

新闻能见度

□本报记者 崔芳 实习记者 谢文博

“意难平”接收人

寻医问药,难免遭遇不如意。每当这时,不少患者和家属会选择通过官方热线电话、在线投诉等方式表达不满,寻求问题解决之道。而电话线、网线的另一端,是医院的哪些人在接收患者的种种“意难平”?他们是如何工作的?近日,记者来到北京回龙观医院医患关系协调办公室进行了实地体验和采访——

服务类投诉最好解决

早上8时,记者来到位于北京回龙观医院门诊楼内的医患关系协调办公室。不足10平方米的房间里,面对面摆放着两张办公桌,办公室主任赵丽俊和同事刘旭目前在该院专职负责医疗投诉、纠纷、信访处理等工作。

赵丽俊正在电脑前处理近3日的投诉工单。她把屏幕上的字体调得很大,逐字阅读着投诉内容,记录下投诉要点,并斟酌着认真回复。按照该院“接诉即办”的规定,这些工单须在5日内答复。

招呼记者落座后,赵丽俊指着屏幕介绍起手头的工作。“我们接到的投诉分为不同种类。大家首先能想到的就是医疗服务,就医体验类投诉,比如医务人员态度不好、就医流程不合理、手续繁琐、等候时间长、就诊环境不好等。对我们来说,这是解决起来最容易、效率最高的一类投诉。”

赵丽俊介绍,如果投诉涉及的是医务人员个人工作问题,或者医院已有规定但未规范执行的事项,他们会直接反馈到科室或个人进行整改。如果涉及管理制度的不完善,该院设置了由院领导牵头负责的“接诉即办”专班,

医患办会定期汇总、梳理患者投诉相关内容,在专班会上集中反馈。经过对这些意见建议进行讨论分析,医院提出整改建议发到相关科室,医患办后续定期督查整改效果。

“通过这种吸纳意见建议、持续整改的方式,我们不但可以做到‘接诉即办’,还可以把工作做在前面,实现‘未诉先办’。”赵丽俊表示。

无解的投诉最无奈

赵丽俊解释,之所以说医疗服务类投诉最好解决,是因为解决这些问题往往只要医院自身持续改进完善即可。而更多时候,患者投诉的问题,仅靠医院一家是无解的。

比如,患者的另一主要投诉内容——挂不上号、住不进院等。“我们能理解患者的难处,根据病情需要努力协调,但号源、病床只有那么多,常常有心无力。”赵丽俊坦言。

还有一类投诉涉及政策法规。赵丽俊介绍,北京回龙观医院是精神疾病专科医院,相关投诉中不少与重症精神疾病的报告相关。据了解,《中华人民共和国精神卫生法》规定,国家实行严重精神障碍发病报告制度。《严重精神障碍发病报告管理办法》明确,医院对精神分裂症、分裂情感性障碍等6种重症精神障碍患者实行发病报告制度。上述疾病具有高复发、不稳定等特征,报告并伴以持续跟踪随访是防复发的重要手段,也有助于最大限度减少此类患者对他人及社会的危害,维护公共安全。

但对于患者来说,患病信息的上报也会带来一些影响。在投诉中,不少患者反馈受到了过多的特殊关注,影响到了日常生活。而根据现行管理办法,上述患病上报后不能撤销,即便是患者病情已经控制住了。对此,赵丽俊也很无奈。

赵丽俊的办公桌上平摊着一本《中华人民共和国精神卫生法》,里面一些条款被她专门划线标注,可见工

作中常用。“但现在翻得少了,都印在脑子里了。”赵丽俊说,长期处理医患关系事件,让她看到了每个患者都对以言说的苦楚。回复投诉时,她很少一上来就拿制度、法规说事儿。多听投诉者的难处,多说说宽慰的话,然后把相关规定的目的和目的用他们能理解的方式解释给他们听,是她尽可能给予的体恤。

当对方辱骂了家人

赵丽俊和刘旭接诉的形式多为线上,但处理投诉却不限于此。其间,他们常会与投诉者进行电话沟通。对他们来说,这往往最具挑战性。这天的第一个电话,赵丽俊要打给9岁女孩媛媛(化名)的爸爸。

