

高校后勤改革后如何增强卫生所的活力*

徐 敏

(盐城工学院 东区医务室, 江苏 盐城 224051)

摘 要:高校后勤部门改革以后,医务人员要切实改善服务态度,刻苦钻研业务,坚持“预防为主、防治结合”的卫生方针,全心全意地为全院广大师生员工服务。要通过增强竞争意识,树立良好的自身形象,与社区或其它单位联合办医的新体制,以及降低成本、严格考核等科学的管理制度,才能不断增强卫生所的活力。

关键词:后勤改革;卫生所;服务质量;经济效益

中图分类号:G647

文献标识码:C

文章编号:1008-5092(2001)04-0092-03

高校后勤改革后,各后勤部门将逐渐从学校剥离,其人员工资、津贴和奖金最终要全部自理。这给卫生所带来了压力。但是,压力在一定的条件下也能转化为动力,它能够促使员工以高尚的医德、优质的服务赢得顾客;促使领导重视管理、广开财路。笔者认为,要搞好卫生所的改革工作,须从以下方面进行努力。

1 更新观念,视师生员工为“上帝”

长期以来,高校卫生所一直是在计划经济体制下运行,那时往往是“病人求我”。实行社会化体制后,那种靠“吃皇粮”过日子的时代将一去不复返。因此,卫生所医务人员必须更新观念,牢固树立“主动为病人服务”的思想^[1]。

1.1 主动为病患者服务

治病救人是医务人员的神圣职责。随着社会的发展,病人已不仅仅满足于看好病,还更加重视心理上和社会上的满足。因此,医务人员要对病人热情礼貌、主动关怀,使患者感到自己的病情“不治三分轻”。比如,对一些有特殊困难的家庭,可以开设家庭病房,并设法协调有关部门、亲友或卫生所派人陪护;对远离父母生病的学生,不仅要积极帮助他们解除病痛,还要热情帮助他们解决实际困难和心理困惑。

1.2 积极做好疾病预防工作

高校卫生所的职责除医疗外,还担负着全校的教育卫生、体育卫生、饮食卫生、环境卫生、劳动卫生和妇幼、中老年卫生保健等方面的指导、咨询与服务工作。因此,医务人员不断提高疾病防患意识,要经常检查教室的通风、照明、课桌是否符合卫生要求,配合有关部门进行学生宿舍的卫生检查;定期对院内垃圾点、厕所等进行消毒处理,督促容易聚集蚊蝇的食堂、饮食摊点严格遵守卫生管理制度;及时了解师生员工的保健需求,如新生军训时备足防晒霜,流感期间发放预防用的板兰根,夏季到来之前,就要准备好风油精,冬季要准备好防裂膏等;定期举办卫生画廊或采用广播等形式宣传卫生保健知识;由于中年知识分子在学校是政工与教学的骨干,在家又是上有父母、下有儿女的栋梁,超负荷的运转使得身体透支很大,因而要重点加强对他们身体状况的了解与保护;对退休后有一种失落感的老同志,我们要用真诚和热情,使他们感到学校的温暖。

1.3 以良好形象争市场

笔者就我校校内教工住户和学生的就诊情况进行了调查,在学校卫生所教工就诊率为20%、学生为40%。而实际上除去没有能力接待的病人以外,教工应有50%、学生应有70%可在卫生所就医。这样看来,服务对象的流失量很大。造成这个局面的原因,主观上,大家吃惯了皇粮,老

* 收稿日期:2001-06-12

作者简介:徐 敏(1965-),男,江苏盐城市人,盐城工学院卫生所主治医师。

爷作风严重,存在着一些门难进、事难办的现象,服务跟不上要求;客观上,每个校区周边都有诊所或药房,别人早把眼光瞄准了学校内的市场,而我们却由于缺乏竞争压力无动于衷。因此,医务人员要通过改善服务态度提高服务质量,合理收费等措施争市场,对一些眼前没有直接经济效益的服务也要舍得“吃亏”,主动做好服务工作。

1.4 不断加强自身修养

要以白求恩同志为榜样,爱岗敬业,树立全心全意为人民服务的思想。卫生所领导对员工的实际困难和在工作中表现出来的思想动态,应该及时进行帮助、疏导和教育,从而激发大家热爱学校、勤奋工作的热情。领导要一心为公,以身作则;同志之间要增加团结,相互协调,相互帮助。只有不断提高全体医务人员的事业心和责任感,才能真正做好全院师生员工的卫生保健工作。

2 钻研业务,努力提高医疗服务质量

及时、准确、安全、有效的诊疗效果是对医疗服务供方的基本要求,抛开这一点谈服务态度,犹如让不会游泳的人面对溺水者的呼救去献爱心。质量是医疗服务工作的生命,而只有通过不断地钻研业务和总结经验,才能确保医疗服务质量。

2.1 树立终身学习的思想

俗话说:“活到老,学到老,学不了”。当今社会,医学知识的不断更新,可谓日新月异。医务人员绝不能抱着:“卫生所的工作简单,我的医学知识已经够用”的想法而不重视业务学习。要制定学习制度,在科室内定期进行专题学习和技能训练,大家互相交流,共同学习,共同提高,只有通过不断的理论和专业知识学习,同时注意总结实践经验,才能够掌握最新诊疗技术和医疗保健手段,以更好地满足师生员工的需求,提供优质服务。

