

## 以一件件实事 回应患者期盼

### ——湖南省长沙市中医医院践行“我为群众办实事”纪实

今年以来,湖南省长沙市中医医院以开展党史学习教育为契机,紧盯老百姓在看病就医方面,反映强烈的烦心事、操心事、揪心事,从最突出的问题抓起、从最现实的利益出发,让患者逐步感受到党史学习教育带来的变化和实效。

#### 患者少跑腿 看病更方便了

“在大医院做完手术,再转到家门口的医院做康复,真的是太方便了。”70岁的蒋师傅家住长沙县安沙镇,近年来饱受膝关节疼痛的困扰。长沙市中医医院来此下乡驻点的医生为他联系了骨科一病区主任魏利成,通过双向转诊,蒋师傅顺利入院治疗。术后第5天,蒋师傅再次通过双向转诊,回到安沙镇卫生院,进一步接受康复治疗。

蒋师傅是医院医联体建设成果的受益者之一。

“为群众办实事,就是要解决好患者最关心、最直接、最现实的问题,努力提供多样化服务,更好地满足患者的需求。”医院党委书记邓雄飞这样要求。

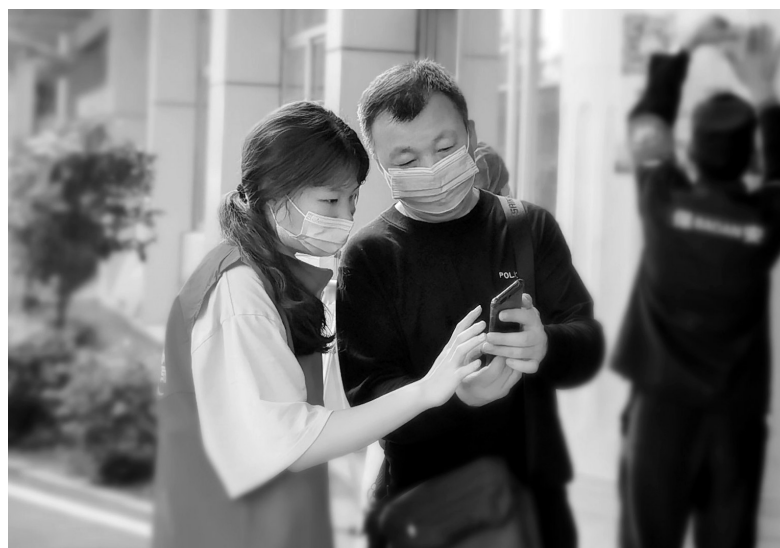
民有所呼,院有所应。

建立区域协同急救接转模式,实行院前急救与胸痛中心、卒中中心无缝对接,微信群保持24小时在线联系,基层医院与医院专家直接沟通,绿色通道畅通无阻;创新多学科联合诊疗模式,患者“一键式”直达手术室;通过电话,基层转诊患者即可享受预约挂号、预约检查等服务,特殊情况下,医联体办公室工作人员还会陪同就医;党员轮流参与志愿服务,提供引导和指导就医服务,患者再也不用担心“一到大医院就蒙圈”。

医院牵头建立中医药发展联盟,长沙市芙蓉区范围内的社区服务中心均开设了“名中医门诊”,打造“社区中医名医工作室”,每周安排中医专家坐诊,将“简便廉验”的中医药服



医院核酸采集小分队



医院开展志愿服务

务送到百姓家门口;在浏阳选址打造中药材示范种植基地,省名中医师倾力指导,乡村振兴有了中医药的助力;门诊大厅健康驿站里集中展示的中医药特色制剂琳琅满目,空气中弥漫着的淡雅中药幽香即来源于此;中医专家坐诊、用药咨询、特色制剂推广、中医保健知识宣讲等服务一应俱全。

医院充分发挥“哨点”作用,推进疫情防控工作常态化。每一次散发疫情暴发,医院的核酸检测人群就井喷。为减少人员聚集,缩短等候时间,医院开辟多处核酸采集点,分门别类开展核酸检测,为群众提供“点餐式”自助服务。

