

# 架起理解桥梁 搭起互信平台

——周口市中心医院党委副书记、院长刘炯就“打造惠民品牌医院,不仅要真抓实干,而且还要社会共同参与”答记者问

■ 本报记者 刘杰

近期,周口市中心医院以“打造惠民品牌医院”为突破口,出台了一系列的政策和举措。经过3个月的运作,医院在管理、服务、质量、环境等方面都发生了一定的变化。效果怎么样?在政策的实施过程中,是否还有一些不尽人意之处?带着这些问题,记者再次走进周口市中心医院,与院长刘炯进行了面对面的交谈。

## 医院也有“门难进、脸难看、话难听”现象

记者:一般来说,“门难进、脸难看、话难听”现象是对一些行政部门的服务窗口而言的,而对于医院,这种提法是不是太苛刻了?

刘炯:不苛刻。周口市中心医院是一所公立医院,也是我市最大的医院。多年以来,部分医生、护士自认为是我市医疗卫生行业的龙头老大,养成了一些不良习惯,包括“门难进、脸难看、话难听”等,这是错误的。我院在服务态度、服务技术、服务质量等方面还存在很多问题,作为公立医院,我们应更好地为全市人民服务,对医院出现的“门难进、脸难看、话难听”现象,我是这样理解的:“门难进”是指:医生在就诊过程中,不顾病人实际病情,乱开或滥开检查单和治疗单、大处方,这就导致收费高、看病贵,无形中增加了病人经济负担,抬高了就医门槛。这就叫“门难进”。

“脸难看”是指:医生在诊断或护士在治疗过程中不热情、无表情、冷漠呆板,不是把病人当父老、当姐妹、当兄弟、当朋友,而是摆出一副漠不关心、高高在上的架势,让病人心寒,让病人失望,尤其是服务窗口的工作人员。

“话难听”是指:医护人员对病人缺乏起码的沟通与交流,不是把行医当做是神圣的职责和义务,当做悬壶济世的崇高使命,而是把病人当做施恩的对象。动不动训斥、顶撞病人,粗暴对待病人,缺少最起码的医德素养和品质。

针对这些情况,医院已经采取了一系列的措施,争取在近期解决。

## 传统诊断和现代诊断有区别

记者:常听一些人说,以前看病时,医生把“望”、“闻”、“问”、“切”四种诊断方法全都用上,而现在不同了,医生总是开一大堆检查单,无形中加重了患者的经济负担。刘院长,作为专家型院长,您认为传统诊断和现代诊断是怎样的一种关系?

刘炯:长期以来老百姓对就医形成了这样一种观念,认为医生在为他们诊断病情时,西医通过“望”、“触”、“叩”、“听”,中医通过“望”、“闻”、“问”、“切”达到诊断目的,其实这是对现代医学缺乏了解、缺乏认识的一种表现。现代医学与传统医学有着本质的区别,已经把把脉、号脉、观舌苔、看面相升华为循证医学高度。循证医学,就是寻找证据支持诊断,就是借助一些大型现代化检查、检验设备,对身体各部位进行科学的定性和定论,是什么就是什么,很直观、很严谨,比如说得了胃病,是胃炎?还是胃溃疡?还是十二指肠溃疡?利用过去的诊断方法很难明了、很难确诊,医生在治病时也是凭借经验进行治疗,一种药不行再换一种药,它是只对“症”而不对“病”。现在不同了,医生开个胃镜检查单很快就能诊断明确。有病开药,无病不用药。所以说,病人到医院就诊时,医生会根据病人的叙述,然后按照循证医学理论,为病人开出不同的检查单、检验单,目的不为别的,就是想查明病情、明确诊断。但由于医生接诊量大,缺少与病人沟通和交流,病人感觉没有进行“望”、“闻”、“问”、“切”就开了一堆检查单、检验单,心理上很难接受,主观上认为是乱开单、乱检查。如果诊断出有病,病人也能认可,如果诊断结果没病,实际上是排除了疾病,减少或不用药物对病人是有利的,但患者因为花了不少钱做检查,而检查结果是阴性,所以就很难接受。当然,我院不排除个别医生存在乱开单、滥开单的现象和行为。这是一个严重的违反职业道德问题。对服务态度和医德、医风方面存在的问题,我院已经出台了一些硬性规定,设置条条“高压线”,任何人不得违犯不得触碰,如若发现经查证属实,我院将按照出台的相关规定严肃处理。

## 积极采取措施,解决“看病难”问题

记者:最近以来,经常有病人这样说:“医院变了,变得比以前看病方便多了,挂号也不用排长队了。”这些变化来之不易,医院是如何解决“看病难”问题的?

