

■ 本期关注

提升学习成效 改善就医体验

□李琦 吴春亚

核心提示:近年来,河南省中西医结合医院门诊办在医院党委的正确领导下,以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引,认真学习贯彻党的二十大精神,遵循“以患者为中心”的服务宗旨,弘扬“敬佑生命、救死扶伤、甘于奉献、大爱无疆”的职业精神,传承“厚生、重德、砺精、求索”的院训,强化措施,不断提高服务能力和管理水平,持续提升患者就医体验,构建便民、高效的特色门诊,谱写新时代“心系健康、情融服务”的医患关系新篇章,受到广泛赞誉,为健康中原建设贡献了中西医结合力量。

强化党建引领

为了确保党员干部思想统一、目标一致、行动有力,河南省中西医结合医院门诊办按照医院党委统一部署,以政治建设为统领,把党建引领贯穿服务和管理工作全过程。

抓好党员干部的学习。党的二十大是在全党全国各族人民迈上全面建设社会主义现代化国家新征程、向第二个百年奋斗目标进军的关键时刻召开的一次十分重要的大会,具有里程碑、划时代意义。河南省中西医结合医院门诊办按照党的二十大精神、习近平总书记关于卫生健康工作的重要讲话等内容,着力将理论指导实践,引领大家深刻把握蕴含其中的坚定的理想信念、强烈的历史担当、鲜明的人民立场、顽强的斗争意志和自我革命精神;深刻理解习近平新时代中国特色社会主义思想是当代中国马克思主义、二十一世纪马克思主义,是中华文化和中国精神的时代精华。“十个明确”“十四个坚持”和“十三个方面成就”概

括了这一思想的主要内容,“六个必须坚持”集中体现了这一思想的精髓要义;深刻领会“两个确立”的决定性意义,增强“四个意识”,坚定“四个自信”,做到“两个维护”。同时,门诊办学习省委、省卫生健康委党组、医院党委有关领导讲话及文件精神,引导党员发挥先锋模范作用,以扎实的学习成效和优异的工作成绩推动医院高质量发展,为增进全省人民健康福祉做出新贡献。

抓好主题教育。在党史学习教育中,河南省中西医结合医院门诊办开展“我为群众办实事”实践活动,积极为患者、坐堂医生办实事、办好事;参加省卫生健康委开展的“喜迎二十大 奋进新时代”宣讲比赛,提升了这一思想的主要内容,“六个必须坚持”集中体现了这一思想的精髓要义;深刻领会“两个确立”的决定性意义,增强“四个意识”,坚定“四个自信”,做到“两个维护”。同时,门诊办学习省委、省卫生健康委党组、医院党委有关领导讲话及文件精神,引导党员发挥先锋模范作用,以扎实的学习成效和优异的工作成绩推动医院高质量发展,为增进全省人民健康福祉做出新贡献。

提炼服务口号。为强化服务理念,彰显医院文化,河南省中西医结合医院门诊办提炼出“心系健康、情融服务”并落实到工作中。

用心、用情服务改善患者就医体验。导医对待患者,用心、用情服务,使其有宾至如归的感觉;对待出诊医师,让大家感到受尊重、有尊严。出诊医师对待患者,提高医疗服务水平,帮助患者解除病痛。

争创门诊服务品牌及“青年文明号”。河南省中西医结合医院门诊办积极向省卫生健

康委申报争创门诊“一站式”导医优质服务品牌——“萌小护”,旨在使其成为群众认可的知名服务品牌,展现“萌小护”导医团队天使的风采。此前,该院门诊办开展了评选“月度导医之星”活动,营造导医热情服务患者和坐诊医师的良好氛围;坚持“党建带团建”工作方针,支持门诊导医团队争创省直“青年文明号”,引导大家立足本职岗位、勤奋工作、文明服务,增强从事卫生健康工作的光荣感和责任感,让青春在奋斗中绽放光芒。

强化科学管理

河南省中西医结合医院门诊办在管理中优化服务,在服务中加强管理,以科学管理促进门诊医疗服务质量提高,取得了良好的效果。

完善门诊各项工作制度,提高门诊信息化管理水平。河南省中西医结合医院门诊办完善无节假日门诊、出诊医师考勤等工作制度,使门诊医疗服务行为规范化;提高门诊信息化管理水平,利用相关管理程序进行数据统计,为门诊工作决策提供依据。

