内强素质外树形象 创新优质服务模式

顺德区第一人民医院提高群众满意度成效显著

近日，省卫生计生委公布2014年度全省130家二级以上医院群众满意度第三方测评结果，顺德区第一人民医院再次蝉联佛山市公立综合医院第一名，并取得全省医院总排名第六名的好成绩。

近年来，该院在顺德区委区政府及卫生计生局的领导下，围绕医药卫生体制改革发展大局，坚持以病人为中心的服务理念，结合群众路线、“三好一满意”活动的深入开展，紧贴患者需求，在提升医疗服务水平上出实招、使实劲、求实效，努力创建政府放心、群众信赖、员工满意的三甲医院。

1 一切以病人为中心 着力缓解群众“看病难”

该院针对业务用房严重不足的困难，通过延长服务时间、优化服务流程、改善服务设施、实施信息化手段等措施来挖掘内部潜力，满足就诊需求。该院先后推行延长上班时间、实行六天工作制、实施无假日门诊，开设专家教授门诊，缓解群众“就医难、找专家更难”的局面；压缩改造功能用房，床位数由800张增加到1500张，优化医疗资源；全方位扩建停车场，增加汽车位至500个，鼓励员工不开车上班，将全部车位让给患者；优化信息系统，实施门诊候诊、取药等一系列叫号系统，后台传输处方加快药师配药时间；开设针剂药房，为输液患者代取口服药，缴费到拿药不超过15分钟；推行“门诊-病房一条龙”管理，住院部专科专家直接坐诊门诊，畅通住院及出院复诊患者的服务流程；严格落实手术科室早上8:30开始第一台手术，提高手术室使用效率；实行“飞床”管理，灵活利用各科室空闲病床，解决急需住院患者“住院难”问题。通过上述措施，患者就诊等候、住院时间大大缩短，得到患者及家属肯定。

2 以内强素质为关键 营造“全员改善型”医院

在省内率先引入新加坡服务培训模式，持续改善服务流程。2010年5月，该院引入新加坡的“优质服务体系建设工程全员培训”项目，对全院2千多名员工进行共计88期培训。该院每年开展优质服务模范科室和标兵评选活动，至今，已有150多名标兵被派到新加坡继续深造。2013年，该院又启动“引入丰田改善模式，持续提升服务质量”的培训课程，达到持续提升医院服务质量目的。

全面开展人文医学技能培训，人文医学建设走在全国前列。2013年，该院以“中国医师人文医学执业技能培训基地”挂牌为契机，公开选拔培训师21人，制订全员培训和岗前培训实施方案，已培训1300多名医护人员。同时，开展“妙语道医情”人文医患沟通用语征集评选、“人文关爱”主题征文等活动。

加强医德医风建设，营造风清气正的诊疗环境。该院严抓行风建设，落实纠风专项治理工作，深入开展自查自纠，院领导与科主任签订《党风廉政建设责任书》，组织全体员工收看《收受医药回扣暗访片》等，做到警钟长鸣。各科室与患者签署不收不送红包协议书；与医药公司签署廉政协议76份，专门成立暗访队督查医药代表在院内活动，在门诊增设摄像头，开展暗访检查10多次，内网曝光疑似医药代表9名。

3 以服务创新为手段 树立快捷高效诊疗新标杆

全新预约服务，改变传统就诊习惯。2012年，该院成立医院客户服务中心，组建一支16人的客服团队，在医院大厅设置敞开式客服服务柜台，为门诊患者提供服务；开通电话、现场、互联网、诊间、自助及支付宝等六种方式的预约服务。同时，创新实行半小时预约制，预约患者就诊轮候时间缩短到25分钟。此外，医院客服中心健全评价机制，开展院内满意度调查，普查患者6万多人次，抽样调查2次，搜集意见8千多条，反馈工作调查报告11份，剖析存在问题，并采取有针对性的整改措施。

实行自助服务兼信息化管理，医疗服务进入掌上时代。2013年，该院投入了77台自助一体机，实现医院信息管理系统(HIS)与银行卡系统对接，患者可随时随地在自助一体机上进行自助挂号、缴费、打印检查报告等服务。同时，该院推进微信、支付宝、医享网三部分一体化移动医疗服务平台建设，率先在佛山市开通支付宝服务平台，让患者享受到轻松、智能的医疗服务。