刘炯:今年,市中心医院开展了“提高医疗质量、优化服务流程、打造惠民品牌医院”活动。在活动中,我们以门诊为基点,围绕病人看病难问题,切实改变“门难进、脸难看、话难听”的不良习惯。全院以科室为单位进行座谈,制定了医疗、护理、药剂、挂号收费、保卫5个系统的服务规范、工作流程和处罚措施。并把优化服务流程作为工作的切入点,扎实有效地开展活动,出台了多项举措。1.实行弹性工作制。调整早晨上班时间,挂号早上7:20上班,收费室、中心药房、内科系统早上7:30上班,外科系统、医技科室早8:00上班,适应患者需求。2.要求门诊坐诊医生必须有高年资主治医师以上职称,周六、周日及节假日,各诊室保证有专家值班、坐诊。3.改善就医环境。对门诊大楼修缮一遍,更新门诊坐诊桌椅和医疗器械,以全新的面貌为患者服务。4.实行一站式服务,把门诊中西药房合并成中心药房,病人取药或取药在一个窗口即可完成。5.调整诊疗室布局。把外科系统分流到二楼,增加内科诊室。6.在门诊实行导诊、分诊制。由培训合格的实习生作导诊医生,保证医生一对一服务,体现人文服务。7.在门诊部设立便民服务站,提供茶水、轮椅等免费服务。8.指派专门救护车接送住院、检查的病人。这些措施的出台和落实,大大方便了患者就诊,进一步缓解了看病难问题,得到了广大群众的认可。据不完全统计,自开展活动以来,门诊量挂号人次已达14.5万人次,取得了较好的社会效益和经济效益。



团结务实的市中心医院领导班子。(郭永伟 摄)

## 降低药价,解决“看病贵”问题

记者:“看病贵”一直是社会各界关注的焦点,也是各家医疗单位遇到的最棘手的问题,作为我市最大的一家医院,市中心医院在降低药价方面有什么新动作?

刘炯:我院的所有药品都是严格按照《河南省医疗机构药品集中采购实施方案》购进的,然后,按照国家对医药的相关规定顺加了15%的加成比例。有些药品应该说还有一定的让价空间,但有关单位规定严格,所有医疗单位,进院药品不得二次议价。我院愿意在药品降价上做“文章”,由于有规定,致使我们想法难以实现。但为了规范药品购进渠道和药品供应企业的行为,保证进院药品的安全性、稳定性和有效性,我院从原来的42家药品供应商中选出25家信誉高、规模大的作为我院药品配送企业,并与他们签订了承诺书,以杜绝商业贿赂和临床促销活动。同时,为了加强临床用药管理,规范临床医生用药行为,遏制用药过程中存在的不正之风,防止药物滥用,减轻患者经济负担,我院多次召开全体医务人员会议,明确了合理用药的范围,出台了《基本用药目录》,下发了《周口市中心医院临床超比率用药处罚规定》,按照卫生部医院管理年活动“评价标准”的相关要求,把药品收入比率控制在医疗费用收入的45%以内。值得欣慰的是,在控制医药比率方面我院已初见成效,据7月份统计,药品比率已由原来的57%下降到47%,8月下旬已下降到37%。这两个比率告诉我们,经过有效治理,我院已将药品比率控制在合理的范围之内,当然受惠的都是广大患者。

## 医疗服务和宾馆、饭店服务有差异

记者:我们每天都在享受现代文明带来的舒适生活,市中心医院也顺应时代的发展,建起了高标准病房大楼,软硬件设施一应俱全,服务功能也日臻完善。病房变得也像宾馆的病房一样舒适。请问刘院长,在这样的环境下,医院里的病房服务能不能实现宾馆化、饭店化?

