

# 特色服务呵护群众健康

## ——郑州市骨科医院创建健康促进医院工作纪实

本报记者 朱晓娟 通讯员 闫涛涛 张琦豪 文/图



应用新媒体指导患者康复

2016年11月12日上午,在郑州市骨科医院(河南大学附属郑州市骨科医院)会议室,一场“肩并肩,爱相随”关爱肩痛患者爱心行动在这里隆重举行。郑州市骨科医院院长张业龙表示,将本着服务与关怀群众的目的,通过举办类似活动进一步普及医学科学知识,帮助患者改善症状,提高他们的生活质量。

正如张业龙院长所说,郑州市骨科医院领导班子十分重视对群众的健康宣教,该院通过健康科普宣讲选拔赛,专门组建院内健康科普讲师团,定期到社区和企事业单位开展义诊及健康讲座等活动,丰富了群众的健康知识,促进了群众良好生活习惯的养成,充分发挥了医疗机构在全民健康促进工作中的主阵地与支撑平台作用。

### 特色服务奉献爱心

郑州市骨科医院领导高度重视健康促进医院创建工作,建立并完善了组织管理体系,建立了覆盖全院各业务科室和职能部门的健康教育网络,始终坚持用一流的专业技术和特色服务为群众排忧解难,确保健康促进工作和健康教育工作落到实处和实处。

郑州市骨科医院在院内设有固定宣传橱窗及健康宣教栏;在医院网站设健康大讲堂,内容涉及健康养生、疾病预防等知识,由专人实时更新;在微信公众平台(大豫骨区)上进行健康知识传播,实现了健康知识的随时浏览。

郑州市骨科医院各病区针对自己科室的特点,建立健康教育知识库,并将健康教育融入临床路径和服务程序,对患者开展宣教工作。医务人员对患者细致讲解住院前后的注意事项,包括致病高危因素、用药指导、家庭护理等。医务人员会定期开展患者需求评估,研究患者最想了解的健康知识、喜欢的宣教方式,以及患者对出院随访的需求等,随时听取患者及其家属提出的意见和建议。

郑州市骨科医院充分发挥三级甲等医院的优势,成立了医联体,对协作医院以及基层医疗机构开展业务指导和服务,提供技术支持及开展管理培训。

### 改善环境惠及患者

为了进一步加强专科医院建设,满足患者的就医需求,郑州市骨科医院出台“一体两翼”战略规划,即以郑州市骨科医院为中心,东、西各建立一个新院区。目前,相关项目进展顺利。

郑州市骨科医院是“无烟医院”。该院多年来严格执行《控烟管理实施方案》,出台控烟计划、奖惩制度,按照要求张贴制作禁烟标识、指引牌等;组织全院医务人员参加控烟队伍,对全院控烟员加强管理、培训,对医务人员、患者及家属的抽烟行为及时劝阻。

郑州市骨科医院在门诊大厅设置咨询台,导医服务准确,就医指示明确清晰。患者就诊时按照一人一诊室的原则,只有一名异性患者检查时,安排分诊护士在场,为患者提供安全、私密的就诊环境;同时,门诊导医还为就诊患者及家属准备饮用水。该院细致入微的服务受到好评。

如今,郑州市骨科医院正以创建健康促进医院为契机,努力践行国家卫生计生委“服务百姓”的健康宗旨,进一步改善医疗环境,不断创新健康教育形式,扩大健康教育范围,提高健康保健技能,不仅赢得了广大群众的好评,而且获得了良好的社会效益。

# 健康促进彰显福民本色

## ——洛阳市第一中医院创建健康促进医院工作纪实

本报记者 卜俊成 文/图



参加“白金十分钟”健康义诊活动

自2015年以来,洛阳市第一中医院积极响应上级关于创建健康促进医院的号召,将健康促进工作纳入医院的目标管理范围,成立健康促进工作领导小组,制定健康促进工作计划,倡导健康理念,优化医疗服务模式,采用多种形式开展健康促进活动,全面保护和促进患者、医务人员的健康,促进医院服务能力进一步提升,在社会上产生了广泛而良好的影响。

