

便民惠民

广州市萝岗区九龙镇中心卫生院

患者满意度逾九成

罗华

广州市萝岗区九龙镇中心卫生院全面推进“三好一满意”活动,加强内涵建设,提高服务能力,积极开展“建设群众满意的乡镇卫生院”活动,患者满意度逾90%。

紧密型镇村一体化缓解“看病难”

为缓解“看病难”,萝岗区在全市率先实施镇村卫生机构一体化管理模式。2010年,九龙镇中心卫生院据相关方案要求,全面接管村卫生站,负责村卫生站人、财、物和业务工作的统一管理,统筹镇村两级基本医疗和公共卫生服务。并妥善分流原村卫生站已达退休年龄以及无资质的乡村医生,并参照村干部补贴标准给予分流补贴。共分流82人,发放分流补贴合计203.76万元。方面到退休年龄的乡村医生可继续在村卫生站工作,由卫生院聘用,按规定签订劳动合同,核定工资福利,购买各类社会保险。核发事业人员编制199名,其中包含53名村卫生站人员编制。做好已离岗接生员和赤脚医生生活困难补助发放工作,按30年以上工作年限每人每月补助900元、20-29年每人每月补助800元、10-19年每人每月补助700元。2014年已完成115名已离岗赤脚医生和接生员的补助发放工作。

财政补贴鼓励医务人员深造

2010年,萝岗区卫生局启动全科医师规范化培训项目,利用三年培训时间,培养100名全科医师骨干,项目经费1080万元由区财政全额承担,其中35名安排到九龙镇中心卫生院,目前已完成13名医师的三年规范化培训,还有8名医师正在暨南大学接受培训。2011年,为提升基层医疗卫生人员的医疗技术和服务能力,积极开展全科医生、全科护士培训,该院55名医生、53名护士参加转岗培训,全科转岗培训费用共约12.8万元,学费由区财政局全额支付。全科医学转岗培训率达到100%,超出医改要求。萝岗区卫生局大力开展医学学历教育,鼓励医务人员参加,提高农村卫生技术人员学历水平。对参加中、大专医学学历教育的,按学费的30%给予补助;对参加本科医学学历教育的,按学费的40%给予补助。报销学费减轻了医务人员经济负担,提

式,即统一形象标识,统一工作内容,统一规章制度,统一药品配送,统一收费标准,统一考核要求,健全双向转诊制度。提升村卫生站管理水平。制定村卫生站的管理制度、工作和医疗文书规范,并将制度规范上墙、编印成册,实施规范化管理。建立村卫生站考核和激励机制。对村卫生站基本医疗服务、农村公共卫生、合作医疗、日常管理和人员培训等五个方面进行量化考核,考核结果与财政补助补贴挂钩。推行药品统一配送和零差价销售。2010年8月村卫生站纳入管理后,药品一直由医院零差价配送到各村卫生站,实施零差价销售。2010年12月27日全院开始启动药品零差价,利用各种宣传形式宣传基本药物制度,普及合理用药常识,改变不良用药行为,引导群众使用基本药物。目前,该院基本药物品种为498个品种,已实现100%使用国家基本药物,全部药品(含中药饮片)零差价销售,群众就医得到实惠。2014年药品收入占业务收入41.72%,同未实施基本药物的2010年同期比下降16.83%。

将医疗质控内容与绩效挂钩

近三年,政府共投入设备购置款800万元,新添置电子胃镜、彩色B超、万东500MA大型X光机、DR、碎石机、呼吸机、全自动生化仪等大型医疗设备。2014年区卫生局统一全区医疗信息化工作。2014年4月25日,九龙镇中心卫生院医疗信息化门诊急诊系统正式上线,新旧两个信息系统顺利完成更新换代,标志着该院向数字化医院迈出关键一步。目前,医院信息化各项工作进展顺利,门诊、住院、检验、影像、公共卫生等系统已进入全面运行阶段,医院业务流程进一步优化。

2014年,该院严格执行《九龙镇中心卫生院医疗质量管理规定》,每月进行一次质控,共进行12次院科两级质控,每次质控情况及时反馈给各个科室,并要求各科室及时整改存在问题,提高医疗质量水平。将医疗质控内容与绩效挂钩,共扣罚260人次。