刘炯:医院虽然也属于服务行业的范畴,但与宾馆、饭店的服务有着很大的差异。一是服务对象不同。宾馆、饭店服务的对象是正常人,而医疗护理服务的对象是病人。同样是普通人,要求不同、渴望不同、期待不同。到饭店吃饭,富裕的人可能会经常光顾大饭店,吃大餐,他们认为这很正常,普通老百姓虽然进了大饭店,吃不了大餐,但小饭店也可让他们满足。吃不了大餐,他们也不会意见,也不会投诉,更不会要求相关部门降低饭店就餐价格。也就是说,根据自己的经济实力选择饭店。但有病就不一样了,人们只要有病,马上就会想到到最好的医院去,不会根据自己的经济情况来选择医院。一旦到了医院,人们的期望就会增高,不愿花过高的费用,却要求享受较高的待遇,医院无法提供时,便会产生不满的情绪。即便同是病人,收入不同,要求和期望值也不一样。收入低的人住进三人间的病房还会认为收费太贵、花费太高;收入高的人即使住进了单间,也认为医院环境太差、太嘈杂,尤其是对加床不满。医院是一个救死扶伤的场所,不像宾馆那样,住宿者看到“客满”的标识,就会换一家宾馆,不会有什么意见。医院不行,即使床位已满也必须要想方法加床收治危重症患者,这就不可避免导致病床占用走廊、占用通道。所以,同是病人对此也会不满,但我院不能拒收拒推病人于院门之外。关于这一点请大家理解,拿出一份同情和爱心,相互包容共渡难关。二是服务内容不同。宾馆、饭店服务主要是让客人住好、吃好,而医疗护理服务主要是让病人病情好转痊愈。即便是不治之症医院也要千方百计利用技术和药物延续病人的生命,全力以赴地挽救病人的生命,绝不会“留一手”,并给予临终关怀。但医学技术发展到现在,还有许多未涉足的领域,未攀登的高峰,总之一句话,再大再好的医院诊断和治疗都有局限。但病人和家属的期望不是这样,大部分人认为,

进了医院就像进了保险箱,总希望别管得了什么病,我交了钱,医院就应该好好给我服务,就该把病看好,这种愿望是可以理解的。三是服务过程不同。宾馆服务就是只要给客人办理完相关手续入住房间后,直接服务就此结束。在入住前可能是“二对一”、“三对一”,甚至会有更多的服务,服务生会为您提行李、陪同进电梯、引导到客房门口。病人就不同了,住院那一刻起,才是我们病房服务的开始,而医疗护理服务则要从始到终,每天24小时连续不断地巡视巡查病人。医疗护理服务就我院目前现状,由于条件所限,做不到“一对一”的服务,医生护士每人在白班情况下,按照分组,可能要面对8-10个病人;值夜班时,医生和护士面对的则是科室的全部病人。我院每个科室的床位都在30张以上,可以想像他们工作负荷及劳动强度。我院的医生护士虽然按排班每天工作8个小时,但处理不了病人、做不完手术、写不完病历,就不能离开工作岗位。所以,他们的工作时间往往是8-10个小时,加班加点更是家常便饭。但这并不是他们工作的全部,付出的全部。医学科学的发展随着社会的进步,变化很快,新技术、新技术、新疗法日新月异,为了掌握更多、更好、更新的医疗技术,医生护士在完成值班工作后,还要在家至少用2-3个小时的时间学习这些新技术、新业务,以便为病人提供更好的治疗和服务。说实话,医疗工作既要付出体力,又要付出脑力,从事这份职业确实不易。当他们进入工作岗位后,面对那么多的病人,在体力和脑力的相互交织下,工作中可能会出现顾此失彼的情况,可能由于种种原因与病人沟通不到位,交流不到位,可能有某些疏漏,希望患者、家属和社会能够多一份理解。当然,我绝不是强调我们的困难,而忽视对病人应尽的服务,我院将根据情况尽全力提供让广大病人满意的服务。

## 医院将建门诊大楼,缓解“就医难”问题

记者:据说,医院近期准备新建门诊大楼,以缓解现在门诊楼就诊人员拥挤的状况。新门诊大楼什么时候能动工?