4 以医疗技术为根本 打造技术过硬的专业队伍

先进设备为诊疗水平提供保障。近年来，该院先后引进一大批先进设备，其中有多台设备当时在佛山乃至全省首台引进，广大患者免去来回省城大医院做检查的周折，赢得当地群众好评，稳住了医疗服务客源，促进了医院发展。

成功创建多个省市重点专科。近年来，该院由原来的33个专科快速发展到现在的49个；同时通过制定奖励政策、重点经费扶持、带头创建等方法，先后把微创外科、血液内科创建成佛山市医学重点专科，呼吸内科、病理科成为佛山市医学特色专科。2011年起，该院心血管内科、普通外科、呼吸内科、肿瘤科先后又成为广东省临床重点专科，康复科成为广东省“十二五”中医特色专科。

医、教、研全面发展。该院先后成功创建为南方医科大学附属(非直属)医院、成为集“广东省全科医学教育、理论培训、临床实践和社区实践基地”于一身的基层医院。该院每年全方位引进医学人才，选派多名技术骨干到美国、日本、香港等院校深造。同时，建立科研重奖机制，科研成果层出不穷。2006年至今，通过科研立项441项，其中省级课题15项；获国家专利4项，发表SCI论文48篇，最高影响因子为8.833，居南方医科大学各附属单位同期之首。

5 以体制改革为契机 开创区域医疗中心新模式

从2010年7月起，该院先后托管了杏坛医院、陈村医院(一级医院)，成立了附属医院，逐步形成“具有区域特色的一对多托管的区镇合作办医”新模式，全力打造顺德“区域医疗中心网络化管理”。如杏坛医院2011年7月通过了“二级甲等综合医院”评审，2013年5月摘得“广东省普通高等医学院校教学医院”的牌子。托管模式得到了顺德区委区政府的首肯。2012年被评为广东省创先争优“南粤先锋”先进基层党组织，成为“全国职工教育培训示范点”。

优质服务赢得群众口碑，该院业务飞速发展。2014年门诊、急诊量达229.5万人次，比2010年增长25.3%，住院7.08万人次，比2010年增长32.31%，住院手术1.87万例次，比2010年增长43.35%。（李恒寿）

简 讯

● 近日，全国中青年骨科医师标准化手术大赛全国总决赛在深圳市拉开帷幕，南方医科大学珠江医院骨科主任医师林荔军以绝对优势荣获该赛事关节组全国一等奖，是华南片区选手首次在此类比赛中获此殊荣。（李乐平）

● 近日，广州市越秀区白云街道计生协会志愿者开展“邻里互助志愿服务活动”，到各个社区参与平安社区巡查。他们走街串巷，问候街坊。街坊们对计生志愿者细致的服务赞不绝口。（王志文）

● 近日，茂名市中心血站举办“我与质量安全”演讲比赛活动暨召开2014年度总结大会。共有44名员工参加角逐。领导班子为年度先进科室和个人、演讲比赛优胜者颁奖。（欧明铭）

● 3月13日，阳春市中医医院到春城街道三湖村开展送医赠药义诊活动，接待就诊群众500多人，为群众送出1.8万多元的药品，受到该村干部群众的热烈欢迎。（余振昌）

揭西县中医医院 健康直通车进井下村

近日，共青团揭西县委、揭西县中医医院和揭西县志愿者协会联合在揭西县龙潭镇井下村举办揭西县志愿者“健康直通车”关爱眼睛志愿服务活动。

在活动现场，揭西县中医医院的志愿者向群众发放眼睛保健宣传资料，接受群众健康咨询，为近百名群众检测视力。眼科专家为当地眼科患者进行检查、治疗。

刘平华 摄影报道

医疗卫生

手机扫一扫，病案资料寄到家

中山大学孙逸仙纪念医院开展微信快递新业务

广州讯 近日，中山大学孙逸仙纪念医院信息科开展微信快递病案复印材料新业务。患者住院期间或出院后只需要用手机扫一扫医院服务号，填写好资料，出院2周后就可以在家中收到所需的住院资料快递。

据该院信息科工作人员介绍，随着该院南院区医疗业务量的逐年提高以及社会医疗保险业务的普及，南院区病案室的病案复印工作量越来越多，有时病人和家属会为了复印病案和交复印费的繁琐手续而感到烦恼，甚至需要多次往返院本部与南院区之间。实施微信快递复印病案业务，不仅可以批量处理病案复印资料，提高病案室工作人员的工作效率，还可以简化申请复印和缴费流程，为患者开辟了一条方便、快捷的绿色通道。（张 锐 黄帮路）

