

健康促进医院观察⑧

# 花式科普点亮健康生活

□本报记者 郭馨 阎红  
通讯员 金恬恬 唐吉云  
褚泽群 孙镇江

从单一文字到图文结合,从拍摄视频到在线直播,从传统的知识讲解到脱口秀、相声小品、情景剧等多种表现形式……如今,健康促进工作开启多种“打开方式”,越来越多的医院和医务工作者积极运用新技术、新思维,创作出了一个令人耳目一新的健康科普作品。

## 建体系 将科普融入医院顶层设计

在江苏省南京市,有一家特别的“健身房”,它不开在社区楼宇里,而是位于江苏省人民医院门诊大楼内;不卖健身套餐,只开“运动处方”。这里就是该院健康管理中心的一个特色诊疗区——运动管理区。与传统的体检中心不同的是,健康管理中心更注重患者长期健康管理,患者在此可以接受个性化筛查、体检报告解读、疾病风险评估和干预等服务。

“我们开展健康促进工作的目的就是强调‘治未病’。”该院党委书记丁强说,“我们鼓励广大医务人员积极参与健康促进工作,向公众宣传健康知识,增强其健康意识。”

江苏省人民医院将健康科普、健康促进工作与医疗、科研放在同等重

要的地位,设立健康教育办公室、健康教育管理中心,配备专职人员,分配专门经费,形成了院、科和个人三级工作体系。该院还建立健康科普专家库和健康科普资源库,定期开展健康促进与教育工作培训。

复旦大学附属华山医院党委书记邹和建认为,让医务人员更加积极主动地投入到健康促进工作中来,要融入意识、融入制度、融入价值。

“我们在医院层面组建健康促进委员会,在科室层面成立健康教育小组,并把这项工作纳入到日常考核和评优评先中,构建起全院、全员参与的工作体系。我们还推行党建搭台、支部接单、党员先讲多讲,构建起区域化党建助力的新模式。”邹和建介绍。同时,该院还通过设置奖项、增加培训等方式,调动医务人员参与健康促进工作的积极性。

作为国家老年疾病临床医学研究中心、国家神经疾病医学中心和国家传染病医学中心,华山医院聚力建设特色鲜明、互补融合的健康大平台,形成从预防、诊疗到康复的大健康、全程健康管理服务格局。

## 给激励 调动医务人员积极性

对于健康促进工作而言,医疗卫生机构是主阵地,广大医务人员是主力军。在探索调动这部分主力群体参与“治未病”工作的过程中,各地各单位形成了行之有效的做法和经验。

江苏省常州市第二人民医院将健康促进纳入医院预算管理,建立医务人员及社会志愿者奖励机制,将参与健康科普竞赛所获荣誉纳入评优推

优范畴。

“近年来,医院制定对外宣传稿件奖励办法、健康教育与健康促进奖惩制度等,全方位对医务人员开展健康教育工作进行补贴、奖励,还将医务人员参与义诊、志愿服务等纳入评优推优的考核中。”该院党委书记秦锡虎说。

除鼓励医务人员积极参与健康促进工作外,该院还建立社会志愿者奖励机制,组织来自社区、学校的志愿者广泛参与到各类公益、科普活动中。“医院推行时长积分制,志愿者可用积分兑换不同项目体检套餐及‘优秀志愿者医疗VIP卡’。”秦锡虎介绍。

江苏省人民医院建立个体化《健康教育和促进工作电子档案》。“该电子档案主要用于记录医护人员参与各类义诊、讲座、出版科普图书、科普研究课题等情况。根据记录,医院会对有代表性科普品牌成果的医护人员给予奖励和表彰。”丁强说。

江西省肿瘤医院将健康科普与职称评聘、绩效考核、年终目标考核挂钩。高级职称评聘时,健康科普在总分值中占10分;对荣获院、市(厅)、省、国家级三等奖以上奖项,正式出版5万字以上科普书籍,设置不等分值。科室综合目标考核中规定,临床医技科室科普稿件,每年需在院级以上媒体刊用20条以上,每条一条扣0.2分。

湖北省建立并完善建设标准、考核办法,在确保健教模式良好运行的同时,避免健康教育工作流于形式。

## 添创意 让老百姓记得住用得好

好的科普内容创作出来后,真正

让大众看到并能用得上,是科普传播闭环的重要一步。为了让晦涩难懂的医学知识飞入寻常百姓家,各医院不断创新科普方式,推出了一系列好看、好玩,人民群众喜闻乐见的医学科普作品。

