人文让妇幼健康服务更有温度

——记2017“健康中国总评榜年度健康人文医院”广东省妇幼保健院

□彭文斌

日前,在健康报社、39健康网、健康中国指数研究院联合主办的健康中国总评榜发布仪式上,广东省妇幼保健院等10家医院获评“健康中国总评榜年度健康人文医院”。

据悉,健康中国总评榜是“健康中国2030品牌计划”的核心评选活动,作为国内设立最早、参与人数最多、评选范围最广、影响力最大的健康行业互联网评选,创办于2007年,开创国内医疗健康网络奖项评选之先河。2017年,全国十大“年度健康人文医院”首次纳入“健康中国总评榜”评选。经过大数据提名、舆情负面筛查、全网公示、评委初评投票、终评评审、毕马威(KPMG)全程监票并统计结果等六大步骤,获奖医院最终脱颖而出。

广东省妇幼保健院院长黄汉林在获奖感言中说:“没有母婴健康就没有全民健康,广东省妇幼保健院将全心全意为妇女儿童做好全方位、全周期健康服务。”走进医院,经常听到患者抱怨个别医生是“扑克脸”,其实在患者不满的同时,医生又何尝不希望还原自己的本色?如何在医疗之外,让医院有温度、有情怀?广东省妇幼保健院积极探索人文建设,让医疗不再“刻板”,在守护妇儿安康的同时,突显出人文情愫。

医院(开放式)咨询服务 吴一帆 摄

1 从员工抓起,人文关怀“暖心田”

历经70多年的发展,该院管理上经历由经验管理到科学管理再到文化管理的转型,文化上经历了自发、自觉、大发展三个阶段,走出“人管人累死人”“制度管人管过程”的管理瓶颈,探索“文化管人管灵魂”的新型文化管理模式,致力于打造成为一所人文特色鲜明的有温度有情怀的集保健、医疗、教学、科研、培训及技术指导于一体的大型三级甲等医院。

只有满意的员工才能有满意的患者,为此医院倡导工作好、生活好的理念,制订各种人文关怀措施。工作上,医院各项制度的制定充分征求员工意见,畅通诉求通道,回应热点难点问题;开展不良事件情景剧展演、创洗手舞、编院感歌、评品管圈,倡导寓教于乐,快乐工作。生活上,开展“暖巢”行动,对于生病和生活困难员工,及时关心慰问,成立病困职工救助基金,成立羽毛球等12大文体俱乐部。为解决职工就餐难问题,改造食堂,提升职工幸福指数。各科室都设有“文化墙”和“活动室”,展示科室在管理、技术等方面所取得的成绩,营造浓厚人文氛围,也为患者深入了解医院提供了重要渠道,增进医患理解,促进医患和谐。

2 从患者抓起,人文关爱“细无声”

“暖色系可带给患者温暖如家的感觉。”该院结合妇女儿童的心理特点,根据门诊及住院部不同功能,科学布局温馨舒适的诊疗环境,打造现代、舒适、贴心、智能和人文的省级妇幼保健院。

妇产科采用温馨的粉红色,儿科区域墙面彩绘小朋友喜爱的卡通形象。在急诊科为高烧患儿免费提供糖盐水、退热贴等,减少患儿对医院的恐惧。

所有号源公开,患者可通过电话、自助机、微信、现场等8种途径预约挂号。门诊大堂设置患者服务中心,各类建卡、转诊等常见问题均可一站式解决。门诊每层均设挂号、收费等服务窗口,妇科、产科等门诊部也设有B超等检查设备,让妇产科、儿科等大量就诊患者近距离享受检验服务,人性化安排减少患者来回缴费、做检查的路程。

每层楼都设置“母乳喂养专区”,或以鱼缸等装饰物巧妙遮掩,不仅与环境融为一体,还有效保护母亲的隐私。首创推出“小丑医生”志愿服务项目(欢笑治疗)打破医务人员的刻板形象。

3 从基层抓起,妇幼人文“广传播”

医院充分发挥全省妇幼保健机构指导中心的资源优势,通过“帮管理、传技术、带人才、扶学科、送设备”等多种手段,以对口支援、技术合作单位、医联体医院、专科联盟等多重模式,开展对基层注重实效的帮扶工作。

