

便民就医 基层在行动

# 三级随访 搭起医患“连心桥”

本报记者 王平 通讯员 李光

“在患者出院后随访时,因违反核心制度或操作规程引起患者不满意,因沟通解释不到位引起患者不满意,因工作中语言不当、态度冷漠或责任心不强引起患者不满意,因服务态度差、与患者或家属发生争吵等现象……”近日,淇县人民医院为了落实“便民就医跑跑腿”七项举措,改善患者就医体验,提升医院服务质量,创新推出三级随访制度管理办法,并以科室为单位,每季度进行一次患者满意度调查。该院通过优化标准,严格考核,奖惩分明,从而搭起医患“连心桥”,实现了医患沟通“无障碍”、优质服务暖人心。

据了解,为了进一步加强医患沟通,改善群众就医体验,更好地了解患者的治病需求,以及对医院各方面工作的意见,切实解决患者的实际问题,提高医院的社会满意度。淇县人民医院开展由主管医师、行政管理中心工作人员、医院班子成员组成的出院患者三级随访制度,将随访范围、随访方式、奖惩措施一并纳入患者满意度调查范围。

“患者满意度随访工作分为科室随访、行政管理中心随访、医院班子成员入户随访。”该院随访办主任孙慧君说,一级随访是指患者出院第八天至第十五天内,由患者的主管医生进行电话随访,并做好随

访记录。随访内容包括患者的日常饮食、规律用药、康复指导、病情恢复情况,以及存在的困难和问题。

二级随访是指患者出院16天~30天,由该院行政管理中心的工作人员进行电话随访,并做好随访记录。主要随访内容为患者就医过程满意度,对接诊医生和护理人员的服务评价,对疾病诊断和治疗效果是否满意,医院临床科室对出院患者的随访工作是否做到位,患者就医期间的合理化建议等。行政管理中心对随访结果进行整理、汇总、分析,统计各临床科室的随访率,上报医院绩效考核办公室。绩效考评结果与医务人员

的工资和奖金挂钩。另外,该院抽取150位出院患者,重点询问门诊(急)诊、医技科室医务人员的服务态度、服务质量及意见等。

三级随访是指该院各分包区域的班子成员根据医院上个月出院患者的总人数,从中抽取4位出院患者,进行上门入户随访。主要随访内容为患者在住院期间的就医感受、对医务人员的服务质量进行评价及其他合理化建议;同时,了解并核实一级随访和二级随访的工作落实情况;最后,将《出院患者入户随访表》提交到医院三级随访管理中心,对患者反映的问题进行分批解决、及时处理。

据该院相关负责人介绍,为确保随访任务落到实处,该院成立了以院长冯文学为组长的三级随访工作督导组,通过区域划分,采取分片包干、包镇包村的管理办法,定期追踪工作进度;对患者提出表扬的医生和护士,经调查核实无误后,进行全院通报表扬,并发放200元的现金奖励;对受到多位患者好评的科室,推选参加医院年度“优质服务科室”评选。

据不完全统计,截至目前,该院各科室全年随访率达100%、随访满意度达99%以上。该院在全市卫生健康系统开展的优质服务评选活动中,连续多次“榜上有名”。

基层快讯

## 鹿邑县卫生健康委 开展防汛和安全生产检查

本报讯(记者侯少飞 通讯员马杰)7月29日,鹿邑县卫生健康委班子成员带队,深入各医疗卫生机构开展防汛和安全生产检查工作。

在现场,检查组详细检查了防汛和安全生产预案、物资储备、安全隐患排查等制度落实情况,对病房、办公用品、库房、配电房等重点区域进行检查。

鹿邑县卫生健康委要求,全县医疗卫生机构提高政治站位,增强责任意识,始终把广大患者和医务人员的安全放在首位;责任明确到人,对查出的问题进行“清单式”交办、台账式整改;做好重点科室和部位的安全隐患排查,尤其要做好停水停电、雨水倒灌等情况的巡查工作,为医疗救治工作提供了有力保障。

## 漯河市源汇区卫生健康委 食品安全知识进社区

本报讯(记者王明杰 通讯员张满音 赵明磊)7月31日上午,漯河市源汇区卫生健康委在泰山中路社区开展创建国家食品安全示范城市宣传活动。

在活动中,工作人员悬挂横幅、发放宣传资料,向群众宣传食品安全的重要性,普及食品安全知识和合理膳食的技巧,不断增强群众的食品安全防范意识和自我保护能力,营造了良好的食品安全氛围。

