

# 医药卫生报

专业角度 健康深度

2011年5月31日 第59期  
星期二 辛卯年四月二十九

河南省卫生厅主管 国内统一刊号:CN41—0024  
邮发代号:35—49 总第2349期 今日8版

□电子邮箱:yywsbs@163.com □网站:www.yywsb.com

全国优秀医药健康类报纸

刘学周在新密民营医院调研时表示

## 要大力支持民营医院建设发展

本报讯(记者 陈琳君 李伟强)

近日,河南省卫生厅厅长刘学周就全省贯彻落实河南省人民政府办公厅《关于进一步鼓励和引导社会资本举办医疗机构的意见》情况,到部分民营医院调研。在新密市新华医院调研时,刘学周表示,进一步鼓励和引导社会资本举办医疗机构是省委、省政府的要求,也是新医改的要求,各级卫生行政部门要坚定不移地支持社会资本举办医疗机构,从人才建设、技术创新、学科建设等多个方面支持民营医院的建设和发展,努力构建多元化办医格局,更好地保障人民群众生命安全和健康服务。

目前,我省批准成立的西医药质质的民营医院有346家,占我省医疗机构总数的8.94%;从业人员占我省医疗机构从业总数的9.05%。民营医疗机构的总体发展还处于较低的水平线上。新密市新华医院历经8年发展,以特色专科、惠民的医疗费用、温馨的服务赢得患者,从办院初期一个外科门诊部发展到如今年门诊量20万人(次)的综合医院。今年5月1日,该院第一期投资5000万元、建筑面积1.5万平方米的门诊大楼开始接诊。

刘学周查看了新密市新华医院干净整洁的输液大厅,现代化装备的手术室、抢救室,条件优越的病房,现场了解了医院文化建设、“一帮一”优质服务措施、单病种限价措施、人才培养、学科建设等情况,对该院从无到有、从小到大、艰苦创业、团结奋

斗、开拓创新的的精神,和一切从病人需要出发的服务理念给予了充分肯定。他要求,下一步医院要更加注重人才培养,更加注重学科建设,更加注重医疗水平的提高,创新管理机制,创新育人机制,创新用人机制,创新分配机制,以更加优质的服务、低廉的价格、精湛的技术,为保障人民群众健康服务,办成老百姓心连心的医院,为缓解人民群众“看病贵、看病难”发挥重要作用。卫生厅副厅长蔡聚雨主持。省人民医院部分护士代表共600余人参加了护理工作大会。

本次会议的主要任务是贯彻落实卫生部、省卫生厅开展优质护理服务工作精神,对“优质护理服务示范工程”活动进行阶段性总结,动员全院干部职工特别是护理人员行动起来,结合“创先争优”活动和“三好一满意”活动,以国家临床护理重点专科建设为平台,不断深化“以病人为中心”的服务理念,整体提高护理服务水平,努力为患者提供全程、全面、优质的护理服务。

在会议上,省人民医院对2010年度“优质护理服务先进病房护士长”、“优质护理服务十佳护士长”、“优质护理服务标兵”进行了表彰。2011年是卫生部全面推进“优质护理服务示范工程”的一年。省人民医院为破解护理质量“缩水”问题,专门推行“安适”护理服务,为患者提供“安全、安静、安心、舒适、适当、适宜”的护理服务,患者满意度由95%提高到99.47%,取得了“护理服务零投诉、陪护率、病区呼叫率下降,患者表扬增多,激发了护理人员的工作热情,责任感得到加强”的显著成效。日前,该院被卫生部评为“全国优质护理服务考核优秀医院”,3个病区被评为考核优秀病房,4位护理人员被评为考核优秀个人。

省人民医院为国家“优质护理服务示范工程”的联系点。郭燕红对该院把“优质护理服务示范工程”作为“一把手”工程,精心组织、试点先行、逐步铺开的做法和取得的成绩给予了充分肯定。同时,郭燕红结合护理工作的实际情况,对新时期护理工作性质、绩效考核、职位晋升等内容进行了详细解读,并与护士代表进行了交流。

## 河南省人民医院召开护理工作大会

## 郑州市打击非法行医不手软 7名非法行医犯罪嫌疑人被移送公安机关

本报讯(记者 吴玉玺)