饶平县中医医院升“二甲”

潮州讯 日前，饶平县中医医院举行二级甲等中医医院挂牌仪式。该县县长林文锋、县委常委黄俊辉和潮州市卫生计生局领导，及有关单位领导等参加挂牌仪式。

据悉，该院建院30年来，坚持突出中医特色，努力为患者提供方便、安全、优质、廉价的医疗保健服务。该院现有高级职称中医师4名，中医类别执业医师占执业医师比例达到61.8%，中药专业技术人员占药学专业技术人员的比例为77%，护理人员全部接受中医药知识和技能岗位培训。同时，加强医院应急能力和综合服务能力建设，配置了大型医疗设备以及骨折治疗仪、电针治疗仪、中药熏蒸治疗床等一系列中医诊疗设备。并加大中医药宣传力度，鼓励患者就诊使用中医药，在医院内悬挂有中医药文化知识等体现中医文化的牌匾，开展“中医中药进社区”活动，传播和普及中医药文化与预防保健知识。（许良周）

人口计生

雷州市计生宣教活动形式多样

湛江讯 雷州市围绕“婚育新风进万家”和“关爱女孩行动” 主题活动，开展形式多样的计生宣传教育活动。

据悉，该市投资10多万元，设立雷城城区公共汽车候车亭计生宣传灯箱27个，图文并茂地宣传国家计生政策及法律法规，倡导婚育新风。开设“惠民计生”手机短讯平台，去年共发送计生宣传短信128000多条/次，在市电视台、广播电台、《雷州新闻》等新闻媒体设立人口计生栏目，去年共刊播计生政策知识、动态信息400多期次，在全市范围内营造浓厚的计生宣传氛围。该市在市委党校开设计生专题干部培训班2期，举办家庭教育主题活动3场次，听众1200多人，免费发放家庭教育资料1500份。举办“7.11”世界人口日、妇幼健康、优生优育、地贫防控等主题宣传活动10多场次。印制发放计生宣传资料10万份，“5.29”计生协会会员活动日组织“一元献爱心”活动捐款14260元。（杨之文）

丰顺县筹资8万元帮扶困难家庭

梅州讯 近年来，丰顺县各级计生协会围绕“彰显生育关怀，救助计生特殊困难家庭”这一主题，组织开展“一元爱心”捐助活动，活动共筹集到8万元资金，全部投入到计生家庭救助帮扶工作中。

据悉，春节以来，该县全面开展计生困难家庭、计生特殊家庭帮扶慰问活动。县卫生计生局、县计生协会主要负责人带领慰问组，到潭江镇潭江村分别慰问了18户计生困难家庭和计生特殊家庭，分别为他们送上慰问金和慰问品；该县还着力开展“生育关怀-帮扶救助计生困难家庭”帮扶项目，分别为全县40户计生困难家庭每户发放2000元的救助金。（丰顺县计生协）

基层新闻

吴川海山村计生网格化管理出实效

湛江讯 海山村是吴川市卫生计生局的挂驻村，村大部分土地为旱坡地，村民大多数外出务工经商，计生工作难度大。去年4月以来，该局推行计生网格化管理，局、镇有关干部以及全体村干部分别挂钩海山村29个自然村及计生家庭，为计生对象办理有关证件、帮扶困难计生户等。全村计生工作面貌焕然一新，构建了和谐计生氛围。

为做好村流动人口计生服务管理工作，负责包干的市、镇、村三级干部都不敢掉以轻心，人人都想方设法与外出务工经商的计生对象或其亲属联系，向他们宣传计生政策，动员他们回乡落实计生相关措施，帮助他们办理流动人口婚育证明、计生服务证等。为让长期外出打工的大岭脚村计生对象林某落实措施，包干负责的干部多次与林某电话联系，还通过驻外流动人口服务工作站联系，动员林某回乡落实措施，经过多方面督促，今年1月6日，林某从深圳回到吴川市计生服务站落实了计生措施。

该局在抓好计生对象落实措施的同时，千方百计关爱他们。局长肖亚帝、吴阳镇镇委书记陈谋等领导经常带领县、镇、村三级干部进村入户慰问纯二女计生户、独生子女户以及计生困难户等。今年春节，还筹资13万元慰问计生户以及特困户180多户。同时，凡计生对象落实措施的，镇、村共给予每人补助1000元，外出回乡落实措施的，还给他们报销车费等补助。