## 安阳市文峰区卫生健康委 开展托育机构专项检查

本报讯(记者张治平 通讯员张伟 李蜜)7月27日上午,安阳市文峰区卫生健康委联合银杏街道办事处等,对辖区内3家托育机构进行专项检查。

对托育机构场地设置、管理规范、消防安全、食品安全、应急处置、卫生保健等情况,联合检查组进行了实地查看、现场询问和查阅档案资料等。其间,联合检查组对发现的问题,进行现场反馈、现场指导,下发督导检查意见书,限期整改;叮嘱相关单位负责人要高度重视消防及应急处置等工作,增加防火巡查频次,增强师生们的安全防范意识,为婴幼儿创造一个安全、稳定的成长环境。

## 我的家庭医生故事 让群众在家门口 “好看病、看好病”

凌晨,一阵急促的电话铃声响起:“喂,你是刘进安大夫吗?我是你的家庭医生签约服务对象,西里寨老董的媳妇。现在,老董头晕、心慌得厉害,孩子们没在家,你能来我家一趟吗?”

刘进安急忙起床,联系120,和护士一起迅速赶到患者家中。刘进安一边为患者诊治疾病,一边陪同患者家属,将患者转到庆祖镇卫生院救治。通过及时抢救,患者转危为安。待患者的病情稳定,转入普通病房时已是第二天6时。患者出院回家后,董老先生逢人便说:“家庭医生刘进安的医德好,待患者热情。”

刘进安是濮阳县庆祖镇卫生院的1名家庭医生,参加工作近20年,虽然有多次可以调入县级医院工作的机会,但是为了基层群众健康,他都放弃了。

刘进安深知,作为一名家庭医生,应具备强烈的责任心、高度的责任心和对患者的同情心;不仅具有精湛的医术,还要有高尚的医德。在农村,家庭医生签约服务的对象是农民。虽然现在村民的人均收入提高了,但因病致贫现象时有发生。作为一名家庭医生,刘进安以解决村民的“看病难、看病贵”问题为工作的出发点,努力把疾病消灭在萌芽状态,让慢性病得到有效预防和控制。

刘进安坚持开车带领家庭医生签约服务团队成员,为签约群众提供健康体检、讲解防病知识、提供用药指导等服务;对于卧床、生活不能自理的患者,刘进安为他们提供上门服务,免费量血压、测血糖,做心电图检测,指导家属为患者翻身、拍背及下肢按摩等方法与注意事项,预防肺炎和下肢静脉血栓的发生,受到了患者家属的好评。

扎根基层,任劳任怨,无怨无悔。刘进安坚守在基层卫生健康一线,努力守护群众,让群众在家门口“好看病、看好病”。(本文由本报记者冯金灿整理)

科普专家话健康

## 辅食和母乳怎么搭配

刘芙蓉

### 母乳喂养与辅食添加

婴儿出生后应尽早“开奶”,6个月内纯母乳喂养,不需要添加除母乳以外的任何食物,包括水。婴儿满6个月,应添加辅食,在添加辅食的基础上继续母乳喂养至24个月。婴儿辅食应注重多样性,适量添加动物性食物,提倡顺应喂养,注意饮食卫生和进食安全,保持食物原味,有利于婴儿健康成长。

### 喂养的重要性

婴儿处于生命早期1000天的关键窗口期,生长发育速度快,对营养的需求具有多样性。良好的营养和喂养不仅影响婴儿近期的生长发育、智力发育,还关系到其一生的身体健康。

### 首选母乳喂养

母乳是婴儿最理想的天然食物。母乳喂养是婴儿的最佳喂养方式。其间,应注意以下内容。

1. 婴儿出生后尽早(出生后1小时)“开奶”。
2. 保障6个月内纯母乳喂养。母乳能够满足6个月内婴儿全部的营养需求,不需要添加任何辅食,包括水。
3. 6个月后再开始添加辅食,在添加辅食的基础上,持续进行母乳喂养至24个月。
4. 多吸吮、多接触,配偶和家人应多鼓励产妇,让她保持心情愉快,有利于促进乳汁分泌和顺利进行母乳喂养。

### 及时、足量添加辅食

家长在给婴儿添加辅食时,要充分考虑婴儿的月龄、添加频次、添加量、食物的多样性、安全卫生及顺应性等。

1. 婴儿满6个月时,应开始添加辅食,过早或者过晚均会影响婴儿的身体健康。
2. 婴儿吃的第一口辅食应为富含铁的泥糊状食物。
3. 辅食要多样化,适时添加动物性食物。
4. 辅食的质地、频次和量要适合婴儿的特点。
5. 提倡回应式喂养,鼓励但不强迫进食。
6. 注重饮食卫生和进食安全。
7. 尽量少加糖、盐(不建议额外添加),油脂适当(7月龄~12月龄不超过10克/天,13月龄~24月龄为5克/天~15克/天),保持食物的原味。

