

□4月16日出版的第8期《求是》杂志发表了中共中央总书记、国家主席、中央军委主席习近平的重要文章《加快建设文化强国》。

文章强调，党的十八大以来，我们坚持把文化建设摆在治国理政突出位置，作出一系列重大部署，形成新时代中国特色社会主义文化思想，推动文化建设在正本清源、守正创新中取得历史性成就，社会主义文化强国建设迈出坚实步伐。

小网格防范大问题

本报记者 张琦 乔晓娜 通讯员 王涵

信息不对称、诉讼金额高、冲突易激化……一直以来，医疗纠纷都是医院管理中让人“头疼”的难题，但南阳市中心医院有让群众放心的预防及化解办法——三级医疗纠纷防范网格化管理，通过建立医疗质量与安全管理委员会、医务科及医患关系办公室（以下简称医患办）、院属科室（包括各临床科室、门、急诊、医技、健康管理中心）三级防控网，实现“部门联动、责任到人、排查到位、及时干预”，同时借助法律手段强化风险防控，通过人文关怀“小切口”改善服务细节，形成了一套可复制、可持续的医患矛盾化解机制，为区域医疗服务质量提升提供了“南阳样本”。

自2023年8月实施医疗纠纷防范网格化管理至今，南阳市中心医院接到患方投诉388起，经医患办介入消除矛盾330起，同比纠纷下降24%，患者满意度提升至96.8%，80%以上的医疗纠纷实现就地就近化解。

“我们将全院划分为‘院级一科室一病区’三级网格，明确网格责任人及职责。一级网格由分管副院长负责；二级网格由医务科、护理部、质控科及医疗质量安全管理委员会各成员单位组

成，强化日常管理，为医疗质量保驾护航；三级网格以医患办网格员及临床一线各科室全体医务人员为主，负责日常矛盾排查上报与初始处置，形成了‘纵向到底、横向到边、不留死角、责任到人’的三级‘金字塔+网格化’管理框架。”南阳市中心医院医患办主任顾德伦告诉记者，医院将院内科室全部划片包干到每一名医患办网格员，责任落实到人，针对医患纠纷主动提前介入，事后分析点评、以案促改，进行医疗纠纷普法宣教，与临床科室、医技科室等密切配合，形成预防与处置工作合力。

“针对医患矛盾防患于未然，是南阳市中心医院重点关注的方面。通过‘六个导向’，我们实施动态管理、汇总分析，做到早发现、早干预、早处置，切实将医患纠纷化解在萌芽状态。”顾德伦补充说，医院以投诉和患者意见为导向，以排查隐患为导向，以上报的医疗不良事件为导向，以医疗纠纷高发科室、重点人员为导向，以医疗质量与安全管理委员会成员单位日常评价结果为导向，以不良舆情为导向，审查是否存在医疗纠纷隐患，对隐患进行针对性的整改，建立可追溯机制，追踪

职能部门的后续评价，并提出合理化建议。

“通过网格化管理，2023年，全院共主动排查潜在纠纷隐患237例，其中92%在病区层面化解，避免了矛盾升级。”南阳市中心医院副院长宋展说。

“请大家看看《医疗纠纷处置20个怎么办》系列视频。这一系列视频通过模拟术中突发风险、患者录音取证等场景，告诉我们第一时间应该如何做。”3月28日，在南阳市中心医院普法课堂，来自河南威武律师事务所的律师魏武通过讲解具体的医疗纠纷案例，帮助医务人员合理维护自己的权益，把风险防控工作做在纠纷发生前。

自2023年起，南阳市中心医院与本地2家律师事务所合作，为医务人员提供法律咨询。截至目前，2家律师事务所律师共解答法律问题586个；对高风险手术、危重患者病历进行法律合规性审查，全年规避潜在法律风险43起；作为第三方参与医患调解，运用专业法律知识促成和解，将调解成功率提升至88%。