### 全面布局 全员参与

在健康促进医院创建工作启动伊始,洛阳市第一中医院领导高度重视,成立了以院长石莉为组长的健康促进工作领导小组,明确小组成员的责任分工;设立健康促进办公室,由3名专职人员负责全院健康教育与健康促进工作的业务技术指导、组织、协调和管理;建立健全健康促进工作制度,印发《健康促进工作实施方案》,完善健康促进管理网络。

为了突出创建工作实效,洛阳市第一中医院在问题评估的基础上印发《健康促进工作计划》,编制《创建健康促进医院责任分解表》,明确各科室在创建工作中的目标、任务以及时间进度与考核管理要求,同时将健康促进工作纳入医院发展规划,将健康促进服务指标纳入整体医疗质量改善管理目标。

洛阳市第一中医院召开创建健康促进医院动员大会,并多次召开例会和协调会,数次对健康促进工作进行督导,促使全院医务人员明确创建健康促进医院的背景、意义、标准等,要求以此为契机转变理念,“以健康为中心”促进医院各项工作的开展。该院多次对医务人员进行职业道德素养、医患沟通知识、人文关怀、健康教育与健康促进、生活方式指导等方面的培训,提高员工的健康促进技能。

### 措施有力 成效显著

在工作中,洛阳市第一中医院努力改善诊疗环境,规范制作导医标识牌;改建职工食堂,为医务人员和患者提供安全卫生的食品;各窗口均设有“老年人优先”标识,为老年人提供免挂号费等服务;门诊大厅设有导医台,为患者提供“一站式服务”;各

科室设“健康教育处方赠阅处”,提供70余种健康教育资料;全院设置了400余个宣传专栏及多个电子显示屏,宣传健康教育与健康促进相关知识;医院全面控烟,患者就医环境进一步改善。

洛阳市第一中医院定期组织向社会开放的健康课堂和专题健康讲座,并积极与社区合作开展活动。据统计,最近一年来,该院举办院内院外健康教育讲座80余场,开展义诊咨询活动60余次。该院借助于《医药导报》《洛阳晚报》等媒体,加大对公众进行健康指导与知识传播的力度。最近一年来,该院医务人员在上述媒体刊发医学科普文章370余篇,有效促进了医学科普知识的传播。该院还通过院报《洛阳中医》、医院网站及微信公众平台等每日向公众推送健康知识,为患者及社会大众营造良好的健康促进知识氛围。

### 健康活动 特色鲜明

洛阳市第一中医院成立于1975年,是豫西地区建院最早、规模最大的集医疗、康复、科研、教学、预防、保健为一体的综合性三级甲等公立中医医院。为此,该院在做好院内患者健康教育、社区居民健康教育、医务人员健康教育、控烟宣传教育的同时,还根据自身的专业优势、患者和医务人员的需求,积极开展具有该院特色的健康教育与健康促进活动。

需求,积极开展具有该院特色的健康教育与健康促进活动。

洛阳市第一中医院成立治未病中心,为患者提供从健康信息采集、管理、健康状态辨识与评估、中医健康调养与风险评估及健康干预等一系列特色中医药预防、诊治疾病服务;康复医学科举办“医患互动会”,向患者、家属及医务人员传播健康知识和康复技能,已使2000人次受益;妇产科举办“孕妈妈课堂”,向孕妇及家属传播孕期、围产期健康知识与技能,使孕妇掌握围产期照护婴儿的知识;心血管科一病区作为豫西地区首家心脏康复机构,通过微信公众号、微信群等平台以及具有中医特色的“八段锦”等活动,为心血管疾病患者的康复提供指导;骨科在患者、家属及员工中推广“颈椎操”,促进患者康复,缓解医务人员

的亚健康状态。求真务实,顺势而为。洛阳市第一中医院将以创建健康促进医院为契机,认真履行“传承创新发展中医药,仁心仁术惠及千万家”的办院宗旨,牢记“精益求精,福泽民众”的院训,发扬“精、诚、博、爱”的医院精神,坚持“以患者和健康为中心”,把中医药与现代技术充分结合起来,为群众提供优质服务,为患者和医务人员

