

新野县人民医院 电话随访架起医患沟通的桥梁

本报讯 “谢谢你们，没想到出院后你们还这么关心我们。”在电话随访中，医务人员虽然只是几句简单的询问，却让患者感受到亲人般的温暖。

今年，新野县人民医院加大电话回访管理力度，专门成立回访办公室，抽调2名认真负责的工作人员，进行追踪落实，要求科室回访率达到95%以上，真正实现“以患者为中心”，使医患之间形成一个互惠、双赢的良好局面。

早在2010年10月，新野县人民医院在开展门诊、住院患者满意度调查的基础上，推出了出院患者四级电话随访举措。

四级电话随访内容包括：一级随访为科室随访，要求主管医生在患者出院7~14天内，了解患者出院后的治疗效果、恢复情况等，随访率达100%。二级随访为院领导随访，要求工作人员在患者出院15~30天内，了解患者对医疗质量、护理质量、服

质量、医德医风等方面的满意度。该中心每月归类整理出各科患者满意度考核结果，同时将收集到的意见、建议、投诉等信息，在全院中层干部例会上予以公布，对存在的问题责令相关科室制定切实可行的整改措施，限期予以纠正。三级随访为考核办公室随访，要求工作人员在患者出院一个月后，随机抽查30%的患者，对以上两级随访情况进行督导检查，主要了解前两次随访的有效性和真实性，并将抽查情况

和患者满意度与相关科室的绩效考核挂钩。四级随访为医院党总支随访。新野县人民医院领导每月随机抽查5%的出院患者，对以上三级随访处理的意见和建议进行追踪回访，全面了解患者的满意度，督导完善回访工作制度。

2016年1月，新野县人民医院针对整体搬迁后出院患者电话随访的满意度一度出现波动的情况，及时查找原因，出台改进措施12项，每天组织院领导、行政管理

人员、后勤处的工作人员等，深入病房，到患者床头征求意见，对患者反映的问题能解决的当场解决，不能当场解决的2天内予以协调解决。次月，该院出院患者电话回访满意度提高了5%，又上升到之前的90%以上。

截至目前，新野县人民医院医务人员随访患者10万余人次，收到合理化建议上万条，患者表扬医务人员上千次，出院患者满意度一直处于较高水平。

(乔晓娜 方圆 张学芳)

唐河县人民医院 迎接二级甲等医院复审

本报讯 5月25日，唐河县人民医院再次邀请南阳市第二人民医院专家，开展二级甲等医院复审标准再解读培训会。

在培训会上，专家针对医院等级评审，从管理、医疗质量、护理、感染、药学等方面进行了详细解读，指导唐河县人民医院从哪些方面着手准备材料，指出评审中的关注点、评审的方法、条

款之间的关联性、现场评审管理分工及评审中容易出现的问题。

唐河县人民医院副院长丁海坤表示，希望大家深刻领会二级甲等医院复审标准的各项条款，全体动员，通力合作，细化方案，落实责任，努力做好二级甲等医院复审工作。

(乔晓娜 李慧颖)

邓州市妇幼保健院 关爱女职工心理健康

本报讯 近日，邓州市妇幼保健院特邀南阳市总工会巡讲团开展专题讲座，关爱女职工心理健康。

据了解，女职工既要承担家庭主妇的责任，又要全身心投入到工作中。邓州市妇幼保健院女职工占职工总数的四分之三以上，该院党支部和工会特邀国家二级心理咨询师李明明进行授

课，旨在缓解女职工的工作与生活压力。

在活动现场，专家以“阳光心理，健康自我”为主题，通过生动活泼的授课形式，讲解了夫妻关系、亲子关系、婆媳关系的处理方法；并从专业心理学的角度，指导女职工怎样和患者、同事沟通。

(乔晓娜 方圆 赵刚)