至今已建成10个专业网络,接近100个分中心,覆盖600多个基层医疗单位,与惠州市第二妇幼保健院等5家医院正式签约,携手共建松散型医疗联合体医院;与汕头市金平区人民政府签署战略合作框架协议,共建紧密型医联体,推进优质妇幼保健服务下沉。

医院主动承担社会责任,开展援疆、援藏、援非和对口支援工作,承担各项公共卫生任务,开展多个公益项目。其中,医学遗传中心近十年来诊断出重型地中海贫血近1200例,减轻社会经济负担约12亿元;心胸外科自2010年起帮助免费诊治各类先天性心脏病患者1000余名;口腔医学中心从2003年开始免费开展唇腭裂手术5000台。

十年磨一剑,人文建设推动了医院发展,由单一院区扩展为两个院区,增挂广东省儿童医院、广东省妇产医院,人员从不足800人增加至2111人,年门诊量突破260万,开放床位1200张,先后荣获“全国妇幼卫生系统先进集体”、“广东省文明单位”、国家卫计委妇幼健康服务先进集体等荣誉称号。

(作者单位:广东省妇幼保健院)

连线镇街

韶关市乳源瑶族自治县大桥镇卫生院

最美“雪景”:医护人员徒步救人

韶关讯 连日来,韶关市乳源瑶族自治县大桥镇低温寒冷,星雨夹雪,道路结冰。为了让患者得到及时救治,当地医护人员徒步行走在结冰的路上。他们的身影,成为风雪中最美丽的“雪景”。

故事一:

1月29日上午7时,大桥镇卫生院的急诊电话响起,该镇新谷村的村民付某腹痛难忍伴呕吐,要求卫生院出诊。但去往新谷村的路早已结冰,救护车辆无法到达。病情紧急,院长李树华和值班医生提着急诊箱一边与患者家属沟通,一边快步往新谷村方向赶去。

医护人员艰难前行。1小时后在冰雪覆盖的崎岖山路上,医护人员终于接到患者。通过齐心协力救治,患者转危为安。

故事二:

1月29日上午7时30分,大桥镇卫生院急诊室来了一位即将临盆的许姓孕妇,宫口已开约3公分,头位,脐带绕颈一周,胎心音138次/分,但乡镇卫生院条件无法满足滞产孕妇分娩条件。

乳源县人民医院派出妇产科医生、护士、麻醉师共5人往大桥赶,呼啸行驶的救护车无法前进,医生们争分夺秒地跑步前行,最终母子平安。 (江小燕)

深圳市龙岗区坪地街道

“七步走”助慢病防控示范区创建

深圳讯 自深圳市龙岗区开展慢性病综合防控示范区建设工作以来,坪地街道通过健全完善各项制度、抓好健康支持环境建设、推进设施建设开展体育活动培训、宣传全民健康生活方式、全面创建无烟环境、加强监测降低慢性病风险、加强督导“七步走”推动慢病综合防控管理工作,营造良好的创建氛围。

坪地街道将该工作纳入街道2017年重点工作,制定下发《创建工作方案》等1+4配套文件,出台15项制度。已建成1个健康主题公园,1条健康街;完成4个健康社区和1个健康单位的创建工作,以及社区文体广场、文体中心及篮球场的4个升级改造项目;已开展2017年坪地街道“风尚坪地文体荟”公益体育培训及体育指导员培训班,共计近600人次参与培训。开展大型宣传活动共6场次,提供义诊、健康咨询服务;以“风尚坪地文体荟”为主题开展系列活动,累计3000人参与。

同时,在各场所显著位置设置禁烟标识;坪地卫生监督分所成功创建省级无烟单位,2017年对12间未履行控烟职责的单位予以警告的行政处罚,其中一家予以罚款三万元。目前辖区内公共场所均为无烟场所,党政机关、学校及医疗机构均为无烟单位。利用慢性病监测网络,全面落实35岁以上人群首诊测血压信息化管理。2017年度累计开展学生、老年人体检1.5万人次。将创建工作纳入各部门、各社区重点工作进行考核,对健康社区及社康中心等单位督导共30次。

(吴嘉文 杨永平)

得了痛风不去治 35岁男子差点截肢

□朱璐诗 薛冰妮

得了痛风8年,家住湛江的陈先生一直没到医院进行进一步检查及治疗,全身遍布痛风石,右脚出现破溃发炎,差点要截肢治疗。近日,陈先生被家人送到广东省第二人民医院风湿免疫科治疗,发现他因痛风致全身多处皮肤软组织感染及痛风性肾病,医生为他作伤口抗感染护理、负压引流、规律降尿酸等治疗,历经两个月才保住了陈先生的右脚。

