

多措并举 筑牢职业健康防线

近年来,淇县以落实《职业病防治法》和职业病防治“十四五”规划为主线,始终将加强职业健康工作能力建设作为一项基础工作来抓,多措并举,强化管理,持续推进职业健康重点工作落实,有力地控制了职业病发病率,维护了广大劳动者的健康权益。淇县卫生健康委连续多年被评为“全市职业健康工作先进集体”,中维化纤股份有限公司、河南新亚服装有限公司等16家企业被评为“鹤壁市健康企业”,淇县腾发建材有限公司被评为争做“职业健康达人”活动优秀组织单位。

高位推动 统筹协调 有效汇聚工作合力

淇县高度重视职业病防治工作,切实加强职业病防治工作的组织领导,明确责任分工,出台职业病危害专项治理工作方案,各部门协同,多维度发力,细化工作任务。淇县成立了由县长任组长,卫生健康、财政、商务、工信、人社等部门负责人为成员的职业病防治工作领导小组,建好组织领导“指挥链”,提升工作推进“执行链”,完善检查导向“考核链”,强化主动服务意识。

2024年,淇县共组织召开专题推进会4次,开展联合执法10余次,针对用人单位在职业病防治中的“急难愁盼”问题,重点研究并予以解决,切实提高用人单位开展职业病防治的内生动力。

细化举措 狠抓落实 高质量推进职业健康工作

淇县卫生健康委以推动用人单位依法落实主体责任为目的,对淇县职业病危害因素超标的11家用人单位开展专项治理;利用职业病危害项目申报系统,实现职业病危害数据的实时监控和管理,职业病危害项目申报率、危害因素定期监测率、职业健康检查率、培训率均达到100%,圆满完成了现阶段工作任务。

淇县卫生健康委以职业健康高质量发展为主线,深入推进职业病危害项目申报“扩面行动”,中小微企业职业健康帮扶行动、职业病防治机构提质合规行动3项行动。

淇县卫生健康委深入113家用人单位开展职业病危害项目申报入户指导,全方位宣传职业病危害项目申报的重要性和具体要求。

淇县卫生健康委成立1个帮扶工作领导小组和5个帮扶技术指导组,深入县域内20家职业健康基础薄弱的用人单位开展帮扶工作60余次。鹤壁市帮扶技术指导组也多次深入淇县指导帮扶,有效地推动了中小微企业规范职业健康管理能力提升。

淇县卫生健康委全面开展职业病防治机构“提质合规”建设,强化职业健康检查机构管理,加强人才队伍建设,提升业务技术能力。2024年,淇县共对重点行业领域3721人进行了职业健康体检,实现重点人员全覆盖。

淇县卫生健康委以切实保护劳动者的健康权益为根本,建立健全职业健康监测体系,强化源头治理,有效解决重点行业领域职业病多发高发等突出问题,提高了职业健康管理的科学性和有效性。2024年,淇县出动执法车辆130余台次,执法人员390余人次,下达监督意见书136份,罚款9.8万元;重点监督检查用人单位职业健康检查管理,企业的职业卫生管理制度建设,职业病危害因素检测与评价,职业健康监护档案建立,工作场所防护设施配备与运行,个体防护用品发放与使用等情况,与广大劳动者和用人单位共同筑牢职业健康防线,助力用人单位健康发展。

深化普及 精准引导 营造浓厚社会氛围

淇县卫生健康委围绕当前职业健康重点工作任务,充分发挥行业宣传主力军作用,以知识培训、健康宣教为抓手,引导劳动者自觉树立健康意识,主动践行健康行为。2024年,淇县对县域内用人单位负责人、职业卫生管理人员,开展职业健康知识培训和各类主题宣讲30余次,印发宣传材料5000余份,接受群众咨询1500余人次。

下一步,淇县将继续认真贯彻落实上级关于职业病防治工作的决策部署和《职业病防治法》的相关要求,始终坚持以人民健康为中心,加强职业健康监督管理,改善工作场所劳动条件,从源头控制职业病危害,切实保障广大劳动者的健康权益,增进广大劳动者的健康福祉。

(河南省淇县卫生健康委供稿)

本期关注

打造优质服务品牌 提升患者就医体验

□李琦 吴春亚

核心提示

河南省中西医结合医院坚持党建引领,创新打造“萌小护”一站式门诊导医服务品牌,通过服务升级、模式创新和品牌塑造,实现患者满意度达96.39%、就医时间缩短7分钟、门诊量持续增长,荣获河南省首届“豫文明,豫健康”优质服务品牌等多项荣誉,成为医疗服务提升的典范。

