

# 医药卫生报

专业角度 健康深度

2011年7月19日 第79期  
星期二 辛卯年六月十九

河南省卫生厅主管 国内统一刊号:CN41—0024  
邮发代号:35—49 总第2369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

## “十化”带动优质服务更惠民

### 河南出台优质护理服务评价标准

本报讯(记者 陈琳君)优质护理服务开展得如何?各项措施是否落到实处?患者是否真正得到了实惠?日前,河南省卫生厅出台《河南省优质护理服务“十化”评价标准(试行)》,从10个方面对优质护理服务进行量化和分值评价,促使医院优质护理服务措施落到实处,为群众提供更加安全、专业、全程、优质的护理服务。

“十化”评价标准包括组织领导常态化、人员配置科学化、责任护理整体化、分级护理标准化、技术服务规范化、工作排班弹性化、护患沟通亲情化、保障措施制度化、医疗安全

最大化、服务效果最优化。各项核定分值从30分到200分不等,10项总分值为1000分。每项分为多个子项,将分值分解,并细化评价要点及评价方法。如“护患沟通亲情化”共50分,其中“执行《河南省医务人员规范服务守则》,尊重患者的权利和人格,以患者的需要为中心,建立尊重、有礼、和谐、友善的护患关系”占45分,分别从4个方面进行评价;“通过卫生服务调查、患者满意度调查、征求患者意见等形式了解患者对护理服务的满意情况,及时改进工作”占5分,分别从3个方面进行评价。

“十化”评价标准,利用分值评价来引导医院将优质护理工作作为全局工作通盘谋划,全院参与,而不仅仅局限于对护理工作提出要求。如“保障措施制度化”所占分值为200分,占分最高;“组织领导常态化”占120分,仅次于“分级护理标准化”和“责任护理整体化”所占分值。

据悉,“十化”评价标准将纳入第二期对医院评审评价内容,并作为“医疗质量万里行”活动、“三好一满意”活动和我省评选优质护理服务优秀医院、优秀病区及优秀个人的考评依据。

## 刘学周在厅务会议上强调 领会精神 科学规划 突破瓶颈 求实求效

本报讯(记者 赵伟)7月18日,河南省卫生厅厅长刘学周主持召开了厅务会议。会议传达了《李克强调总理在国务院深化医药卫生体制改革领导小组第九次全体会议上的讲话》、《国务院关于建立全科医生制度的指导意见》和《国务院办公厅关于进一步加强乡村医生队伍建设的指导意见》,听取了科教处汇报全科医生培训计划和医政处汇报县(市)医院骨干医师培养“515”工程。刘学周强调,要深刻领会文件精神,科学制定长远规划,着力突破发展“瓶颈”,确保改革取得实效。

在与会认真学习了3个文件之后,刘学周说,国务院近期出台的关于建立全科医生制度和关于进一步加强乡村医生队伍建设的两个文件以及李克强调总理关于医改工作的重要讲话精神,具有很强的指导性、操作性、可行性,为推动今后一个时期的医改工作指明了方向,明确了目标,使我们深受鼓舞、深受启发,振奋了精神,开启了思路。大家要认真学习,深刻领会,把握实质,学以致用,指导实践。2011年是深化医改的关键一年,全省卫生系统要把医改工作作为中心任务,扎实推进,医改5项重点工作取得明显成效。近年来,我们持续实施农村卫生服务体系“五年百亿”工程,县医院建设“倍增计划”,新增床位7万张,实现规模倍增;

持续实施农村卫生人才培养“51111”工程,基层卫生人员结构明显改善;持续实施科技创新型人才工程,不断培养引进学科带头人、领军人才,有效破解高端人才“瓶颈”问题。实践证明,“五大工程”是立足当前、着眼长远的惠民工程,完全符合中央医改精神,完全符合我省卫生工作实际,完全符合城乡居民健康需求。河南是人口大省、农业大省,我们要认真学习贯彻国务院关于医改的精神,在制定政策时要紧密结合实际,科学规划,找准问题,大胆探索,建立长效机制,让改革取得看得见、摸得着的实实在在的成效。

