

南召县荣膺 国家级妇幼健康优质服务示范县

本报讯 4 月 14 日从南召县人民政府传来消息,国家卫生计生委办公厅通报表彰 100 个国家级妇幼健康优质服务示范县(市、区),南召县榜上有名,成为南阳市唯一获此殊荣的县。

自 2014 年全国启动实施妇幼健康优质服务示范工程创建活动以来,南召县按照河南省卫生计生委《关于开展妇幼健康优质服务示范工程创建活动

的通知》的要求,围绕妇幼卫生事业发展规划,坚持“以保健为中心,以保障生殖健康为目的,保健和临床相结合、面向群众、面向基层和预防为主”的工作方针,结合该县实际,在降低孕产妇死亡率、婴幼儿死亡率等方面做了大量卓有成效的工作。

南召县妇幼健康优质服务示范工程在政府重视、健全体系、优化服务和完善管理等方面发

挥了很好的示范作用,各项评估指标位居南阳市、河南省乃至全国前列。期间,南召县连续 4 年保持孕产妇零死亡、住院分娩率达 100%、孕产妇系统管理率达 85%、高危妊娠管理率达 100%、儿童系统管理率达 85%、5 岁以下儿童死亡率为 5.37‰、婴儿死亡率为 3.46‰,未发生新生儿破伤风事件。

社旗县积极开展行风建设工作

本报讯 自去年以来,社旗县卫生计生委把行风建设工作当成工作的重中之重,旨在切实解决党员干部职工在工作作风、工作纪律等方面存在的一些突出问题,进一步提高思想认识,严肃工作纪律,改进工作作风,全面营造党员干部职工爱岗敬业、履职尽责的良好氛围。

社旗县卫生计生委一是积极开展了“医德医风优化年”活动,围绕“办好群众满意的卫生事业”这一目标,以“打造温馨就医环境,构建和谐医患关系”为主题,采取综合措施、多管齐下,着重解决当前群众反映强烈的一些医疗机构环境面貌差、服务不到位及看病难、看病贵等问题,以及整顿医疗服务过程中医务人员态度冷淡、粗暴、乱检查、乱用药、乱收费、开“大处方”、吃“回扣”、过度检查、过度治疗、工作效率不高、服务能力不强等方面的问题。

二是规范了医疗服务行为,全面落实《医疗机构从业人员行为规范》和“优质服务 60 条”,认真落实行风建设“九不准”,巩固“三好一满意”活动成果,大力开展预约诊疗服务、优质护理服务、“先诊疗后结算”服务等便民措施,努力构建和谐医患关系。

三是组织开展了“优秀医生”和“优秀护士”评选活动,调动广大医护人员的积极性,坚定履行救死扶伤、治病救人的神圣职责,时刻牢记全心全意为人民服务的宗旨。

四是组织开展了涉医领域专项治理工作,认真落实党风廉政建设主体责任,切实纠正涉医领域损害群众利益的突出问题,营造风清气正的医疗卫生环境。

(乔晓娜 郑 营)

送医送药 捐款捐物 湖阳镇卫生院情系敬老院

本报讯 多年来,唐河县湖阳镇卫生院始终如一,情系敬老院,视老人为亲人,奉献爱心,上门义诊,免费送医送药,捐款捐物,积极为老人们创造良好的生活环境,让老人们更加健康幸福,安享晚年。

据悉,唐河县湖阳镇卫生院与湖阳镇敬老院只有一墙之隔,敬老院常住老人为 12 人左右,平均年龄在 75 岁以上。每到春秋季节,湖阳镇敬老院领导都要安

排最好的医生为老人们免费检查身体,讲解卫生保健知识,制订合理营养食谱,提供医疗养生服务。只要老人们需要,无论何时,湖阳镇卫生院医务人员都随叫随到、有求必应,热情为老人义诊诊断、治疗,从不耽搁。