河南省中西医结合医院深入推进党建与业务的深度融合,坚持党建引领,以打造“萌小护”优质服务品牌为抓手,通过流程优化、岗位前移、服务创新,构建了有温度、有深度、高效率的医疗服务体系,开拓了具有鲜明行业特点和时代特色的门诊导医优质服务品牌,推进了公立医院党建与文化建设,树立了河南省中西医结合医院在新时代医疗行业的良好形象,提升了患者就医体验和基层治理效能。

品牌创建

点亮门诊服务新名片

在医改不断深化的大背景下,患者对医疗服务质量的期望日益提高。导医服务作为医疗服务的前沿阵地,其质量的优劣直接关乎患者的就医感受和医院的整体形象。

2022年3月,河南省卫生健康委发布《关于在全省卫生健康行业开展“豫文明,豫健康”优质服务品牌推选的通知》,河南省中西医结合医院党委高度重视、迅速行动,科学谋划、精心组织,成立品牌争创领导小组;由门诊办精心组织材料,积极申报“一站式”门诊导医优质服务品牌“萌小护”,提升导医服务品质,满足患者的多元化需求。

经过层层筛选和激烈竞争,2023年7月10日,“萌小护”成功获评河南省首届“豫文明,豫健康”优质服务品牌荣誉,这是河南省中西医结合医院在服务提升道路上的一座重要里程碑。

服务升级 多维发力 党建引领,红色基因注入服务 河南省中西医结合医院将门诊医技党总支下辖门诊党支部党建品牌确定为“一站式萌小护”,并纳入严格的考核指标体系,形成“党委统筹全局,党总支和支部具体落实,党员示范带头”的高效工作机制,让党建成为服务提升的红色引擎;在“一站式综合服务中心”设立“萌小护”党员示范岗,开展“亮身份、践承诺”活动。党员“萌小护”导医以身作则,为患者提供微笑服务、延时服务等贴心关怀,用实际行动诠释党员的先锋模范作用,让患者在就医过程中感受到党的温暖。

团队建设,专业素养铸就品质 河南省中西医结合医院高度重视“萌小护”导医团队的专业知识与技能培训,定期组织专业课程与实操演练,全面提升团队成员的业务能力和综合素质,使其成为医疗知识的“活字典”;常态化开展文明礼仪和沟通技巧培训活动,通过情景模拟、案例分析等方式,增强导医人员的服务意识和沟通能力,让患者在温馨的交流中消除就医的紧张与不安;建立科学合理的绩效考核和激励机制,如评选月度“萌小护”导医之星,并通过微信群广泛推送,激发导医积极参与品牌建设的热情,营造“比学赶超”的良好氛围。

流程优化,高效便捷贯穿全程 河南省中西医结合医院制定细致入微的服务准则,从患者踏入医院的第一步起,“萌小护”团队成员就能依据准则准确、迅速地引导患者就医,让患者不走“冤枉路”;优化导医岗位设置,合理规划岗位数量,明确每位团队成员的职责范围,建立紧密协作机制,确保导医服务无缝对接,提高服务效率;提升服务质量,强化团队成员服务的主动性,关注患者心理需求,建立全面的评价体系,及时收集患者反馈,不断改进服务;设置“一站式综合服务中心”和各楼层导医咨询台,整合导诊、预约挂号、简易门诊、医保咨询、诊断证明盖章、复印病历等服务,实现患者“一站式”办理,大幅缩短就诊时间;升级电子导诊系统,优化在线查询、预约、支付等功能,患者只需动动手指,就能随时随地获取所需信息,实现便捷就医。

模式创新,个性关怀温暖人心 河南省中西医结合医院推出个性化服务,针对特殊患者的需求和特点,提供定制化导医服务。例如,开展中医药导医理疗体验服务,让患者亲身感受中医药文化的魅力,传承和弘扬中医药文化;常态化开展“惠老服务”,为70岁以上的老年人提供优先就医服务,包括优先挂号、就诊、检查等,让老年人就医更省心、更安心;实行弹性排班制度,名医馆“萌小护”导医延时下班,直至最后一位坐诊医师离开;门诊大厅午间安排导医值班,确保患者在不同时段都能得到及时的帮助;定期组织“萌小

护”导医开展健康宣教活动,通过讲座、宣传册、视频等形式,向患者普及常见病的预防知识,提高患者的健康意识和自我保健能力;推出养生茶饮服务,“萌小护”导医根据时令变化,为患者免费提供养生保健茶饮,在细微处关怀患者健康。

