

关注无障碍环境建设②·无障碍就医

人才培养进行时

持续传达“患者友好”理念

黔医人才计划 上海班开课

□本报记者 赵星月 吴倩
通讯员 李冰冰

自今年9月1日起施行的《中华人民共和国无障碍环境建设法》第四十四条规定,医疗卫生机构应当结合所提供的服务内容,为残疾人、老年人就医提供便利。记者走访发现,近期多家医疗卫生机构正在改造和升级无障碍设施,为重点人群提供更人性化的服务,持续传达“患者友好”的理念。

多个维度看问题: 有时不妨“做减法”

标识、坡道、安全抓杆,这些无障碍设施已成为多数医院的“标配”。而对于“高配”的无障碍环境,医院管理者在对重点人群需求的洞察和满足中,不断形成更深层次的理解。对于初次来院的患者来说,即使医院的标识再醒目,也免不了边走边问。在北京隆福医院副院长张杨看来,要实现真正无障碍,在硬件设施建设的基础上,还应提供软件服务。“新冠疫情期间,医院抽调10余名护士组建了一支预检分诊队伍。如今,这支队伍转变为导医陪诊队伍。”张杨介绍,护士们在门诊大厅里轮流巡视,发现单独就诊的残疾患者、老年患者,就主动提供陪诊服务。这支队伍的另一项工作是协调轮椅使用。“此前,医院曾在特定区域存放共享轮椅,供患者扫码使用,但对于不熟悉智能手机操作的老年患者而言,反而增加了负担。现在,医院索性

取消扫码,换成最普通的轮椅,患者与陪诊人员沟通后就能免费取用。”张杨认为,面向残疾人和老年人的一些基础无障碍设施和服务,需要化繁为简,适度“去信息化”。年轻患者能熟练操作的App,老年患者使用起来可能并不顺手。为此,中国医学科学院阜外医院考虑老年人的操作特点和实际需求,打造“掌上阜外”线上挂号App的“关爱模式”。去年,中国信息通信研究院发布我国全行业通过适老化及无障碍水平评测的App名单,阜外医院是全国唯一通过评测认证的医疗机构。

“掌上阜外”App原有70多项功能,覆盖全诊疗流程,但对于老年患者而言相对复杂。在征求老年患者意见后,经过数轮筛选,最终保留了11项核心功能,形成面向老年患者的“关爱模式”。“阜外医院信息中心主任袁靖说,确保老年患者在一屏之内看清最重要的内容,是优化设计时遵循的重要原则。以化验结果展示页面为例,此前页面信息过于密集,虽然用不同颜色进行了重点标注,但老年患者依旧容易看花眼。“解决这一问题,不只是加大字号这么简单。”袁靖认为,要实现信息化服务适老,要与临床业务深度融合。“我们咨询检查检验相关科室人员后,确定出与疾病诊断最为相关的关键指标,在‘关爱模式’版本中,初次仅展示关键指标和异常指标,其他指标折叠展示。如此一来,层次分明,重点突出。”袁靖说。不同人群的无障碍需求既有相同,也有不同。阜外医院后勤保障处处长杨杰认为,“高配”的无障碍环境

重在兼顾差异。“以无障碍电梯为例,多数情况下,调整按钮高度,可同时适应使用轮椅的残疾人和老年人。但部分使用轮椅的残疾人同时存在上肢功能障碍,仅调整按钮高度,仍无法扫清障碍。”杨杰说,医院计划将电梯按钮升级为感应式或声控式,这样一来,上肢残疾患者不需触碰也可操控。

多个视角找问题: 根据需求定策略

从《无障碍环境建设条例》上升为《无障碍环境建设法》,推进无障碍环境建设正在逐步形成社会共识。对相关设施和服务的观察和考量,也需从患者、医院、专业技术人员等多个视角切入。

张杨明显感觉到,十几年前,老年患者更在意诊疗质量的优劣,对相关服务是否人性化少有评价,当面对一些不那么友好的设施和服务时,他们通常会选择克服。但如今就诊的老年人,自我权益保护意识增强,开始留意服务窗口的高度是否适合轮椅使用者,医院是否设置无障碍停车位等。“现在,医院客服中心更注重收集有关无障碍环境建设的患者声音,发现问题后,第一时间反馈给医院相关部门。”张杨说。“建立反馈机制使改造更精准,改造效果更符合患者预期。”袁靖介绍,阜外医院门诊办公室定期与老年患者座谈,通过随访等方式了解老年患者的信息化服务使用情况,邀请他们在互联网诊疗结束后进行针对性评价。“掌上阜外”线上挂号App具有