(供稿专家为河南省妇幼保健院陈卫,审核专家为河南省妇幼保健院、河南省健康科普专家刘芙蓉,本文由河南省卫生健康委宣传处指导)

人物剪影

## “我们不能辜负村民的信任”



工作中的李志红

崔冬丽/摄

“何叔叔,我帮您和阿姨预约了三伏贴,你们别忘了啊……”7月31日,在焦作市博爱县清化镇王庄村里,清化镇卫生院的家庭医生李志红叮嘱村民何老先生。

据了解,李志红带领的家庭医生签约服务团队,负责管理的老年人、高血压病患者、糖尿病患者等签约居民共600余人。平日里,他们走村入户,根据患者的病情制定个性化的治疗方案;以居民健康档案为基础,向签约居民提供全程、连续的医疗健康服务。其间,他们还将中医药适宜技术融入日常的诊疗和健康管理工作中,做好签约居民的健康保障服务,认真履行着社区健康“守门人”的职责。

说起李志红带领的家庭医生签约服务团队,何老先生连连称赞:“去年,我的手关节和膝关节疼痛得厉害,连完成正常弯曲的动作都很困难。李医生为我做了一个疗程的针灸,疼痛就得到了有效缓解。”

何老先生还自豪地说:“这几年夏季,李医生都会叮嘱我按时

贴三伏贴,效果很明显。我老婆以前有颈椎病,发作时头痛、呕吐得厉害。经过三伏贴治疗,颈椎病没有再复发。有这样的家庭医生,真是我们的福气啊!”

对于李志红来说,用真诚、热情服务群众的例子还有很多,比如签约居民焦女士,因爱人患肺癌去世,经常以泪洗面,甚至不里,他们走村入户,根据患者的病情制定个性化的治疗方案;以居民健康档案为基础,向签约居民提供全程、连续的医疗健康服务。其间,他们还将中医药适宜技术融入日常的诊疗和健康管理工作中,做好签约居民的健康保障服务,认真履行着社区健康“守门人”的职责。

“这些年,我们承担许多村民的家庭医生签约服务,时常入户随访、讲解防病知识,村民们非常信任我们。”李志红说。这份日积

月累下来的信任,在特殊时期更加感人。在疫情防控期间,冒着被感染的风险,李志红踊跃报名,参加隔离点的诊疗工作。在隔离点工作期间,李志红接到村民的求助电话,得知太子庄村有两户签约居民感染疾病,其家人都在外地,无法照顾他们。感染的村民十分惶恐,就第一时间给李志红打电话,询问怎么办?李志红向村民解释了自己在隔离点,暂时不能回去;但李志红坚持每天给他们打电话,询问有无发热、咳嗽、乏力等症状,告知他们不要紧张,按时服药;适当多喝水,保持居家环境卫生,室内定时通风、注意防寒保暖、清淡饮食等注意事项。每天通电话成了村民和李志红的“无言约定”,家庭医生的嘱托也给了这些村民很大的鼓励和帮助。

“用心、用爱守护群众的安康,我和家庭医生签约服务团队成员就是村民健康的守护者。我们不能辜负村民的信任。”李志红说。(王正助 侯林峰 崔冬丽)

心灵驿站

## 多动症患者 暑期能停药吗

朱俊敬

在暑期,不少多动症患儿的家

长犯了愁,前来咨询的家长也比较多,孩子的学习压力减轻了不少,是否维持多动症的药物治疗呢?对此,很多家长认为,吃药是为了让孩子在学校表现得更好,放假后就没有服药的必要了;有一些家长担心长期服药有损身体健康,甚至没有与医生商量,就擅自让孩子停药。事实上,自行中断治疗的做法是错误的,甚至会加重病情,增加家庭负担。

### 坚持治疗让多动症患者获益

多动症的治疗不像感冒、肺炎等感染性疾病一样,在痊愈后不再服药。其实,治疗多动症就像糖尿病患者使用胰岛素、哮喘患者服用激素、高血压患者服用降压药物一样,药物只是帮助患者控制症状,调整多动症孩子的注意力,达到学习和生活要求的标准,从而能够正常发挥认知功能。

首先,多动症对孩子的影响是24小时存在的。不仅需要白天上课控制症状,还要持续稳定全天症状,以保证孩子晚上完成作业、睡眠质量和第二天早上上学。只有这样,对孩子学习成绩的提高和身体健康才有帮助。

其次,多动症的危害不仅在学习方面,与学习成绩相比,其核心的执行功能受损、自控力不足,使孩子在养成良好的生活方式和学习习惯方面,感到举步维艰。有句俗语是“三天打鱼,两天晒网”,比喻学习或做事没有恒心,经常中断。因此,很难获得较好的成就。其实,多动症的治疗也是这个道理,贵在坚持。