推进智慧医院建设,打造“指尖上的医院”。3月19日,长沙首家中医医院智慧护理平台成功落地,患者可“秒查”诊疗计划、检查报告和费用明细。7月14日,互联网医院开通,患者足不出户,即可线上咨询、问诊开

方,医院中医药特色产品快递到家。预约挂号、诊间支付、线上缴费、排队叫号……如今,“动手手指,就医无忧”已在该院实现。

#### 患者少花钱 看病更实惠了

“跟以前比起来,药费可以省下不少钱。”在医院骨科就诊的彭奶奶欣喜地发现,医院自制的特色药集成成伤片原来一瓶35元,现在只要25元。药品降价给彭奶奶送去的“真金白银”,是医院扎实为群众办实事的一个缩影。

为切实减轻群众医疗负担,让老百姓真正“看得起病”“用得起药”,医院多项举措“组合拳”出台,着力补短板、强弱项、解难题。

医院制剂室通过技术升级、设备设施改造和流程优化,确保药品质量安全,严格控制制剂生产成本。当归活血合剂、浴舒洗液、骨伤集成系列等疗效显著的医院特色制剂,价格平均降幅达22%。

医院开展中药饮片及配方颗粒的重新招投标工作,一角钱、一分钱的“锱铢必较”,让很多“贵族药”开出了“平民价”,采购价格在去年湖南省中药饮片的定价标准下降9%的基础上,再度下降10%,真正做到让利于民。

医院开展收费项目清理,确保合理收费。医院对部分医用试剂和低值耗材重新招标,其中26个项目、366个品种的低值耗材采购价格平均降幅达31%,同比节约800多万元,让群众共享降价红利。

医院开展“清廉医院”建设,推进“清廉医保”综合整治行动,切实加强医保基金监管,坚决打击各类骗取、套

取医保基金等违法违规行为,营造风清气正的医疗生态,确保老百姓的每一份“救命钱”都花在“刀刃上”。

#### 患者少遭罪 看病更舒适了

“只有亲身经历,才能懂得患者的感受和需求,提供服务时才能心中有数。”为完善舒适化医疗麻醉流程,麻醉科主任周先科充当患者,体验清醒气管插管。表面麻醉后,他左手操作纤支镜,右手推进气管导管,顺利经鼻腔自行插入气管导管。这是医院办实事举措之一——“我是患者”体验活动中的一幕。

患者的“痛点”就是改革的突破点。医院开展“我是患者”体验活动,换上“患者的眼睛”,发现真正的问

题。“患者至上”“以病人为中心”不是一句停留在纸面或口头上的承诺,而是体现在干部职工自觉自愿的行动中。这行动,医院党委形象地比喻为“强身健体,保持微笑”。

医院获得国家标准版胸痛中心认证,标志着急性胸痛综合诊疗水平再上新台阶;提升危重症患者救治能力,心内科CCU、呼吸内科RICU建设初见雏形;市级母婴安全急救技能比武大赛、重症医学专业知识竞赛等捷报频传,不断展示医院健康服务队伍的风采;组织手术病例竞赛、法律法规及核心制度竞赛,营造比学赶超的浓厚氛围,一大批优秀选手脱颖而出……强身健体,苦练内功,换来了患者“铁粉”追着专家“真爱”跑,医院门诊人次、住院人次不断增长,快于同期市级医院的平均增速。

医院推行优质护理,提倡微笑服务,用温柔的问候、鼓励的拥抱、专业的宣教,给患者送去治疗以外的亲切关怀;通过投诉接待办公室、“12345”市民投诉热线等渠道,收集民生需求,投诉处理情况与支部党建考核关联;职能科室定点联系临床科室,临床科室发展质量与职能科室年终考核关联;开展第三方评价,患者满意度与个人绩效关联;层层压实责任,用“民心”这把尺子答好“考题”;切实改善就医环境,增加营养餐食,重新铺设柏油路,升级院内照明,进行厕所改造……保持微笑,外树形象,大处着眼,小处着手,从细微之处让患者感受到医院为其着想的满满真情。