半年前,媛媛被诊断为行为与情绪障碍。向诊中媛媛和妈妈透露,媛媛爸爸有家暴史,接诊医生在病历中如实记录了这一情况。问题就这样出现了:媛媛的父母正在打离婚官司,上述病历记录成为了对男方非常不利的证据。他以此投诉医生缺失医德,要求医院道歉并修改病历相关内容。

医生当然不能照做。赵丽俊建议媛媛爸爸同妻子一起带着孩子到院申请专家会诊,进一步完善病历资料,为诊断提供客观依据,被媛媛爸爸拒绝。对此,赵丽俊只能再进行电话解释、沟通。

她先拿出了自己的手机,打开录像模式,然后用办公室座机按免提、拨号。按照规定,如果电话拨打3次(不同时段)均未被接听,需要上时录像作为“解决投诉未果”的凭证。同时,录像也能成为双方沟通过程的真实记录。

电话接通了,赵丽俊自我介绍后,对方开口就不太友好:“我倒是想听听你这次又要怎么狡辩。”随后的20多分钟里,尽管赵丽俊言语温和、礼貌,电话那头的声调始终高亢尖锐。从一开始的刺耳伤人,到后来的人身攻击、恐吓威胁,赵丽俊用深呼吸来保持沉

默,继续聆听。媛媛爸爸不接受院方给出的解决方案,这次电话依然没能解决问题。放下电话,赵丽俊情绪略显低落。“习惯了。如果处理每一次投诉都因为对方态度差而生气,我身体也吃不消。”她挤出微笑,试着调节气氛,“我自己也有负性情绪。事情又不是我惹的,我帮你解决问题,你为什么骂我?”她坦言,有时对方骂人,甚至辱骂自己的家人、长辈,她也不能保证每次都压得住火。

“眼看就要上头,发脾气肯定不行,怎么办?”赵丽俊已有经验,“我们会假装信号不好或者有其他事,先把电话挂掉,过几分钟再打过去。这样双方的情绪都能缓和一点儿。”

赵丽俊透露,医院里有个为协调医患关系专门建的微信群,大家在群里沟通特殊、棘手的案例,共同探讨行之有效的解决方法,分享心得体会。“有时候我们也会一起发发牢骚,释放一下压力。”

体察投诉者心理诉求

今年是赵丽俊专职从事医疗投诉与医患纠纷调解工作的第7个年头,此前的30多年,她一直从事精神科临床护理工作。转岗从事医患关系调解,一度让她倍感压力。

“开始是整宿整宿失眠,现在是越做越有感觉。”她体会,医患办的工作跟临床不大相同。在临床,一般与患者接触时他们的态度是好的,而这里的服务对象往往是带着不满情绪的,沟通的难度较高。在临床,如果医护人员遭遇患者不合理投诉,大家都很气愤、委屈。但在这里,她学会了换个视角审视,思考怎样做更好。

尤其是供职于精神病专科医院,不少投诉者是精神病患者,病情会使他们有被害妄想、偏执等沟通障碍。“我们不能说因此就放弃沟通或者心存偏见,反而更要透过这些外在表现真正走进投诉者内心,体察他们真正

湖南规范食品行业从业人员健康检查

本报讯(特约记者唐玉萍)湖南省卫生健康委、市场监督管理局等6部门日前联合发布《湖南省食品及公共场所等行业从业人员健康检查管理办法》,明确健康检查服务机构应当依法依规开展健康检查,如实反映从业人员的健康状况,并出具全省统一格式的健康检查证明。

《办法》规定,对从事直接接触入口食品工作的食品生产经营人员、直接从事挤奶工作或生鲜乳收购和乳制品生产人员等9类人员要依法开展健康检查。检查项目包括《传染病防治法》规定的传染病中的细菌性痢疾、伤寒和副伤寒、病毒性肝炎(甲型、戊型)、活动性肺结核、化脓性或者渗出性皮肤病等。从业人员健康证明自发证之日起,有效期为一年,且可在全省范围内互认。用人单位应对本单位从业人员的健康检查情况进行公示。《办法》还明确了健康检查机构的人员、场所、业务要求。