据了解,陈先生今年35岁,在湛江长期经营海鲜买卖,喜欢喝啤酒、吃海鲜。8年前,陈先生爆发第一次痛风,随便吃了些药就对付过去,一直没到医院进行详细检查和治疗。三年前,陈先生发现身上出现石头,他感到很害怕,每天不管多热都只穿长袖出门。

去年3月,陈先生的右脚踝关节出现小伤口,在家附近的卫生院进行抗感染治疗,稍好一点后陈先生就自行回家用双氧水消毒清洗,以为就没事了。11月中旬,陈先生出现发烧、右脚肿痛等问题,在当地卫生院治疗没效,经朋友介绍来到省二医。据风湿免疫科主任李天旺介绍,经检查发现陈先生脸部、手脚、臀部等部位都出现痛风石,右脚踝关节因痛风石将骨头已破坏掉了,伤口严重感染,脚趾也快断掉,创伤外科会诊时建议截肢,但考虑到患者年纪只有三十多岁,先尝试保守治疗,为他保住右脚。

“患者来的第一天,根本都不能走路,护士花了5个小时为他清洗伤口,后面进行负压引流、隔天换药,现在慢慢能站起来,扶着拐杖走一下。尿酸水平也从760降到400左右,但他的完全康复需要时间治疗及调理。即使好了,以后仍要坚持治疗痛风及注意饮食控制。”李天旺说。

相关负责人介绍:省二医风湿免疫科住院痛风患者数量2017年比2016年增长15.6%;占比最高的年龄段为41至50岁,达23.36%;50岁以下患者占总患者数的47.23%;年龄最小的住院患者11岁。

李天旺告诉记者,患者在痛风发作难忍时,会遵从医生的医嘱。但一旦病情好转或痛风长时间未发作,多数病人又重新肆无忌惮抽烟、喝酒、吃海鲜等。由于患者治疗痛风的随意性,常常错失治疗良机,造成痛风和无菌性骨坏死以及糖尿病、高血脂等疾病的发生率猛增。“治疗痛风最重要的有三点,一是药物治疗,二是饮食控制,三是多饮水。一旦出现痛风急性发作或关节已经出现畸形,要立即到正规医院就诊,积极治疗,防止晚期致残。”李天旺说。

(作者单位:广东省第二人民医院)

佛山市南海区九江镇

今年计划增建两间中医馆

佛山讯 1月25日,记者从佛山市南海区九江镇举行的“卫计暖心间·健康伴我行”卫生计生宣传活动暨“中医药进社区、进家庭”项目启动仪式上获悉。该镇今年计划增建两间中医馆,引入广东省民间传统中医药学研究会等第三方机构,面向群众广泛开展中医药知识和适宜技术的培训。

此次活动由九江镇卫生计生局联合镇内相关医疗机构举办,通过节目表演、嘉宾访谈和摊位咨询、义诊等多种形式,宣传普及基本公共卫生服务项目及家庭医生签约服务等相关政策知识。

在访谈环节,主办方邀请省民间传统中医药学研究会、南海区第九人民医院等相关负责人讲解政策和服务内容。

据介绍,在新的一年,该镇将着力创建“医养健康特色小镇”,做精公立医院,打造专科品牌,加强软硬件建设;做实社区卫生服务中心,推进家庭医生签约服务,深化落实国家十四项基本公共卫生服务;充分发挥中医药治未病、促康复的作用,全力推进“中医药进社区、进家庭”项目;针对老龄人群,推进“医养结合”;开展精准计划生育服务,覆盖妇女孕前、孕中、产后和更年、老年五个时期;实行流动人口与户籍人口无差别均等化服务。(关秀媚)

医疗援助

搭建粤藏ICU工作者友谊之桥

——记广州市胸科医院重症医学科援藏护士陈睿

□景世来

日前,由省卫生计生委选派的广东省第一批柔性援藏医疗队载誉归来。广州市胸科医院重症医学科ICU病区护士陈睿圆满完成帮扶任务,被林芝市人民医院评为优秀援藏工作者。

据介绍,去年5月,省卫生计生委统一部署,组织选派医疗救援队帮扶林芝市人民医院实现创建“三甲”医院目标。陈睿入选广东省第一批柔性援藏医疗队,开展为期半年的医疗帮扶工作。