2.2 不断提高业务水平

医务人员的医疗水平要靠平时的实践和积累。对于卫生所工作中遇到的常见病的诊断、治疗、护理以及突发病的急救等,要能够做到心中有数,一旦碰到这些情况,能迅速作出正确的处理。对一些疑难杂症实行会诊制,可以请外面的专家参与,让大家有更多的学习机会;要创造条件,让医务人员参加有关学术交流会议,吸收外面的新知识、新技术等,以提高为人民服务的本领。

2.3 培养全科医生

我国目前已进入老龄化社会,老年人口的增

多带来了严重的卫生问题:高发病频率和高患病天数的增加,使得庞大的老年医疗保健工作很难通过二、三级医院完成,最终必将过渡到家庭;我国医疗费用以每年30%的速度增长,相对于每年8%的国民经济增长速度,更成为一个严重的社会问题;行为医学的发展,使得当今社会逐渐增多的由于情感、人际关系及社会等因素引起的各种身心疾病,已不能用过去的治疗方法解决。而全科医生能够提供预防、医疗、保健、康复、健康教育等为一体的全方位、多层次的服务,不仅能够解除患者的病痛,还能维护和增进人们的健康,缓解医院就诊压力,方便病人,降低费用。如对上级医院诊断明确、病情稳定的患者进行康复治疗,对社区群众进行预防保健、健康教育一体化服务等^[2]。由于全科医生的多能性,即一人能干多人事,还可以明显增加工作效率。高校卫生所的工作正适合由全科医生来担任。因此,卫生所应该加强全科医生培养,可从发展基金中开支费用,轮流安排人员接受培训;条件许可时,还应在重要的专科部门安排人员进修深造,以求一专多能。

3 改革机制,不断提高经济效益

后勤社会化改革以前,卫生所医务人员往往是“吃大锅饭”,奖金分配时干多干少一个样,干好干坏一个样。由于工作业绩不与经济收入挂钩,因而不利于调动工作积极性,不利于做好医疗服务工作。卫生所实行社会化管理体制后,要建立市场运行机制,树立竞争意识,要通过多种渠道努力提高经济效益。

3.1 联合办医

据世界卫生组织报告,社区70%~80%的疾病并不需要大医院的大处方和大型仪器诊治,完全可以通过廉价的社区服务进行康复治疗。由于学校卫生所的工作性质与社区卫生服务的内容相仿,街道卫生院的医疗技术力量也较为薄弱,加上经过规范的全科医生培训后,我们的技术力量更加雄厚,人力资源能得到充分的利用,因而可以扩大业务范围,安排部分人员与街道卫生院联合办医,开设家庭病床,开展社区服务,使被服务对象足不出户就能享受到各种医疗卫生保健服务,卫生所在取得社会效益的同时,也增添了经济效益。此外,还可以聘用社会上确有业务专长并有一定影响的人到卫生所坐诊,做到花费不多,既增加创收,又提高卫生所声誉。

3.2 降低成本

通过种种措施减少成本支出。如采购药品时公开招标,在确保药品无假货的前提下,获得较低的经销价格;教职工和学生体检时的化验和仪器检查同样进行招标;在购药过程中,根据药品实际使用情况,分清常用药和不常用药,避免长期积压,杜绝那种要用的药没有、不用的药一堆,漏掉眼前利润、报废不少药品的情况;对一些利润较高、临床用量较大的药物,可以薄利多销,杜绝使用大处方抓创收。

3.3 严格考核

没有一个严格的规章制度和考核系统,很难想象如何把一个部门的工作搞好。只有通过考核,把考核结果的优劣与经济奖惩直接挂钩,才能对工作起到督促作用,使医务人员改善服务态度,

杜绝侥幸心理,杜绝事故的根苗,从而保证医疗质量,增加就诊量,提高经济效益。考核内容主要包括政治表现、业务水平、工作实绩等方面。对反映业务水平的论文质量和数量、反映工作实绩的工作质量和工作量等,力求量化考核,实行分数记录^[3]。此外,还可通过挂牌上岗、设置群众信箱和定期召开师生座谈会等,接受群众的监督,以便改进工作。

4 结语

卫生所改革以后,医务人员只有树立竞争意识,以热情的服务态度、一流的保健水平、良好的医疗质量及正规药品、合理收费等措施赢得师生员工和社会群众的信任,才能够增强卫生所的活力,取得社会效益和经济效益双丰收。

参考文献:

- [1] 郑凯.“以病人为中心”是医院改革的总体思路[J].中国卫生经济,2001,20(3):16.
- [2] 鲍勇,王勇,吴永平.我国高校培养全科医生的实践研究[J].中国卫生经济,2001,20(3):26.
- [3] 陶于权.强化督查职能,提高医护质量[J].中国卫生事业管理,2001,17(3):153.

On How to Improve the Work Efficiency after the Reform of the Service Department of Institution of Higher Learning

XU Min

(East Campus Clinic of Yancheng Institute of Technology, Jiangsu Yancheng 224051, PRC)

Abstract: After the reform of service in the institutions of higher learning, it is necessary that the staff in the clinic better their service by pursuing their professional advancement and adhering to the policy that prevention is put first and combined with treatment. The clinic should make its fame to the public by such measures as cooperating with other medical institutions, reducing the cost and rigorously enforcing check of the staff. It should also improve its economic profits on condition that it provides excellent service to teachers, students, administrative personnel and workers.

Keywords: the reform of service department; clinic; service quality; economic profits