,严禁医院的部门、科室设立帐外帐、“小金库”。严格执行国家药品价格政策和医疗服务收费标准,对于新增或调整的医疗服务价格标准,均及时进行调整,无擅自设立收费项目,高值耗材均按规定加价。

(2)实行医药分开核算,分别管理,控制药品收入比例。在临床用药中坚持合理用药,便宜药册治好的决不准用昂贵的,国产药册解决的问题决不准用进口药,能用一种药就不用多种药,医院还成立了

合理用药监督小组,不定期检查处方,一旦发现违规行为,立即对责任医生和相关科室给予处罚。

(3)医院在药品采购时与药品供应单位约法三章,明确规定禁止以回扣促销药品,否则以行贿论处,并终止业务往来,停止支付药款,实行药品集中招标采购制。

(4)针对新医疗服务项目和需要调整项目,严格按照最新制定的医疗服务价格标准,医院在门诊大厅、各科室及住院部都挂有价格公示牌,并配有医疗项目编码、名称、单位、价格手册,以便于病友随时查阅。在财务部门设置了医疗服务价格管理小组,配备物价员,随时监管全院的医疗收费。

(5)医院规定大型设备的检查,须由病人或其家属签字方可进行。同时,为了缩短病人等待报告的时间,要求医务人员根据不同患者的不同病情,及时发出检查报告。

(6)建立医疗费用及信息管理小组,严格住院患者费用一日清制度,健全单病种费用控制管理办法,有 8 种疾病列入单病种限价收费,建立医疗服务项目的病历记录和费用核查制度,定期检查,坚决杜绝不合理收费,减轻患者不合理的经济负担。

(7)实行公开、公正、公平以绩效为主的分配方案。为了贯彻一手抓医疗质量,一手抓降低医疗成本的思路,在分配上坚持“按劳取酬,效率优先,兼顾公平”的原则,制定了绩效质量、成本核算管理办法,根据科室和个人的绩效来确定工资,把劳务费与质量、成本挂钩,实行重大医疗质量缺陷一票否决制,根据每季度的质控分、成本控制来确定发放的比例,摒弃了单纯以经济指标进行核算的模式,进一步调动了职工和干部的积极性,人人都努力发挥自己的才干,做好本职工作。

6 加强医德医风建设,纠正行业不正之风,树立医院良好形象

年年医院有计划的开展了全院职工职业道德教育活动,开展了以病人为中心的服务理念教育及“八荣八耻”的荣辱观教育,学习先进典型白求恩、华益慰、张玉兰、张海新等。反商业贿赂按上级要求成立领导小组,建立实施方案,认真开展自查自纠,对重点部门、重点岗位 37 人进行了诫免谈话,医院上次自查自纠款 61377 元。严格落实医务人员“八不准”,医院未发布医疗广告。对群众投诉、举报认真处理,加强纠风工作责任制,建立行风领导小组,院长兼书记为组长,纪律书记为副组长,层层签订责

任状。2007 年民主评议政风行风建设获得了上级有关部门的高度评价,坚持每月一次的患者满意度调查,全年患者满意度调查满意率均为 95% 以上;广泛接受社会监督。医院设立了院长接待日和投诉接待处,制定了病人投诉处理制度,在门诊大厅和各病区设立了意见箱,公开了投诉电话,建立了投诉处理承诺制度,规定接诉科室接诉后立即进行解决,不册立即解决的,在 7 日内首次给予答复。通过召开座谈会、出院病人回访、发放征求意见函、问卷调查等形式征求患者及社会的意见,定期组织行风监督员座谈会和新闻媒体记者来院进行明察暗访,自觉接受监督,使患者和社会对医疗服务满意度越来越高,获得萍乡人民赞扬和好评。

7 注重发挥工、青、妇、各民主党派、老干部的工作积极性,为医院的发展作出贡献

院党委、院行政始终把发挥工会、青年、妇女、各民主党派等组织和退休老干部在医院发展建设中的作用放在重要位置。院工会组织按照工会法认真履行职责,积极参与医院管理和决策以及工作计划的制定。院团委带领全院青年朝气蓬勃地活跃在各条线上,显示了青春的活力。女同志占全院职工的大多数,克服了生理上的特殊性,坚持与男同志同工同酬,发挥了半边天作用。各民主党派人士把医院的振兴作为己任,积极参政议政,他们在各处的工作岗位上,特别是担任中层干部职务的同志,充分发挥聪明才智,为医院的发展尽职尽责作出了贡献。全体离退休老同志,虽然人已退休,但关心医院、爱护医院的思想不退休,始终关注着医院兴衰,支持医院的各项改革和发展。各名老专家坚持定期坐诊,用精

湛的医术和良好的服务为广大患者解除病痛,为医院建设继续发挥余热,深受患者和职工赞誉。医院经常组织老干部、老医师、老护士、老药师、老职工等老同志赴香港、海南、桂林、庐山、西安、延安等地观光旅游,丰富了老干部的退休生活,增强了以医院为家的思想,获得广大退休职工的好评。医院被市老干部局评为先进集体荣誉称号,林家坤院长被评为先进工作者光荣称号。

8 精心打造医院文化,凝聚人心,激励人气,创建特色中医医院品牌

加强中医药文化建设,对弘扬中医药文化、突出中医特色和优势、树立中医医院的价值观和文化观念、增强职工的向心力和凝聚力、提高中医医院的服务质量水平、创建特色中医医院具有重要作用。医院为此专门制定了《关于加强医院文化建设的具体措施》,为构建中医医院精神文化、管理文化、科技文化、服务文化作出了具体布置,特别在精神文化、科技文化方面强调了中医药特色的重要性,管理观念上确立了坚定不移地走特色鲜明的中医产业化道路,坚持有所为、有所不为的方针,努力建设名医、名科、名院。

为配合医院文化建设,创建特色中医医院名牌,医院组织了《中医医院品牌建设理论探讨与实践》科研小组,并申报了省厅中医药科研基金,力求在中医医院技术品牌、服务品牌、文化品牌建设方面作一些理论探索与实践,把人文管理渗透到医疗服务的全过程,走出一条特色鲜明的中医医院建设之路,推动萍乡地区中医药事业的发展,更好地为萍乡人民健康服务。

ERP 在中小药企的实施

★ 高挂红 (江西南昌济生制药厂 南昌 330115)

摘要:面对国际金融危机,ERP 的顺利实施将帮助中小药企度过“寒冬”。众所周知,由于 ERP 涉及到企业的管理变革及业务流程重组等,实施成功率并不高。为了提高中小药企 ERP 实施的成功率,本文针对实施过程进行探讨。

关键词:ERP; 中小药企; 实施

面对国际金融危机,跨国药企巨头在准备措施过冬,由于全球经济一体化,我国医药行业迎来了前所未有的机遇与挑战,医药行业重新洗牌在所难免。中小药企要想在“严寒”中立于不败之地,必须借助先进的管理思想和信息技术,提升企业的综合管理

水平,从而提高企业的核心竞争力,而先进的管理思想和信息技术 ERP 是中小药企发展的必然选择,ERP 的实施提到了日程。

ERP^[1]是英文 Enterprise Resource Planning (企业资源计划)的简写,是指建立在信息技术基础上,