内乡县灌涨镇卫生院 以案促改 整顿作风

本报讯 日前，内乡县灌涨镇卫生院召开“以案促改暨干部作风整顿年”工作推进会。

在会上，张瑞院长宣读了活动方案，深刻阐述了加强干部作风整顿的重要性和必要性，认真剖析了当前干部队伍作风存在的突出问题，并对大力弘扬优良风气进行了总体部署。该院明确

要求，要统一思想，以案为鉴，精心组织谋划，扎实推进，强化落实，确保以案促改工作取得实效。

此外，张瑞要求，大家要以“干部作风整顿年”为契机，严格遵守各项规章制度，加强监督，落实责任，切实推进各项工作。

(乔晓娜 方圆 王景)



日前，南阳市中医院组织儿科专家团队，在南阳解放广场举行以“倡导中医绿色疗法，保护儿童健康”为主题的大型义诊活动。医务人员现场免费发放了儿童保健散剂，免费为孩子们进行健康体检、小儿推拿、营养膳食指导等，并为广大家长普及儿童健康知识。图为该院儿二科主任申广生为儿童把脉。

乔晓娜 李政/摄



6月7-8日，方城县妇幼保健院党支部组织青年志愿者前往县第五高中考点开展“爱心助高考，志愿我先行”服务活动。

高考第一天，方城县妇幼保健院党支部书记姚建红，副院长包长海、万天中和工会主席陈世强带领志愿者们一早便来到考点，设立爱心助考服务站，免费为考生及家长提供饮用水及休息场所。该院还派出专业医务人员，携带应急医疗器材及急救药品，时刻准备应对卫生健康事件，为考生服务。图为工作人员为考生送水。

乔晓娜 乔当归 贾真真/摄

内乡县卫生计生委 严肃工作纪律 转变工作作风

本报讯 今年，内乡县卫生计生委将严肃工作纪律、转变工作作风当成大事来抓，组织开展教育引导、警示教育、制度约束和榜样感召等一系列活动，截至目前，已经取得了一定的成效。

在教育引导上，内乡县卫生计生委组织机关全体同志和二级单位负责人分批到井冈山参加红色精神教育，接受革命传统洗礼，激发坚定信念、端正作风的信心和勇气；邀请县纪委监委李建兵给全县卫生计生系统党员干部上专题党课，要求大家加强学习，坚定信念，树立正确的世界观；请纪检组组长张鹏程进行严肃工作纪律转变工作作风专题培训，传达上级文件精神。

在警示教育上，内乡县卫生计生委组织全县卫生计生系统党员干部200余人，到县纪委廉政教育基地接受警示教育；通过参观反腐倡廉教育展厅、观看《迷失的权力》专题片，强化政治意识、纪律意识，强化自我约束；对分包单位干部作风整顿情况进行集中督导检查，要求领导干部和重点岗位人员作出廉洁承诺。

在制度约束上，内乡县卫生计生委印发《内乡县卫生计生委工作规则》，对委机关和各医疗卫生单位行政后勤人员严格执行上班签到、外出去向登记等制度，对临床一线人员严格执行值班倒班制度，严禁在工作日和值班期间饮酒，严禁在上班期间串岗聊天或做与工作无关的事；对作风纪律执行情况集中开展自查自纠和不定时的督查，不断强化服务意识，增强服务能力，提升服务效率，提高服务质量。

在榜样感召上，内乡县卫生计生委开展“讲医疗卫生领域好故事”活动，向全社会广泛宣传“好护士”“好医生”的感人事迹，树立“看得见、够得着”的榜样标杆。

(乔晓娜 方圆 谢成国)

南阳市卧龙区卫生计生监督所 加强学习转变作风

本报讯 日前，南阳市卧龙区卫生计生监督所党支部组织两个党小组深入学习贯彻习近平总书记《在纪念马克思诞辰200周年大会上的讲话》，深刻领会习近平讲话的精神实质。

该所全体党员干部通过深入学习，深受鼓舞，表示要坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，用马克思主义的科学方法，解决当前卫生计生监督执法工作中遇到的困难和问题；要深刻领