院内导航功能,可结合患者诊疗计划,在院候诊信息合理规划就诊路径。可设过多久,阜外医院就接到了患者的投诉电话:“我坐轮椅,导航给出的路线没法走。”“收到患者反馈后,我们立即整改。”袁靖说,经多次实地摸排,专业技术人员人员在规划路径时注意避免楼梯、扶梯等残疾人、老年人不便通行的路径,优先选择直梯、坡道等无障碍通道。同时,在导航功能中嵌入语音和震动提示,让视觉障碍患者也能享受导航服务。

但患者到院的首要目的是就诊,不一定愿意花时间把需求和意见反馈给医院。“因此,不能只坐在办公室里等患者来诉苦,自己走走转转也能发现问题。”张杨说,隆福医院门诊大厅由拥挤变得有序,正缘于一名医院管理者的走走转转。

“原先,门诊大厅立着多根立柱,建设时是出于美观的考虑,但这些立柱将开阔的大厅切分成一条条狭长的通道,挂号窗口像一个个鸽子窝,患者排队也是兜兜转转。在拥挤的大厅里,残疾患者、老年患者的通行存在隐患,轮椅、平车也不容易转向。”张杨说,当时院长发现问题后,就联系施工团队将立柱拆除,门诊大厅的拥挤程度明显改善。

多方力量解问题: 理念融入全过程

由于建院较早,部分设施相对陈旧。为适应助残、适老的要求,隆福医院对老院进行了改造。“老院改造犹如螺蛳壳里做道场,由于腾挪空间有限,施工期间部分诊疗服务被迫缩减甚至

暂停,相关科室的收入难免受到影响。”令张杨欣慰的是,医护人员给予了充分理解和高度配合,“无障碍理念根植于每一名医护人员心中,才能确保工程的顺利推进”。

隆福医院楼层卫生间设有一键呼叫按钮,加装以来,张杨不定期按响呼叫按钮,测试从警铃响起至急诊人员到位的时长。“响应时长越短越好,从最初的分2分钟缩短至1分多钟,离不开急诊科的支持,需要他们不断优化急救线和人力配置。”张杨说。

药品说明书字号过小,不方便老年患者阅读,给安全用药带来一些隐患。阜外医院的用药指导单加大了字号,同时针对老年患者多药并用,容易遗忘开药时间的问题,在用药指导单上提示下次最早开药时间。隆福医院新开设的药师门诊,第一项服务即是协助老年患者阅读药品说明书,给说明书画重点。

“无障碍环境的打造需从硬件设施、服务流程、文化理念等多方面共同推进,将无障碍理念融入医疗服务全过程,这就要求调动全院力量。”北京小汤山医院副院长王莉说,“无障碍环境建设是一项综合性课题,很难一步到位。其中,经费有限是现实问题,要按照轻重缓急,将有限的资源投注于最急需、与患者看病就医最直接相关的环节上”。

无障碍环境建设非一日之功,医疗机构需要测算成本。多名医院管理者表示,医院期待自上而下的政策支持,当然他们并未坐等政策红利,而是坚持尽力而为、量力而行,已经从局部改造切入,逐步推动无障碍环境建设取得成效。

本报讯 (特约记者张晔)8月30日,“黔医人才计划上海班”开班式在上海交通大学医学院附属瑞金医院举行。本期“上海班”包含了“第五期瑞金班”、第一期“瑞金院长班”和第一期“上儿班”,来自贵州的107名学员将在瑞金医院、上海儿童医学中心参训。

为加快贵州医疗卫生人才队伍建设,补齐高层次人才短缺短板,国家卫生健康委和贵州省人民政府于2016年开始共同实施“黔医人才计划”。近年来,贵州对“黔医人才计划”内涵进行延续和创新,打造升级版“黔医人才计划”,按照“育林”“育梁”“攀登”“英才”四个子计划,分层分类开展紧缺型、技能型、复合型医学人才培养。