多年来,湖阳镇卫生院为湖阳镇敬老院开展义诊 180 人次,免收多项医疗费用合计 4300 余元。

(乔晓娜 陈炳谦)

堵塞漏洞 降低消耗 新野县人民医院开源节流两手抓

本报讯 今年,新野县人民医院紧紧围绕“业务增长定为 8%”这一目标,不断更新经营理念,完善运行机制,坚持综合效益和总体运行质量相一致,扩大服务领域,在抢占市场份额上求发展,寻找新的经济增长点,同时树立勤俭节约意识,堵塞漏洞,降低消耗,增收节支两手抓,以实现经济效益和社会效益最大化。

新野县人民医院挖掘现有设备功效及利用率,继续增加一些必要的、见效快的“短、平、快”设备;开展新技术、新项目,拓宽服务领域;加强与乡、镇、村的联系,增加住院患者来源;继续做好出院患者“四级电话回访”,巩固疗效,以情动人;成

康复、介入、肿瘤 3 个中心;继续完善绩效考评方案,加强内部管理,充分调动各级各类人员的积极性和能动性;扩大体检服务范围。

新野县人民医院对内严抓管理,对“损公利己”、私收费等现象从严治理,发现一起,处理一起;严格执行新修订的接待、加班、办公用品、后勤物资管理办法等,开源节流;严格控制支出,树立“节支也是一种增收”思想,加强监管,堵塞漏洞,在资金开支上精打细算,进行全过程、全方位把关,严格控制招待费等非业务费用的支出。

(乔当归 张学芳)

快讯群发

社旗县卫生计生委邀请相关专家结合卫生系统工作实际,通过解读典型案例、剖析新农合及公共卫生资金使用方面存在的风险等,给 300 余名与会人员上了一堂生动的法律法规培训课。社旗县卫生计生委要求全系统工作人员守好法律底线,正确行使权力;控制欲望上线,每天做些给自己加分的事情;加强专业知识学习,干好本职工作。

(郑 营)

镇平县卫生局组织相关人员深入各单位,采取听汇报、现场检查和电话随访等方法,对全县重大公共卫生服务项目及妇幼重点工作进行督导检查,对出生医学证明管理中存在的一些问题予以通报,如出生医学证明首次签发登记表填写不规范,分娩时间填写不准确;柳泉铺乡、遮山镇卫生院相关人员责任心不强,导致废证发生率较高;对出生医学证明的管理知识掌握不够,在办理过程中,废证、换证概念不清,错把打印错误的废证按换证处理等。

(梁庆红)

曾荣获“全省公共场所卫生监督示范区”称号的南阳市卧龙区卫生监督所担负着辖区 7 类 28 种 1200 余家公共场所的卫生监督工作。两年来,该所继续推行“公共场所卫生监督示范区”创建工作,保持创建成果,吸引了全省 10 多家“兄弟单位”前来参观学习。截至目前,该所共监督检查公共场所 931 户次,开展空气质量、微小气候等卫生指标监测 926 户,开展量化评级 1453 家,新发卫生许可证 567 户;公共场所共立案处罚 28 家,结案 26 家,累计罚款 3.92 万元。

(程艳臣)

为了落实国家医改政策,推进分级诊疗体系建设,充分利用大型公立医院优质医疗资源,按照“平等自愿、资源共享、优势互补、协同提高”的原则,方城县人民医院与河南省人民医院签署协议,成为以河南省人民医院为核心的“互联网智慧分级诊疗医学协作体系”合作单位。双方将从组织管理、帮扶支持、医院宣传、人才培养、双向转诊、资源共享、远程医疗服务等方面进行深度合作。

(臧琳琳)

南阳市卧龙区蒲山医院病历书写工作本着从易到难、逐步提高的思想,确立先从病历的时效性、格式的规范化及正确使用医学用语入手的工作方法。根据人员变动,该院重新确立科室质量控制