品牌塑造,广泛传播提升影响 河南省中西医结合医院精心设计“萌小护”形象标志,以可爱、亲切的形象深入人心,成为医院服务的独特标识;设置专属的“萌小护”电话彩铃,让患者在等待通话的过程中就能感受到医院的温馨服务;推出“萌小护”队旗、队服等,统一的着装和标识,展示团队的精神风貌,也方便患者识别和求助;积极开展社区义诊、健康讲座、志愿服务等活动,累计达56次,将健康服务送到百姓家门口;充分利用医院官网、微信公众号、微信群等渠道,发布“萌小护”导医服务信息和“我们这一年”等案例故事,共计100余次,让“萌小护”元素渗透到门诊工作的方方面面,让更多人了解和认可医院的优质服务。

成效显著 硕果累累 患者满意度大幅提升 经过近两年的不懈努力,患者对河南省中西医结合医院医疗服务的满意度显著提高。患者普遍称赞“萌小护”导医服务态度热情、质量过硬,就医流程更加便捷高效。2024年,河南省中西医结合医院患者满意度高达96.39%,在省直单

位中位居第三名。

服务效率显著提高 河南省中西医结合医院通过优化服务流程、加强团队协作等一系列举措,“萌小护”导医服务效率大幅提升,患者就医时间平均缩短约7分钟,就医体验得到明显改善,真正做到让患者少等待、快就医。

品牌影响力持续扩大 经过近两年的大力推广和宣传,导医优质服务品牌“萌小护”赢得了患者的广泛认可,河南省中西医结合医院的知名度和美誉度进一步提升。越来越多的患者慕名而来,选择到河南省中西医结合医院就诊。2023年门诊量增长36%,2024年门诊量继续保持增长态势,提升9.4%。

各类荣誉纷至沓来,2023年10月,“萌小护”荣获河南省医院文化特色亮点案例二等奖;2024年1月,《基于仲景养生理念门诊“萌小护”优质服务品牌文化研究》获批河南省中医药文化与管理研究项目;2024年11月,“萌小护提升患者就医体验”荣获河南医德医风建设优秀案例。同时,河南省中西医结合医院还荣获“河南省群众满意医院”、清廉医院建设“医疗优质服务类”单项创建工作优胜单位等荣誉。

今后,河南省中西医结合医院将坚定不移地坚持党建引领,继续深入挖掘导医服务内涵,让“萌小护”的温暖服务传递得更远。

(作者供职于河南省中西医结合医院)

心灵驿站

高考后的心理调适

□席娜

平常心对待 及时树立新目标

孔德荣建议,广大考生这一时期不能只是“躺平”,适度做好心理调适也很必要。休息几天后,考生可以对假期进行规划,树立新的目标,提升自己。比如,考个驾照、学做几道菜,参加一些志愿服务活动等。

如果因为担心成绩而出现紧张、焦虑、闷闷不乐的状态时,建议在此时转移一下注意力,通过运动、听音乐、看电影、旅游等自己感兴趣的事来减压放松,也可以多和同学、朋友、家长及老师倾诉与沟通。

“如有可能的话,可以向正在上大学

的哥哥姐姐倾诉,他们可能更理解你现在的心情,也可能给你提供更合理的建议。”孔德荣说,高考只是人生一站,没有人因考试输掉一生,所以保持平常心非常重要;希望经过高考的锤炼,同学们的心理变得更加强大,敢于正视困难,抓住机遇,勇于追梦,一样可以活出自己的精彩人生。

有效安抚引导 家长也不可缺席

其实在迎战高考的3年中,家长也经历了一番鏖战,后勤保

障、家庭支持等付出颇多。经历过这一切,家长也更能理解孩子们的不易。此时此刻,给予孩子心理上的支持,家长也不可缺席。如何做?孔德荣给出以下几点建议。

及时沟通排解情绪

如果因考试成绩不理想而出现情绪波动,家长可以建议孩子多与身边人沟通和交流,把负面情绪表达出来,获得心理支持,同时还可以获得资源信息。

培养兴趣,丰富生活

鼓励孩子做一些感兴趣的娱乐活动和体育运动,如看电影、旅

游、游泳、踢球等,可以丰富他们的业余文化生活,还可以交到一些志同道合的朋友。

参加社会实践,感受人生

做义工,当志愿者,甚至是打暑假工等,锻炼自己的能力,不仅可以学习到一些处理问题和解决问题的能力,也能加深对社会

的理解,重新找到生命存在的价值。必要时别忘了助专业力量

当然,如果出现严重情绪波动,必要时可以鼓励孩子寻求心理医生的帮助。

(作者供职于河南省郑州市第八人民医院)