郑州市卫生局日前发布信息:今年第一季度,郑州市持续保持打击非法行医的高压态势,共查处无证诊所235家,取缔197家,行政处罚71家,移送非法行医犯罪嫌疑人7名。

郑州市各级卫生监督机构坚持“区域责任制”和“日常巡查制”,采取上下联动、部门联动、日常查处、集中查处、双休日查处、夜晩查处等多种办法,及时查处和打击各种无证行医行为。

根据有关法规,郑州市各级卫生行政部门第一季度以“涉嫌非法行医犯罪”向公安机关移送7人,其主要违法事实均为未取得医疗机构执业许可证擅自开展诊疗活动,且非法行医被卫生行政部门行政处罚两次以后仍再次非法行医。

这7人分别是:二七区兰亭小区401号无名诊所的代敏、二七区橄榄城小区15号楼无名诊所的杨宏亮、二七区侯寨乡张山村无名诊所的杨凤玲、二七区刘砦北街无名诊所的荆云鹏、二七区苗圃街331号附2号无名诊所的姜军营、中原区经贸学院对面后二楼卢俊诊所的卢俊和中原区宋庄中街张宏伟诊所的张宏伟。

郑州市第七人民医院(郑州心血管病医院、南方医科大学附属河南心血管病医院)是河南省农村儿童心脏病救助定点医院,凡到该院就诊的14周岁以下先天性心脏病患儿,均可免费手术治疗,此次先天性心脏病救治病种为:先天性房间隔缺损、先天性室间隔缺损、先天性肺动脉导管未闭、先天性肺动脉瓣狭窄。

咨询电话:(0371) 80609966  
医院地址: www.zzszy.com.cn  
医院地址: 郑州经济技术开发区经南五路17号

## 刘学周在安阳调研医院信息化建设工作时强调

## 不断完善 持续推进 增强科学决策能力 提高精细化管理水平



5月29日,刘学周在安阳调研医院信息化建设工作。

李伟强/摄

电子申请单、电子处方等。刘学周在了解了安阳市肿瘤医院的发展建设情况后指出,安阳市肿瘤医院建院早、影响大,拥有在肿瘤高发区的专科医院的优势,促进了医疗水平、科研能力的提升,许多实用技能和术式处于全国领先水平。在新形势下,要按照新医改的要求,保持优势,做精做强。尤其要加大人才培养力度,要走出国门,开阔眼界,学习国外先进的医学技术,严谨科学的诊疗态度,全面提高综合诊疗水平,做到医德强、技术强、服务强、管理强。要加大宣传,扩大影响。同时,要不断完善医院信息化建设,有效运用信息化手段,分析社会效益和经济效益的相关指标,查找、研究管理中的问题,增强科学决策能力,提高精细化管理水平。

安阳市第六人民医院近年来大力推进医院信息化建设,在人员、设备上加大投入力度,启用了电子病历、影像系统、检验系统,实现了全院网络化、数字化。在安阳市第六人民医院门诊消化内科,刘学周现场查看了医生工作站系统运行情况。当看到患者凭“一卡通”可直接在门诊、检查科室、药房进行刷卡检查和取药,不用再排队划价、缴费,不但提高了医生工作效率,还缩短了患者就诊时间,他非常高兴。在检验科,刘学周亲自体验了检

查单自助取单机的用法,当看到凭检查单条码可以迅速、快捷地自助领取检查结果时,由衷赞叹道:“像取机票一样方便!”在护士工作站,刘学周了解到,病房呼叫管理系统不但可以实现医患之间的呼叫对讲,还可以记录医生护士查房时间、患者呼叫时间以及医护人员到床时间,既方便了患者又加强了管理。此外,刘学周还查看了该院通过自动化办公系统对电子病历、影像、化验、收费、财务等进行实时监控的情况。