2021年,在瑞金医院的支持下,“黔医人才计划上海瑞金班”开始实施。两年来,“瑞金班”已为贵州培训骨干人才194名。今年,贵州省又与上海儿童医学中心签订《黔医人才培养合作协议》,启动“黔医人才计划”上儿班,为贵州培养儿科专业紧缺人才和医院行政管理人才。同时,贵州省继续与瑞金医院合作,举办了以三级医院领导为培训对象的“瑞金院长班”。

目前,“黔医人才计划”培训地已拓展至北京市、浙江省、上海市、广东省、四川省,形成了不同进修时长、不同层级和方向的班次,年培训人数也增加至近400人。“黔医人才计划”实施7年有余,结业和在培的已超过1000余人。

山西举办年轻干部 能力提升大讲堂

本报讯 (特约记者杨蕾)山西省卫生健康委近日举办“年轻干部能力提升大讲堂”专题培训,邀请山西省委办公厅、省政府办公厅相关同志进行业务辅导,委机关近3年新入职公务员和委属事业单位优秀青年党员共100余人参加培训。

授课专家立足工作实践,围绕党政公文标准、审核要务和处理规范等进行细致解读,并就政务信息编辑理论与实务等内容,结合丰富实例,详细讲授工作经验、思路理念和技巧方法。据悉,山西省卫生健康委将以“年轻干部能力提升大讲堂”为平台,进一步拓展党性教育、国情教育、业务培训、政策研学等学习内涵,持续加强年轻干部科学化、专业化培养培训,提升干部履职能力水平,增强干部推动高质量发展的本领、服务群众的本领、防范化解风险的本领。

吉林培训乡村振兴 全科医生带头人

本报讯 (特约记者杨萍 通讯员李丹)近日,吉林省卫生健康委、民政厅、医师协会联合举办助力乡村振兴全科医生带头人培训,首期培训在吉林市桦甸市开课。来自吉林市乡村两级全科医师带头人128人参加培训。

依托2023年吉林省财政支持社会组织参与社会服务项目,该培训今年将举办4期,以进一步巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接,加强基层人才队伍建设,提高乡村医生的专业素质和技术水平。

授课内容包括基层医疗卫生机构危重患者判断及转诊技术标准、糖尿病的全科医学处理、规范基层医疗卫生机构管理等。

浙江培养基层 中医馆骨干人才

本报讯 (通讯员袁敏燕 记者郑纯胜)近日,由浙江省中医药发展研究中心组织举办的2023年浙江省中医馆骨干人才培训班,分别在宁波市、湖州市、丽水市的培训点开班,共有778名中医馆骨干人员参加培训。

本次培训对象为乡镇卫生院、社区卫生服务中心中医馆专业技术人员。培训内容包括中医基础理论、中医诊断学等理论课程,针刺、艾灸、推拿、拔罐等中医药适宜技术,中医内、外、妇、儿、骨伤等基层常见病证的中医药治疗,中风后遗症、肢瘫等疾病中医药康复治疗,国家基本公共卫生服务中医药健康管理服务项目相关知识培养。为加强基层中医药骨干人才培养,浙江省中医药管理局专门制订并发布中医馆骨干人才培训项目培训方案和培训大纲,培训采用线上线下相结合的方式。据悉,浙江省已连续3年开展该项目,累计培训1600余人。

山西投6.2亿元建 公办示范性托育机构

本报讯 (特约记者杨蕾)在8月29日举行的山西省政府新闻办新闻发布会上,山西省计划生育协会专职副会长李瑞兵介绍,今年该省各级财政预算安排资金6.2亿元,在每个县(市、区)建设1所80~150个托位的公办示范性综合托育机构。

公办示范性综合托育机构县全覆盖,是今年山西省政府要办好的12件民生实事之一。目前,项目建设进展顺利,117个县(市、区)全部开工建设,其中主体工程完工40个,完工率为34%。据介绍,下一步,山西将积极探索公办托育机构运营模式、管理办法、人才培养路径等,让公办托育机构建得实、用得好,充分发挥示范引领作用。

宁夏两部门打造 医保监管联动机制

本报讯 (特约记者孙艳芳 魏剑 通讯员杨超 孙叶)近日,宁夏回族自治区人民检察院与自治区医保局联合印发《关于建立打击医保基金诈骗违法犯罪联动工作机制的意见》,明确在打击欺诈骗保、医保基金监管等方面形成协调联动机制和信息互通机制,强化医保行政执法与法律监督职能衔接,有效打击欺诈骗保违法犯罪。