通过开展院科两级质控,法定传染病报告率100%,无医疗质量安全事件发生,医疗技术登记率100%,手术核查率100%,门诊处方合格率99%,住院病历书写合格率98%,门诊患者使用抗菌药物处方比例18.7%,住院患者抗菌药物使用率57.5%,基本药物销售比例达到100%,药品收入占医疗总收入比例41.71%。深化优质服务,满足患者服务需求。2014年,门诊出车623人次,与去年同期持平;急诊抢救120人次,抢救成功108人次,抢救成功率90%;门诊小手术1111人次;手术室手术154例,开展手术前后访视,术后访视100%,得到手术患者的好评。配合公共卫生,生进行学生体检、社区人员体检及幼儿入托体检的抽血及学龄儿童窝沟封闭;急救物品完好率100%;基础护理合格率98%;优质护理病房覆盖率达100%。2014年,住院患者满意度95%,门诊患者满意度90.50%。

及时公开群众反映的热点问题和解决情况

近几年,医院重新梳理核心制度,对不适应新形势新任务要求的进行更新、修订完善。2013年10月,医院重新编制《制度汇编》,将医院所有事务纳入《制度汇编》管理,定期开展督导检查,实施绩效考核管理,进一步提高该院员工道德素质,提升服务意识,提高服务水平与服务意识。落实好党务公开工作,确保“三重一大”工作公开透明。及时公开政策管理性文件、规章、规定

定期下乡为签约居民提供持续服务

根据家庭医生式签约服务模式及服务要求,建立定期沟通机制,围绕团队工作任务和目标人群需求,共同为签约居民制定健康管理计划。为每个团队配备“访视包”,方便团队下乡服务。通过细化职责,明确责任,配备工具,为签约的居民提供持续服务。充分利用卫生站宣传栏进行家庭医生式服务宣传,使居民充分了



装修改造后的九龙镇中心卫生院住院病房

解服务团队。各团队队长定期带领团队下乡,为签约对象提供服务健康监测(身高、体重、血压、心率等)、危险因素干预、运动指导、饮食指导、中医体质辨识等健康管理服务。医务科协同预防保健科制定家庭医生团队培训计划,并严格执行。通过培训提高团队服务水平,规范服务行为。目前,该院有13支家庭医生团

队,70名医务人员开展签约服务。已签约68083人,签约率73%,提供上门出诊和随访35833人次,实施免费体检10781人次,慢性传染病鉴定1380人次,预约门诊1825人次,预约住院36人次。通过开展签约服务为广大健康群众和慢性病患者提供疾病预防控制服务,使广大村民得到连续性、综合性、有效性、个性化的健康管理服务。(作者单位:广州市萝岗区九龙镇中心卫生院)

队,70名医务人员开展签约服务。已签约68083人,签约率73%,提供上门出诊和随访35833人次,实施免费体检10781人次,慢性传染病鉴定1380人次,预约门诊1825人次,预约住院36人次。通过开展签约服务为广大健康群众和慢性病患者提供疾病预防控制服务,使广大村民得到连续性、综合性、有效性、个性化的健康管理服务。(作者单位:广州市萝岗区九龙镇中心卫生院)

队,70名医务人员开展签约服务。已签约68083人,签约率73%,提供上门出诊和随访35833人次,实施免费体检10781人次,慢性传染病鉴定1380人次,预约门诊1825人次,预约住院36人次。通过开展签约服务为广大健康群众和慢性病患者提供疾病预防控制服务,使广大村民得到连续性、综合性、有效性、个性化的健康管理服务。(作者单位:广州市萝岗区九龙镇中心卫生院)

队,70名医务人员开展签约服务。已签约68083人,签约率73%,提供上门出诊和随访35833人次,实施免费体检10781人次,慢性传染病鉴定1380人次,预约门诊1825人次,预约住院36人次。通过开展签约服务为广大健康群众和慢性病患者提供疾病预防控制服务,使广大村民得到连续性、综合性、有效性、个性化的健康管理服务。(作者单位:广州市萝岗区九龙镇中心卫生院)

(上接一版)