员,并组织相关培训,充分利用“科联体”的资源优势,建立科学高效的质量控制体系。该院要求病历书写过程中认真斟酌,能客观、真实、准确、及时、完整地反映患者的病情变化,不断强化正确书写病历的重要意义,使每个护士都能端正态度,同时加大监督检查力度,要求质量控制小组定期检查,护士长进行终末质量检查,发现问题及时纠正;每月进行病历质量分析,对存在的问题提出整改措施,并继续监控。

(褚青坡 陈志昂)

为了促进中医药工作健康持续发展,对照《全国基层中医药工作先进单位建设标准与评审细则》目标任务要求,南阳市卧龙区制定了《卧龙区社区、乡镇中医工作目标考核标准及评分细则》,针对中医药服务融入“六位一体”功能进行考核,严格执行《中医病历书写规范》,组织中医指导小组人员定期或不定期深入社区卫生服务机构进行监督检查,督促社区卫生服务机构不断提高中医药服务水平。在绩效考核时,卧龙区对各单位创建全国基层中医药工作先进单位进行初步验收并提出整改意见。

(陈志昂 褚青坡)

西峡县人民医院全体医务人员团结协作,致力于提高医疗技术和服务质量,涌现出一大批先进集体和先进个人。他们以院为家,忠于职守,被树立为全院学习的榜样。该院下发《关于对 2015 年度温馨科室及星级服务标兵的表彰决定》《关于对 2015 年度先进科室、先进个人的表彰决定》《关于对 2015 年度技术创新,新技术新业务,优秀论文,合理用药、抗菌药物管理优秀奖,护理学习型团队、技术比武的表彰决定》《关于表彰 2015 年度工会积极分子的决定》《关于表彰院报 2015 年度优秀编辑、通讯员和优秀作品的决定》,对先进集体和个人予以表彰。

(杨彬 郑菊)

南阳超声巡讲——西峡站暨西峡县二届二次超声学术会议在西峡县人民医院开幕。西峡县人民医院超声科主任李晓敏在会上做工作报告,并增补了西峡县医学会组织副理事长、理事。南阳市超声专家代表团永忠、王宏伟、刘玉森主任等分别作《介入超声临床应用及注意事项》《胃肠超声诊断》与《胆囊疾病超声诊断》专题讲座,用自己的宝贵经验,为南阳的超声事业注入了新的血液。

(郑 菊)



志愿者为群众解答疑问

南阳市第二人民医院坐落于古老的魏公桥东畔、医圣祠旁,前身为意大利人开设的教会诊疗所,是原南阳县第一家西医医疗机构,1951 年由政府接管,正式成为南阳县医院,1994 年南阳撤地设市时更名为南阳市第二人民医院。2014 年 4 月 24 日,该院顺利通过三级甲等医院正式评审,成为一家集医疗、教学、科研、预防、保健、康复为一体的国家三级甲等医院。2015 年,在各级领导的带领下,该院借着国家三级甲等医院正式挂牌的契机,精益求精,认真落实改善医疗服务行动计划,在医疗、教学、科研、社会服务等各方面取得了优异成绩,获得了南阳市“最舒心医院”和“最具影响力医院”等多项荣誉。

南阳市第二人民医院秉承“以诚待人,用心做事”的院训,坚持“耐心、细致、严谨、便捷”的服务理念,在实际工作中,把患者的需求放在第一位,围绕服务做文章,推出了一系列措施。

关心——服务小组先行,提升医院服务水平

南阳市第二人民医院始终坚持“以患者为中心”的服务理念,将“为患者营造一个良好、舒心的就诊环境,给患者提供高质量、高水平的服务”当成自己的发展动力,从院领导到普通职工,都把如何能为患者提供更好的服务放在心上。