刘炯:由于历史的原因,我院门诊和病区分在两处,给病人就医带来极大不便,经医院职代会讨论通过,决定在病区新建一所3.5万平方米的新门诊大楼。目前,病区院内的旧楼正在拆除。新门诊大楼建成后,可以有效缓解现在的门诊楼空间小、年代久,诊室设置不规范、布局不合理,就诊人员拥挤、就诊环节不流畅等问题,实现门诊病房一体化。同时,我院还准备将旧病房楼进行改造。改造后的老病房楼将成为我院内科综合楼,这就意味着我们将扩大医院的内科规模,增加内科床位编制,门诊楼的建成和老病房楼的改造,不仅可以改善病人的就诊环境,还将更好地满足病人就诊和住院需求。

## 院内停车场的管理问题

记者:医院停车场建成后,确实为进出医院的探视者提供了方便,尤其是建成的环形道,使院内的堵车现象得到有效缓解,院内的交通变得井然有序。但是,很多人对医院内停车收费非常不理解,你如何看待这个问题?

刘炯:新病房大楼投入使用初期,我院为了保障患者就医方便,保证探视者有足够的机动车停车空间,投资200万元,在院内修建了两处大型停车场,建立了环形通道。为了解决自行车乱停、乱放问题,我院投资80万元修建了大型自行车棚,并免收停车费。但一些负面问题也随之出现,相邻单位、周边村庄、附近社区人员的私家车以及出租车大量涌入我院停车场,夜间停放机动车辆超过300辆,乱停乱放,堵塞院内交通,严重扰乱了院内就诊秩序和就诊环境。同时,能够容纳500辆自行车存放的停车棚竟然有300多辆长期搁置无人使用。盗窃、摩擦、纠纷事件时有发生,群众怨声载道。我院投入大量人力、物力,想尽各种方法,仍有车辆被盗,为此,医院“省级文明单位”被省综治一票否决。我院经过多方考察,根据北京、上

海、省级医院及周边地市医院关于医院停车场管理办法,委托一家物业公司进行车辆管理。报请市物价局批准,实行发放车辆出入证计时收费,采取白天进入一次不超过20分钟不收取任何费用(物价局规定10分钟),超过20分钟后每次2元,对一天内多次出入的车辆收费5元,过夜车辆收费5元的措施。

此项措施推出后,经过物业公司的有效管理,乱停乱放、交通堵塞、车辆被盗、相邻单位、周边村庄、附近社区群众车辆及大量出租车涌入的现象得以遏制,就医环境得到明显改善,交通堵塞得到缓解。对于进出医院的车辆,物业公司按照物价部门的规定收取停车费,并且所收费用全部用于停车场安全监控系统建设、设施修缮、维护及管理工作人员的工资发放,医院未收取停车场收的一分一厘钱。这一点也请广大群众进行监督,并为我们出主意、想好招,以期找到更好的停车场管理办法,从而规范管理,让社会各界进出医院这个公共场所体会到两个字:满意。

## 患者餐饮的服务问题

记者:医院的“病号饭”历来是众口难调,你们是如何满足大家多样化的需求的?