冠脉导引导丝集采在海南落地

本报讯 记者刘泽林近日从海南省医疗保障局了解到,冠脉导引导丝省际联盟集中带量采购成果在该省落地实施。海南省此次共有19家医疗机构参与,首年意向采购总量为7596根冠脉导引导丝,省际联盟集中带量采购中选产品均价从1510.16元下降到590.58元,平均降幅60.89%,最大降幅77.29%。

据了解,冠脉介入治疗是心内科常用的治疗手段,目前主要有冠脉造影、冠脉球囊成形、冠脉支架植入等手术使用诸如冠脉支架、冠脉球囊以及冠脉导引导丝等不同种类的医用耗材。这些医用耗材价格过去动辄几千元甚至上万元,给患者造成较大的经济负担。海南省医疗保障局通过加入国家组织的高值医用耗材集中带量采购联盟、省际联盟等,使冠脉支架、冠脉球囊以及冠脉导引导丝等冠脉介入治疗常用耗材大幅降价。

乌鲁木齐运行 社保智能咨询系统

本报讯(特约记者陈雪)记者张楠、夏莉娟近日,新疆维吾尔自治区首个社保智能咨询系统——乌鲁木齐“社保百事通”上线运行。该系统由乌鲁木齐市社会保险中心开发,参保群众只需点击手机,输入语音,便可咨询养老、工伤、失业领域各项经办业务高频问题240个。

据悉,“社保百事通”具备自主学习功能。参保人员如果问到不被识别的问题,“社保百事通”会进行自主学习,扩大知识库内容,后期通过关键词联想识别给出一个准确的答复。系统上线前,已试运行一周时间,其间有1.14万人次访问,在线咨询问题1.69万余条。后续,系统将逐步把劳动能力鉴定、职称评审等人社领域热点问题纳入咨询解答范围。

金秋赏菊

10月31日,游客在湖北武汉解放公园赏菊拍照。近日,武汉市第38届金秋菊展开幕。本届菊展共开设18个展区,近2000个品种的菊花和各类时令花卉在武汉三镇绽放迎客。 伍志尊摄

山西推居家养老“1251”工程

本报讯 记者崔志芳近日从山西省民政厅获悉,该省将对社区居家养老服务“1251”工程项目奖励补贴,其中对每个社区养老服务示范品牌奖励200万元、每个社区养老服务示范机构奖励30万元、每个养老服务示范社区奖励50万元、每个社区养老服务示范社会组织奖励10万元。

社区养老服务“1251”工程,也就是培育10个规模化、连锁化、标准化社区养老服务品牌,建成200个市场化、专业化、标准化社区养老服务示范机构,打造50个养老服务示范社区,发展100个社区养老服务组织,全面推动山西省养老服务市场化、专业化、社会化发展。山西省级财政设立社区养老服务专项资金,对达到“1251”工程

项目标准的给予一次性奖励。据了解,“1251”工程有严格的项目标准。社区养老服务示范品牌的标准包括,社区养老服务主体注册运营满3年,所有网点服务标准规范统一,护理人员100%持证上岗,每个网点建筑面积不少于500平方米,设有老年餐厅,提供“六助”上门服务,服务社区及周边老年人群不少于500人等。养老服务示范社区的标准为:社区内至少有1个养老服务示范机构和1个公益养老服务社会组织,社区养老服务场所建筑面积不少于1500平方米,嵌入式床位不少于20张,老年餐厅不少于60平方米,实现“15分钟生活圈”,至少配备1位有执业资格的社工参加为老服务等。

友好型社区让老人幸福满满

□本报记者 邹欣芮 郭睿琦

居住在辽宁省大连市金普新区湾里街道山城社区的1100多位老年人幸福满满。社区建立了居民楼微信群和老人“一人一档”健康档案服务台账,还在社区居家养老服务中心建立智能化总控中心和呼叫中心,为老年人提供远程服务及辅助技术服务,老年人的健康安全得到保障。

沈阳市和平区马路湾电业社区是一个老旧型社区,60岁以上的老年人有1158人,占社区总人口的14%。该社区建立空巢老人信息库,制定“一人一档”,开展一对一结对,进行每日一访;为10户失能老人家中卫生间安装扶手。社区卫生服务中心定期为老人提供生活方式和健康状况评估、体格检查等健康管理服务。