在听取了科教处汇报全科医生培训计划和医政处汇报县(市)医院骨干医师培养“515”工程后,刘学周给予了充分的肯定。他强调,要科学高效,不走过场,确保实效。一要尽快实施县(市)医院骨干医师培养“515”工程,用5年时间,为100所县(市)医院培养5000名实用人才,尽快下发方案,尽快召开启动大会,尽快付诸实施。二要尽快制定河南省关于进一步加强乡村医生队伍建设的实施方案,合理解决乡村医生待遇问题。三要尽快制订河南省关于建立全科医生制度的实施方案,明确培训基地,明确培训时间,明确经费保障。四要尽快制订乡镇卫生院实用人才的培养计划,包括内科、外科、妇科、儿科、骨科、中医科、急诊急救、放射、检验等10个专业人才的培养,培养基地设在市、

县两级医疗机构。五要尽快研究基层医疗卫生机构人才培养使用优惠政策,引导卫生人才向基层流动,建立基层医疗卫生机构留住人才的长效机制。

刘学周最后强调,厅务会议就是要统一思想、汇聚智慧、问计于民。每个处室都要了解中共中央、国务院和卫生厅、省委省政府关于医改的相关政策和文件精神,胸怀全局,立足实际,加强沟通、相互学习、相互借鉴,共同推动各项医改工作向纵深发展,让群众享受看得见、摸得着的改革成果。

与会人员就国务院近期出台的关于建立全科医生制度和关于进一步加强乡村医生队伍建设的两个文件以及李克强调总理关于医改工作的重要讲话精神纷纷畅谈了感受和体会。

## 今年中央补助基层医疗卫生服务体系建设项目启动

本报讯(记者 胡晓军)7月18日,河南省2011年基层医疗卫生服务体系和精神卫生体系建设项目启动会在郑州召开。省卫生厅副厅长周学山出席会议并讲话。省发展和改革委员会、省财政厅有关负责人提出要求。各省辖市及扩权县(市)发展和改革委员会、卫生局,相关单位单位负责人参加会议。

据介绍,根据国家发展和改革委员会、卫生部要求,2011年我省要启动24家县级医院、78个乡镇中心卫生院和17家精神病院建设项目,基本完成基层医疗卫生服务体系3年建设任务。在此基础上,我省还要分批启动105家县级卫生监督机构、51家农村120急救指挥中心、全科医生临床培养培训基地和基本药物招标采购管理信息平台等建设项目,建设和管理任务十分繁重。

周学山要求,各地要继续坚持“项目带动战略”,进一步解放思想、开拓创新、真抓实干,按照高起点、高标准、高水平的发展规划和思路,加大医疗卫生服务体系建设力度,为深化医药卫生体制改革,保障和改善民生奠定更为坚实的基础。各地要千方百计加快项目实施进度。一是对建设项目进行全面排查清理。二是切实加强人员力量调配。三是切实加快在建设项目实施进度,确保2009年建设项目在2011年年底之前竣工率达到80%以上,2010年建设项目在2011年年底之前主体完工率达到80%以上。四是切实加快新开工项目前期工作进度,确保全部项目在2011年10月1日之前开工建设。

各省辖市及扩权县(市)卫生局与省卫生厅签订项目建设责任书。舞钢市人民医院、商城县人民医院、宜阳县人民医院、伊川县人民医院、方城县人民医院、嵩县田湖镇中心卫生院、信阳市浉河区老城社区卫生服务中心代表在会上作了交流发言。

## 河南“围剿”问题沙琪玛

本报讯(记者 吴玉莹 通讯员 鹿会强)7月13日、14日、15日,河南省食品安全工作领导小组办公室(下称省食安办)连续下发3份紧急通知,要求全省各地开展沙琪玛等焙烤食品专项整治行动。

