

一切以人民满意为目的

——洛阳市卫生系统行风建设掠影

通讯员 王子牧 李万江 范海岚

行风建设先进风采 25

弘扬行风正气 推进行风建设



在洛阳市妇女儿童医疗保健中心,前去调研的洛阳市卫生局党组书记、局长张水利(左一)同该中心主任王茅卿察看放置在病区走廊上的意见本,上面被患者及其家属写满了表扬信。



一分耕耘,一分收获。

在全省卫生系统政风行风建设工作会议上,河南省卫生厅对在“十一五”期间全省卫生系统行风建设中做出突出贡献的先进集体和先进个人给予表彰。洛阳市卫生局、嵩县卫生局、洛阳市妇女儿童医疗保健中心、洛阳市精神卫生中心、洛阳市中心医院、洛阳市卫生监督中心、伊川县卫生局、汝阳县人民医院、洛阳市疾病预防控制中心等9家单位被评为“十一五”期间全省卫生系统行风建设先进集体;苗保平、王海明、胡现民、孔东亮、杨建庄、杨黎红、李艳敏、李树龙、郝柯等9名同志被评为“十一五”期间全省卫生系统行风建设先进个人。无论是被表扬的单位还是个人,在数量上,洛阳均居全省各地市之首。

洛阳市卫生局党组书记、局长张水利高兴地说:“这是省厅领导对我们工作的肯定和鼓励。受表彰的单位和个人是全市卫生系统和广大医务工作者的杰出代表,受表彰也是他们不懈追求、努力拼搏的结果,他们更是大家学习的楷模!”

一声“尤伯伯”叫得人泪花流

新年伊始,几位家属把联名书写的感谢信张贴在洛阳市妇女儿童医疗保健中心一楼大厅。今年1月6日上午,陈女士和魏女士代表撰写感谢信的家属来到该中心优质服务办,对脑康复科主任尤登攀及全科医护人员表示感谢,称赞他们是孩子健康的“守护神”,祝愿他们好人一生平安!

陈女士颇为激动地说:“2006年9月,我带着不到两岁的孩子第一次到脑康复科接受治疗。我家孩子患有广泛性发育障碍,语言障碍尤其严重,从未开口说过话。尤主任不仅给我详细讲述了孩子的病情,还从为人父母的角度安慰我、鼓励我。有一次,同病室的一个患儿经过治疗不久就出院了。想到自己的孩子治疗了这么长时间却毫无起色,心中所有的希望和坚持突然崩塌了,我流着眼泪抱着孩子走在来来车往的马路路上。绝望中,我拨通了尤主任的电话。他一声声暖心的话语,一句

句掷地有声的承诺把我从失控的边缘拉了回来。坚持,还是坚持!4年的努力终于有了回报,去年11月,孩子终于开始说话了,但孩子叫出的第一声不是‘爸爸、妈妈’而是‘尤伯伯’!那一瞬间,我百感交集,是尤主任给了我和孩子希望。没有他,我坚持不到今天。他就像《医者仁心》中的钟立行,有着崇高的职业理想和职业精神,配得上那一袭白衣,配得上我们对他的发自肺腑的称赞!”

魏女士接着说:“我的外孙是因为语言功能发育迟缓来治疗的。一到科室,尤主任就热情地接待了孩子。他是个特别细心的人,在平日查房、训练、游戏中,非常善于观察和发现孩子的变化,并及时调整治疗方法。他的责任心特别强,他会为我们提出最合理的建议,不让我们乱花一分钱。面对我们的问题,他总是心平气和地解答,非常有耐心,从不敷衍,我们之间的信任就是这样建立起来的。现在,孩

子的状况好多了,能说好多句子。我们心里非常感激!”