刘炯:应该说我们在饮食上没有满足大家多样化的要求,有很多职工和病人还有很多意见。为了保证病人和职工就餐,我们在病房楼筹建之初就专门设计了职工和病人餐厅,投入200多万元购买现代化餐饮设备。病房楼投入使用后为了保证职工和病人的就餐安全,我院选择了信誉度高、技术实力强、周口唯一一家四星级饭店—周口饭店作为合作伙伴,委托他们对两个餐厅进行规范化管理和餐饮制作,一是满足病人和职工的就餐需求,二是保证餐饮质量和安全,三是能够提供品种多样的餐饮服务。两个餐厅开业后,医院多次对他们提出以下要求:1.希望他们保本经营。2.即使成本再高,也不能降低饭菜质量。3.确保采购的原材料渠道正规。对此,周口饭店也做出积极响应,胡总经理表态说:“我们与医院合作经营两个餐厅,不是为盈利、赚钱,而是通过在医院的经营、服务,展示周口饭店的实力和水平,打响我们的品牌。同时,能为医院职工病人服务,为救死扶伤出一份力,尽一份责任,我们感到很荣幸。”我院和周口饭店是这样说的也是这样做的。大家可以算算每月餐厅的经济收入,营业额18万—22万元,除了水电、人工工资、购买以外,周口饭店确实没有什么利润,仅仅是保本或少赔本经营。众口难调,挣钱少的人认为餐饮费太高,他们是在和地摊比;有钱的人嫌饭菜质量差不可口,他们是在和大饭店来比;但大部分就餐者认为饭菜价格适中,味道可口,说我院餐厅做的饭菜好吃不贵。根据以上情况,今后我院将会加强管理,努力提高饭菜质量,增加饭菜的花样和品种,尽最大努力满足不同层次、不同人群就餐需求。

## 欢迎市民对医院管理出谋划策

记者:市民怎样参与对医院的管理?

刘炯:为了确保患者在就医过程中的质量和安全,欢迎市民对我院在医疗服务方面存在的问题提出意见,并为我院出谋划策,有什么好的建议,一旦被医院采纳,医院将给予其500元以上的奖励。同时,我院自觉接受患者及社会舆论监督。凡举报我院人员以种种借口和理由私收现金,指使病人到指定药店购买药品,把能够在我院住院、治疗、手术、检查的病人介绍到外院的,经查属实,将给予举报者一次性奖励人民币5000元,并为举报者保密。另外,我院已开始每天上午8:00到10:30,控制病房楼进楼人数,谢绝在此期间探视病人,其目的就是确保医生查房质量以及住院病人有充足的时间和条件向主治医生叙述病情状况,传达住院的各种信息,达到较好的疾病治疗目的。广大病人和家属也都希望在这段时间能得到一个安静的、良好的环境。因此,探视时间改为每天上午10:30以后,希望广大市民给予理解和支持。

## 积极发挥“三甲”医院优势,力争让市民满意

记者:作为一家三级甲等医院,周口市中心医院如何更好地发挥“三甲”作用?

刘炯:周口市中心医院是全市最大的一所公立医院。公立医院姓“公”,是全周口市人民的医院。人民的医院就要一切为了人民,一切从病人出发,一切为病人所想,一切对病人负责,一切让病人满意。这是我们应尽的义务,但我们同样需要全市广大人民群众群众的关心、爱护、理解和支持。作为一家三级甲等医院,按照国家、省、市对医疗部门相关规定和要求,我院的服务对象应该是急、危、重症病人。医院应当发挥“三甲”优势和特长,办大事、办难事、解决疑难病症,处理疑难问题。随着这几年国家对县、乡、社区医疗卫生机构的投入和扶持。县、乡、社区等医疗实体已经发展壮大,已经具备了基本医疗服务的能力和水平,他们的医生和护士也是专业院校毕业,也有相当的治疗水平和治疗经验,能够解决一些常见疾病,我在这里呼吁,假如你感觉不适得了大病,或者县、乡两级医院不能够确诊的病人,请到我们医院就诊和治疗。一般性疾病,县、乡两级医院可以诊断、治疗、解决。这样在县、乡两级看病既省钱又能解决问题,何乐而不为。另外,在县、乡两级医院就诊,还可以减轻患者的就医压力和负担,对我院也是一种“松绑”。我院压力减轻了,就可以扑下身子,投入精力,抓科研、抓教学、抓人才培养、抓重点学科建设,进一步提高我院的医疗技术水平,更好地为全市人民的健康事业保驾护航。我相信只要我院有明确的定位、明确的方向,在市委、市政府,市卫生局的领导下,在全市人民的共同支持下,经过我们的不断开拓、不断进取、不断创新,我院就一定能够达到全省地市级医院上等水平,我院的一些重点学科和专业也能跻身于全省医院的先进行列。周口市中心医院也定会成为让政府放心、让百姓满意的真正的惠民品牌医院。