自实行计生网格化管理以来，海山村共动员51位外出务工经商的计生对象回乡落实措施，共动员116位外出村民回乡参加免费孕前优生健康检查，共为182人次办理计生服务证等证件，村计生工作动态考核每月都位于全镇前列。（李 鑫 林 宁）

（上接一版）

围绕中心 服务大局 创新宣传

加强舆论引导，进一步提高媒体应对能力和水平。各地要时刻绷紧舆情这根弦，增强主动性、掌握主动权、打好主动仗。要完善相关制度，做好主动发布做好舆情监测，正确引导舆论。各地发生舆情事件后，一定要高度重视，积极采取措施，把舆情控制、化解在最基层。

加强活动策划，进一步激发全省各地创新活力。各地要深入开展“健康知识进万家”系列专题宣传活动、“婚育新风进万家”活动及系列评选活动。省将根据疫情防控重点和居民健康需求，整合各方面的宣传力量，推出4～5期专题宣传活动。今年是“婚育新风进万家”活动第四阶段的收官之年，省将进行总结评估，各地尤其是国家和省“婚育新风进万家”示范点要做好总结工作。

加强健康教育，进一步提升全省居民健康素养。一方面，要继续认真实施健康教育“三大传统项目”，即健康素养促进行动、“亿万农民健康促进行动”和“健康中国行”，巩固既有成果；另一方面，要依靠行政力量，推动“两大创建活动”：“健康促进示范单位”和“无烟单位”，打造广东特色品牌。

加强平台建设，进一步拓展多样化的宣传载体。各地要抓牢传统的“三栏一校”宣传平台，打造经典宣传平台，做强媒体宣传平台。要以卫生计生宣传示范基地创建为契机，在质量上做文章，强化精品意识，讲究精工细作，融科学性、知识性、趣味性和观赏性于一体，能起到示范引领作用。各地区、各单位要建立官方网站、微博、微信等平台，做好运营推广。市、县两级要坚持在党报、电台、电视台开设卫生计生宣传专栏，定期刊播。

重点 宣传重大政策 宣传改革发展 宣传行业典型

骆文智在讲话中首先阐明了加强卫生计生宣传工作的重要性。他说，加强宣传工作，是创新工作模式、促进卫生计生事业全面科学可持续发展的应有内涵；加强宣传工作，是树立行业形象、营造良好卫生计生事业发展环境的内在要求；加强宣传工作，是化解舆情危机、为事业发展保驾护航的迫切需要。宣传工作既是卫生计生工作的重要内容，也是营造良好改革发展环境的重要方法。他希望各地、各有关部门一定要高度重视宣传工作，加强组织领导，完善工作机制，进一步提高全省卫生计生工作宣传能力和水平。

针对如何把握新常态下卫生计生宣传工作重点，骆文智指出，今年工作总的要求是，紧紧围绕全面建成小康社会、全面深化改革、全面依法治国、全面从严治党的总体部署，主动适应卫生计生事业发展新常态，继续充分发挥宣传工作先导和助推作用，进一步总结经验、完善思路、健全机制、强化措施，不断创新宣传工作方式，拓展宣传工作平台，丰富宣传工作内容，着力增强宣传工作系统性、全局性和实效性，努力开创我省卫生计生宣传工作新局面，为提升全民素养，促进人口长期发展，打造健康广东，建设人民满意的卫生计生事业做出新的贡献。为此，要积极做好卫生计生重大政策的宣传，做好“十二五”改革发展成就的宣传，做好阶段性重点工作的宣传，做好健康知识的宣传，做好卫生计生行业典型的宣传。在卫生领域，要重点围绕加大重大疾病防控、发展中医药事业、公立医院改革、社会办医、加快建立分级诊疗制度、加强粤东西北地区县域医疗服务能力建设等重点，做好政策解读和宣传工作。在计划生育领域，要围绕推进计划生育服务管理改革为重点，进一步强化基本国策的宣传，继续解读好“单独两孩”政策，协助做好出生缺陷综合防控项目的宣传，强化政策措施的执行。要坚持宣传工作服务重点工作，确保重点工作做到哪里，宣传工作就跟到哪里。要善于挖掘和培养典型，结合卫生计生全面深化改革，加大对“广东医生”、“广东计生人”精神的宣传力度。同时还要进一步强化健康教育工作。