据悉,尤登攀不仅是洛阳市妇女儿童医疗保健中心脑康复科主任,更是该中心第二批“感动患者服务明星”,像他这样的服务明星,不是一个而是一群。从去年7月开展“感动患者服务明星”评选活动以来,已有29名医护人员获此殊荣。

此次洛阳市妇女儿童医疗保健中心被评为“十一五”期间全省卫生系统行风建设先进集体绝非偶然。2004年该中心实施创建服务品牌工程,开展“宾馆式”服务;2006年深化服务品牌工程,开展“空姐式”服务;2010年开展提升服务档次活动,开展“感动患者”服务。该中心始终把提升服务档次当作首要任务,始终把努力为患者营造一个温馨、安全、高效的个性化医疗服务氛围当作最终目的,始终把患者的利益放在首位而备受患者及社会各界称赞。

带领医院腾飞的“领头羊”

在洛阳市西工区金谷园路中段,坐落着一家与共和国同龄的医院,它就是河南科技大学第二附属医院。

走进医院大门,人们的精神不觉为之一振。虽然历经62年的风风雨雨,但是这家医院依然处处焕发着勃勃生机。浓郁的宣传氛围、精湛的医疗技术、体贴入微的服务、拔地而起的新外科大楼……一位老职工激动地说:“这都是因为我们有一个好的‘领头羊’!”

“你还是多写写我们职工吧!”走近“十一五”期间全省卫生系统行风建设先进个人称号获得者、河南科技大学第二附属医院院长杨建庄,笔者感受最深的就是谦逊、儒雅。

他是怎样抓行业作风建设的?按照“谁主管,谁负责”的原则,划分了院领导班子责任范围和责任内容,院领导与分管科室负责人签订了《党风廉政建设责任目

标书》。按照市纪委部署,医院认真开展了清理“小金库”的自查工作;定期邀请市人大代表、政协委员、老专家、老干部等有关人员参加院领导班子民主生活会,积极听取和采纳代表们提出的意见和建议,针对医院发展中存在的问题制定了切实可行的整改措施。

他是怎样选拔任用干部的?职工满意吗?坚持民主推荐、竞聘上岗和任前公示制度,并邀请市委组织部、市卫生局等部门领导参与指导,纪委全程监督,保证了人事选拔的公开、公平、公正。调整后在全院随机发放了55份满意度调查表,满意率为100%。

他是怎样为患者营造良好就医环境的?医院在门诊、病房、行政楼等处安装了电子显示屏,及时向患者和职工公开医疗服务、医院管理等相关信息;设立专门的价格咨询和费用查询处,患者随时

可以通过触摸屏、电子显示屏等方式了解住院费清单和用药情况;设立院长信箱,并把每周三上午定为院长接待日,自觉接受患者监督和社会监督;同时,还设立了投诉电话,及时处理患者的投诉,主动邀请社会人员对我院进行全年监督。

他是如何开源节流的?医院对医疗设备、后勤基建、物资、办公用品等实施招标采购。通过招标,医院采购价格印刷品下浮16.76%,办公用品下浮2%,水暖用品下浮2.26%,电脑耗材下浮4.05%。2010年医院决定购置1.5T超导磁共振,通过市场调研、实地考察、科主任推荐投票后,委托招标代理公司进行国际招标。此项招标为医院节约资金415万元。

面对公立医院改革,他是怎么做的?杨建庄说:“我院作为公立医院内部运行机制改革的试点医院,紧紧抓住成为公立医院

改革试点单位的难得机遇,重点抓好“三合一”建设、工资结构改革、优质护理服务工程、临床路径及重点专科建设、对口支援及全科医师培训等方面的工作,努力达到医院得发展、患者得实惠、医务人员受鼓舞的目标,为把医院建设成服务好、质量好、医德好、群众满意的好医院而努力!”

雄关漫道真如铁,而今迈步从头越。展望未来,张水利充满信心。张水利说:“生命高于一切,责任重于泰山!时值‘十二五’规划开局之年,洛阳市作为16家全国公立医院改革试点城市之一,我们将紧紧抓住公立医院改革的大好机遇,一切以群众满意为最终目的,进一步加强全市卫生系统行业作风建设,不断提高服务质量和水平,为保障人民群众的生命安全和身体健康、开创我市卫生工作新局面作出新的更大的贡献!”



