

构建学习型医院的探索与实践

——以广西医科大学第一附属医院为例

汤宇娜

【摘要】 医院是人才知识密集型组织,构建学习型医院是实现医院可持续健康快速发展的重要途径,是适应深化医疗体制改革趋势、贯彻落实科学发展观、坚持以人为本办院理念的重要举措,学习型医院的建设与员工满意度的提高密切相关。笔者以广西医科大学第一附属医院为例,重点阐述该院在构建学习型医院过程中的一些探索和创新,总结该院在这方面工作的有益经验:开展规范化的新职工岗前培训,稳步推进住院医师规范化培训,鼓励和支持员工出国研修,统筹安排进修学习与工作,鼓励与支持读博、读硕,加强对医院骨干培训。

【关键词】 学习型医院;医患关系;服务水平

中图分类号: R197.32 文献标识码: A doi:10.3969/j.issn.1671-332X.2016.11.036

1 学习型医院的基本概念

1990年,美国学者彼得·圣吉(Peter Senge)在《第五项修炼——学习型组织的艺术与实务》(The Fifth Discipline)中,首次提出“学习型组织”的概念,他认为学习型组织就是“不断创新、进步的组织”。学习型医院的定义存在不同的论述和表达,浦金辉等把“学习型医院”定义为:通过营造整个医院学习氛围,充分发挥员工的创造性思维能力,而建立起来的一种有机的、高度柔性的、横向网络式的、符合人性的、能持续发展的医院。其核心内涵是指通过营造整个医院学习创新氛围和机制,以学习力提升医院的核心竞争力,使其成为具有科学化、规范化、人性化、能够持续发展的医院。在国内,越来越多的医院重视创建学习型医院,并作为医院的战略目标来稳步推进,但从整体来看,还是缺乏深入性的研究及实践探索。

2 构建学习型医院的意义

加强医院文化建设是学习型医院建设的一项重要内容,也是提升医院综合实力的重要途径,对于实现学习型医院建设的跨越式发展具有积极作用。医院医务人员学习能力的高低是医院核心竞争力的决定因素。医院医务人员素质的高低将直接影响医疗水平的提高以及医院建设和发展的进程。构建学习型医院是关系到医院长久发展的重要措施。

2.1 创建学习型医院是提高服务水平,缓解日益紧张医患关系的重要基础

中国医院协会 2002 - 2003 年调查全国 326 所医疗机构的结果显示,98.74% 的医院发生过医疗纠纷,中华医学会发布其 3 年跟踪调查报告,80% 的医

疗纠纷由医患双方沟通不畅所致。医院是知识密集型行业,医务人员需要在实践中不断地进行学习培训来学习业务知识,提升业务能力,提高服务水平,提高患者满意度,从而缓解日益紧张的医患关系。

2.2 创建学习型医院是提高职工满意度,增强职工主人翁责任感的重要途径

职工个人的发展与医院的发展密切相关,并不相互矛盾,应该将员工的发展与医院的发展统一协调起来,让员工在医院的支持下经过系统的培训和学习得到自身素质能力的逐步提高。在建设学习型医院的过程中,医院既要逐步建立健全质量管理、人才管理、绩效管理等机制,也要充分考虑职工的利益和需求,使得医院实现健康、快速、可持续发展的同时,医务人员能够实现自我发展,彰显个人价值的同时,更好地服务于患者。

2.3 创建学习型医院是实现医院健康、快速发展的重要手段

医院对员工进行系统培训,逐步提高他们的学习能力和业务水平,最终将使个人提升与医院发展相统一,从而使医院与员工都处于持续发展的态势。在推进公立医院改革的进程中,新情况、新问题不断涌现,更需要医务人员在不断的学习、培训中掌握和运用科学新思想、新经验,更新知识,提升技能,成为医院改革和可持续发展的坚实力量。

3 构建学习型医院的措施

广西医科大学第一附属医院创建于 1934 年,是广西首家三级甲等综合医院、全国百姓放心示范医院、全国百佳医院、全国爱婴医院、全国综合医院中医药工作示范单位;是广西医疗、医学教育、医学研究及医疗保健的中心。近几年来,广西医科大学第一附属医院在构建学习型医院方面进行了一系列有