优化就诊流程,更新门诊设备。河南省中西医结合医院门诊办不断优化就诊流程,从制度层面提升患者就医体验。在门诊大厅设置“一站式”服务中心,集预检、导诊、咨询、预约挂号、报告查询、病历打印及盖章为一体,减少患者等待时间,及时分流患者,缓解拥挤现象;更新门诊硬件设备,使门诊整体面貌焕然一新,在门诊4个楼层增加空调、直饮水机,在门诊大厅安装电子屏推送门诊专家简介、当日坐诊专家信息,在“一站式”服务中心增加病历打印机,安装新电梯,方便门诊患者就诊等。

认真落实上级文件精神,提高门诊医疗质量管理。河南省中西医结合医院门诊办对照国家卫生健康委印发的《医疗机构门诊质量管理暂行规定》进行查改,提高门诊质量管理,提高群众的满意度,并制定门诊医师准入制度,开设名医馆等。

强化正面宣传

河南省中西医结合医院门诊办坚持中西医结合自信,打造门诊品牌,讲好门诊故事,擦亮窗口形象。

加强宣传力量。河南省中西医结合医院门诊办遴选两名通讯员,做好门诊宣传工作。打造门诊品牌。河南省中西医结合医院门诊办打造门诊管理品牌——“窗口风采”,不定期编发《窗口风采》主题简报,诠释门诊医务人员真情服务暖人心、平凡岗位展风采的良好精神风貌。此外,门诊办打造门诊优质服务品牌——“萌小护”。鉴于“一站式”导医优质服务品牌——“萌小护”被评为河南省第一届“豫文明 豫健康”优质服务品牌,门诊办加大品牌宣传力度,如设计“萌小护”标识、设置“萌小护”电话彩铃等,使“萌小护”元素渗透到门诊工作各方面,倾情打造好新程上群众认可的优质服务品牌,树立良好的社会形象。

河南省中西医结合医院将按照省卫生健康委的相关要求,以“赶考”的姿态奋力奔跑,争创三级甲等中西医结合医院。

(作者供职于河南省中西医结合医院)

■ 一家之言



陪伴有我

冯金灿/摄

近日,江西省南昌市新建区人民医院出台政策,决定为生活不能自理、无家属陪护的患者提供免费陪护服务。目前已有患者享受该项服务。据了解,该院下一步计划聘请50名护理员在全院临床科室推行免费陪护服务,以保证这项陪护服务的质量和可持续性。由此产生的费用,全部由医院解决,不会给患者增加负担。(11月13日《泉州晚报》)

众所周知,那些生活不能自理、无家属陪护的患者住院期间尤其困难。他们不仅要承受病痛的折磨,还要承受无人照顾的困扰。可以想象,与那些有家属陪护的患者相比,他们该是多么无助。

从某种角度来看,如果他们花钱请人陪护,就会在无形之中增加经济负担。这对于本身就生活不能自理、又无经济收入的特殊困难群体而言,显然是难以承受的。

难道就没有解决办法了吗?此次南昌市新建区人民医院“想特殊患者之所想”就是解决问题的办法。该院为那些生活不能自理、无家属陪护的困难患者提供免费陪护服务,不但出资解决陪护人员的开支,而且也不用患者承担陪护相关费用。这既彰显了医院的人文关怀,又体现了医疗服务的温度。

同时,南昌市新建区人民医院还计划聘请50名护理员在全院临床科室推行免费陪护服务,以保证这项陪护服务的质量和可持续性。这充分说明该院推行免费陪护服务是真心实意的,并非作秀。

虽然南昌市新建区人民医院推行免费陪护服务需要投入一定的人力、物力和财力,但是与困难患者的需求相比,显然是值得的。可以说,该院推行免费陪护服务,不仅解决了困难患者的陪护难题,还让他们得到了更专业、更全面的护理。同时,这件事在一定程度上也让该院赢得了更好的口碑。当然,更为重要的是,这也体现了该院为困难患者着想的服务理念。笔者以为,该院为困难患者推行免费陪护服务值得点赞。

各地各医院不妨多借鉴一下南昌市新建区人民医院提供免费陪护服务的做法,多一些“患者视角”,多一些“服务至上”的理念。这样不仅能让困难患者得到更专业、更全面的陪护,还能帮助他们切实解决陪护难题。

(作者供职于浙江省开化县教育研究与培训中心)

