

# 瑞金醫院報

RUIJIN HOSPITAL NEWS

深入开展“三好一满意”活动

迎接等级医院复评审工作

2011年4月30日

第399期

http://www.rjh.com.cn

预储值、一站式就医自助机提高就诊效率

## 少花时间排队 多花时间看病



本报讯(记者章米力)4月8日,我院第一批一站式就医自助机亮相门诊。在自助机上,患者可以根据自己意愿,支付从挂号、就诊、检查、药费等就医各个流程的费用,从而减少排队次数,节省就医时间。对医院而言,自助机的运用有效分担了窗口压力。目前,我院的日均门诊量在1万人次左右,自助机运行

半个月余,每日分担约2200挂号人次,但在患者中,对自助机可以支付挂号费以外的费用的知晓度还不高。一位在医生指导下利用预储值直接在诊室完成结算的患者高兴地说:“这样很好,少花点时间排队,多花点时间咨询医生!”

近期,为推动惠民医改,上海市卫生局要求落实八项惠民举措,以缓解“看病难”。其中,以预储值为主要方式的“一站式就医自助机”成为减少多次排队现象的有效尝试。我院首批安放了8台机器,其中1台在门诊一楼大厅,6台位于二楼挂号大厅。计算机中心副主任,同时也是负责该项目的袁骏毅介绍,该项目于2010年10月

便启动了。由财务处牵头,门诊和计算机中心协同配合完成。原有的软件必须重新改写,以配合新的流程。

由于绝大多数患者对自助机的作用和操作尚不熟悉,我院不仅在门诊安放海报予以宣传,并派出工作人员在机器旁协助操作。一些曾经使用过自助机的老病人深感其方便,一来就主动选择通过自助机就

医。“原以为老年人对新机器的接受度会比较低,没想到他们还是很快习惯了。倒是些难得来的年轻病人不太愿意采取预储值付费的方式。”袁骏毅说。

我院门诊部主任汪新一边在现场指导患者,一边调配工作人员,她说:“自助机现在刚刚投入使用,因此需要安排许多工作人员到机器旁指导和协调。等病人渐渐熟悉了,才真的能做到‘自助’。但现在使用机器的大多数病人还仅限于挂号,他们不太了解还可以预付其他项目的费用,也有一部分病人是不放心多存钱,也许通过宣传能有所改观。”

据介绍,我院将于5月10日再投入8台自助机,最终计划投入使用37台,分布于门诊各个楼层。使用者可以通过现金和银联结算范围内的银行卡两种方式支付。持有本地医保卡的患者在刷卡后可直接使用。若没有医保卡,则可以通过本人的二代身份证在机器上刷卡,今后也可继续使用。对于前来看专家门诊的患者,预约和现场挂号(前提是专家有号)都可以在自助机上完成。当次没有用完的储值,下次来可以继续用。原先在门诊设立的自助挂号机已取消挂号功能,改为查询和宣传功能。

在内分泌科诊室,记者看到医生耐心地告知使用自助机付费的患者,如何进行接下来的流程。“既方便了病人,也方便了医院。”我院副院长袁克俭说。要维护好自助机的良性使用,我院还需要加强对医护人员的培训,使每个节点都顺畅对接。

本报讯(记者章米力)4月18日上午,由欧洲肝病学会(EASL)与中华医学会肝病分会携手开办的“中欧肝病学院”项目在我院正式启动。我院感染科主任谢青主持了启动仪式,副院长宁光、欧洲肝病学会Peter Jansen教授致辞。在简单的启动仪式后,培训活动在科

教楼举行。欧洲肝病学会是重要国际肝病专业学会,中华医学会肝病分会是全国性肝病协会,服务于广大肝病治疗工作者,并向其提供本学科以及相关领域的最新专业信息。欧洲肝病学会的肝病学院项目(EASL School of Hepatology)是其重要的继续教育项目,以培养中高级肝病专业医师为目的。学生为已就职的肝病医生,教授为欧洲肝病学会推荐的专家级讲师。以全英文小班教学为主,注重教学品质和互动学习,老师将知识点与临床实践经验结合讲解各课题,学生参与讨论和案例分析,课后由欧洲肝病学会颁发学习证书。