益的探索,取得了良好的效果。

3.1 开展规范化的新职工岗前培训

对于新入职的职工,医院对其进行规范化的岗前理论培训,培训课程历时 1 w,课程囊括加强医患沟通的专题讲座、道德讲堂、医院相关情况介绍及科研制度、人事制度、医疗保险制度、医院信息化建设、财务制度、病历质量等相关介绍,并邀请自治区党校的教授进行社会主义核心价值观、共产主义理想信念、情商、人际沟通等符合时代发展和个人进步的课程讲授,进一步提高新职工的思想理论水平和人际沟通能力。职工在完成系统理论培训之后,对怎样做一名合格的医务工作者有了初步的认识。随后集中进行 1 w 的规范化军训,提高了他们的集体主义精神和团队凝聚力。就诊体验是岗前培训的最后环节,让新职工作为一名患者亲身体验就诊的流程,感受病人就医过程中遇到的不便和问题,增强他们的同理心。医院还将就诊体验编辑装订成册,印发给新职工保存和交流,同时,新职工提出的合理化建议,也将被门诊办公室等职能部门采纳以改进就诊流程,改善患者就诊体验。

3.2 稳步推进住院医师规范化培训

住院医师规范化培训是培训合格临床医师的必经途径,是医学继续教育的必要措施,也是新医改的重要内容,对于提高临床医师执业水平,保障和提高临床医疗质量具有不可替代的作用。

医院从 1996 年开始就在全区率先开展临床住院医师规范化培训,将新入职员工全部纳入培训范围,经培训的医师参加全区住院医师规范化培训考试和国家执业医师资格考试的通过率均达到 98% 以上,为广西壮族自治区的规培工作奠定了基础。同时,医院还不定期举办住院医师规范化培训班,完善规培工作管理模式,不断提高住院医师规范化培训质量。

3.3 鼓励和支持员工出国研修

出国研修是医院高层次人才培养的重要途径,是使员工进一步开阔学术视野、提升科研及业务水平的重要措施。近年来,医院加大对员工出国学习研修的支持力度。对于业务骨干鼓励出国研修,并且给予公费出国鼓励的政策。公费出国的相关福利、奖金、工资、津贴按在职人员同等待遇发放。鼓励参加各种学术研讨会、申请出国留学、出国培训等学习政策。

3.4 统筹安排进修学习工作

医院对重点专科及重点建设专科、优秀青年人才、优秀医学英才鼓励外出进修,进入全国有名的医

疗机构去进修,不断地提升医疗技能和临床知识。各科室根据学科建设及发展规划,有计划地安排临床素质、科研水平、教学能力、政治素质较高的人才,甚至是学科带头人的后备人才外出进修;同时按照专业对口、学用一致的原则,有步骤、有计划地选派有发展前途的人作为重点培养对象。医院作好充分合理的工作统筹安排,确保医院医疗系统甚至细化到每个岗位不因相关人员外出进修学习而受到影响。

3.5 鼓励和支持读博、读硕

医院鼓励职工报考 985 及 211 工程学校的博士、硕士研究生,在签署医院委培协议后,给予职工一定额度的学费及住宿费的报销,并且发放基本工资。职工在读博获取学历学位,不仅是对自我知识层次及个人修养的提升,也可以将所有的专业知识转化为专业技能,学以致用,将所学知识应用于临床工作中,在个人提升基础上协同医院共同发展。

3.6 加强对医院骨干培训

医院在每年 6~7 月份对中层干部及双高人员分批次进行培训。在四天的党校理论培训学习,分别就党性价值认同、领导干部执行力专题研究、践行社会主义核心价值观、情商成就卓越领导、群体性突发事件的应对、领导干部即席演讲艺术、全媒体时代的医患及媒体沟通、庄子与自我管理课题开设了专题讲座,通过借鉴历史、结合时政、分析经典案例、情景模拟等方法,运用独特视角,深入浅出地讲授了关于高效执行力、演讲的艺术及突发事件应对等方面知识。而后两天进行红色革命之旅体验式教学,在体验教学过程中,区党校党史教授为学员们详细讲述了百色起义历史背景和进程;学员们步行翻山重走“小平路”,体验革命艰辛;在百色起义的指挥部——红七军军部旧址,学员们一起回顾百色起义和红七军的历史,追忆岭南悠久历史文化;在百色起义革命烈士纪念碑,学员们聚集在纪念碑前,铭记革命传统,重温入党誓词,向百色起义革命先烈敬献花圈并瞻仰纪念碑;在百色起义纪念馆,学员们听取讲评,领悟“百色起义及其时代价值”。理想信念体验式教学使革命理想信念在学员们心中深深扎根。每年不断的循序渐进的规范化学习,使得医院的中层干部人员树立模范带头的作用,并且学到的课程能够带动医院普通职工的学习意识,形成学习型医院的良好氛围。