严防死守 坚决守护人民群众健康——首例MERS广东狙击战圆满结束

罗华

广东省疾病预防控制中心副主任宋铁放下电话就与中心公共卫生应急部主任钟豪杰火速赶往惠州,途中就开始搜集患者信息,在3小时内抵达惠州并开展工作;4小时内,患者被找到并送入惠州市中心人民医院进行隔离和治疗。同时,迅速确定了患者入境后的活动轨迹,并对途经的酒店、巴士、工厂等1500平方米的公共场所所严格进行消毒及检测。惠州市疾控中心的钟如机,在28日凌晨,背着数十斤重的消毒水给金某住过的客房全面消毒,身体累

得几乎虚脱;7小时内,成功采样;1天内,国家卫生计生委工作组到粤;2天内,层层检测,金先生被确诊为中国首例输入性MERS病例,二级应急响应迅速启动。广东成立了以钟南山院士为首的广东呼吸综合疫情防控专家组,下设临床、防控、病原学三个小组,同时专家们剥茧抽丝,根据与金先生接触的时间、频率、距离、方式、通风状况等,依照空气动力学等理论判断风险高低,最终锁定了78名密切接触者;7天内,通过全方位搜索,78名密切接触者全部找到并进行集中隔离。WHO专家这样评价:中国卫生部门的迅速行动减少了中国发生更大疫情的风险。凭借速度与激情,医务人员与病毒赛跑,为防止疫情扩散赢得了宝贵的时间。

因为职责所在,所以我们勇敢

面对致死率近40%、一度被称为“类SARS”的MERS病毒,广东所有的医务人员没有退缩,迎难而上。

79岁的中国抗击SARS领军人物、中国工程院院士钟南山亲任治疗组组长,数次赶到惠州会诊患者,商定治疗方案,根据患者病情动态指导调整治疗方案。钟豪杰在27日晚成功采集了第一份MERS病毒样本。他淡定地说:“自工作后,采样几乎没有离开过我的工作范围,在疾控中心或许没人比我更熟悉了。我不上谁上?”12年前,也正是他冒着生命危险采集了第一份SARS病毒样本。

在MERS病房,医生、护士都要“零距离”接触患者,会接触到病人的体液、分泌物。李春梅,一位1983年出生的姑娘,同时也是有一个5岁半女儿的年轻妈妈。表面上看去文弱的女子,却已有5年的传染科护理工作经验和2年多的ICU护理工作经验。当得知自己被选为第一批护理韩国MERS患者的护士时,她二话没说,一如平时护理其他病人一样,

轻松熟练地准备好治疗单和护理物品,穿好防护服,走进了望而生畏的MERS病房。春梅说,在走进缓冲间那道隔离门的一刹那,她也有害怕,头皮一阵发麻,但一路进这道门,心里反倒平静下来,因为她知道,职责所在,唯一能做的就是勇敢去面对。

惠州市中心人民医院ICU主任凌云,接到紧急通知后毫不犹豫地接下任务,连夜迅速调配床位,准备防护用品,安排人员,作好各项收治准备。当MERS病人来到科室的时候,是他第一个走入病房;当患者需要治疗的时候,也是他第一个走进隔离病房。在患者病情较重的那几天,凌云更是几乎整日整夜地守在病房,寸步不离,随时监控患者的情况。他用自己的实际行动带动了全科医护人员全力以赴抗击MERS,起到了稳定军心的作用。ICU党支部、团支部写下了决心书,郑重承诺:迎难而上,敢于担当,打赢硬仗。凭借科学的防控机制和救死扶伤的使命感,医务人员从容应对,出色地完成了防控疫情和救治患者的任务。

爱,是我们前进的源动力

不管是对患者,还是对被隔离的密切接触者,医务人员和疾控人员都给予了无微不至的关怀。出院那天,金先生手捧鲜花向医护人员深深地鞠了一躬,感谢医务人员的救治:“在入院的第一天因为害怕和孤独,我感到非常苦恼,想着能不能战胜病魔?”“每天早上醒来到晚上入睡,医护人员一直守护在身边,给我无限关怀和希望,教会我有利于呼吸的方式和康复运动……”

告诉她不回家了。可是,妻子深情呼唤:“你还是回来吧,我不怕,没看见你我不放心。”一股强大的暖流涌上了瞿嵘的心头。

社会和家也给了医务人员无限的温暖和激励。惠州疾控中心肖和龙正在参加高考的孩子为顾不上回家的老爸发来信息:“老爸你忙你的,不用管我,但是一定要注意安全。”钟豪杰的儿子今年也恰逢高考,平时酷酷的小伙子贴心地发来信息:“这两天我就要上战场了,老爸也要加油,等我将来也成了公卫战士,和你一起并肩作战。”

