

张 璐

优质医疗卫生服务不仅包括医疗卫生技术水平的提高,还包括人文关怀和患者满意度。只有提供优质的医疗卫生服务,医院才能赢得患者的信任和支持,才能给予患者温暖和希望,更能直接地展示整个医院的形象。近年来,内乡县卫校附属医院采取便民服务等多种举措,提升医疗卫生服务质量。

内乡县卫校附属医院领导要求全院医务人员认清形势,充分认识开展优质服务活动的重要意义。内乡县卫校附属医院医务人员从维护群众健康的根本利益出发,从维护医院的良好形象出发,把患者的“方便不方便、满意不满意”作为日常工作的出发点和落脚点,作为检验内乡县卫校附属医院的医疗卫生质量和服务态度的“试金石”,彰显公立医院的公益性,维护广大患者的健康权益。

融入医院各项日常工作

按照优质医疗卫生服务提升行动计划方案,内乡县卫校附属医院秉承“厚德精医,创新卓越”的院训,持续深化“以患者为中心、以员工为核心”的理念,按照“六个一”(一个温暖的微笑、一句亲切的问候、一个温馨的环境、一套优化的流程、一次专业的宣教、一声真诚的祝福)和“八个到位”(思想认识到位、关心患者到位、沟通指导到位、工作计划到位、工作措施到位、责任落实到位、检查督促到位、延伸服务到位)的医疗卫生服务理念;各科室根据实际情况,细化医疗卫生服务举措;医务人员转变理念,增强主动服务意识,变被动服务为主动服务,创新服务模式,强化服务的人文性、质量性和连续性,努力为患者提供舒适、干净、温馨的就医环境,提升患者就医体验。

提高医疗服务效率和质量

内乡县卫校附属医院要求医务人员以问题为导向,及时发现工作中的漏洞,找差距、提建议,建立健全工作机制和工作流程,切实落实各项优质医疗卫生服务举措,不断提高医疗卫生服务的效率和质量,向患者提供流程更科学、服务更高效、环境更舒适、态度更体贴、质量更优质的医疗卫生服务。

同时,内乡县卫校附属医院严格落实考核制度,严肃责任追究,对有禁不止、有令不行的严肃处理。

让服务质量更有温度

内乡县卫校附属医院一直以来,为患者提供免费停车服务。2023年6月,内乡县卫校附属医院新增交通标识,增设就医车位、无障碍车位等,现有车位260个,方便前来就诊的患者,让就医之路更加顺畅无阻,温暖如家。

自2024年5月起,内乡县卫校附属医院将门诊导诊、志愿服务关口前移,倡导医务人员走出导诊台,迎到大门前,主动增强服务意识,为患者及家属提供就医指导,为行动不便的老人提供陪检等志愿服务,切实做到“进门有人问、看病有人引、疑难有人答、检查(重症)有人陪”,真正成为患者及家属需要的“红马甲”。

优化服务流程和架构

内乡县卫校附属医院自2023年5月起,开设错峰门诊和夜间门诊,建立24小时坐诊和分诊值班制度,有效地分流引导患者,减少患者的等候时间,为患者提供更好的医疗卫生服务。2024年6月,内乡县卫校附属医院全面优化门诊取药流程,将门诊药房分为成人门诊药房和儿童门诊药房,并为患者增设候诊椅,让等待取药的患者能够得到及时休息;高峰时段增派医务人员引导、疏散患者,避免取药窗口拥堵。

开展患者满意度调查

内乡县卫校附属医院成立了“患者满意度调查”专项工作办公室,将“改善人民群众看病就医感受”作为重点调研课题,在医院各科室张贴住院患者满意度调查二维码,对住院患者进行全覆盖调查,“零距离”倾听患者的心声。

内乡县卫校附属医院通过全方位调查,使患者主动参与集中整治活动。内乡县卫校附属医院针对患者不满意的项目逐条逐项分析整改,坚持以问题为导向,做到“八个结合”(与群众身边不正之风和腐败问题集中整治相结合;与纠正医药购销领域腐败问题和医疗行业不正之风工作相结合;与“清廉医院建设”相结合;与“党纪学习教育”相结合;与“文明健康优质服务基层单位”创建相结合;与“优化服务流程,提升患者体验”工作相结合;与“公立医院高质量发展”暨“精细化管理提升年”活动相结合;与安全生产和“平安医院”建设相结合),开展一系列专项整治行动,让每位住院患者都能感受到内乡县卫校附属医院的温暖和关怀。内乡县卫校附属医院通过患者满意度调查问卷,可以了解患者的真实体验,深入剖析患者不满意的具体项目,采取改进措施,切实提升患者满意度。