近年来,上海交通大学医学院附属仁济医院开始在舞台剧、情景剧、脱口秀、短视频等领域“玩转”科普。

长青春痘、脱发、嗜睡的女儿,被鱼骨卡喉的爷爷,突然剧烈运动导致心梗的奶奶,便秘的妈妈……2023年10月25日,仁济医院与上海歌剧院联合制作的原创科普舞台剧《养生医家》举行首演,舞台上的一家人集中遭遇了现实生活中很多人都可能碰到的健康问题。

台下的观众们被剧中情节吸引。当听到14岁花季少女有多囊卵巢综合征,需要服用避孕药时,在场观众无不惊讶。台上的“医生爸爸”立即解释,服用这种短效避孕药,能够有效降低雄激素,有助于改善皮肤。而当看到爷爷被鱼刺卡住喉咙,按照土办法咽了一大口饭,导致鱼刺卡得更深被送医时,家住浦东新区塘桥街道峨山小区的赵老伯笑得合不拢嘴:“简直就是还原了我当时的情形。”

仁济医院党委副书记闵建颖分享了创作这部科普舞台剧的初心:“我们希望通过这台科普舞台剧让科学之光照亮人们的生活,为大家的健康之路保驾护航,教会老百姓获取健康知识的方法。”

## 扩影响 从院内延伸到院外

健康促进不仅要靠医疗服务“小处方”,更要靠社会联动“大处方”。许

多医院积极与社会资源、媒体资源联动,扩大科普的影响力,将健康科普从院内延伸到院外。

北京市海淀区医院以骨科为试点,链接各类资源,对老年髋部骨折手术患者实施院前一院中一院后全病程管理服务模式。患者住院当日,医护人员会为其提供入院准备、入院饮食指导等视频科普内容,避免患者因对环境不熟悉而跑冤枉路。患者入院后,医护人员会向其推送个性化健康教育信息,包含手术方式解说、手术风险介绍、术后康复锻炼指导等,同时安排主管医生免费提供在线咨询等服务。患者出院时,会收到由自己的主治医生录制的居家康复锻炼视频,骨科团队也会进行持续追踪管理与随访服务。

内蒙古自治区中医医院针对当地地广人稀、人员分散,健康知识下沉不足的情况,立足百姓关注的热点健康问题,开展了“草原医声”健康传播志愿服务项目。该院积极对接主流媒体资源,开展健康科普传播工作,扩大受众覆盖面。

大连医科大学附属第一医院面向社会各界全方位开展科普培训。自2015年启动大连市公共场所心脏骤停自动体外除颤器救治公益项目以来,该院开展的心肺复苏和急救培训覆盖了140余个机关、高校、地铁、商场等场所,累计培训5万余人次,受理人员多次成功救助心脏骤停市民。该院还推出“心”健康快车健康教育公益活动,医护人员持续6年在每周末进社区、走基层,到群众身边普及健康知识,传播健康理念。如今,该院的公益行程路已近6万公里,科普团队足迹遍布全省200多个乡镇、社区,服务惠及20万余人次。

## 上海发布新版心脑血管急性事件登记报告办法

本报讯 (特约记者潘明华)上海市卫生健康委日前印发新制定的《上海市心脑血管急性事件登记报告办法》。《办法》主要内容包含登记报告工作的目的、范围、登记报告责任单位和责任人、相关部门职责、登记报告内容与工作要求等,自3月1日起施行。

据了解,2016年,上海市印发《上海市心脑血管急性事件登记报告办法》,自2017年起在全市开展心脑血管急性事件登记报告工作。新制定的《办法》与之前相比强化了部门职责,进一步明确了市和区卫生健康委的职责,办医主体组织实施、监督管理、保障支持的职责,以及市脑卒中预防与救治中心支持配合开展标准规范制定、培训和质控等的职责。同时,还强化了工作考核,明确了卫生健康行政部门和办医主体对登记报告责任单位开展工作考核,并将心脑血管急性事件登记报告纳入医院评审标准。

《办法》所称的心脑血管急性事件是指卒中和急性心肌梗死。《办法》规定了收治心脑血管急性事件病例的各级各类医疗机构为登记报告责任单位,作出确诊的医师为登记报告责任人;明确登记报告责任单位和责任人应当通过“脑卒中及急性心肌梗死登记报告信息系统”登记报告,并在线完成审核。

## 江苏南京上线 献血爱心平台

本报讯 (通讯员李军 特约记者程守勤)近日,江苏省南京红十字血液中心搭建的“南京红十字血液中心献血爱心平台”正式上线。该平台以“互联网+献血服务”为手段,按先试点再推广的路径,线上与线下相结合,优化献血服务,改善献血体验。

据南京红十字血液中心副主任戴宇东介绍,该平台聚合了多项功能。比如,开设献血资讯栏目,更新与无偿献血相关的时事资讯,积极营造献血光荣的社会氛围;献血者在平台可实时查看个人献血记录;支持献血点导航功能,献血者可在平台搜索附近的献血点,并直接在平台进行导航。献血爱心平台还推出了近30种纪念品,供献血者自主选择。