7月12日,中央电视台财经频道“食品安全在行动”栏目报道我郑州市、新乡市部分企业违法生产问题沙琪玛。7月13日,省食安办向郑州市食安办、新乡市食安办、省质量技术监督局、省工商行政管理局下发了《关于迅速查处违法生产问题沙琪玛产品的紧急通知》,要求以郑州润龙食品厂、新乡市红旗区瑞嘉琪食品厂、新乡市美佳食品有限公司为重点单位,对辖区内相关企业进行全面监督检查。

7月14日,省食安办向郑州市人民政府、新乡市人民政府下

发了《关于对央视报道违法生产问题沙琪玛产品查处工作情况通报》,决定按省政府领导要求成立督察组。省政府对问题沙琪玛查处工作高度重视。经省政府同意,7月15日,省食安办又向全省各省辖市食安办和省食品安全委员会成员单位,下发了《关于开展全省沙琪玛等焙烤食品专项整治行动的紧急通知》。

省食安办决定,从7月20日至8月20日,以农村、城乡结合部、城中村、县城结合部、小作坊密集区、工业园区等为重点区域,以沙琪玛等焙烤食品的生产经营场所及外租的厂房、车间、仓库以及城镇临时建筑、出租民房等重点部位,对辖区内所有的焙烤食品生产加工企业和经营单位进行一次“拉网式”清查,做到底数清楚、情况明了、不漏一厂一户。



近年来,三门峡疾病预防控制中心坚持集中宣传与分散入户宣传相结合,经常深入偏远农村开展碘缺乏病防治宣传和碘盐鉴别活动,使群众认识到非碘盐及私盐的危害性,增强了群众食用合格碘盐的自觉性和主动性。图为三门峡疾病预防控制中心工作人员日前在湖滨区高庙乡黄底村为村民现场演示如何鉴别合格碘盐。

## 河南科技大学一附院

### 病历复印代寄 方便让给患者

本报讯(记者 刘永胜 通讯员 许文军 吴名)工作效率如何提高?方便如何让给患者?日前,河南科技大学第一附属医院在洛阳市首家推出病历复印及代寄服务,给县、乡医保患者以及外地患者带来了便利。

河南科技大学第一附属医院外联部主任全国亮说,县、乡医保患者出院后回当地报销,都需要提供住院期间的病历复印件。可是由于住院患者病历归档周期较长,一般需要3~5天,患者出院时基本上拿不到住院病历复印件。

这就常常需要患者本人或家属,二次甚至多次返回医院复印病历,给患者带来诸多不便。

如何把方便让给患者?河南科技大学第一附属医院外联部以“质量服务提升年”活动为契机,利用邮政特快专递,推出了病历复印件寄递服务。患者出院时,可到该院外联部办理委托寄递手续。该院外联部则通过内部查询系统对患者信息进行核实,指定专人调出病历,组织复印,再通过邮政特快专递寄给患者,为他们解决了

难题,节省了因为往返医院产生的费用及宝贵的时间,促进了医患关系的和谐。截至目前,该院已为外地患者邮寄病历复印件100余份。

白血病患者李某曾多次到河南科技大学第一附属医院看病,可是由于家住栾川,每次看病后为了能及时报销医疗费用,仅到院复印病历一事就让他很焦心。如今,该院推出的这项方便、快捷的服务,使他不出县城就能及时拿到个人病历复印件,他感到很满意。