更多的网民则为广东医生们在疫情中的表现,亮出了一个又一个的“赞”,并献上他们的祝福。庄穗香,感染科副主任医师,在ICU负责防护培训和院感工作。从出征那天起,他微信朋友圈的关注骤增,各种关心和祝福纷沓而至。于是,他每天都会朋友圈给大爸报个平安:“他们成为了我前进的源动力……感恩有他们!”凭借同一种“爱”的温暖,医务人员奉献了汗水和友善,也从收获中收获了幸福和满足。

团结协作,筑牢立体疫情防控网

在这场疫情防控战中,没有“我”,只有“我们”。

国家卫生计生委、国家疾病预防控制中心的领导、专家多次奔赴惠州指导;广东省委省政府紧急部署,全力做好防控与救治工作;卫生计生、公安、宣传、外事、港澳办、旅游、出入境检验检疫局等多个部门通力合作。凭借强有力的组织领导和协调顺畅的联防联控机制,牢牢构筑了一张由国家、省、市三级组成的立体防控网。

走进隔离病房与患者沟通,尽管妻子已怀孕近9个月……

在搜寻密切接触者工作中,也曾遇到过巨大的困难。譬如,患者所坐大巴的司机购票都不是实名制,开始的时候没有任何有关乘客的联系电话、住址、身份证的信息可供确定密切接触者身份和与其联系,车上也没有相应的视频监控可供查阅,连乘客在哪个点下车、前往哪里都无从知晓,要追踪这么多密切接触者,无疑是“大海捞针”的巨大挑战。从5月29日开始,广东各大媒体以及相关政府部门的网站和微信公众号联合起来,全方位、多方式、不延时地连续发布信息,许多热心网友和市民鼎力相助,通过7天通宵达旦的努力,终于找齐所有密切接触者。

信息的透明公开和社会公众的淡定也是此次战役中宝贵的经验之一。SARS过后,信息透明公开成为常态,让公众在疫情面前也更加理性。5月30日,一则消息突然在微信上“病毒式”传播:“隔离治疗韩国MERS患者的惠州市中心人民医院已经把ICU封封,接诊的救护车司机出现发烧疑似被传染……”当天,省卫生计生委在充分调查核实的基础上站了出来,证实消息是谣言。钟南山等重量级专家也明确发出“病毒大规模传入的可能性不大,公众无须过于担忧”的声音,再“定风波”。公众很快平静下来,生活井然有序。

当然,抗击MERS的战斗还远没有结束。据国家卫生计生委研判,由于中国与韩国、中东地区人员往来较多,特别是目前韩国疫情暴发,MERS输入中国的风险显著增加。因此,广东医生仍一道,枕戈待旦,高度警惕,做好实验室技术、人才、防护物资等各种储备,不断完善疫情应急预案和方案,筑起坚实的“防疫大堤”。一位网友曾诗意地赞扬广东医生说:“在我们看不见的地方,有人在默默地守卫着我们的健康。”

为生命血源争分夺秒

彭文斌

5月的一个星期六,下午5:20,省妇幼保健院番禺院区检验科内,突然传来电话铃声,“您好,MICU抢救用血……”值班医务人员被告知MICU从外院紧急转入一名因“产后大出血导致失血性休克”的经产妇。

临床医生得知该产妇在外院血型检测为O型Rh(+),告知病情危急,要求不做交叉配血,直接取O型红细胞悬液4U。据介绍,红细胞悬液出库前必须进行交叉配血。检验科意识到患者病情严重,立即配合MICU开展抢救工作,迅速启动输血绿色通道(特急输血)。

得知临床医护人员暂时派不出人员到输血科取血,检验科一名同事打破常规,拿着4U红细胞飞奔送往MICU,使患者在第一时间输上血。

抢救生命的同时,检验科其他工作亦不能暂停,儿科急诊、住院部的标本源源不断地送来。为使夜班工作保质保量地完成,几名已下班的同事了解到抢救情况后,都立即赶回科室。

在MICU紧张抢救的过程中,检验科及输血科的工作也在有条不紊地进行。该产妇的绿色通道标本在第一时间进行处理,各项危急值结果也及时报告医生。

患者病情一再告急,输血科库存血不足。在越秀院区夜班同事协助下,他们第一时间分别从番禺血站和广州血站调配共30U的O型红细胞悬液,并将血液送往MICU。

在输注完14U红细胞、1600ml新鲜冰冻血浆和10U冷沉淀后,该产妇病情得到控制。得知产妇情况稳定后,参与抢救的医务人员紧绷的弦才放松下来,此时已近晚上8点。

(作者单位:广东省妇幼保健院)