# 健康促进 和谐发展

## ——开封市中心医院创建健康促进医院工作纪实

本报记者 李立鹏 文/图



开封市中心医院掠影

近年来,开封市中心医院以促进广大人民群众健康为己任,在发展中始终坚持社会效益第一的原则。在院党委的高度重视下,全院医务人员齐心协力创建健康促进医院,积极开展多种形式的健康教育与健康促进活动,取得了显著成绩,赢得了广大人民群众的信赖。

### 精心组织 保障落实

开封市中心医院将健康促进工作列为医院重点工作之一,领导班子在会议上多次强调创建健康促进医院的重要性及必要性,反复强调向“以健康为中心”医学模式转变和注重现代医学发展趋势,努力构建和谐的医患关系;由该院院长刘静宇担任组长,各职能科室负责人为组织成员,成立了健康教育科;配备健康教育专干,科室指定健康教育专干负责本科室健康教育工作。

为了保障创建活动顺利开展,开封市中心医院在控制其他项目经费增长的情况下,尽力保障健康促进经费的开支,制定健康促进计划和实施方案。

月坚持召开公休座谈会,征求患者及家属的意见和建议。

加强医院文化建设,营造和谐就医氛围。为了加强医院文化建设,营造文明和谐的氛围,开封市中心医院开展“感动医院十大人物”评选活动,在院内形成“树好人、学好人、做好人”的良好氛围,大大促进了全院医务人员的精神文明建设。与此同时,该院为全院医务人员定期进行体检,建立医务人员健康档案,并对医务人员的主要健康问题及其行为危险因素的流行水平进行总结;设立有益于医务人员身心健康的活动室,经常开展对健康有益的文体、娱乐活动。

### 特色活动 卓有成效

控烟工作卓有成效。开封市中心医院近年来坚持开展控烟健康教育和“无烟医院”建设。各科室指定控烟监督员,进行控烟宣传、劝阻;张贴醒目的禁烟标识,向全院患者及家属发放戒烟知识宣传资料;创建规范化戒烟门诊,为患者建立戒烟档案;开办戒烟健康大讲堂,帮助患者戒烟。

组建“肿瘤患者康复之家”。从2008年开始,开封市中心医院肿瘤科每年都举行一次“肿瘤患者康复之家”活动,将已经出院的肿瘤患者组织起来进行互动,同时建立飞信、微信群,为肿瘤患者搭建沟通平台。这一举措不仅为患者提供了一个很好的信息平台,而且为患者提供了一种强大的心理支持,有助于患者自信、健康、快乐生活。

糖尿病宣教全覆盖。为了让糖尿病患者健康教育工作实现全覆盖,开封市中心医院各临床科室设置糖尿病健康教育专职护士,把本科室住院患者中患有糖尿病的患者及家属集中起来,定期开展糖尿病知识讲座,使患者懂得糖尿病的基本知识,了解控制糖尿病的方法,树立战胜疾病的信心。

开展“走廊式”健康教育。开封市中心医院充分利用心内科病区、神经内科病区、肿瘤病区走廊,每周都举办健康教育小讲堂活动,普及各种疾病的健康教育知识。

服务只有起点,没有终点。开封市中心医院在创建健康促进医院过程中,迎难而上、奋勇前行,为促进人民群众的健康做出应有的贡献。

# 开创妇幼健康新局面

## ——郑州市妇幼保健院创建健康促进医院工作纪实

本报记者 卜俊成 文/图



召开创建健康促进医院工作专题会

从健康服务向健康促进转变,从注重宣传向系统影响转变,从普通服务向特色促进转变。近年来,郑州市妇幼保健院以创建健康促进医院为契机,充分发挥医疗机构在全民健康促进工作中的作用,紧紧围绕妇幼健康新需求,通过强化保障、加强宣传、彰显特色等方式,勇做呵护妇幼健康的优秀实践者,受到社会各界好评。