“医院做到了普法教育全覆盖，从事后处置到事前预防，将法治教育纳入全员培训体系，创新普

法形式，通过情景模拟培训、法律知识竞赛、患者普法课堂等，减少信息不对称。”宋展告诉记者。

除了在网格化管理及普法层面防范纠纷，南阳市中心医院推出的一系列人文关怀小举措也让患者感受到了医疗温度。

南阳市中心医院从患者投诉中梳理出20项“痛点”，逐一优化服务流程：在检查科室设置“预估等待时间”电子屏，提供免费茶饮、书籍，减少患者等待焦虑；为乳腺科、肛肠科患者设置独立候诊区，为检查床加装隐私帘，尊重患者的隐私；开设“无声窗口”、配置手写板，累计服务听障患者1200余人次。

“您还有哪些担心？我可以再解释一遍。”在南阳市中心医院一站式服务大厅，导医正在用“三分钟倾听法”消除患者的疑虑。据介绍，南阳市中心医院要求医务人员

在接诊时第1分钟专注倾听患者主诉，不打断；第2分钟要用通俗易懂的语言为患者解释病情和治疗方案；第3分钟要积极询问患者的诉求。

“‘三分钟倾听法’让患者感受到被尊重，应用后投诉量减少了七成。”南阳市中心医院门诊大厅主任刘珂说。

网格化管理压实责任、律师驻院强化法治保障、人文关怀传递医疗温度，通过这一系列举措，南阳市中心医院构建了“预防—化解—改善”的全链条服务体系。

“医疗纠纷的根源往往在于信任缺失。我们既要靠制度堵住漏洞，更要用心换真情。未来，医院将继续探索‘法治+人文’双轮驱动模式，让医疗回归‘以人为本’的本质，为健康河南建设贡献更多基层智慧。”南阳市中心医院院长王建刚说。

记者 在现场

河南省医养结合机构电子地图上线

本报讯（记者朱晓娟）4月14日，河南省卫生健康委研发的河南省医养结合机构电子地图正式上线，首批上线医养结合机构121家。这将为有医养结合服务需求的老年人及其家属提供更加便捷的服务渠道，更好地满足老年人多元化健康养老服务需求。

河南省医养结合机构电子地图包含医养结合机构等级、位置分布、特色服务、机构规模、实景照片等详细信息，并提供电话联系、地图导航等功能，能够为医养供需双方提供多层次、多维度的对接服务。

为保障医养结合服务质量，提升医养结合机构运行效能，河南省卫生健康委对河南省医养结合机构电子地图中的医养结合机构采取分层级、分批次上线的方式，首批上线医养结合机构包括国家和省级示范机构、已定级机构、实践样板机构共121家。

目前，河南省医养结合机构电子地图可通过搜索“健康河南”“河南老龄健康”微信公众号，点击“便民服务”“健康服务”功能模块进行使用。后期经示范创建、等级评定、样板遴选，所有医养结合机构将逐步上线，

并拓展电子地图至豫事办等政务服务平台。

河南省卫生健康委要求，各地要指导督促已上线的医养结合机构持续加强服务质量管理，尽快对接河南省质控中心，及时更新完善机构信息数据，确保准确、无误；要借助新闻媒体、互联网、微信公众号等媒介做好宣传推广，积极引导当地老年人及其家属用好用活医养结合机构电子地图，不断扩大电子地图使用覆盖范围；要积极推动互联网、大数据、人工智能等信息技术在医养结合服务领域深度应用，助力构建居家社区机构相协调、医

养康养相结合的养老服务体系和健康支撑体系，持续提升老年人获得感、幸福感。



（扫描二维码，了解首批上线医养结合机构详细名单）



↑4月14日，在焦作市解放区卓越幼儿园，解放区民主社区卫生服务中心医务人员为教职工进行心肺复苏培训。医务人员针对春季高发传染病解析病原、传播途径等，并提出“七防举措”，指导幼儿园构建防控体系；聚焦心肺复苏与海姆立克急救法两大技能，通过情景模拟、现场演示等让教师分组演练掌握操作要点。