总之,作为医、教、研为一体的大型综合性医院,提升职工的专业素质,不仅对于医院可持续发展有

(转下页)

医疗纠纷处置中多元主体协同机制的研究

彭永红 余小锋

【摘要】 医疗保障制度的是一项极其复杂的系统工程,地方政府作为这项工程的主要责任承担者,在医疗纠纷处置中,应该在加强事前监管与纠纷预防、完善医疗纠纷调处机制、重视多部门联动以及加大投入等方面发挥更大的作用,有效地预防、化解医疗纠纷。

【关键词】 医疗纠纷;多元化;协同治理

中图分类号: R197.323.4; R19-0 文献标识码: A doi:10.3969/j.issn.1671-332X.2016.11.037

医疗纠纷是指在医疗机构与患者、患者亲属或其代理人之间产生的、基于医疗行为的认知存在分歧,通常表现为对诊治结果、疾病转归、医疗费用方面问题的分歧。医疗纠纷是医疗服务行业的特定产物。近年来我国正处于社会转型期,在国家法制建设不断完善的今天,随着对医务人员从业和对医疗市场的规范,医疗卫生法规的不断出台,新的医疗技术不断改进、引进、推广应用^[1],伴随着人们的健康意识和维权意识逐渐加强,对医疗服务的要求越来越高。目前我国的医疗纠纷呈现逐年上升的态势,医患关系日趋紧张,医患之间互不信任,因医疗纠纷导致的社会积怨,给社会造成了巨大的伤害,如北京大学人民医院的医生被砍和浙江温岭第一人民医院的杀医案,让医疗纠纷已经成为不容忽视的社会问题。如何才能有效地解决和预防医疗纠纷,改善医

患之间的关系,已经成为医法学术界、社会、政府关注的热点问题。而进一步预防医疗纠纷的发生和完善多元化的医疗纠纷解决途径,建立多元化协同治理机制已显得十分必要。

1 医疗纠纷呈现新特点

目前我国医患关系日趋紧张,医疗纠纷案例呈直线上升之势,医疗纠纷不断升级,且呈现出一些新特点、新趋势。

1.1 医疗纠纷呈现易发、高发状态

2007 年中国医师协会针对 100 家医院的调查数据显示,3 年时间内,平均每家医院发生医疗纠纷 66 起,发生患者打砸医院事件 5.42 起,打伤医师 5 人。到 2012 年统计表明,每年每所医院发生的平均数从 2008 年的 20.6 次上升到了 2012 年的 27.3 次^[2]。考察的浙江省某三级甲等医院 2010 年已调解除处理的医疗纠纷事件为 90 例,到 2013 年上升为 100 例,医疗纠纷上升比例低于全国平均水平。

彭永红 余小锋:浙江大学医学院附属儿童医院 浙江杭州 310004

(接上页)

意义,而且有重要的社会意义。专业技术水平和职业素养是衡量一名医务工作者的重要指标,这也与病人的生命安全息息相关。通过学习型医院的建设,使每一位职工在不断学习中实现自我提升,将学习融入到职业成长中,使每位职工明确职业发展目标,提升自我认知,主动学习。同时,医院需要进一步加强职工的培训力度,开展各式特色的专业技术培训、职业能力培训,开展临床技能竞赛、护理技能竞赛等平台,提高员工参与度,提升职工的职业自信,执行完善的考核、监督制度,并完善学习型医院的机制,为实现学习型医院建设奠定坚实的基础。

参考文献

[1] 韩明林,李钢强,孙晓宇. 构建学习型医院初探[J]. 卫生软科学,2014,28(4):222-223.

[2] HODGKINSON M. Managerial perceptions of barriers to becoming a "learning organization" [J/OL]. The Learning Organization, 2010,7(3):156-167. [2016-05-06]. doi:http://dx.doi.org/10.1108/09696470010335872.

[3] 浦金辉,吴建贞. 军队医院应构建学习型医院[J]. 解放军医院管理杂志,2003,10(2):121-122.

[4] 赵业庆. 以训为政——医院管理应倡导的方向[J]. 中国医院管理,2012,32(1):71.

[5] 蔡霞. 坚持以人为本推进医院和谐文化建设[J]. 新西部,2011(5):11.

[6] HARPER P R. A framework for operational modeling of hospital resources(2002)[J/OL]. Health care Management Science,2002,5(3):165-173. [2016-05-06]. doi:10.1023/A:1019767900627.

[7] LI Q Z, WANG Y P, LI J H. An empirical study: the impact of corporate social responsibility and corporate reputation on employee satisfaction[J]. Value Engineering,2012,31(33):78-85.