双眼几乎失明的新疆沙雅县“十佳杰出青年”吐尔洪经洛阳市援疆干部牵线来洛治疗,重见光明的他向杨建庄(右一)等河南科技大学第二附属医院的医生表示感谢。

社区聚焦

作为城市医疗卫生服务体系的基础,如今社区卫生服务中心在群众心目中扮演了什么样的角色?居民有哪些期待?怎样实现服务延伸?近日,记者与多名社区居民及工作在社区卫生服务第一线的医护人员进行了面对面的交流。

更高的需求期待服务延伸

本报记者 刘畅

近期,记者就社区卫生服务的开展状况,选择在郑州市汝河路社区、陇海马路社区、丰产路社区等多个社区随机采访了20多位社区居民进行调查。当记者向受访者询问不知道社区卫生服务中心、会不会选择到社区卫生服务中心看病时,所有受访者都回答说:“小病在社区,大病上医院。”可见,随着社区卫

生服务日渐深入的开展,社区居民对社区卫生服务中心所承担的基本医疗、健康教育、中医中药、妇幼保健、慢病指导等服务项目有了充分了解,有了“小病”会首选在社区卫生服务中心治疗。如果一些社区卫生服务中心碰巧在某些病种的治疗上非常擅长,还可以吸收更多的患者。

同时,在采访过程中,大部分受访者都肯定了社区卫生服务中心所提供的便捷、价廉的基本医疗服务;但也有50%的受访者期待社区服务中心除了满足城市居民的基本公共卫生服务之外,可以延伸服务项目,为社区居民提供更为全面的实际性医疗服务,以满足社区居民的健康诉求。

双向转诊设计的主要目的是“小病不出社区,大病及时转诊”。但是在一些城市的具体实施的过程中,“大医院确诊后的慢性病治疗和手术后的康复转至社区卫生服务机构”这一通道却并不畅通。于是,“上转容易下转难”成为社区双向转诊的真实写照。

“目前,许多社区居民对社区卫生服务的内容认识不够,对大医院有惯性依赖,就是康复期也不愿意下转到社区。双向转诊如何衔接、患者转诊到社区后怎么跟踪、出现纠纷如何处理等,也都是患者‘下转’所面临的现实问题。”汝河路社区卫生服务中心社区服务部主任曹刚虎说。

记者在调查中发现,“下转”效果不理想是各地的普遍现象。原因主要是群众就医观念有误区,很多市民对到社区卫生机构看病仍“不太放心”;而利益冲突也使得大医院不愿意把患者转给社区。

对于这一难题,郑州市、焦作市、安阳市创新制度,激发了部分大型医疗机构下转患者的热情,确保了双向转诊部分落到实处。

有专家同时建议,双向转诊制度要落到实处,需要参与转诊的各方探索出一套既有激励机制、又合乎经济规律的制度,让患者、社区卫生服务机构、大医院都得到实惠。

期待三:让患者下转更为通畅

期待一:让急诊急救成为常规

居住在郑州市未来路的赵女士是一位9岁孩子的母亲。一旦遇到孩子头疼脑热、感冒发烧、肠胃不适之类的问题,赵女士总是选择带着孩子就近到郑州市丰产路社区卫生服务中心进行治疗。

可是,如果孩子夜间发病,赵女士就犯了愁:“由于社区卫生服务中心没有夜间急诊,孩子晚上有个高烧之类的突发急症,我就要连背带抱地带着孩子往大医院跑。路远不便不说,关键怕耽误了孩子的病情。真希望社区能有个夜间急诊!”据了解,目前在郑州市,部分有能力的社区卫生服务中心已经开设了夜间门

诊。但是这一做法并没有完全普及,很多市民也并不了解社区卫生服务中心开设夜间门诊的消息。宣传不到位,导致很多市民跑了冤枉路。

此外,如果遇到一些病情较重的急诊患者,社区卫生服务中心的急诊接诊能力并不足以保障重症救治的开展,再次转诊必将延误患者的治疗时间,也是社区不能开展急诊救治的主要原因。“我们没有急救车辆将急诊患者迅速转运,往往只能坐等120急救车;目前也没有统一的急救标准让社区医生遵照执行,这也束缚了我们的发展。看到急重症患者发病,在社区却无