骆文智最后强调，要加快构建大宣传、大联合的良好工作格局。具体做到：树立大局观念，切实履行部门宣传职责；强化工作指导，巩固全省宣传“一盘棋”格局；加强部门协调，增强卫生计生宣传合力；加强能力建设，提升卫生计生宣传水平。各地、各级、各类卫生计生机构要高度重视宣传队伍能力建设，配强宣传队伍。就目前我省除少数地市和县(区)设置了专门的宣传处(科)，其他都是将宣传工作与其他业务归并在一个处(科)的情况，他要求，对于没有设立专门宣传处(科)的地区，一定要明确不少于两名专职宣传工作人员，而且要把政治素质过硬、业务能力强、文字功底好、善于沟通协调、肯吃苦耐劳的同志选拔到宣传工作岗位。

会上，深圳、汕头、佛山、惠州四个地级市介绍了卫生计生宣传工作的经验，并为获奖单位、个人颁发奖牌和荣誉证书。

本次会议同时举办了全省卫生计生宣传业务培训。委宣传处处长刘占峰作《全省性重大卫生计生宣传活动介绍》；广东外语外贸大学和省委党校教授分别讲授了《新媒体时代的网络舆论引导》、《如何开好新闻发布会及现代模拟演练》等。

省卫生计生委机关各处室负责同志、委宣教口各直属单位班子成员、委有关直属单位分管领导，以及各地级以上市、顺德区卫生计生局分管领导和宣传、健康教育部门负责同志、新闻发言人、计生宣教机构和健康促进机构的主要负责同志等参加了会议。

孙 为 文 **郑 悦** 摄

深圳罗湖区全面深化卫生计生改革

深圳讯 日前，深圳市罗湖区在2015年卫生计生工作大会上部署了全面深化卫生计生改革工作。

该区的改革措施主要有十个方面：一是全面推进公立医院改革，建立完善现代医院管理制度和深化人事、分配制度改革。二是组建罗湖医院集团和放射影像诊断中心、检验中心、消毒供应中心、物流配送中心、社康管理中心、健康管理中心六个中心，充分整合资源，走规模化、集约化快速发展之路。三是继续推进“三名工程”(名医、名院、名科室)及医养融合养老模式。四是深化社区健康服务综合改革，通过转变服务方式、加快标准化建设、建立分工协作机制、畅通转诊通道等，更好地服务社区群众。五是创新卫生计生公共服务模式，构建“大卫生计生”公共服务体系。六是深入推进医疗服务改革，主要是加强医疗服务能力建设、严格医疗服务管理、强化医疗质量安全等。七是深化公共卫生综合管理改革，切实抓好卫生应急、重大疾病防治、监督执法、公共卫生服务均等化等工作，倾力构建“健康罗湖”。八是全面提升计生服务管理水平，坚持以“考核”为指挥棒，统筹、组织、协调全区计生工作，确保顺利通过省、市年度考评。大力加强家庭发展能力建设，提升计生家庭幸福指数。九是抓班子建设。对局属各单位班子成员实行综合目标责任制考评，考评结果与其绩效工资、评先评优及任免挂钩。十是抓好人才培养和医院文化建设工作，着力培养业务精英和营造干事创业的环境。（罗建国）

广州鱼珠街三措施为老人保安康

广州讯 今年，广州市黄埔区鱼珠街道多措并举，为老年人的安康保驾护航，该街道老人在“家门口”就可以面对面得到专家的健康指导。

自我保健，为健康增值。该街社区卫生服务中心医生为老年人开展穴位保健知识、高血压防治以及院前急救，引导老年人增强自我保健意识。该街道计生协会联合解放军四五八医院医生为社区老人讲授肠道健康保健知识，提供免费专家咨询服务。

定时检查，防病于未然。该街社区卫生服务中心医生上门为老年人免费体检，为老人准备营养早餐，受惠老人861人。组织医疗队伍每月三次带设备到不同社区为老人进行免费义诊，全年免费测量血压967人次、血糖317人次。组织解放军四五八医院医护人员用电子肠镜免费为40名老人进行筛查。

社区养老，送服务上门。该街依托街道、社区“星光老人之家”、“社区居家养老服务站”、“老人日间托老服务中心”等单位为行动不便、空巢独居老人提供上门服务，定期随访，给老人看病送药送温暖。同时，利用各社区文娱室、康复室、阅览室开展文娱、健身等活动。（苏茗君 赖春苑）