用生命书写责任和坚守

——记惠东县梁化镇卫生院院长周俊庭

惠东县卫生计生局 刘重 邹晓凌

“我们在一起工作将近40年。他工作尽心尽力,为人处世无可挑剔,尤其是在担任院长的21年里,每天都是提前半个小时上班,几乎每个周末都可以看到他在办公室加班的身影,21年等于比别人多上班1500多天!他真是一个难得的好院长啊。”惠州市惠东县梁化镇卫生院一名工作人员回忆起周俊庭生前轶事声泪俱下。5月21日凌晨2时,年仅58岁的梁化镇卫生院院长周俊庭因罹患肝癌永远离开了,留给大家无限悲痛和追思。

临危受命带领卫生院走出困境

据介绍,周俊庭于1995年7月担任梁化镇卫生院院长。当时梁化镇卫生院就环境差、设备落后,生存和发展面临严峻挑战,他可谓是临危受命。周俊庭立志要改变这一困境,于是他经常深入职工家中,与大家促膝谈心,凝人心、聚民智,共商医院发展大计。

在他的不懈努力下,新建的梁化镇卫生院门诊大楼于2004年12月9日投入使用,建筑面积由388.25平方米扩展到673平方米,宽敞明亮的新大楼代替了破旧的老院区。周俊庭不满足于此,扩建家属楼,修建厨房、消毒室,新建占地面积192平方米,总面积768平方米,投资150万元的澳达办公楼。为了做好医疗保障工作,添置血液分析仪、心脏监护、手术床、DR等一批医疗设备。

周俊庭十分重视辖区基本公共卫生工作。他大胆整合医院公共卫生相关部门职能,成立预防保健部,筹资120万元新建预防接种门诊,组建农村公共卫生责任医师团队,做好防病治

怀揣“死亡通知书”仍坚守工作岗位

在他带领下,梁化镇卫生院获评广东省结核病防治示范单位,全国小兒疫苗接种示范达标单位,多次评为先进先进单位、文明单位、文明小区等。

为加强对居民医疗保障,协同做好农村合作医疗工作和城乡居民医保工作,他力推完善城乡居民报销服务窗口工作,给农民创造一个良好的就医环境,基本做到小病不出村,大病不出镇,花小钱治大病。

早在2013年1月,周俊庭身体开始出现严重疼痛。此前身体不舒服都是自己用完了药又继续工作,那次实在承受不了,便到医院看病,医生建议他立即做一次深入全面的体检。但是他想,单位人手太紧张,有个材料必须下年弄好,第二天再去。结果,一天一天过去,他手头上始终有新的工作。翻看他那之后的一两个工作日日记,每天都记得密密麻麻。2013年3月的一天,周俊庭在家里加班,倒在

了书桌上,送院后被确诊肝癌晚期。但周俊庭却把“死亡通知书”装进口袋,承受常人无法承受之痛,继续默默工作。直至在一次医学交流中,大家才知道周俊庭身患绝症。上级主管部门领导和同事纷纷要帮他联系医院检查治疗,他却一一婉拒。除了去化疗的时间,他仍固执坚守在放射科工作。谁都知道,对一个癌症患者,在接受化疗的过程中,正常白细胞已经被大量杀死,如果还从事放射工作的话,无异于是雪上加霜。作为一个医生,他明白这其中的害处。但他想到如果卫生院放射科没人工作的话,很多重病患者的可能就无法确诊。抱着这样的想法,他说自己要与死神赛跑,与命运抗争。多活一秒可以多做一秒的工作。

5月中旬,周俊庭病情恶化,只能躺在家里。即便如此,他还时刻惦记着卫生院工作。同事打电话向他请教业务问题,他忍着痛在手机里断断续续地讲。

心系贫困患者挂念困难员工

“患者是来医院最重要的