## 精益管理助推医院改革

□ 许大国 罗杰

公立医院改革的设计和路径,既要顾及国情,更应借鉴、学习国际上的先进经验。比如近年来国外医院运作较为成功的精益管理原则和方法,就跟我们的公益性原则颇多吻合。

由日本丰田汽车公司所创造的精益管理的理念和模式已为全世界的企业所普遍采用。它曾使新加坡亚历山大医院从最差医院跃升为最受患者喜爱的医院。

所谓精益管理可以用“三大目标”和“五项原则”来简要概括。“三大目标”包括持续降低组织运营成本、缩短产品或服务的交付周期和提高产品或服务的质量3个基本指标,从而达到优化组织运营状态、提高组织竞争力的目的。“五项原则”包括:由顾客确定产品价值结构,从顾客的角度而不是从组织或部门的角度确定价值;消除产品价值链中的浪费,确定设计、采购和生产产品的整个价值流中所有的步骤,以找出不增加价值的浪费环节,并予以消除;变成批与排队为连续流动,使那些创造价值的步骤流动起来,没有中断、迂回、回流、等待和废品;由顾客需求拉动价值链,这意味着所有的过程都要紧紧围绕顾客的需求来进行,根据顾客需求的品种、数量和需求时间来组织企业的生产过程;追求尽善尽美,通过层层剖析,由表及里发现和消除浪费,持续改进,从而寻求达到完美的境界。

不难看出,推行精益管理会为医院降低运营成本、开展运营创新、提高医疗质量、提高管理效率等提供良好机遇;对于提高患者满意度,为医院员工营造良好的工作环境,真正体现“以患者为中心”的人文关怀和对员工的“人本管理”,最终提高医院的社会声誉、增强医院核心竞争力等都具有特别重要的意义。



## 荥阳启动片医负责制工作

近日,荥阳市片医负责制工作启动仪式在荥阳人民广场隆重举行。2011年,郑州市卫生局确定荥阳市为农村片医负责制工作试点单位。荥阳市委、市政府将片医负责制工作列入2011年工作要点,面向社会公开招聘100多名卫生专业技术人员,充实基层医疗卫生队伍;拨专款458.5万元,为全市638名片医统一配置手机、电动自行车、工作服、出诊箱、手提电脑等装备。

李志刚 张海运 何志鹏/摄

### “心的呼唤” 先天性心脏病免费救治

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、先天性肺动脉瓣狭窄、先天性肺动脉瓣关闭不全。

咨询电话: (0371) 60609966  
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

责任编辑 杜海燕 文字编辑 杨小沛 版式 王皓

## 志愿者宣传动员 企业职工爱心捐献

### 27名“金穗”员工加入造血干细胞捐献者资料库

本报讯(记者 李亚威 通讯员 王兴邦)近日,河南省红十字会的志愿者走进河南航天金穗电子有限公司,进行造血干细胞捐献知识宣传动员,动员该公司职工积极参与。7月14日下午,河南省红十字会的专家还到该公司进行“捐献造血干细胞,用爱心拯救生命”的专题讲座。

7月15日下午6点半,河南航天金穗电子有限公司的职工没有像往常一样下班回家,而是径直来到造血干细胞捐献志愿者招募

现场,询问是否符合捐献条件,填写志愿捐献登记表。此次活动普及了造血干细胞捐献科普知识,受到了该公司职工的欢迎。一些因为身体素质等各方面原因达不到采集标准的职工感觉遗憾。侯建增是该公司的一名党员,得知自己因近视度数太高而不能采集造血干细胞血样,感觉十分遗憾,就打电话让妻子来到现场采集血样。据了解,此次活动共有27人成功进行了造血干细胞血样采集。

据河南省红十字会工作人员文梅英介绍,在广大志愿者的共同努力下,通过近几年捐献造血干细胞科普宣传进社区、学校、企业活动的不断开展,公众对捐献造血干细胞活动有了更科学的认识,参与度越来越高。越来越多的志愿者加入到捐献造血干细胞奉献爱心宣传的行列,并且收到很好的效果,成功捐献造血干细胞的志愿者越来越多。据了解,仅2011年7月我省就有9名志愿者成功捐献造血干细胞。



7月15日,河南航天金穗电子有限公司职工进行造血干细胞血样采集。

李亚威/摄