中华医学会肝病分会致力于将国际先进教学经验和医疗技术引入国内,尝试在北京和上海举办中欧肝病学院(EASL-CSH School of Hepatology),以拓宽年轻肝病医生的国际视野,迅速提高其临床水平;并与外界交流中国在专业领域内取得的成果和经验。

将国际先进教学经验和医疗技术引入国内

## 中欧肝病学院在我院启动

我院开展医院等级复评审培训

## 七科室为百名员工代表授课

本报讯(通讯员陈玮)4月26日下午,医院等级复评审培训在我院科技楼二楼报告厅举行。来自各个临床科室的分管科主任、医疗干事和住院院共计109人参加。此次全院大规模的医院等级复评审培训由人力资源部牵头,质控办主任孙木主持。医务处、精神文明办公室、保卫科、门诊部、统计信息科、药剂科和院感科7个医院职能部门处室及相关科室授课。

药剂科首先作了题为“加强药事法规贯彻执行,促进药品安全合理使用”的培训,内容涵盖医疗机构的药剂管理、药品管理、药品不良反应、抗菌药物指导原则和处方管理办法。药剂科还为医院等级复评审培训工作特地制作了《加强药事法规贯彻执行,促进药品安全合理使用》小册子,发放给所有与会人员。

精神文明办公室根据三级医院等级复评审中精神文明类检查分别从“医德医风管理”、“创建无烟医院”及“工作人员行为禁忌”等注意事项作了概括及提炼,并强调对医院职工“三首”、“四轻”和“五多”的具体工作要求。

医务处介绍了等级医院复评审中医生应知应会的内容,再次强调了12项医疗核心制度,包括首诊负责制、交接班制度、查房制度、核对制度、会诊制度、病史书写规范术前讨论制度、疑难病例讨论制度、死亡病例讨论制度、危重病例抢救制度、技术准入制度、分级护理制度。所有规章制度详细内容都挂在医院内网等级医院评审专栏中,医护人员可以随时查询。保卫科以“瑞金是我家,防火靠大家”为题,进行了消防安全知识培训,并现场演示了消防灭火器的使用及注意事项。

门诊部讲解了门诊医师管理条例、门诊告知制度、门诊医患沟通制度、门诊大病医保和代配药等管理条例,还介绍了“一站式”结算方式,并将其作为近期开展的重要工作之一。院感科讲解了医院感染预防与控制的基础知识;手卫生“六步法”、消毒隔离、医疗废物、抗菌药物管理。

最后,统计信息科做了题为“三级医院复评审准备”的专题培训,主要包括了复审中病史检查的具体内容和病史整改注意事项。

## 抓好学科建设 重视职工利益 我院召开新一届科主任学习班



本报讯(通讯员周岚)4月25日下午,2011年科主任学习班在科技楼二楼报告厅召开。会上,院长朱正纲首先宣布了第二批科主任、科副主任以及各医学中心的主任名单,并提出科主任要重视科室管理,抓好学科

建设,明确科室班子分工,重视职工的利益,致力于建设科室的和谐氛围,尤其要全力做好今年的医院等级复评审工作。袁克俭副院长则就2011年医院的医疗工作重点再次做出部署和强调,要求各个科室落实医

疗核心制度,规范医疗行为,夯实医疗基础,确保医疗安全;以国家临床重点专科建设为契机,大力推进临床医疗内涵建设。绩效与成本管理办法处长宋新贤介绍了新的绩效分配方案,希望科主任能够提高对经济形

态的关注力,提高学科发展的创造力,全面树立成本核算思想与绩效考核意识。最后,党委书记严肃书记对于新一届的科主任表示祝贺,同时感谢离任的科主任为医院的建设和管理付出的心血和贡献,希望他们能够继续发挥积极作用。更要求新任的科主任能用

心管理、精诚团结、求实创新、凝心聚力,增强事业心和责任感,提高决策能力,为医院能够成为全国百佳医院,获得全国文明单位称号共同努力。

市卫生局公布全国卫生系统首批职业道德基地名单

## 我院院史陈列馆入选

本报讯(记者章米力)在建党90周年前夕,我院院史陈列馆入选上海第一批上海市卫生系统职业道德基地。此举是上海市卫生系统推行职业道德教育的新举措。

第一批上海市卫生系统职业道德基地从全市500多家医疗卫生单位中遴选出10家单位,命名首批职业道德基地,也是全国卫生系统首批职业道德基地。除我院之外,还有华山医院红十字会老楼、曙光医院院史陈列室、上海市血液中心职业道德基地、华东疗养院革命伟人旧居陈列室、东方医院“上海市临床医

