

专家视点

暖心管理让医生更满意

▲浙江省人民医院院长 黄东胜

一家医院做得是否令人满意分为两个层面：一是患者满意，一是员工满意。

让患者满意，除了学科、人才、技术要过硬以外，流程的改造也是不容忽视的一点，以信息化作为支撑的服务平台建设，将成为为患者提供优质服务的基础。

为了提高患者的满意度，可以通过让员工体验就医全流程的方法，发现其中存在的问题，进而进行调整。此时的员工必须是新员工，因为老员工早已见怪不怪了。

做到令员工满意，要求领导一定要了解员工想要什么，让员工有归属感。



张强医生在自己的休息室休息

大家不仅仅只是希望工作还要长。因此，我们有必要为他们提供和平时生活一样的良好体验。星巴克、小超市、书屋等绝不是作秀，而是暖心工程。患者是医院赖以生存的基础，员工是支撑医院

运行的核心，没有医务人员

的满意，患者的满意也很难实现。其实医院做到员工满意并没有那么难，很多事都是在细节之处展现的，久而久之便形成了自己的文化。如，手术室旁可以设置一个休息空间，办公桌上摆上一些花草玩偶，开辟健身房、设立自行车充电站等。

对员工的关心需要以文化为引领，以学科为平台，以人才为核心，以国际化交流为途径，再加上精细管理，相信一定能够让员工感受到不一样的温度。

(根据作者口述整理)



热点观察

向“零”艾滋迈进

▲洪建国 整理

12月1日是第28个“世界艾滋病日”，今年也是我国首次报告发现艾滋病30周年。“2015年艾滋病学术大会”公布的最新数据显示：2014年我国新报告感染者和患者达10.4万例，较上年增加14.8%，防控形势仍不容乐观。当前，艾滋病仍是威

胁人类健康和生命重大疾病，且随着艾滋病传播模式进一步复杂，我国艾滋病防控工作仍面临诸多挑战。正如今年“世界艾滋病日”的主题所说：行动起来，向“零”艾滋迈进。全民全社会应该合力抗艾，共担责任，共享未来，以下几个方面值得关注 and 加强。

加强艾滋病网络防控的力度

当前，互联网成为人们生产生活的重要组成部分，通过制作艾滋病宣传教育的专题网页、微信和微博客户端，抓住一切有利条件抢占网络防控艾滋病的主阵地；同时要

健全和完善艾滋病预防、检测、控制、治疗和救助服务网络的建设，使网络成为我们防控艾滋病的有力武器。

——302医院医学信息中心主任 刘道隍

建立健全艾滋病心理干预机构

在全国省、市、县建立艾滋病心理干预机构，为更多的人提供艾滋病心理咨询、宣教知识，对艾滋病初筛可疑就诊者主动进行艾滋病专业知

识的讲解，对确诊患者进行及时必要的心理疏导，帮助其接受必要的诊疗措施。

——302医院心理门诊主任 李琳

推广血站等机构的艾滋病核酸检测

由于HIV感染存在检测“窗口期”，而现行常规的HIV抗体检测“窗口期”达到20天左右，极大的威胁着普通病患的输血安全。大力推广血站的

HIV核酸检测，能将HIV检测“窗口期”缩短至7天左右，这样会极大地提高临床输血的安全性。

——302医院临床检验医学中心主任 李伯安

第三只眼

为县乡医务人员评职称不考外语叫好

▲湖南 刘昌宇

新闻背景：日前，人社部、卫计委联合下发《关于进一步改革完善基层卫生专业技术人员职称评审工作的指导意见》（下称《意见》），要求县级及以下卫生技术人员在职称评审时，职称外语成绩可不作为申报条件。同时，其论文、科研要求也不作硬性规定。

《意见》的出台，对县乡医务人员来说，可谓实实在在的福利。无论是取消职称评审时的外语考试，还是对论文、科研要求不作硬性规定，都是在为县乡医务人员减负，有助于他们在干好本职工作之余，腾出更多的时间和精力，钻研医学知识，不断提高自身的诊疗水平和服务水平。

县乡医务人员医学水平和服务水平的提高，不仅有助于提高医院的品牌形象，还能给医务人员本身带来收入上的提高。对广大就诊的

患者来说，医生业务素质的提高，也相应提高了诊治疾病的水平。如此一来，相应地也就会让更多的疑难杂症，变得不再疑难。

我们常说“到什么山上唱什么曲”。如果不看对象，不分场合，再美妙的歌都是对牛弹琴，再好的想法都不能发挥实效。从这个意义上讲，《意见》的出台可谓唱了一首切合实际的歌；所制订的举措，既符合县乡医务人员的实情，在具体实施中也没有操作难度。

媒体广场

推行签约医生 须建立配套制度

国家卫生计生委日前提出，到2020年，各地要力争实现让每个家庭拥有一名合格的签约医生，每个居民有一份电子化的健康档案。签约医生将来自二级以上医院和基层医疗机构

要让家庭医生的技能水平基本满足患者就诊需要，避免家庭医生“中看不中用”的情况，就要加强家庭医生的业务培训、提高技术水平。

同时，签约家庭医生还需要一揽子的配套制度，包括建立严格的家庭医生职业

准入制度，赋予居民对家庭医生的选择权和评价权，以及对于可能是家庭医生误诊引发的纠纷，建立一个公正、专业的评判机制；尤其是要制定监督签约医生执业的法规制度，建立借阅程序，搭建举报渠道。

推进家庭医生签约不能只关注制度的功能设计，还需考虑到基层全科医生的权益，建立相应的激励机制，从待遇上、思想上、工作上关心他们，提高其积极性。

(法制日报)

征集令 我与医师报的故事

寻山突觉秋意浓
觅宝不得遇郎中
读书若能破万卷
者与大夫一般同
故人故情怀故事
事著简编尤可通

成长中有笑有泪，故事中有情有义，
《医师报》十周年，寻找与我们共同成长的您，讲述您与《医师报》的故事！

来稿邮箱：149442284@qq.com
联系电话：(010) 58302828-6869
截稿日期：12月31日

征集令 我的十年

十年匆匆，犹如白驹过隙；十年茫茫，又若一日三秋。
人的一生能有多少个十年？
每个十年，我们都没有虚度，每个十年，我们都能汲取无限营养。虽然只是十年，但其却蕴藏着经验、教训和能量。
对于医者，十年是那么短暂，十年又是那么漫长。回首过往十年，你得到了怎样的成长？又获得了怎样的力量？
《医师报》十周年，征集“我的十年·医生的十年”。
讲述医生自己的故事。

来稿邮箱：149442284@qq.com
联系电话：(010) 58302828-6869
截稿日期：12月31日