为办实事没有终点站,只有连续不断的新起点。一项项事实的落实,既是促进医院管理的“金钥匙”,也是实现可持续发展的“金种子”。

“只有以更大决心和勇气深化改革,才能更快破解医院高质量发展难题;而患者的认可、民心的汇聚终将为医院高质量发展提供不竭的动力。”院长周继道出了办实事与医院发展的鱼水关系。

群众利益无小事,一枝一叶总关情。在党史学习教育实践中,医院广大党员干部深入临床一线,查找发现患者“急难愁盼”问题,推出一批为民、便民、惠民的实招、硬招。

截至目前,各职能科室认领7大类、33件重点任务,月有进度,季有成果,大部分实事已经办结,其他事项正稳步推进,将在今年年底前全部办结。

(金浪)

图片由长沙市中医医院提供

## 为保障妇女儿童健康砥砺奋进

### ——广西壮族自治区南宁市妇幼保健院创新发展纪实

2021年,广西壮族自治区南宁市妇幼保健院在市卫生健康委的正确领导下,认真落实“起步就要提速、开局就要争先”部署要求,坚持以“一切为了妇女儿童的健康”为宗旨,以保障母婴安全为主线,以“精细化管理年”为抓手,振奋精神,扎实工作,全力推进医院高质量发展,实现了“十四五”开门红。

2021年1-6月,医院门急诊人数527279次,同比增长86.77%;住院病人8650人次,同比增长62.75%;开展手术2638次,同比增长18.08%,其中,三四级手术519例,比上年增长61.68%。

1-6月,全市孕产妇死亡率13.32/10万,同比上年下降3.7%;婴儿死亡率为2.53‰,5岁以下儿童死亡率为3.83‰;三项核心指标优于全区、全国水平,医院各项业务发展呈现出良好态势。

#### 加强能力建设 提高妇幼健康服务保障水平

加强和完善妇幼健康服务体系。医院充分发挥医联体牵头单位作用,利用自身技术优势,不断巩固提升妇幼健康服务体系,将妇幼健康拓展到县、乡、村三级,构建起妇幼健康服务网络不断织密。医院组织安排产科、妇科、儿科专家,深入医联体单位进行授课、教学查房、培训指导,促进基层服务能力提升。医院畅通基层绿色通道,为高危孕产妇、高危新生儿等提供及时抢救方案,确保母婴安全。2021年上半年,医院共救治危重孕产妇76人,抢救8人,抢救成功率100%。

加强妇幼卫生人员能力培训。医院派出15名医生到马山永福镇卫生院、兴宁区昆仑镇卫生院,以及上林、隆



医院妇科行腹腔镜手术



医院在儿童节开展公众开放日活动

安马山县妇幼保健院开展对口支援工作,通过“传帮带”提升基层单位医疗技术水平。医院举办3期妇幼保健医联体成员单位中层干部及业务骨干参加培训。通过远程会诊、现场指导、病例讨论等方式,医院为二级妇幼保健院提供孕产妇、新生儿危重救治技术培训。

“以赛促教、以赛促学”提高人才培养质量。今年上半年,医院接收进修、实习人员73人。医院组织教学比赛、母婴安全操作技能大赛等,提高妇幼卫生人员理论水平和操作技能。其中,312人参加“三基”理论知识考试,考试通过率100%。