### 从健康服务向健康促进转变

自健康医院创建工作启动以来,郑州市妇幼保健院结合职能定位,成立健康促进工作领导小组,设立健康促进办公室,完善健康教育中心,建立健康组织网络,配备健康促进专职工作人员,分解目标任务,明确责任分工;专门组织了健康促进医院试点项目启动会,院党委书记、副院长郭华峰在会上对创建工作的意义、目标、任务进行部署,让各科室同步实施。

为了进一步发动全院医务人员积极参与健康促进医院创建工作,郑州市妇幼保健院印发了《健康促进医院考核标准》《妇幼保健院健康教育手册》,对各项工作标准进行解读,让大家充分认识到“促进”大于“治疗”的社会效果,将工作关口前移,将健康促进融入医院管理和医疗活动全过程。

郑州市妇幼保健院还建立健全医务人员定期接受健康促进继续教育制度和机制,鼓励医务人员开展院内和院外健康教育工作。该院提供开展健康促进活动所必需的场所、设施、设备,扎实开展健康教育与健康促进各项工作的经费保障;保证患者就医环境和医务人员执业环境安全卫生,保证患者和医务人员的权利、文化价值得到尊重。

### 注重宣传向系统影响转变

根据健康促进医院创建标准,郑州市妇幼保健院定期开展院、科层面的医务人员培训,积极改善诊疗环境,强化宣传影响,扩大对外合作,全系统、全方位影响医患认知,提升健康意识,促进健康保障;积极开展“优质服务体系建设”“优质护理服务示范工程”“预约诊疗服务”等活动,对待患者态度和蔼可亲,为患者提供高质

量的医疗卫生服务;在医院门诊咨询台、候诊处、病房护士站、宣传专栏处提供多种健康教育资料,持续播放健康教育知识视频,提醒患者关注健康,了解健康。

郑州市妇幼保健院每年开展一次职工健康体检和健康评估,掌握职工的健康情况,并根据职工的主要健康问题,增加专项体检项目,找出主要危险因素,制定干预方案;对特殊岗位,如手术室、加强职业暴露防护培训,降低职业感染风险;在春节、国际劳动妇女节、护士节等节假日,开展丰富多彩的文体体育活动,丰富职工的业余生活,呵护其身心健康。

### 从普通服务向特色促进转变

郑州市妇幼保健院是郑州市唯一一家妇幼保健专科医院,其服务对象具有特殊性。为此,该院结合自身特色,从日常妇幼保健服务向特色促进转变,通过各种特色健康教育与健康促进,提升创建效果。因此,该院2015年还被评为了全国优秀爱婴医院。

郑州市妇幼保健院义务组织“好妈妈俱乐部”,通过孕期讲座、“我和春天有个约会”音乐会、“护士长手把手”教学家长婴幼儿护理、“创意手工艺术插花”、婴幼儿抚触实践课等趣味课堂,陪伴并指导准妈妈整个孕期的保健;

通过“好孕妈妈”微信群,为准妈妈提供孕产学校课程通知、孕期保健知识宣教、常见问题咨询等服务。

郑州市妇幼保健院成立安抚与教育共进的流产后关爱门诊,截至目前已为3.5万名患者提供术前咨询、人流术后主动随访服务。其中,人流术后直接落实长效避孕措施约1000人次,减少了人工流产和重复流产,避免了女性远期生殖健康损害,提高了整体生殖健康水平,使该院门诊重复流产率下降了20%以上。

全面两孩政策实施后,郑州市妇幼保健院在郑州市级医院中率先开设“二胎门诊”,为计划生二胎的大龄妈妈们提供咨询和评估服务;成立孕妇产前产后营养与体重管理门诊,为妈妈们提供健康饮食、营养摄入水平的科学分析和饮食与运动指导;成立婴幼儿过敏预防门诊,提前预防过敏。此外,该院还积极做好母婴热线工作,由接受过专业培训并通过考核的人员负责接听并解答母婴健康咨询电话,方便患者就医,解除其后顾之忧。

务实创新,砥砺前行。面对未来,郑州市妇幼保健院将在创建健康促进示范医院的基础上,全力把该院打造成国内一流、中部领先的中原妇女儿童医疗保健中心,成为中原典范和标杆,谱写该院发展奋进新篇章。