这是辽宁省创建“全国示范性老年友好型社区”的两个缩影。辽宁省已进入老龄化社会,该省提出,要在2021年创建38个“全国示范性老年

友好型社区”。据了解,在创建“全国示范性老年友好型社区”的过程中,辽宁省明确要求,各相关部门要围绕改善老年人的居住环境、方便老年人的日常出行、提升为老年人服务的质量、丰富老年人的精神文化生活等方面内容,扎实推进创建工作,探索建立老年友好型社区创建工作模式和长效机制。在居住环境和日常出行方面,支持老年人住房的空间布局、地面、扶手、厨房设备等进行适老化改造、维修和配备,降低老年人生活风险;加强老年人住宅公共设施设备无障碍改造,重点对坡道、楼梯、电梯、扶手等进行改造,保障老年人出行安全。

此外,辽宁省要求,提高社区为老服务信息化水平,利用社区综合服务平台,加强健康养老终端设备的适老化设计与开发,为老年人提供方便的智慧健康养老服务;依托智慧网络平台和智能设备,为老年人的居家照护、医疗诊断、健康管理等提供远程服务及辅助技术服务。

江苏盐城:招才引智诚意足

□本报记者 程守勤 通讯员 刘海峰

“近两年投入150多亿元,开工建设85个项目,目前盐城市公立医疗机构的建筑面积新增87.77万平方米,床位新增6470张,市、县疾控机构新增编制362个。但是,高层次人才匮乏,医疗、卫生、科教、领军、青年、管理人才,我们都需要。”10月23日,在江苏省盐城市举办的第十一届沿海发展人才峰会卫生健康人才分会上,盐城市卫生健康委党组书记、主任崔国静发出肺腑之言,台下坐着百余位国内知名高校及医院的领导和专家。

盐城市提供的数据显示,盐城市卫生健康人才缺口大、高层次人才数量少。目前,该市还没有省“333工程”第一层次培养对象;第二层次培养对象只有6人,全省占比4.48%;省青年人才只有18人,全省占比1.97%。盐城无医学本科院校,重点实验室建设刚起步,医教研未能协调发展;省级临床重点专科总数38个,专科综合实力不强,学科建设滞后。

盐城市委常委、组织部部长费坚说,针对盐城发展急需优质人才现状,盐城市委、市政府专门出台“黄海明珠”人才政策,多项政策惠及卫生健康领域。依托“黄海明珠”人才计划,盐城市还出台了《盐城市卫生健康领域引进紧缺高层次人才(团队)资助实施细则(试行)》,对从市外引进的卫生健康领域人才及团队,经评审认定为盐城市创新创业领军人才(团队)的,分三类给予资助,全职人才团队最高资助300万元,全职人才最高资助100万元,非全职人才最高资助10万元;聚焦促进人才专业成长,对市新入选省“333高层次人才培养工程”第一、二层次培养对象,分别给予30万元、10万元的一次性补贴;对引进的相关高校全日制博士研究生、硕士研究生和本科生,3年内分别给予每月3000元、2000元、1500元的生活补贴,并提供租房、配偶就业等配套服务。符合“汇盐行动”条件的全日制博士研究生、硕士研究生和本科生,分别给予购房补贴40万元、20万元、15万元;博士生个人住房公积金贷款最高额度放宽至4倍。

此外,盐城市还在人才培养结构上作出明确调整和要求。比如,加大对35周岁以下青年人才的培养力度,青年人作为项目第一负责人的比例不低于15%;在推荐省“双创计划”“333高层次人才培养工程”等申报对象时,优先向青年人才倾斜,占比需达30%。

当天,盐城市属医疗卫生机构分别与上海、江苏等地的高校、医院签约了14项合作,揭牌了16个项目。盐城市提出,每年资助20个名医工作室,每个给予最高20万元的项目资助;每个省级以上临床重点专科最高奖励20万元。该市明确,对成立的名医工作室,按照专家所在医院配备设备,在资金、人员上面给予支持,更好地打造一批重点专科、重点学科。