自去年7月15日到达西藏林芝市人民医院后,陈睿结合该院ICU的实际,发挥自身技术专长,重点对当地医院ICU护士进行操作培训、应急演练等,显著提升该院护士理论素养和临床操作水平。

为完成“创三甲”目标,陈睿与该院ICU科室人员共同筹建当地第一间综合ICU。通过一对一带教方式,规范ICU护理文书记录及各类管道固定等操作,指导护理人员熟悉有创及无创呼吸机、纤支镜及各类监护仪的使用操作,以及持续有创血压及CVP监测等业务知识。

陈睿还利用业余时间协助医院为驻地某部队开展急救技能培训,随医疗队赴墨脱、易贡等地进行义诊活动,为当地村民送医送药。

去年底,林芝市人民医院顺利通过“三甲”评审。该院相关负责人表示,陈睿为促进医院创“三甲”工作的顺利进行和ICU专科发展作出了突出贡献,她用扎实的专业技术为粤藏两地ICU工作者搭建了友谊之桥。

(作者单位:广州市胸科医院)

援藏医生:对生命存一份敬畏之心

——记广州市第一人民医院援藏医生刘俊

□魏星

去年12月末,广州市第一人民医院第三批援藏医疗队结束为期近半年的组团式援藏帮扶工作,凯旋归来。半年时间里,医疗队共接诊门急诊患者790多人次、住院患者294人次,开展手术298台次,抢救危重病人81人次,巡回医疗诊治患者数658人次,参编急救培训教材一本,培训人次960人次,帮助西藏波密县卫生服务中心顺利通过创建二级乙等医院的评审。该院呼吸内科医生刘俊是这支援藏医疗队的一员。去年8月,他踏上了西藏自治区波密县这片神圣而美丽的土地,来到援藏医疗工作地点——位于县城中心扎木镇的波密县人民医院。

A 进藏第二天,医生和患者家属一起吐

来西藏的第二天,晚上10点半,床头的电话铃声突然急促响起,广州市第一人民医院泌尿外科主任医师、波密县人民医院挂职副院长戴奇山通知,一名心跳骤停的游客需要抢救。

刘俊冲进监护室,映入眼帘的心电监护显示:三度房室传导阻滞、血压70/40mmHg,血氧饱和度测不出,呼吸为零。值班的医护人员告知,患者经抢救后再次出现心跳呼吸停止。刘俊当机立断,给予患者气管插管。经过40多分钟的抢救,患者恢复自主心跳呼吸。

盯着呼吸机、心电监护仪,刘俊度过了漫长的一夜。第二天,再次评估患者病情后,决定送往林芝市人民医院。波密距离林芝225公里,一般需行驶5小时。救护车狂奔着,医生和患者家属的晕车、高反接踵而至,一路呕吐。

救护车只用了三个半小时到达林芝市人民医院,当刘俊走出ICU病房,患者家属扯着他的白大褂,哭喊着求刘俊不要走:“援藏医生如果走了,我妈妈就没救了。”听着这话,刘俊眼圈也红了。

B 首次远程会诊,西藏病人及时连线广州专家团队

波密县人民医院是当地唯一的公立医院,负责一万多平方公里的医疗急救。去年10月,县政府与医院联系,有四位疑难及危重贫困患者需要救治。他们分别是68岁的巨大腹主动脉瘤患者、56岁的肝癌患者、6岁的脊柱侧弯合并先天性心脏病患者及7岁的脊柱侧弯患者。

该院第一时间组织援藏医疗队员会诊,综合内外科、麻醉科等多学科意见,建议患者完善相关检查,同时联系广州市第一人民医院医务部,组织远程会诊。广州市第一人民医院院领导大力支持,分别于去年11月14日和23日进行两次远程会诊。医院组织了呼吸内科、心血管、心胸外科、骨科、消化科、影像科等相关科室专家,群策群力,为四名疑难及危重患者会诊。据了解,此次会诊是波密县首次采用专业的远程会诊系统进行多学科会诊。