自三级甲等医院创建之初,南阳市第二人民医院就狠抓服务落实,突出内涵建设,改善就医条件,完善服务功能,按照三级甲等医院标准严格要求。

三级甲等医院创建成功后,为了进一步提高服务质量,为患者提供更加优质、高效、便捷的服务,南阳市第二人民医院在 2014 年 10 月成立了服务提升领导小组,由院长挂帅,会同多个部门,不定期对医院各方面的服务情况进行检查,并汇总通过各种途径收集的医院服务中存在的问题和相关职能部门不能及时解决的问题,分析原因,确定改进措施和考核方法,监督各部门服务规范的落实情况、服务缺陷的处理结果及反馈情况。

同时,为了提高全员服务意识,提升服务水

平,了解最新的服务理念,南阳市第二人民医院开展了各种形式的服务培训,对全院人员采取针对性的培训,对日常调查反馈中反复出现的服务上的问题,有针对性地进行培训,特别是对全院人员进行培训,特别是对窗口部门,重点进行服务规范培训,并创新培训方式,有效提升了窗口部门的服务满意度。

耐心——完善随访体系,延伸医院服务

通过多年的不断探索,南阳市第二人民医院逐步完善了医院随访体系,除了临床科室随诊科室患者外,还有专门的部门利用电话、电子邮件、信函和面谈等多种形式对患者开展随访,并根据患者随访结果,及时改进服务。随访不仅涵盖出院患者,还包括住院患者,每月出院患者随访人次超过 2000 人。对患者采取多种形式的随访服务,有效连接了医院与患者,实现医患双方的有效沟通,改进了医院的服务质量,将医院服务覆盖到各个层面。

为了方便患者投诉,由医院医患办公布举报电话,设置意见箱,负责统一接受并处理患者投诉,定期总结,督促整改。对于患者集中反映的或反复出现的问题,由医院服务提升领导小组参与处理,实现服务质量的持续改进。

南阳市第二人民医院创新引入第三方调查,每季度组织第三方人员到医院进行就医体验,把办卡、就诊、取药等医院服务的各环节、各流程的体会,直接反馈给医院,直接而有效地解决了医院在服务中存在的多种问题。

南阳市第二人民医院不但以多种形式调查医务人员对患者的服务态度,还在院内对职能部门的服务态度、专业能力、工作效率、在岗情况等进进行不记名问卷调查。对于得分低于标准线的部门,该院会对其进行处罚,督促职能部门查找自身原因,从而提升整体服务水平。

这种自上而下一体化的随访体系,将医院服务的各个角落、患者就医的各环节进行了有效覆盖,提升了全员的服务意识,全面推动了医院整体服务水平的提高。

用心服务 打造温馨医院 ——南阳市第二人民医院见闻

□陈拥军 胡晨光 文/图

舒心——优化诊区设施布局,方便群众就医

为了简化就诊流程,南阳市第二人民医院对门诊进行了改造,将门诊大楼整体平移后重新改造,门诊和技部门整合在一栋楼里。现在,在住院门诊宽敞明亮的大厅内,有导诊服务人员为患者指引就诊科室,陪同患者进入流畅的就诊流程。

候诊区有方便快捷的“一卡通”自助查询系统,各类齐全的健康教育处方、电子血压计、电子身高体重测量仪、轮椅、平车、饮水机、候诊椅、壁挂电视等,为前来就医的患者和家属提供方便。特别是“一卡通”自助查询系统,患者来医院办理“一卡通”就诊,其基本信息、诊疗信息和费用信息就会储存在“一卡通”中,患者可在自助查询机上查询各类费用清单和检查结果。

为了给患者提供更加方便的就诊环境,南阳市第二人民医院在改造的时候,设置了各种无障碍通道,方便了行动困难的患者就医。医院在各个区域设置了建筑平面图、科室分布图、楼层图和清晰易懂的医院服务标识等,为患者提供就医指引。

贴心——打造“数字医院”,改善就诊体验

南阳市第二人民医院加大信息化建设投入力度,自 2014 年 3 月 15 日起,“一卡通”及自助设备上线,实施“银医接口”,为患者预约就诊、分诊提供方便快捷的服务。患者利用“一卡通”系统及自助设备,能够实现自助打印检验单、自助查询清单等,再也不用来回奔波于各个地方领取报告单了,大大简化了就医流程,服务更加便捷高效,优化了患者的就医体验。