医院为困难患者提供免费陪护服务值得点赞

□魏芳

预防艾滋病 如何让「后悔药」更有效

□姜萍

艾滋病的“后悔药”又称艾滋病暴露后预防,是指尚未感染HIV(人类免疫缺陷病毒)的人员在暴露于高感染风险后,及早(不超过72小时)服用特定的抗病毒药物,降低HIV感染的风险。这种情况被人们形象地称之为“后悔药”,意思是“事前未加防范、事后补救”。那么,如何让“后悔药”更有效呢?我们需要注意以下几点。

哪些人需要服用“后悔药” 不安全性行为是前提

未感染HIV,并且在过去72小时内发生HIV高感染风险行为(性交时没有使用安全套、中途出现安全套破损或脱落、共用针具吸毒、遭受性侵犯等)时,需要服用抗病毒药物进行艾滋病暴露后预防。

艾滋病暴露后阻断效果如何 及早连续服药是关键

研究显示,艾滋病暴露后阻断可以使HIV的感染风险降低80%以上。首次服药时间距离艾滋病暴露的时间越长,阻断的成功率越低;如果超过72小时,则不建议进行艾滋病暴露后预防。开始服药后,每天定时定点服药比漏服阻断效果更好。

需要注意的是,艾滋病暴露后预防需要连续服药28天。

未连续服药或服药期间发生高危行为 效果会降低

艾滋病高危行为发生后使用阻断药,并不能保证100%阻断HIV感染,并且艾滋病暴露后用药不能预防其他性病。若不坚持服用阻断药,或者在服药期间持续发生艾滋病高危行为,仍然可能发生HIV感染。

服用阻断药物有要求 定期检测不能少

服用药物应遵循个体化原则,由医生经过评估后开具处方。

每天准时吃药,连续服药28天。阻断药物需要单独服用,如果需要同时服用其他药物,则应该与阻断药物间隔2小时。但是,救命药物除外(救命药物可以随时服用)。

阻断药物与食物同服或空腹服药。服药期间避免饮酒,禁忌喝茶、咖啡,谨慎吃鸡蛋、牛奶、虾、蟹、蜂蜜等高蛋白食物。如果出现发热、皮疹等不适,应立即就医。

在第2周、第4周、第8周、第12周,以及6个月时,复查HIV抗体等。

艾滋病暴露后虽然有预防用药,但是药物并不是万能的。因此,要避免不安全性行为,坚持规范使用安全套。

(作者供职于郑州市疾病预防控制中心)

医院信息科计算机系统的安全防护

□马丽红

医院信息科是医院的重要组成部分,负责管理、维护和保障医院计算机系统正常运行。那么,如何加强医院信息科计算机系统安全防护呢?

建立安全管理制度

制定安全管理策略 医院应建立全面的计算机系统安全管理制度,包括安全操作规范、口令保密制度等。

定期进行安全培训 针对医院信息科工作人员,要定期开展安全知识培训,提高工作人员对安全管理的认识。

建立安全事件应急处理机制 制定详细的安全应急预案,对突发安全事件进行及时响应和处理,以便降低医院的损失。

加强系统安全防护

防病毒与防黑客攻击 医院信息科应部署专业的防病毒软件和防火墙,抵抗恶意软件和黑客攻击;加强全院网络安全监测,及时发现并处理安全隐患。

数据加密与权限控制 医院信息科要对重要数据进行加密存储和传输,确保数据的安全性;根据工作人员的职责和权限设置访问控制策略,防止非法访问和数据泄露。

备份与恢复 医院信息科要定期对重要数据进行备份,并制定详细的备份与恢复计划,以便发生计算机系统故障或数据丢失时迅速恢复相关数据,确保计算机系统正常运行。

确保应用系统安全

医疗信息系统的安全 医院涉及众多医疗信息系统,如电子病历、放射影像等。这些系统应具备身份认证和访问控制功能,确保数据的准确性和保密性。

医疗设备的安全 医疗设备应通过安全认证,避免设备本身的安全问题影响整个系统的正常运行。同时,医院信息科要对医疗设备的操作进行权限管理,防止非法操作。

医疗数据的安全 针对医疗数据,医院信息科应建立完善的数据保护机制,确保数据的完整性、机密性和可用性。在数据采集、存储、传输和处理过程中,要进行加密处理和权限控制。