内乡县卫校附属医院自2024年4月以来,开展“一扫描即知,心声传递”患者满意度调查问卷活动,赢得了患者的好评。内乡县卫校附属医院医务人员和患者共同参与、总结反馈,各科室群策群力集中整治,患者不满意的项目逐步减少。同时,内乡县卫校附属医院针对患者每月提出的合理化建议,要求各科室全盘接收、逐项完善,住院患者的就医体验得到大幅提升。

“民之所愁,吾必念之;民之所盼,吾必行之”。下一步,内乡县卫校附属医院将持续聚焦群众急难愁盼问题,坚持党建引领,以问题为导向,强化内涵提升,强化结果运用,健全服务体系,创新工作机制,以精细化管理和信息化手段,深入落实相关工作,全面提升医疗卫生服务质量,不断提升群众的就医获得感、幸福感和安全感,为广大患者提供更优质的医疗卫生服务。

(作者为河南省内乡县卫校附属医院/内乡县城关镇卫生院党支部书记、院长)

征 稿

本版主要栏目有《本期关注》《经验探索》《一家之言》《他山之石》等,内容涵盖业务、行政、后勤、经营、医疗安全、医院文化、人事制度、医患关系等。

稿件要求:论点明确、论据充分、条理清晰、语句通顺,具有一定的科学性和实践指导性,热忱欢迎投稿!

联系人:张驰
电话:(0371)85967078, 15136268496(微信同号)

投稿邮箱:1979983668@qq.com

构建高效管理体系 扎实推进儿童牙病防治工作

□刘中寅

核心提示

我国儿童的龋齿患病率较高,已成为危害广大儿童身心健康的重要公共卫生问题。为了降低儿童龋齿患病率,助力口腔健康管理关口前移,南阳市口腔医院勇担社会责任,积极推进儿童健康促进行动,举办全市儿童口腔保健知识大赛、进校园送健康知识、口腔健康研学、小牙医体验、家长课堂、免费涂氟、窝沟封闭等公益活动,扎实开展儿童牙病防治工作,并取得了一定成效。

南阳市口腔医院是南阳市卫生健康委员会直属公立医院,2023年1月27日搬入新址,新院区建筑面积约12.2万平方米,规划床位约1000张,口腔综合治疗台200台,耳鼻喉多功能治疗台20台,在原有口腔、耳鼻喉、整形美容专业的基础上,增设眼科、内科、外科、妇科、儿科、中医科、康复科、体检科、肿瘤科、放疗科等科室,为患者提供综合医疗服务。历经近40年的努力,南阳市口腔医院已发展为“一院、两区、多门诊”的“大专科、小综合”三级医院。

南阳市口腔医院有25名专家担任全国和省级各专业委员会委员以上职务,其中,省级口腔医学会各专业委员会副主委共13人。

南阳市口腔医院拥有一个省级医学重点培育学科,两个市级医学重点专科,三个市级特色专科。南阳市口腔医院开展的唇腭裂修复慈善项目,自2000年以来,已为来自全国各地的2.5万余名唇腭裂患者实施免费手术,手术总例数位居全国前列。

南阳市口腔医院于2010年5月、2017年6月、2024年5

月,先后3次举办全市少年儿童口腔保健知识电视大赛,通过线上科普宣传与线下健康教育,全媒体立体化宣传,掀起全社会关注少年儿童口腔健康的热潮。

以赛促学

全面提升儿童口腔健康水平
少年儿童口腔保健知识电视大赛,省直相关部门领导、市直相关单位领导以及各高校负责人出席,主管卫生教育工作的副市长莅临决赛现场并讲话。南阳市中心城区市直小学及卧龙区、宛城区、高新区等辖区学校积极参与,营造儿童口腔保健知识学习热潮。

第一次活动,中国牙病防治基金会副秘书长王伟健到南阳指导工作。第二次活动,中国牙病防治基金会王渤、台保军、荣文笙3位教授到南阳担任仲裁、点评,并授课、示教。第三次活动,中国牙病防治基金会理事长李铁军莅临现场并致辞,王渤、台保军、荣文笙3位教授担任仲裁、点评,并授课、示教,千名观众现场互动。

跨行业、跨部门协调,是活动开展的关键。南阳市口腔医院积极与相关部门汇

报。教育部门、卫生部门、学校召开联席会议,安排和部署活动,邀请专家和医务人员到各学校宣传、口腔健康筛查,举办初赛、复赛、决赛活动。一些爱心企业在活动中也给予了支持。南阳市口腔医院积极协调并获得多方支持,确保活动顺利开展。

少年儿童口腔保健知识电视大赛,得到各级领导、权威专家、学校负责人、师生、家长及媒体的关注。决赛现场千人观摩,媒体全方位跟踪报道,超200万观众通过不同平台在线观看。