会，认真落实，以“执法为民，护卫健康”为工作目标。

又讯 近日，南阳市卧龙区纪委监委派驻卫生计生委纪检监察组组长常良君深入卧龙区卫生计生监督所，就“干部作风整顿年”活动开展情况进行全面督导；对全区卫生计生监督工作开展情况，进行深入调研指导，并为大家上了一堂生动的党风廉政课。

(乔晓娜 程艳丽)

方城县进行控烟宣传

本报讯 (记者方圆 通讯员林继东 贺志新)近日，方城县卫生计生委、方城县爱卫办联合开展以“烟草与心脏病”为主题的宣传活动，旨在进一步提高公众对烟草危害的认识，营造全社会共同参与烟草控制的良好氛围。

此次活动分别在城区凤瑞路、文化路和乡镇政府所在地进行，工作人员采取悬挂标语、

设置咨询台、展出海报、发放宣传品等形式，向群众宣传健康知识，宣传烟草对人体的危害，告诉人们为了健康应远离烟草。

在此次活动中，工作人员共悬挂标语186幅，展出海报158张，设置咨询台40处，解答群众疑问1565人次，发放各种宣传品2.3万余份，约有2.5万人受益。

2018 全国微笑列车唇腭裂患者集中免费手术 首站活动在南阳市口腔医院举行

□ 高艳红 文/图



张文康等在病房看望患者



专家检查患儿唇腭情况，指导患儿发音

5月28日上午，2018年全国微笑列车唇腭裂患者集中免费手术活动第一站在南阳市口腔医院正式启动。本次活动自5月27日开始，5月31日结束。

本次活动由中华口腔医学会、美国微笑列车基金会北京代表处、中华慈善总会联合主办，河南省慈善总会协办，南阳市慈善总会、南阳市口腔医院承办，四川大学华西口腔医院、武汉大学口腔医院专家提供技术支持。

原卫生部副部长张文康，中华慈善总会会长李本公，中华慈善总会常务副会长王树峰，中华慈善总会新闻办主任张欣，中华慈善总会项目副主任刘莹，美国微笑列车基金会全球高级副总裁兼基金会北京代表处首席代表薛瑜女士，美国微笑列车基金会北京代表处全国项目总监贺勤丰，河南省政协原副主席、省慈善总会会长邓永俭，河南省慈善总会秘书长刘高贵，副秘书长武伟，河南省慈善总会宣传部部长朱雷华，南阳市人民政府副秘书长燕军庆，南阳市委原常委、统战部副部长、市慈善总会会长李建豫，南阳市民政局副局长吴保生和武汉大学口腔医院首席专家、微笑列车医学专家委员会成员傅豫川教授，四川大学华西口腔医院首席专家、微笑列车医学专家委员会

成员石冰教授，北京大学口腔医院朱洪平教授等领导和专家出席了本次活动启动仪式。来自全国8个省份的唇腭裂区域治疗培训班学员、唇腭裂患者及家属也参加了本次活动启动仪式。

南阳市委、市政府高度重视这一惠及广大唇腭裂患者的慈善项目。南阳市人民政府副市长郑茂杰主持启动仪式，中共南阳市委书记张文深致辞。

启动仪式结束后，与会领导在南阳市口腔医院院长刘中寅陪同下，深入病房，慰问患儿，并给他们发放了慰问品。

本次活动共筛查患者133名，最终为66名唇腭裂患者进行了免费手术。

在这次接受手术的患者中，有个25岁的姑娘小凤(化名)，出生时即发现右侧上唇、腭部、牙槽突裂部裂开。由于经济条件有限，5岁时，小凤在当地医院接受了唇腭裂修复术，但手术效果不甚理想，所以腭裂手术一直未做。