保障物理环境安全

机房安全 医院信息科机房应符合国家相关标准,具备防火、防水、防雷击等功能。同时,应合理布局机房设备,确保空间利用率和气流循环畅通。

电力保障 机房应提供稳定的电力供应,确保在断电的情况下正常运行一段时间。

网络设备和线路管理 合理规划网络设备和线路布局,避免因环境和人为因素造成网络故障;对设备和线路进行定期巡检和维护,确保其正常运转。

进行应急响应与恢复

制定应急预案 针对可能出现的突发事件,如自然灾害、电

力中断、网络故障等,医院信息科应制定详细的应急预案,明确相关工作人员的职责。

演练与培训 医院信息科应定期开展应急演练,提高工作人员的应急响应能力;对应急预案进行定期评估,确保预案的可行性。

“灾备恢复”在重要系统或数据发生故障时,能够快速进行灾备恢复。医院信息科应建立“灾备恢复”机制,明确恢复流程和时间要求。

为了确保计算机系统安全稳定运行,医院信息科要从多方面入手,不断增强工作人员的安全意识,提高服务质量,提升医院的信息安全水平。

(作者供职于平度市人民医院信息科)

发生艾滋病高危行为后怎么办

□刘春华

艾滋病又名获得性免疫缺陷综合征,是由人感染HIV(人类免疫缺陷病毒)并以T淋巴细胞免疫功能缺陷为主的传染病。一旦发生艾滋病高危行为,应尽快进行艾滋病暴露后预防评估,如果符合用药标准,应在2小时内服药,最迟不超过48小时,并定期进行随访检测。

什么是艾滋病高危行为

艾滋病高危行为是指容易感染HIV的行为,主要包括以下几种行为:

性途径高危行为 一般是指没有保护的性接触。

血液途径高危行为 主要包括静脉注射吸毒,与他人共用注射器或其他可刺破皮肤的器械,使用被污染的血液或血制品,与

HIV感染者共用刮脸刀等。

母婴途径高危行为 主要包括HIV阳性的女性患者怀孕并生育、HIV阳性的母亲哺乳等。

何时去检测

在发生艾滋病高危行为后,由于HIV在体内复制需要时间,早期可能无法检测到HIV标志物,从HIV感染人体到感染者血液中的HIV抗体、抗原或核酸等感染标志物能被检测出之前的时期被称为窗口期。现有诊断技术检测HIV抗体、抗原和核酸的窗口期分别为感染后的3周、2周和1周左右。

发生艾滋病高危行为后,应尽快前往疾病预防控制中心或医疗机构进行相关咨询检测。如果7天~10天去咨询检测,只

能通过检测核酸的方式判断是否已经感染HIV,虽然可以早知道感染状况,但是核酸检测结果为阴性不一定就能排除HIV感染,并且能开展核酸检测的单位相对有限;如果2周时去咨询检测,可进行核酸或抗原抗体(通常所说的四代试剂)检测,检测结果为阴性同样不能排除感染;发生艾滋病高危行为后,最早3周~4周进行抗体检测。

去哪里检测

省级疾病预防控制中心门诊部 and 大部分大型传染病医院可开展核酸检测;基本上所有的三级以上医院和市级疾病预防控制中心都能开展抗原或抗体检测;所有的医疗机构及疾病预防控制中心均可进行抗体检

测。有检测需求者,可根据不同感染标志物的出现时间,选择合适的方式进行检测。疾病预防控制中心HIV检测,一般设置在自愿咨询检测门诊;医疗机构任何科室的门诊,均可开具相关检测申请单进行检测。

检测结果的解读

由于窗口期限制,并且不少人发生艾滋病高危行为后想在第一时间了解情况,往往会在窗口期规定的时间去检测,未必能检出。7天~10天进行的核酸检测结果显示为阴性,只能代表感染的可能性会降低,并不能排除感染;2周时检测抗原抗体和3周时检测抗体阴性与以上核酸检测情况类似,只能代表感染

的可能性会降低;初次检测时间过早,即使检测结果为阴性也不能排除HIV感染,建议3个月~6个月(部分人群需要12个月)再进行一次抗体检测,抗体检测结果为阴性方可排除HIV感染。

若检测结果异常,需要进一步确证实验或随访,此时要进行防护,防止感染他人。如果确证实验结果为阳性,则由疾病预防控制中心进行随访。由于确证实验特异性强、敏感性不足,因此确证实验结果为阴性的就诊者要根据近期是否有艾滋病高危行为而决定是否随访;如果近期检测结果为阴性,即使确证实验结果为阴性也需要在3周后随访,并进行抗体检测。

(作者供职于河南省疾病预防控制中心)