以学笃行

扎实推进儿童牙病防治工作
为增强儿童口腔保健意识,南阳市口腔医院开展一系列公益活动,提升儿童的防病能力。

该院常态化开展健康教育进校园、家长课堂、口腔健康科普馆参观体验、口腔健康研学、亲子互动游戏、小牙医体验等活动。在“世界口腔健康日”“世界正畸健康日”“六一儿童节”“爱牙日”及寒暑假期间,该院开展线上、线下相结合的健康教育与健康促进活动,全方位、深层次宣传。除此之外,该院还与文明

办、市卫生健康体育委、市教育局等单位联合,与媒体联动,开展公益活动。

该院承担着国家儿童口腔疾病综合干预项目,是南阳市儿童口腔疾病综合干预——免费牙齿窝沟封闭项目的管理单位和实施单位。截至目前,该院已免费为2万余名适龄儿童进行牙齿窝沟封闭。同时,南阳市口腔医院在寒暑假、重要节日、卫生日开展免费牙齿涂氟活动。

南阳市口腔医院专家组深入乡村和特殊教育学校,为留守儿童和残疾儿童免费进行口腔检查和牙齿窝沟封闭。与微笑明天慈善基金会合作,资助每位唇腭裂正畸患者4000元牙齿矫正费,使特殊儿童得到特别的关爱。

取得成效

知晓口腔保健知识,积极进行口腔疾病干预,已成为校园时尚。家长要增强口腔保健意识,关注孩子的口腔问题,主动学习相关知识,积极带孩子进行口腔体检。医院、学校、家庭三方融合,形成合力,儿童口腔健康素养和健康水平逐渐增强。

儿童口腔科、口腔正畸科、口腔预防科主要承担儿童

牙病防治工作。通过活动的开展,就诊量增加,原有的儿童口腔科、口腔正畸科不能满足日益增长的患者需求,均由原来1个科室增至3个科室,科室医务人员人数由原来的10人增至60多人,牙防工作稳步推进。

中国牙防基金会权威专家参与,对活动的开展给予高度评价。口腔同行也纷纷来到南阳市口腔医院交流。各学校也更加重视学生的口腔健康问题,主动争取免费窝沟封闭指标。南阳市口腔医院先后被中国牙病防治基金会、河南省疾控中心、河南省儿童口腔疾病综合干预项目办公室授予“全国口腔健康教育强化推广工作二等奖”“河南省规范化学校儿童口腔健康教育工作先进单位”等荣誉。

南阳是一个人口大市,龋齿患儿基数大,牙防工作任重道远。下一步,南阳市口腔医院将继续拓展思路,创新工作方法,做好儿童牙病防治工作,助推口腔健康工作,为实现口腔健康管理关口前移而不懈努力。

(作者为河南省南阳市口腔医院/南阳市第十人民医院院长)

探究基层医保服务推进机制

□高 畅

近日,国家医保局联合国家卫生健康委印发《关于加快推进村卫生室纳入医保定点管理的通知》,要求各地确保在2024年年底前,将符合条件的村卫生室纳入医保定点管理,确保医保服务“村村通”,方便群众就近就医。(8月1日《农民日报》)

医保是一项重大的民生工程。近年来,医保部门聚焦群众急难愁盼,出台多项惠民、便民政策,提高医保服务水平。定点零售药店纳入门诊统筹、跨省异地就医直接结算、线上购药异地支付等政策相继落实,医保各项工作正稳步推进。推进村卫生室纳入医保定点管理,正是医保服务更便捷、更优质、更高效的体现。村卫生室是农村医疗卫生服务体系的基础,与广大农村

地区群众联系最直接,将村卫生室纳入医保定点管理,实现门诊统筹是大势所趋,也是打通基层医疗卫生服务“最后一公里”的重要举措。

将村卫生室纳入医保定点管理,不仅有助于增强群众对基层医疗卫生服务的信任,提高群众就医的便捷性,还可以增强群众的参保意愿。一方面,村卫生室作为最基层的医疗卫生机构,是村民就近就医的第一站,在村卫生室就可以享受到医保报销待遇并实现即时结算服务,为群众就医提供了便利,也减轻了群众的经济负担;另一方面,可以吸引更多参保群众在村卫生室就诊,提高了医保基金使用效率,让群众切实感受到基本医保制度的

优越性,对未参保的群众起到正向宣传作用,激发参保内生动力。

不过,完成将村卫生室纳入医保定点管理工作这一目标,相关部门要充分考虑各地实际情况、现实发展阶段等,依靠“三医”协同的力量共同推进,以确保医保服务“村村通”,实现“小病不出村”。对此,《关于加快推进村卫生室纳入医保定点管理的通知》在多方面对推进村卫生室纳入医保定点管理做出部署。