### 坚持治疗 定期复查

多动症的专业名字是注意缺陷多动障碍(ADHD),作为一种慢性神经生物性障碍,在长期治疗的同时,更要定期复查。在接受治疗后,大部分孩子的病情会逐渐得到控制;定期复查,有助于医生了解孩子病情的变化,并尽早发现药物不良反应,及时调整治疗方案。

那么,在暑期,所有的多动症患者都不能停药吗?其实,如果孩子符合以下几种情况,医生经过评估后,会考虑假期停药。

1. 在坚持服用药物的情况下,症状一直改善得比较理想,患儿至少1年不再出现多动症症状,经医生系统评估后,可能建议假期暂时停药,以观察患儿在停药后是否仍然有理想的表现。
2. 如果在药物治疗时副作用非常明显,并且难以忍受,患儿无法耐受每天服药的痛苦。那么,医生会建议假期停药,以缓解药物副作用。但是,大多数时候,副作用是轻微的,随着坚持服药,或者在医生的指导下采取应对措施,药物副作用会逐渐减轻,甚至消失。
3. 如果近期治疗效果一直欠佳,几乎无效,已经尝试了调整药物剂量等方法,治疗效果仍然不理想。那么,医生会建议患儿假期停药,一方面尝试恢复药物敏感性,另一方面观察患儿停药后的表现,以便有针对性地进行调整治疗方案,以期取得预期的治疗效果。

(作者供职于郑州市第八人民医院儿童青少年心理健康指导中心)

## “减肥药”真的可以减肥吗

左旭

一家美国社交网络及微博客户服务公司公开有关减肥“秘诀”:禁食和Wegovy(司美格鲁肽)。一举把司美格鲁肽推上网红减肥药的“宝座”,使许多肥胖、肥胖及觉得自己胖的人群趋之若鹜。

### 司美格鲁肽是什么

司美格鲁肽是能够促进胰岛素释放,引起低血糖的风险较低,可延缓胃排空,通过抑制食欲来减少进食量,进一步降低血糖,被有关部门批准用于降血糖的药物。正因司美格鲁肽具有延缓胃排空、抑制食欲的作用,以及在降低血糖的同时能够减轻体重,所以成为减肥药物。有关研究结果显示,在每周1次皮下注射司美格鲁

肽治疗12周后,2.4毫克剂量组肥胖者或超重者的平均体重减轻6%左右,在68周时减重17%~18%。

### 所有人都能用司美格鲁肽吗

用司美格鲁肽来减肥,是因为美国食品药品监督管理局于2021年6月4日,批准司美格鲁肽注射液用于成年人中BMI(身体质量指数)≥30公斤/平方米的肥胖者,或者伴有至少一种体重相关疾病(例如高血压、2型糖尿病或血脂异常)的成年超重人群(BMI≥27公斤/平方米)。注:BMI=公斤/身高的平方米。

作为一种处方药,司美格鲁肽注射液有使用时的注意事项和药物不良反应,并不是人人都能用的“万能”减肥药。常

见的不良反应有恶心、腹泻、呕吐、便秘、腹痛、头痛、疲劳、消化不良,以及2型糖尿病患者的低血糖、胃胀、胃肠炎等。而且,美国食品药品监督管理局在批准司美格鲁肽用于减肥的同时,还明确提醒了甲状腺癌风险。这充分说明就算使用司美格鲁肽注射液,肥胖人群仍然需要“管住嘴、迈开腿”。如果不能保持健康的生活习惯,即能达不到理想的减重效果;即能减重成功,有关研究结果显示,停止用药20周后体重基本恢复原样。

### 能直接用司美格鲁肽减肥吗

我国仅批准司美格鲁肽用于治疗2型糖尿病及伴有心血管疾病的患者。目前,司美格

鲁肽在我国用于减肥的适应证尚处在临床试验阶段。需要减肥的朋友应咨询医生,选用适合自己的减肥药,“管住嘴、迈开腿”是减肥的关键。

### 使用司美格鲁肽的注意事项

1. 司美格鲁肽禁用于有甲状腺腺瘤病史或家族史的患病者,或者患有内分泌瘤病2型的患者;2. 使用该药治疗时,应仔细观察是否出现胰腺炎的症状,包括持续严重的腹痛和呕吐症状,若出现胰腺炎症状,应停止使用,并马上进行适当处理;
3. 有使用司美格鲁肽出现急性肾损伤及加重慢性肾衰竭的报道,肾功能不全患者使用该药出现急性肾损伤的风险会增加;4. 使用该药减肥时,应观察静息心率,如果静息心率持续增加,应停止用药;5. 司美格鲁肽不能用于1型糖尿病患者,并非胰岛素的替代品。

(作者供职于新乡市中心医院药学部主管药师)



本栏目由河南省卫生健康委药政处指导