王正勋 侯林峰 陈文娟/摄

省卫生健康委纪检干部『充电蓄能』

本报讯（记者常娟）4月9日~11日，河南省卫生健康委举办纪检干部培训班，提升纪检干部履职能力，推动纪检干部队伍学纪知纪明纪守纪，不断加强规范化正规化建设。

河南省卫生健康委党组高度重视党风廉政建设，今年，把加强二级单位监督力量作为党组履行全面从严治党主体责任的重要举措，选配了5名新的专职纪委书记，不断延伸基层监督探头，充分体现了党委组“严管厚爱结合、激励约束并重”的坚定决心。河南省卫生健康委新任纪委书记站在党风廉政建设和反腐败工作的前沿阵地，要牢记职责使命，主动担当作为、全面履职尽责，更好地激活基层监督“神经末梢”，推动二级单位监督焕发新动能；要加强对纪检干部“干的本领”，要敢于较真碰硬，确保“干的底气”，要学精政治纪律、组织纪律、群众纪律、工作纪律、廉洁纪律和生活纪律等“六大纪律”，立好“干的标尺”。

培训班邀请了相关专家分别对《中国共产党纪律处分条例》、中央八项规定精神及其实施细则、如何做好高质量执纪工作、中纪委和省纪委全会精神等进行了解读。

河南省卫生健康委机关纪委全体人员，机关各党支部纪检委员，委直属各单位纪委（监察室）全体人员参加了培训。大家纷纷表示，此次培训内容丰富多彩，授课深入浅出，具有较强的指导性、针对性和可操作性，在思想认识、业务能力和工作作风等方面收获颇丰。他们将以此次培训为契机，在今后的工作中忠诚履职，勇于担当，为推动卫生健康系统党风廉政建设贡献积极力量。



请扫码关注微信、微博

河南统筹推进推动『三医』 协同发展和治理落地见效

本报讯（记者朱晓娟 许冬冬）4月15日，河南省医疗医保医药（以下简称“三医”）协同发展和治理工作推进机制办公室第一次会议在省卫生健康委召开，深入贯彻落实全省深化医药卫生体制改革工作推进会精神，研究提请省“三医”协同发展和治理工作推进机制第三次会议有关事项，进一步明确办公室工作职责和相關制度，强化部门协作和工作统筹，推动全省深化医改工作向纵深发展。

河南省委全面深化改革委员会关于设立医疗医保医药协同发展和治理工作推进机制办公室设在河南省卫生健康委，主要负责研究国家医药卫生体制改革方针、政策，提出河南省深化医药卫生体制改革政策、举措的建议，推动落实省“三医”协同发展和治理工作推进机制研究确定事项等。

近日，河南省确定“三医”协同发展和治理工作推进机制办公室成员名单，省“三医”协同发展和治理工作推进机制办公室正式成立。办公室主任由河南省卫生健康委主要负责同志担任，副主任由河南省卫生健康委、省医疗保障局、省药品监督管理局分管负责同志担任，成员由16个成员单位相关处室主要负责同志组成，联络员由各成员单位相关处室处级干部担任。

河南明确，省“三医”协同发展和治理工作推进机制办公室要重点建立健全定期会商、政策协同、信息联通、监管联动、专家咨询、组组会商等机制，统筹推进各项改革任务落地见效。

河南要求，各相关部门要提高政治站位，切实把思想和行动统一到省委、省政府工作部署上来，认真落实党的二十届三中全会精神，扎实推进各项改革任务。要强化部门协同，主动作为、密切协作、靠前一步，同题共答、同频共振、同向发力。要完善配套政策，尽快出台省级层面的相关配套政策，为各地有力有序推进医改提供政策支撑。要加强典型引导，加强对郑州市、洛阳市、平顶山市、安阳市、周口市5个创新改革示范市的指导。要强化监测评价，结合国家部署要求，进一步细化完善医改监测指标和评价体系，指导各地做好医改监测数据挖掘和分析利用工作，健全省辖市医改监测评价机制，不断推动深化医改取得新突破。

今日导读

河南放射肿瘤治疗学学科发展

3版

人文关怀让高龄患者感受温暖

4版

李东垣对“火论”的传承与创新

6版

桂苓五味姜辛夏汤的应用方法

7版

贾府消腻吃枸杞芽

8版