刘俊介绍说,由于硬件设施的不完善,以及没有经过系统的培训,波密县人民医院在危重症患者救治方面能力不足。为加强该院医务人员的急救知识和急救实践能力。戴奇山在10至11月期间,精心策划组织林芝地区急救培训学习班。刘俊作为呼吸内科及重症监护病房医生,协助编写培训教材,并担任培训老师,负责两批学员的理论知识授课和实践操作培训考试。

C 授人以渔,培养“带不走”的医疗队

经过观察和粗略的统计,刘俊发现波密县的高发病种主要有胃炎、胃溃疡、胆囊结石等。急诊及急救患者多为高原肺水肿、脑卒中、急性冠脉综合征等。

针对以上常见病及危重症,刘俊每次查房都有针对性地给当地医护人员详细讲解病因、症状、体征及治疗原则;对于疑难病例以病例讨论的形式与当地医生互动学习;每遇到一例抢救患者,抢救结束后进行讨论和总结,并制定危重症患者抢救流程。

经过强化培训和反复的临床实践,内科医生的理论知识和动手能力有了较明显的提高。在四个月的时间里,内科门诊量达到3319人次,住院总人数248人次,急诊留观病人165人次,抢救危重患者81人次。

在此期间,刘俊所在的团队还在内科开展胸腔闭式引流术、深静脉穿刺术、无创辅助通气治疗慢性阻塞性肺疾病、经纤维支气管镜引导下气管插管术、经纤维支气管镜吸痰术等五项新技术。西藏气胸患者再也不用转到林芝市人民医院治疗,在县医院就可治愈。

提及援藏的感受,刘俊说:“看着淳朴的藏民和被波密的美丽吸引而来的游客康复出院,这就是我最大的满足。我深刻地感受到,要对生命存一份敬畏之心,活着就是一种幸福,更有一份责任。”(作者单位:广州市第一人民医院)

江门市蓬江区环市街道联合社区计生协会

健康帮扶办实事聚民心

江门讯 “邓银萍婆婆好,请空腹于明天早上7点30分来联合计生协会集中,我们已安排车辆接送您去社区卫生服务中心体检。”近日,江门市蓬江区环市街联合社区计生协会工作人员黄佩珊亲切的提示让居民邓婆婆十分感动。邓婆婆说:“卫生服务中心太远,我一个人宁愿不去,幸好有社区的贴心安排。”据悉,联合社区计生协会近年来以“维护居民健康”为中心,多举措健康帮扶让居民得到了实惠。联合计生协会与社区卫生服务中心紧密合作,逐门逐户地为辖区居民建立健康档案;对困难家庭开展家庭医生签约服务,为65岁以上老人开展免费体检。

该计生协会利用微信公众号,及时发布育龄妇女孕前检查、适龄妇女“两癌筛查”、免费派发叶酸、避孕套、合理膳食等信息,让居民及时获取第一手资料。联系辖区企业,将计生政策、计生服务惠及辖区企业每位员工。开展上门生育关怀,为每名孕产妇送上孕前、孕中、孕后的护理知识,让她们更好地适应角色的转变。

每年举办残疾人活动。逢年过节,计生协会工作人员都会为残疾人送上节日的祝福及礼品或慰问金。通过日常的沟通,工作人员了解残疾人的诉求,多方联动满足他们及其家人的微心愿。

同时,联合社区计生协会还对流动人口困难家庭进行帮扶,为单身家庭陈某送去慰问金1000元,多次为失去父母的韦某申请计生帮扶,为其解决出生证等问题,让其能与同龄孩子一样上学读书。 (陈彩友)

广州市白云区嘉禾街举办亲子嘉年华活动

搭建幸福家庭创建社区平台

广州讯 2月1日,广州市白云区嘉禾街计生办、妇联联合嘉禾街社区卫生服务中心举办“亲子嘉年华,快乐嗨翻天”活动,共邀请辖区内30户家庭参加。

活动以游园形式开展,设有快乐套圈圈、一击即中、你抛我接、海上运球和亲子美食制作等项目。经过几轮亲子比拼,评选出一等奖3名、二等奖5名、三等奖8名。赛后参与家庭齐齐品尝了美食并互相交流感受。

相关负责人介绍,此次活动旨在搭建幸福家庭创建活动的社区平台,在增强亲子关系的同时把科学文明健康的生活理念、生活态度融入社区活动,让社区居民在参与中增强获得感和归属感。

(龙玉婷)