后来，小凤在网上看到了微笑列车唇腭裂患者集中免费手术活动，鼓起勇气报了名。她的婆婆陪着她从广东省惠州市新化县来到南阳市口腔医院。

小凤入院后，南阳市口腔医院的医务人员精心安排她做各项术前检查，认真讲解手术注意事项。在医务人员共同努力下，手术很顺利。当听到医生说“经过

练习后说话会越来越清晰”时，小凤的脸上绽放出灿烂的笑容！

来自河南省邓州市的帅帅(化名)今年1岁了。他的妈妈是一名脊髓灰质炎患者，他的爸爸也是一名唇腭裂患者，家里还有一个3岁的哥哥，一家4口仅靠着帅帅的爸爸在工地打工维持生计。

帅帅的爸爸听说此次手术，赶紧带着帅帅来到南阳市口腔医院。办完手续之后，该院立即对帅帅开始治疗。手术效果非常好。术后，帅帅的爸爸抱着帅帅笑得格外开心。1岁的帅帅还不懂得，这场手术改变了他的命运，从此他与其他孩子并无不同。

……

66个家庭各有各的故事，他们是微笑列车项目帮助过的众多患者的缩影。

在短短的3天时间内，傅豫川教授、石冰教授、朱洪平教授带领的专家志愿者团队，和南阳市口腔医院专家一起，为唇腭裂患者进行了免费手术。

在南阳期间，专家们来不及看南阳的山山水水，以平均每天20多台手术的工作量坚守在手术台上。同时，他们举办讲座，为来自全国8个省份的41名口腔颌面外科医生进行了手术示范和技术培训，以提升全国唇腭裂手术医生的技术水平。

傅豫川教授、石冰教授对南阳市口腔医院专家的技术水平称赞有加。石冰教授称赞南阳市口腔医院唇腭裂手术量惊人，在微笑列车项目的发展中，起到了积极的龙头作用。傅豫川教授曾多次到南阳市口腔医院进行学术交流。他说，南阳市口腔医院的医务人员经过多年的磨炼中，积累了丰富的经验，其唇腭裂手术达到全国先进水平，非常了不起。唇腭裂患者术后还要进行一系列修复治疗，他相信南阳市口腔医院医务人员会把这项工作做得更好。

为了让患者满意，南阳市口腔医院付出了很大的努力。该院连续5年被美国微笑列车基金会和中华慈善总会、中华口腔医学会授予“微笑列车唇腭裂修复慈善项目优秀项目合作医院”荣誉，连续4年荣获“微笑列车唇腭裂修复慈善项目突出贡献奖”，被

省、市慈善总会分别授予“慈善医院”“优秀项目合作单位”荣誉。微笑列车项目医学指导委员会因此把2018年“微笑列车唇腭裂患者集中免费手术”第一站地点选在南阳市口腔医院。

“这是一项功在千秋的事业，需要全社会的共同努力。本次活动仅仅是美国微笑列车基金会开展的一次集中手术活动，唇腭裂免费手术活动将常年在南阳市口腔医院开展。”刘中寅说，凡是年龄在3个月以上符合手术条件的唇腭裂患者，如果没赶上此次集中手术的机会，可以随时来该院接受唇腭裂免费手术治疗。该院将在美国微笑列车基金会、中华口腔医学会、中华慈善总会和省、市慈善总会的大力支持下，努力实现唇腭裂患者免费手术全覆盖，让所有唇腭裂患者在手术后获得自信，绽放出美丽灿烂的笑容。

相关链接

2000年10月，南阳市口腔医院被美国微笑列车基金会、中华慈善总会和中华口腔医学会定为“微笑列车唇腭裂免费修复慈善项目定点医院”。

截至目前，该院共为2.2万余名唇腭裂患者实施了免费手术，手术量占全国的1/20，治愈范围不仅遍及南阳各县(市、区)，还辐射河南省多个地市，甚至还有湖北、湖南、陕西、山西、安徽、山东、吉林、新疆、广东等省份的患儿。