法救治,我也会感到困惑和无奈!”郑州市汝河路社区卫生服务中心的片医沈阳,这样表示他对社区急诊救治的看法。

据了解,由于社区卫生服务中心主要完成的是对常见病、多发病的诊疗和慢病社区规范化管理等工作,对重大事故及危重疾病的紧急救治较少,急诊急救一度成为社区卫生服务机构的薄弱环节。随着医改的深入,社区急救工作显得越来越重要。让社区急诊急救成为院前急救的一部分,发挥社区卫生服务机构就在患者身边这一优势,已经成为城市居民的新诉求。

期待二:让家庭医生更加优秀

近期,在郑州市帝湖花园居住的李晓芳女士在外地做了一个分流切除手术,伤口缝了5针。因为工作需要,李女士只输了一天的消炎液体就返郑了。由于行走不便,李女士打电话向社区卫生服务中心咨询是否可以请片医上门来注射后续的消炎针。

按照规定,抗生素类药品目前禁止在无资质的医疗机构进行人体注射,所以李女士希望片医上门服务的心愿并没有实现。虽然李女士

对这一规定表示理解,但是,她希望社区卫生服务机构加强宣传,让每一位社区居民都了解到片医上门服务的项目范围,以便在需要时及时联络。

据介绍,目前郑州市的片医可以提供的上门服务包括健康档案建档、健康宣教、慢病随访、康复理疗、设立家庭病床等基本公共卫生服务项目,以及常见病的诊疗服务。对于较复杂疾病的判断和处理仍显薄弱,不利于双向转诊。而社

区居民,特别是一些“上有老下有小”的中年人期待身边的家庭医生能够迅速成长,成为每个家庭身边的健康专家。

一些社区卫生服务机构工作人员向记者表示,实现片医上门服务为患者提供基本诊疗,需要有关部门出台更为完善的诊疗流程及标准,设计完善的补偿及保障措施,只有这样更好的保障社区居民在家中享受到优质的基本医疗服务。

社区论坛

「小病进社区」不能急于求成

“小病进社区,大病进医院”,这是我国医改提倡的居民就医方式,也是一个被国际认可的优化医疗卫生资源的办法。从我国目前的国情来看,90%以上的人生病后还是选择去大医院就诊,要实现“小病进社区”还有很长的路要走。

首先,社区医疗机构必须要有较高的诊疗水平。技术不过关,只会误诊误治。在发达国家社区医生都接受过系统的培训,具有较高的专业水准,他们可以运用大型的公共医疗器械,有成就有地位。而在我国社区医疗机构的医疗设备十分简陋,甚至连一些常见的药品都没有配备齐全,高水平的医生更是少之又少。怎么能让老百姓放心地去社区看病呢?缺乏能看病、会看病的医生,这是“小病进社区”的一个瓶颈。可见,要想让老百姓信任社区医疗机构,提高其诊疗水平是关键。

其次,我们该如何定义“小病”。大病的前兆往往是小病。你能说头晕是小病吗?可能是中风或脑梗死的症状;你能说肩膀疼是小病吗?可能是心绞痛的症状;你能说鼻子不通是小病吗?可能是鼻咽癌的症状。老百姓无法预测疾病的发展过程,如果他去社区医疗机构就诊,社区医疗机构医生又无法做出及时正确的诊断,小病就可能变成大病。所以,不能怪老百姓有病都朝大医院挤,社区医疗机构也应该反思一下,如果社区有好医生,谁愿意跑很远的路、排很长的队、花更多的钱去大医院呢?

从社区医疗机构自身而言,应该用实力赢得信任,用宣传赢得关注。在发展社区卫生服务时尽可能改善医疗设备,引进优秀医务人员,实现社区医疗机构的提档升级。“小病进社区”能否被老百姓接纳,需要一个过程。在这个“磨合期”,我们要多些耐心、细心与专心,在老百姓得到实惠的同时,也不断提升社区卫生服务诊疗水平。(王春生)

跟着片医医学急救



一个电话随喊随到,近年来,郑州市京广路社区卫生服务中心不断优化服务模式,主动送健康上门、送服务入户。除了为社区居民建立健康档案、满足他们的医疗卫生需求、定期入户体检、举办科普知识讲座外,还深入到社区手把手地教社区居民常用而简单的急救技术。图为该中心的片医黄元利正在教居民心肺复苏技术。卜俊成 刘艳丽/摄