务社会工作实践基地”、普陀区人民医院“于金子护理小组”道德教育基地、大华医院职业道德基地、七宝爱心献血屋和“海新学习基地”。

上海市卫生局表示,职业道德基地是卫生系统职业道德建设的重要载体和平台,是根据卫生系统德育目标及医疗卫生人员身心发展规律,特别是思想品德形成规律而建设的对医疗卫生人员进行职业理想、职业纪律、职业价值等教育的场所;旨在从潜移默化中寻人文素养和科学精神的结合点,不断增强医疗卫生单位文化的内涵,逐步提升文化管理的感召力。



4月30日上午,严根妹和丈夫林全和一起来到我院复查,今年是他们接受自体肝移植手术后的第五年。“这些年日子过得虽然艰辛却很温暖,我们俩身体恢复都很好。”严根妹说。现在,儿子在在职中心读书,丈夫在加油站找了份工作,现在已经是站长了。

·本版记者 摄影报道·

卫生部在开展“三好一满意”活动中强调要努力做到“医德好”,也就是说患者的满意不仅仅只看医疗质量和服务水平,还要看我们医务人员的职业道德意识和行为表现的好坏。

我们常常听到对于前辈们医德的赞扬,似乎我们永远与他们的医德水准有着差距,我们也常常讨论发达国家医务人员的职业道德状况,似乎我们仍然有着许多不够的地方。不可否认,随着深刻的社会转型,受制于社会价值观念的医德不可避免地受到了冲击,部分医务人员的思想观念、价值取向以及医院的部分服务理念发生了变化,让社会越来越关注那些医德失范和失调的不良事件和现象,这给医疗事业的健康发展和社会和谐也带来了负面的影响。因此今天关注和加强医德建设是客观之需。

加强医德建设不仅是管理者的责任,更是每一位医务人员的自我责任。追本溯源,“病家求医,寄以生死”,说明我们医务人员的责任很大,我们的医德对于患者而言最根本的就是责任。因为患者的一切都在我们的手中,健康维系,性命攸关,如果我们缺乏责任这

自我教育、自我修养、自我锤炼。此外我们也需要明白,医德品质的提高不是独立的,它离不开人格的提升,所以要医德好,我们还需要注重全面的道德修养。

患者接受我们的医疗服务,感受我们给予他们的每一个言行,自然就会形成对于医务人员道德标准的要求,而且这样的道德标准也会随着社会的文明道德状况、经济条件和文化教育水平而变化。作为医务人员,我们有责任与社会发展同步,也有责任

## 担负责任才能“医德好”

□ 杨伟国

一行医的根本职业道德,那么面对患者时我们的内心就不会有崇高的道德体验。自古而今,历代名医大家留下了许多医德的榜样和精神,从神农尝百草,到孙思邈的大医精诚,包括在我们的医学誓言中也有丰富的医德要求。所以医德对于医者而言,从职业需求、服务对象和工作行为出发,需要恒久的发自内心的自我要求,

为社会发展做出贡献,今天的医德要求就是评判分数线,合格是最基本的要求,但我们希望有更多的人能够像吴孟超、王振义那样成为优秀的医德典范,成为整个社会的道德榜样。



## 怎样理解“人的全面发展”思想?

江泽民在“七一”讲话中强调指出:“我们建设有中国特色的社会主义的各项事业,我们进行的一切工作,既要着眼于人民现实的物质文化生活需要,同时又要着眼于促进人民素质的提高,也就是要努力促进人的全面发展。”所谓人的全面发展,就是人的社会关系的发展,就是人的社会交往的普遍性和人对社会关系的控制程度的发展。在人与自然、社会的统一上表现为在社会实践基础上人的自然素质、社会素质和心理素质的发展,就是在人的各种素质综合作用的基础上人的个性的发展。人的全面发展并不是指个人的发展,而是指全社会的每一个人的全面发展。人的发展不仅应当是全面的,而且应当是自由的。在整个社会不断发展的基础上,逐渐实现人的全面发展。