《意见》明确,建立检察机关与医保局信息共享与研判机制。自治区医保局负责及时全面收集提供相关数据,检察机关运用打击医保诈骗大数据法律监督模型,筛查分析可疑数据线索,精准开展法律监督。同时,自治区人民检察院与医保局建立医保基金违法线索移送、移送机制,对互相移送的问题线索,双方指定专人负责医保数据和行政执法案件信息的查询共享、分析应用工作,对发现的问题线索按照各自职责调查、核实、处理。《意见》要求,全区各级检察机关与医保部门实行办案联动机制。检察机关需依法调阅、复制执法卷宗,收集相关证据,进行评估鉴定时,医保部门应依法积极配合;检察机关需医保基金领域专业支持协助时,医保部门应主动协调有关机构予以专业支持、技术协助或出具专业意见。医保部门在开展医保基金监管工作中,需检察机关提供相关法律咨询、支持起诉的,检察机关应当给予支持。



吃上营养餐

9月4日,山东潍坊,青州市高柳镇阳河小学,一名老师为学生送上热水。新学期伊始,该小学科学制定多套食谱,使学生吃上营养丰富的午餐,保证学生健康。

视觉中国供图

聚焦乡村医疗能力提升

优质资源下沉带来“一院一品”

□通讯员 郭洪福
特约记者 姚秀秀

“原先以为做这个手术时间会很久,动刀子也会疼得厉害,没想到与想象的完全不一样,而且费用也不多。再休养几天,就可以去上班了……”近日,在江西省于都县祁禄山镇卫生院接受乳房肥大切除术的患者老韩说,这次手术也是祁禄山镇卫生院开展的首例肛肠外科手术。

老韩是祁禄山镇水坑村居民,长期以来大便干燥,有时还伴有滴血、喷血。前段时间,他了解到祁禄山镇卫生院新来了肛肠手术专家,便决定就

近家门口的卫生院去看看。医生检查后,诊断其患有乳房肥大、内痔、直肠炎,建议实施局麻下乳房肥大切除术。当日下午,在卫生院清创室,祁禄山镇卫生院新任院长、外科主治中医师肖二发在两名助手的配合下,用时约一刻钟便完成手术。

据了解,老韩手术的总费用是2000元出头,经医保报销后,结算下来,个人自付700多元。肖二发介绍,这个手术在县级医院的医疗总费用为6000~7000元,医保报销比例还低。

卫生院也能做肛肠外科手术,是县级优质医疗资源下沉的结果。今年7月,于都县中医院院长肛肠手术的外科骨干医师肖二发被选派该县祁禄

山镇卫生院院长。他依托自身专业优势,决定在卫生院打造肛肠特色专科,以点带面助推基层医疗卫生服务扩容提质,“让更多的百姓少跑腿、少花钱,在家门口看好病”。

这是于都县推动优质医疗资源下沉、优化化学科布局,统筹推进提升县域医疗卫生整体服务水平的一个缩影。据介绍,近年来,该县推动县内4家公立医院与北京大学人民医院、广东省中医院、北京市肛肠医院等知名医院签订对口帮扶协议,着力打造心血管内科、泌尿外科、针灸康复科、中医骨伤科、中医妇科、中医肛肠科等重点学科,建成省级重点专科8个,填补181项技术空白,其中风湿免疫科、脊柱外科、肛肠介入、眼科等学科实现从无到

有、从有到强。在此基础上,该县立足推动城乡均衡发展,引导扶持乡镇卫生院(社区卫生服务中心)科学定位、差异化发展,依托优质医疗资源,“一院一品”打造“小而美”的特色专科。于是,老年疝气专科、儿科气专科、口腔科、皮肤科、医养结合尘肺病康养科、产后康复科、中医科、安宁疗护服务等特色专科,在不同的卫生院设立起来,在当地都小有名气,拥有了相当数量的粉丝。

目前,该县乡镇卫生院(社区卫生服务中心)“一院一品”、县级重点学科与乡镇特色专科互补共进的学科布局基本形成。越来越多像老韩一样的居民在家门口就能享受到与县级医院同质且费用更低的医疗卫生服务。