构建紧密型医共体 破解群众看病难题

□侯少飞 程帅 屈源

近年来,河南省西华县人民医院以“人民健康为中心”,锚定“强县域、活基层、惠民生”目标,积极构建紧密型医共体,努力提升医疗服务能力,破解群众看病难题。

加强学科建设

西华县人民医院重点建设胸痛、卒中、创伤、危重孕产妇救治、危重新生儿救治急救五大中心,给重大疾病患者提供医疗救治绿色通道和一体化综合救治服务。目前,这五大中心已经全部通过国家和省级验收,实现重大疾病救治相关专业的统筹协调,全面提升了该院重大急性病救治能力。

2024年,西华县人民医院急

诊急救五大中心再创佳绩,共接诊67090人次,院前接诊11194人次,抢救危重病人1800余次,紧急救援79次,承接县域内超90%急危重症救治工作。其中,胸痛中心心脏介入手术超2000例,急诊手术300余例,手术量在全省领先。胸痛中心开设远程心电系统,急性心梗患者开通血管时间缩短至57.5分钟,救治成功率达98.26%。

2024年,西华县人民医院卒中中心开展静脉溶栓338例、机械取栓近100例,在全国1000多家综合卒中中心排名稳居A++。卒中中心绿色通道24小时畅通,保障时间窗内静脉溶栓,救治成功率达98.8%,致死率下降了

35.2%,基层卫生院CT(计算机层析成像)影像实时传输,打通急性脑梗死患者“救治的第一公里”。五大中心运行后,县域急危重症外转率下降了60%,抢救效率全面提升,“乡联动、全域覆盖”的急救救治圈成型。

此外,西华县人民医院在2023年启动具有地方特色的临床服务五大中心建设,并在当年全部通过验收。2024年,西华县人民医院重症医学科收治患者4477例,较2023年提升6.8%,好转率提升2.5%,抢救成功率提升近2%;肿瘤中心以肺癌为例,2024年收治1044人,肿瘤TNM分期893人,占比85.53%,同比提高28.6%,其他癌种TNM分期大幅

提高;微创介入中心开展的下肢静脉曲张微波消融术具有创伤小、恢复快的优势。这些技术目前均已实现独立操作,填补了医院的技术空白。

2024年,西华县人民医院拥有河南省县级特色专科2个,周口市特色专科5个,周口市重点学科26个,周口市重点培育学科4个。

聚焦人才培养

西华县人民医院通过人才引进、全科医生培养及科研能力提升,在医疗质量、教学研究和创新能力上取得显著进展,为服务能力提升提供坚实支撑。

2024年,西华县人民医院积极组织技术交流和培训,并在人才队伍建设与科研创新领域取得

显著成效。西华县人民医院外聘省市级12家三甲医院的41名专家,对16个科室进行临床带教;邀请河南省人民医院“中原行”的专家来西华带教11次,指导18个科室;2024年河南省肿瘤医院“蒲公英”帮扶计划对接西华县人民医院13个科室,来西华带教20次,开展多学科(MDT)会诊69次、手术带教71台、知识讲座21场。

西华县人民医院全年新增本科及研究生学历人才21人,有效优化了人才队伍结构,超额完成河南省卫生健康委助理全科医生培养任务,招录学员40名,首次结业考核通过率达91.7%(同比提升1.5%)。2024年,西华县人民医

院选派45名骨干医师赴解放军总医院、首都医科大学附属北京友谊医院等医院学习深造,进一步促进学科能力提升。

提升服务能力

西华县人民医院扎实推进智慧医院、清廉医院建设,全面落实便民就医政策,改善了患者的就医体验。西华县人民医院率先开展了会诊转诊“一站式”服务、院内智能导航服务、门诊医技检查24小时内完成服务、医保电子凭证全场景应用服务、诊间支付服务、病区结算服务、病案复印线上下一体化服务等便民服务。其中,病区结算近4万人次,诊间支付超47万人次(其中医保电子凭证支付超6万人),同时,西华县

人民医院严格落实检查检验结果线上互认及一次挂号管三天的惠民政策。截至目前,互认结果8.4万余项,互认率提升至94.96%,惠及5.5万人次。

西华县人民医院完成远程心电图判图10万余例、各级远程会诊超800例,远程影像诊断近1.4万例,AI(人工智能)辅助影像诊断超5.7万例。

西华县人民医院以加强学科为重点,以人才培养为抓手,以提升服务能力为目标,以改善群众就医体验为愿景,逐步完成从“以治病为中心”向“以健康为中心”的转型。下一步,西华县人民医院将持续推进医疗高质量发展,让改革成果普惠民生。