在调研期间,刘学周对安阳市在多家医院推行的“医讯通”给予高度评价。他说,“医讯通”是宣传卫生工作方针政策、普及健康教育科普知识、解决老百姓“看病难”的有效途径,是信息现代化应用成果之一。通过前期的实施,已经初见成效,下一步要不断探索、总结、完善,以点带面,逐步向全省推广。要完善机制,注重实效。完善健康教育咨询机制,完善常见病就医机制,完善危重症救治机制和慢性病康复机制,完善医护人员绩效考核机制,调动医生和群众双方的积极性,遵循市场经济的运行规律,建立起可持续发展的长效机制,在更好地服务群众、化解医患矛盾、缓解“看病难”等方面收到实实在在的效果。

本报讯(记者 陈琳君)卫生信息化建设是今年河南省卫生厅实施督导责任制,着力推进的4项重点、难点工作之一。5月29日,省卫生厅厅长刘学周带领厅机关相关处室负责人,到安阳调研医院信息化建设工作。在调研中,刘学周对安阳医院信息化建设工作起步早、推进快、效果

好给予高度评价。针对下一步工作,刘学周强调,要不断完善、不断推进医院信息化建设工作,有效运用信息化手段,增强科学决策能力,提高医院精细化管理水平,更好地保障人民群众健康服务。安阳市肿瘤医院从2007年开始,在医院信息系统的基础上,

相继引进了住院医生工作站、门诊医生工作站、护士工作站、临床检验信息系统、医院影像存储与传输系统、放射信息系统、数字化手术室和重症监护临床信息系统、体检管理系统、院内感染信息系统、病历质控信息系统、合理用药信息系统以及全成本核算系统,实现了门诊“一卡通”、电子病历、电子医嘱、

## 提供多学科“一站式”服务

## 河南省肿瘤医院转变传统诊疗模式

本报讯(记者 吴玉玺 通讯员 宋达)5月10日,南阳的肺癌患者王先生来到设在河南省肿瘤医院的河南省肺癌诊疗中心就诊。经过相关检查,专家根据王先生的病情,制订了放疗、化疗相结合的治疗方案。

据悉,河南省肺癌诊疗中心于今年5月初成立,该中心的专家分别来自河南省肿瘤医院的肿瘤内科、胸外科和放疗科等相关科室。肺癌患者到该中心就诊,能享受到肿瘤内科、胸外科和放疗科专家联合提供的“一站式”服务。

近年来,河南省肿瘤医院积极探索“以专病为中心”的多学科联合诊疗体系。经河南省卫生厅批准,该院相继成立了血液病治疗中心、乳腺癌诊疗中心、食管癌诊疗中心、宫颈癌诊疗中心、甲状腺癌诊疗中心、肺癌诊疗中心六大省级肿瘤诊疗中心。

六大省级肿瘤诊疗中心的建立,是河南省肿瘤医院在改变“以治疗手段为中心”的传统诊疗模式,建立“以专病为中心”的多学科联合诊疗体系方面的积极探索。多学科联合会诊,不但可以科学检查、正确诊断、系统治疗,使患者取得更好的诊疗效果,还能通过“一站式”服务,降低医疗费用,使患者得到更大的实惠。

责任编辑 杜海燕 文字编辑 杨小沛 版式 祝松敏



5月28日,新乡医学院第一附属医院把周边县(市、区)的留守儿童接到医院来,陪这些父母不在身边的孩子们提前过一个快乐的儿童节。孩子们不仅得到了该院赠送的学习用品、玩具、奖学金等,还得到了该院为他们准备的免费体检和爱心午餐。图为医生为小朋友检查眼睛。 薛占茹/摄

## “和谐郑医”透视系列报道之三

## 电话随访:紧密型医患关系的建立

本报记者 胡晓军 通讯员 宋连英 马霖

患者王天佑在一次出院随访中建议,郑州人民医院应该配备一名心理医生,对他这样的慢性病患者进行心理疏导。

王天佑的建议马上得到回应。郑州人民医院回复说,该院将成立心理门诊,届时各临床科室可对患者申请心理会诊,由心理专家对患者进行心理疏导。

如今,随着郑州人民医院逐步完善电话三级随访制度,越来越多的患者在出院后与医务人员保持了紧密联系。患者的诚恳建议在第一时间得到接纳,并随之变为便民、惠民的措施。不仅如此,郑州人民医院还利用现代通信手段,建立了与患者沟通的平台,树立了该院的良好形象。