《关于加快推进村卫生室纳入医保定点管理的通知》明确,各级医保部门、卫生健康部门等可根据各地实际,优化村卫生室基本药物使用政策,推动村卫生室常见病、多发病用药与乡镇卫生院衔接一致,鼓励村

建设全省统一的村卫生室信息管理系统,实现乡村卫生服务一体化管理。在已经实现一体化管理的地区,由乡镇卫生院结算村卫生室的医保费用,而那些短期内不具备条件的,则由相关部门牵头,发挥行业管理职能,组织村卫生室集中申请医保定点工作。这就意味着组织乡村医生自愿申请医保定点,首先需要确保不会降低乡村医生的收入或为其带来工作负担。

为此,《关于加快推进村卫生室纳入医保定点管理的通知》进一步强调,卫生健康部门等可根据各地实际,优化村卫生室基本药物使用政策,推动村卫生室常见病、多发病用药与乡镇卫生院衔接一致,鼓励村

卫生室使用优质且价格便宜的集采中选药品。

医保基金事关群众的切身利益,也关乎医保制度健康、持续发展。

在保障医保基金安全方面,《关于加快推进村卫生室纳入医保定点管理的通知》也做出了相关要求,医保行政部门要通过定期巡查、专项检查、智能监管等方式,加强对基层医疗卫生机构基金监管力度,坚决防止虚假诊疗、骗保套保乱象等。推进村卫生室纳入医保定点是提升医保服务水平提升的一大步。期待医保服务“村村通”能真正为群众带来切身利益,提供更优质的医疗卫生服务。

(作者供职于河北省沧州市河间市沙河桥镇亚龙医院)

“时间银行”互助养老模式的探索

□叶金福

近年来,一种“低龄存时间、高龄取服务”的新型互助养老模式——“时间银行”在江西省进行试点。这一模式以服务时间作为交换媒介,让健康低龄老年志愿者为高龄、失能、失智和特殊老年群体提供帮助逐渐成为一种常态。(8月5日《工人日报》)

据报道,“时间银行”是指由身体较健康的低龄老年人,为高龄老年人提供志愿服务,将服务时间储存起来,等到自己年老时取出服务时间,再由低龄老年人为自己提供志愿服务的一种互助养老模式。

眼下,我国老龄化进程加

快,养老成了一个现实问题。如今,很多家庭都有3位~4位老年人,高龄有80岁~90岁,低龄有60岁~70岁。由于平时子女忙于工作,很少有时间陪伴家中的老年人,因此失能、失智和特殊老年群体提供帮助逐渐成为一种常态。对于一些身体状况尚好的老年夫妻来说,相互之间可以照料。但是,对于那些独居的老年人来说,整天过着寂寞、孤独的生活不说,万一生病,无人送医,后果不堪设想。

可喜的是,眼下已有不少地方尝试“时间银行”互助养老模式,这无疑是一个创新之

举,值得借鉴和推广。

像那些刚刚退休的低龄老年人,有的身体很好,他们退休后有一时难以适应新的生活,加之子女都忙于工作。因此,他们在家感到失落、抑郁。

让这些低龄老年人去帮助和服务比他们年龄更大的老年人,既可以发挥余热,缓解郁闷的心情,还可以丰富低龄老年人的退休生活。通过“时间银行”互助养老的方式,将养老服务预先储存起来,等到自己年老时再兑换服务。笔者以为,此举可谓是一种双赢。

对于年龄较大的老年人来说,有一群比他们年纪稍小点的“年轻老年人”陪在身边,为他们提供多样化的服务,让他们切身感受到了晚年生活的幸福和满足,也显然是一种贴心的关爱。

希望有更多的低龄老年人能加入“时间银行”互助养老模式的队伍中来,既让更多的高龄老年人“老有所养、老有所乐”,安享晚年,又让更多的低龄老年人能从“低龄存时间,高龄换服务”中拥有存在感,获得感和幸福感。

当然,要让“时间银行”互助养老模式得到更多低龄老

年人的接受,还需要把“兑现关”。

相关职能部门可以利用云计算、大数据与移动互联网,打造“时间银行”信息平台,实现需求发布、服务供给、服务评价、时间储蓄与兑换、实时查询、监督管理等功能,并做到及早部署规划,适时增设公立养老机构,保障低龄老年人今后在兑现养老服务时,能够顺利度过“兑现关”。如此,“时间银行”互助养老模式才能走得更好、更远。

(作者供职于浙江省开化县教师进修学校)