#### 严格工作规范 力促母婴安全措施落地

严格执行高危孕产妇分级管理。

医院认真落实“五色”高危分级管理要求,对孕产妇进行分级分类管理,建立畅通高效的高危孕产妇就诊“绿色通道”,及时转诊和接诊孕产妇。

扎实开展产前和新生儿疾病等项目筛查。医院加强孕产期保健服务,开展孕产妇风险评估,并对孕产妇进行专案管理,院内产前筛查率85.66%。医院规范开展新生儿遗传代谢性疾病、听力筛查工作、先天性心脏病筛查,新生儿疾病筛查率99.4%,新生儿听力筛查率99.74%,新生儿先天性心脏病筛查率99.2%,并对符合项目补助条件的新生儿,直接减免其费用。医院实施地中海贫血防控项目,建卡孕产妇贫血筛查率100%,孕产妇筛查率99.32%,双阳夫妇基因诊断率96.3%,高风险重型地中海贫血胎产儿诊断率94.44%。

加强孕产妇和儿童保健项目管理。医院进一步完善0-3岁儿童系统管理,对体弱儿和高危儿进行专案

管理,确保孕产妇产前5次检查及随访、产后访视和产后42天健康体检。医院加强工作质量控制,修订下发《院内妇幼保健服务项目质量考核方案》,组织开展上半年市、县两级妇幼保健工作业务技术指导,确保工作质量。

加强妇幼信息监管。医院坚持每月对全市各县区、各机构的妇幼健康指标完成情况进行实时监控和通报,开展项目信息质控,保障信息录入的及时性、准确性和完整性,提高妇幼信息管理质量。

#### 强化精细管理 提升医疗和护理服务质量

深入推进改善医疗服务行动计划实施。医院下发《南宁市妇幼保健院医疗质量和安全精细化管理工作实施

方案》,进一步完善各项规章制度,细化工作流程,规范医疗行为。

医院坚持质量控制大交班和质量控制会议等工作制度。通过每周一至周三医疗质量大交班,每月医疗质量查房,每季度召开质量控制会议,发现问题及时整改,持续改进医疗质量,保障医疗质量和医疗安全。

今年上半年,医院开展大交班66期,提出63个问题已全部整改落实;1-6月,全院门诊患者分时段预约就诊率100%;住院检查预约率100%;产科门诊复诊预约率90%。

提升优质护理服务质量。医院下发《南宁市妇幼保健院优质护理服务精细化管理实施方案》,健全优质护理服务管理体系,严格落实考核制度,切实提高临床护理整体水平。

多项惠民举措,提升群众就医体验。医院制定出台《南宁市儿童健康促进行动计划》《南宁市妇女健康促

进行行动计划》,组织举办“关爱妇女健康 助力健康南宁”“邕有健康 拥有未来”儿童健康成长等系列主题活动,组织开展“悦动·悦心·悦美丽”系列健康沙龙,14位专家组团为群众开展义诊等。

今年1-6月,医院共发放“母婴安康VIP卡”891张,为140名基层一线驻村第一书记提供免费健康体检。

通过一系列便民惠民举措,医院进一步增强了医务人员的主动服务意识,树立了医院的良好形象。

#### 加大对外宣传力度 树立妇幼保健品牌

医院创新宣传形式,在“三八”妇女节、“六一”儿童节等节日,与相关媒体合作直播,抖音平台观看直播人次达55.3万人;南宁头条平台观看人次达21.5万人,浏览量创历史新高。

医院围绕特色优势专科进行宣传策划,整合媒体资源开展专题报道,先后推出妇女健康呵护、关爱儿童健康、中医惠民等专题报道,不断扩大专科品牌影响力。

医院开通“妇幼名医讲堂”系列直播,开设网上健康课堂,为群众传授妇幼健康知识。妇保科、妇科、乳腺科等八大科室联合推出健康“大礼包”,让女性患者在妇女节感受专有的人文关怀。

结合妇幼保健项目,医院组织医务人员下乡、进社区、进企事业单位或学校,开展公益活动、健康教育宣传,树立医院良好形象和口碑。

医院深入推进文化建设,在元宵节、端午节等重要节日,开展汤圆慰问、志愿服务等活动,通过系列活动,进一步激发职工对医院文化的认同感和集体归属感。

放眼未来,医院将进一步创新发展,切实提高妇女儿童保健服务水平。

(朱茂灵 蓝智)

图片由南宁市妇幼保健院提供

