

公立医院：一个城市的“文明名片”

文/张祥林

文明城市创建活动正在各地如火如荼地展开，医院、饭店、旅游、餐饮，这些大大小小的“窗口”，均已被纳入评估项。试想，当我们身处于一座城市，如果火车站里秩序混乱，看病医生爱搭不理，或坐出租车碰上故意绕路的“的哥”时，都会不自觉地认为这座城市缺少“文明”。可见，城市的文明度是个大概念，不仅内涵丰富，而且外延多样。

而作为其中一个重要的考量指标，公立医院的文明水平更被视为最具份量的城市名片之一。因为它既体现着一个城市社会经济发展的综合水平，又是政府工作的“晴雨表”。党的十七大报告中曾提出：“健康是人类全面发展的基础”。卫生和健康问题关系民生、关系千家万户，没有健康就没有小康。从这一点来说，公立医院之于城市文明绝不是可有可无，其能否改进服务、方便就医、规范管理、控减费用，将直接影响着城市文明度的实质性提升。

城市文明的必考项

及至目前，发轫于2005年的全国文明城市测评活动已走过整整6个年头，并越发引起社会各界的关注。如果说“哥德巴赫猜想”是数学王冠上的“明珠”，那么“全国文明城市”则是一个城市荣耀中的“至尊”，是含金量最高、综合性最强、影响力最大的城市奖项。

笔者获知，为提高此项测评的客观性、公正性和有效性，中央文明委从去年开始，已将文明城市评选从三年一评改为每年测评、三年总评。同时，原有测评体系也一应做出了调整，采用材料审核、实地考察、问卷调查、听取汇报、网络调查、整体观察6种方法采集数据。

根据2011版《全国文明城市测评体系》（下称《测评体系》）中有关指标的含义解释，“窗口行业”被定义为公安、税务、工商、燃气、供热、公

共交通、出租汽车、铁路、民航、邮政、电信、医院、商业零售等21个行业领域。届时，测评人员将从中随机抽查5个行业（医疗、商业零售为必查行业），以此了解参评城市“窗口”单位的规范化服务。抽查结果如5个行业均符合标准为“A”；4个符合标准为“B”；3个符合标准为“C”；其余情形为“C#”。

这其中，医疗行业规范化服务的考察标准包括5个大项，即：医院整体环境整洁，导医标识清晰，主要收费项目公开；挂号、收费、发药等服务窗口排队等候不超过15分钟；医务人员按规定着装，佩戴工号，衣帽整洁，准时到岗到位；医务人员文明用语，杜绝服务禁语，无收受“红包”、开“大处方”现象，无医疗责任事故发生；有高效的投诉处理机制。

《测评体系》规定，测评人员将在每个参选城市随机抽查一家三级医院与一家二级医院，有2项达到上述标准方为“符合”。除此之外，《测评体系》还将“行风满意度”纳入医疗行业的并列考评项，满意度>85%为“A”，>80%为“B”，≤80%为“C”，≤50%为“C#”。

由于“窗口”单位的规范化服务与行风满意度考评权重分占3.4%和3.05%，且医疗又是必查行业，因此，以公立医院为代表的医疗行业已经成为一个城市举足轻重的“文明风向标”。

和谐社会的“不和谐音”

作为政府工作的“晴雨表”之一，公立医院既反映了社会经济成果，又折射出社会的公平与和谐，是构建和谐社会的重要方面。

但从现实来看，一些公立医院在城市文明指数测评中的表现却让百姓难言满意。其主要表现在：群众不断增长的卫生健康需求和社会所能提供的医疗卫生服务的矛盾依然存在，“看病难、看病贵”呼声仍

旧比较强烈，医患关系不够和谐，医患冲突时有发生，等等。

根据媒体报道，有关部门此前曾在国内11个地市组织一次医院服务体察活动，结果显示：医院门诊服务质量虽大有改观，患者基本上也能明白就医，但作为服务人民健康的主体，公立医院的挂号费却明显高于私立医院，候诊时间也比私立医院长，而问诊时间则普遍低于私立医院。体察报告还同时揭示了部分公立医院服务中的十大问题，包括：导诊服务不完善；部分医生问诊不细致；部分医生诊疗程序不规范；专科医院违法诊疗现象较多；不按规定开具处方的现象较多；过度检查、过度治疗现象不少；同种疾病不同医院医疗费用差别较大；医院药品价格普遍高于药店；各医院医疗检查结果共享互认情况不理想；节假日看病更难。

例如，在东北某市，体察人员以患“慢性胃炎”为由在一家医院就诊时发现，治疗处方在“患者”看病前就已经开好；此后，当体察人员以“家中有人长期患病且病情严重、症状与专科医院的宣传内容相似、无其他病史”为由走访了该市58家专科医院门诊时，56%的医生均表示可以开些药试试，这显然违反《执业医师法》的相关规定。

同样引人诟病的还有公立医院的就医环境。在云南某省级医院候诊室，体察人员观察了近20分钟，发现该处虽没人吸烟，却先后有4个人随地吐痰。根据《全国文明城市测评体系》中有关窗口行业“公共场所道德”的评测要求，如“医疗”、“商业零售”、“出租车”行业中任一行业的公共场所存在吸烟、吐痰等不文明之举，该项打分均只能为“C#”。

从大处着眼，小处入手

不难看出，公立医院不仅仅关系着亿万百姓的健康福祉，更关系着城市文明的整体声誉。如何借文明城市创建之机，全面、系统地提升本院的管理水平和服务水平，使之成为真正意义上的形象窗口、民生窗口、服务窗口，成为摆在每位医院管理者面前的一道思考题。

依笔者所见，公立医院的文明创建工作不宜

孤立进行，更不宜搞“一阵风”，应该多从大处着眼，小处入手，做好统筹规划，将文明创建与争先创优活动相结合、与创建“无烟医院”相结合、与卫生部开展的医疗质量管理年活动相结合，确保此项工作的连续性和系统性。

这其中，为患者提供安全、优质、廉价的医疗服务，是公立医院在创建文明城市活动中的关键。在此方面，公立医院应首先加强员工队伍的素质培训，包括：开展法律法规教育，使员工做到依法执业，严守操作规程，确保患者合理检查、合理用药、合理治疗；开展职业道德学习和警示教育，建立员工医德医风档案、定期考核，并与晋升晋级挂钩；开展礼仪培训、规范服务行为，改善服务态度，讲究服务艺术。

其次是优化就诊流程，为患者提供便捷的医疗服务。医院应在全院统一规范院内标识，设立温馨提示牌；成立病人服务中心，开展24小时免费陪送、陪检服务；各病区配备呼叫系统和便民服务箱，有条件的医院还可创建无陪护病房。

第三是加强医疗收费监管，严格控制费用增长，降低成本，减轻病人负担。医院应上墙公示各种收费项目、标准、药品价格，实行住院费用“一日清单”制；采取专项和定期抽查的方式，切实降低医保病人的次均费用；严格控制药品费用比例，定期组织对门诊处方和住院病历用药合理性进行检查。

另外，对照《测评体系》中有关投诉处理机制的要求，医院还要为患者搭建信息平台，并加强医患沟通，定期组织召开病员座谈会和社会监督员座谈会，广泛听取社会各界和患者对医院的意见和建议，畅通投诉渠道，确保各类投诉得到及时处理，等等。