南阳市第二人民医院现代化的门诊叫号系统全面上线。除门诊外,排队较多的超声、检验、

放射等医技部门,都使用了叫号系统,可通过大屏显示及语音播报每位就诊患者的就诊号码等,极大地提高了导诊护士的工作效率,同时也使就诊环境变得和谐、有序,避免了以往拥挤、插队、患者吵闹等现象。医生也可以更加安静专注地为患者进行诊治,患者也不会因人多而避讳病情,有效保护了患者隐私,体现了“一医一患一诊室”的概念。另外,医院运用信息技术优势,通过网站、微信等多种方式公布专家坐诊、会诊信息等,方便群众就医。

南阳市第二人民医院还联合“趣医院”APP(智能手机第三方应用程序),启动了掌上医院项目,患者只要下载该软件,就能实现在手机上预约挂号、支付、叫号查询、查看检查结果等,大大缩短了就医时间,足不出户就能享受方便快捷的医疗服务。

爱心——推动志愿者服务,无私关爱群众

南阳市第二人民医院除了鼓励在职员工参加志愿者队伍外,还在退休职工中有选择地招募社工,联合心理医生等志愿者为特殊患者提供心理疏导、健康指导、康复陪伴等服务。

2015 年上半年以来,南阳市第二人民医院成立了医院志愿者服务队、党员志愿者服务队、心理疏导志愿者服务队等,开展了多种形式的志愿服务工作。在院内,志愿者为市区慢性病患者的鉴定工作提供指引服务,心理疏导志愿者为住院患者提供心理疏导及健康指导工作。在院外,志愿者配合南阳市“双创”工作,长期坚持志愿服务疏导交通,免费为环卫工人进行体检;并多次组织医务人员开展“走进社区,关爱老人身心健康”活动。20 余位医务人员分成 4 个工作组,到南阳市 8 个养老院对 200 余名孤寡老

人进行健康体检、健康宣教和心理疏导。2015 年,南阳市第二人民医院被南阳市慈善总会授予“慈善项目优秀合作单位”荣誉称号。

精心——落实责任制,提供优质护理服务

为了让患者得到全面、全程、专业、人性化的优质护理服务,南阳市第二人民医院逐步推广落实责任制整体护理模式,包干到人,责任到人,为患者提供全面、全程、连续的护理服务。

提起这些,南阳市第二人民医院胸外科护士长丁叶十分感慨:“刚开始的时候,我每天都要查所有的病房,一天需要一两个小时,就是为了督促科室的人员把这件事推行下去。有些护士沟通技巧不好,我就带着她们,让她们看我如何查房。有的护士‘肚子里墨水少’,我就督促她们学习,编写科室责任制护理的小手册,从科室常见检查的注意事项、检查地点到护理注意要点等,简明而具体,让护士们学会跟患者沟通。”

正是有了从护理部到护士长再到基层护士的努力,如今,患者再也听不到那种让人听不明白的“高大上”的医疗用词,取而代之的是具体而详细的“接地气儿”的指导;再听不到护士的刻板说教,而是从唠家常开始了解患者的情况,观察患者的需要,找到患者所关心的事情,对每个患者运用不同的沟通技巧。患者出院后,护士按时打电话回访,询问患者的情况。患者跟护理人员之间不再是简单的医患关系,而是“不是亲人胜似亲人”的深厚感情。

正是南阳市第二人民医院全体工作人员的不懈努力,坚持把患者利益放在第一位,始终坚持以患者为中心,优化服务行为,改善患者的就医感受,自 2015 年以来,该院接到的患者投诉不断下降,医院整体满意度稳步上升。



便捷的检验报告自助打印机



门诊服务台工作人员指引患者就诊