### 逐渐完善的电话随访

在一次电话随访中,患者李龙反映,大餐厅的工作人员服务态度差,不但不给患者加热饭菜,还与患者发生争执。总务科了解情况后,对当事人给予罚款50元处罚,并对其进行教育,以杜绝类似事件再次发生。

还有一次随访,患者张长顺建议,老病房的开水炉应与厕所分开。总务科快速答复,表示会在老病房楼再次改造时,向施工设计部门提出合理化建议,给患者提供更加舒适的就医环境。

质量效能科负责人王西京告诉记者,电话随访可以减少医患误解,建立融洽的医患关系;可以发现医疗、护理等方面的问题,提高管理水平;还可以增进医患理解,扩大“忠诚患者”群体。据了解,电话随访制度在郑州人民医院运行近两年,初步达到了为广大群众提供交流平台的目的。

据了解,郑州人民医院电话随访从院级电话随访起步,扩大到科室电话随访和医师电话随访。对于院级电话随访,郑州人民医院要求达到40%的覆盖率,今年已经覆盖了80%的出院患者。对于科室电话随访,医师电话随访,郑州人民医院则要求覆盖率分别达到50%、60%,质管员必须每周上报随访信息。

具体来说,在三级随访制度中,每一级随访都有一个侧重点,比如院级一级主要负责随访后勤、管理方面的问题,医师一级侧重随访治疗效果、病情好转情况、健康教育等,科室随访则针对科室服务、医疗环境与医疗技术等征求患者意见。

### 逐渐扩大的“忠诚患者”群体

在质量效能科提供的一份数据中,记者看到,郑州人民医院4月第三周出院患者共有1001人,随访人数达579人,随访率为57.84%,其中很满意575人、不满意4人,满意度为99.31%。

电话随访制度的推行,形成了“忠诚患者”群体。一方面,患者如实告知就医体会,促使医院改进不足;另一方面,患者感受到了前所未有的温暖,逐渐将医务人员当成了贴心人。这样一种融洽关系,得益于电话随访制度的深入推行。仅仅在医院电话随访这一级,郑州人民医院就要求每天由3名工作人员负责,两个人打电话,一个人对收集到的问题进行分类、对表扬、批评、建议等情况进行分析。同时,质量效能科每周汇总随访情况,在周一晨会上

对上一周随访结果通报,包括出院、随访、随访率及满意度等情况分析,以及患者所提意见的落实情况等等。

之后,患者反映的问题被分解到医疗、护理、后勤等相关职能部门,他们各自按照分工调查反映问题是否属实,对情况严重的要处理相关科室和个人,处理结果还要在院周会上通报。如果随访中发现严重问题,郑州人民医院还要派人到患者家里了解情况,当面向患者道歉。

### 现代化的医患沟通平台

最近,郑州人民医院举办的健康沙龙吸引了患者视线。这其中不仅有讲座和义诊,还包括院方通过飞信形成的健康管理平台。患者本着自愿原则加入飞信群,可在第一时间收到天气变化、季节变化、讲座发布通知与提醒等。郑州人民医院党办有关负责人告诉记者,

这只是更大规模飞信群的一部分。目前,郑州人民医院党办和相关职能科室合作,建立了一个能容纳5000人的QQ(腾讯公司开发的即时通信软件)群。今后,随着QQ平台和飞信平台的完善,联谊会、联谊会等患者信息将被陆续纳入。待时机成熟,他们还将开展QQ实时问诊,让公立医院的权威作用进一步发挥。

从去年6月1日开始,郑州人民医院还开通“名医在线”平台,为政府分忧、延伸医疗服务;扩展医患沟通平台,减少医患之间误解;通过沟通,增加医院和专家的信任度、普及医学知识。

“名医在线”平台建立后,每周一至周五下午3点~5点,郑州人民医院都会安排一名专家接听电话,并通过“名医在线”聊天室与患者交流。每一名专家的值班信息会第一时间公布在媒体、院内显著位置。社区预防保健科、外联办工作人员还会将相关信息传播到全省各地。

借助电话随访制度这一传统平台,以及QQ问诊、“名医在线”、飞信群等现代化平台,郑州人民医院的医患关系日趋融洽和密切,“患者忠诚管理体系”日益完善。