## 沈阳医校携手 守护大学生心理健康

本报讯 (记者邹欣苒)近日,沈阳市安宁医院、沈阳市卫生健康服务中心与沈阳航空航天大学举行心理健康教育共建基地签约揭牌仪式。据悉,三方将在心理健康服务、心理危机干预及转介标准制定、心理咨询、绿色通道搭建和科学研究等方面开展合作共建。

沈阳航空航天大学负责人表示,学校将与医院开展全面深度合作,实现优势资源共享,健全完善机制体系,切实强化大学生心理健康工作保障,细化关怀帮扶,提升大学生心理健康工作育人合力。沈阳市安宁医院负责人表示,医院将把专业化的心理健康服务引入校园,积极探索大学生心理危机预防与干预的有效手段,促进“医校合作、协同发展”的合作模式朝着常规化、特色化和规范化的方向健康发展。

## 医院动态

### 北京地坛医院 徐州医院揭牌

本报讯 (记者崔芳)近日,第五批国家区域医疗中心建设项目首都医科大学附属北京地坛医院徐州医院暨徐州市第七人民医院揭牌活动在江苏省徐州市举行。

据悉,江苏省政府、徐州市政府与首都医科大学附属北京地坛医院合作,依托徐州市传染病医院共同打造国家区域医疗中心。为配合项目建设,推动综合业务发展,徐州市传染病医院第二名称正式改为徐州市第七人民医院。

目前,北京地坛医院派出的第一批专家已入驻徐州市第七人民医院。下一步,项目医院将实行“双主任制”,全面引进北京地坛医院优势专科、学科、技术、人才管理等资源,打造以肝病、艾滋病、感染性疾病等专科为主、综合科室协同发展的全国一流国家区域医疗中心。

### 西藏自治区人民医院 完成百例机器人手术

本报讯 (特约记者赤列江才)近日,西藏自治区人民医院洁净手术室达芬奇机器人手术间内,北京第九批医疗人才“组团式”援藏专家、泌尿外科主任邓昭晖熟练地操纵着达芬奇手术机器人系统,为一名54岁的患者完成左侧肾盂输尿管成形术+左侧输尿管支架置入术。这是西藏自治区人民医院完成的第100例达芬奇机器人手术。

据悉,西藏自治区人民医院2022年引进第四代达芬奇手术机器人。至今,在援藏医疗专家的指导和技术支持下,该院泌尿外科、普外科、心胸外科、妇科等科室的手术团队已通过达芬奇手术机器人辅助开展了多例高难度手术。

### 山西医大二院 推出学生心理门诊

本报讯 (特约记者崔志芳 通讯员王红)近日,山西医科大学第二医院精神卫生科推出山西省首个以服务学生心理健康为特色的学生心理门诊。

山西医大二院精神卫生科立足满足各类学生的心理健康需求,通过规范化的科学干预与治疗,促进学生心理健康。学生心理门诊干预、治疗的心理问题包括:学生学业压力、厌学、休学问题,人际关系问题,自我认同和价值观念冲突问题,社交焦虑问题,自卑感问题,网络和手机依赖性问题等。



□本报记者 李季  
通讯员 华小亚

## 医院风景线

# 跨越千里的救助

近日的一天上午,在郑州大学第三附属医院(河南省妇幼保健院)胸心外科病区,来自新疆维吾尔自治区伊犁哈萨克自治州的娜娜与小曼在牙牙学语,温馨的病房中充满了喜悦。原来,娜娜要出院了。

2023年9月,郑大三附院与伊犁州妇幼保健院结成医联体合作单位。一个月前,郑大三附院专家团队前往伊犁州妇幼保健院

义诊,胸心外科主任范顺阳现场筛查出先天性心脏病患儿近60人,其中,10名患儿需接受手术治疗。郑大三附院决定为此次筛查出的需要手术的先天性心脏病患儿提供免费救治,医疗费用及交通、食宿费均由医院承担。

通过10个月的合作,郑大三附院的小曼就是其中首批受惠的先天性心脏病患儿。怀着无限期待,患儿父母带着孩

子来到河南省郑州市。

陌生的环境、语言的差异,让两个孩子和家长显得有些紧张和不知所措。面对这种情况,郑大三附院胸心外科护士长特意为他们安排了家庭病房,并和医院餐厅沟通,定制专门的食谱,照顾他们的饮食习惯。责任护士每日将三餐送至病房,并关注他们的心理情况。管床医生每日查房时也会

多逗留一会儿,与家长加强沟通。无微不至的爱与关怀渐渐消除了他们心中的不安,取而代之的是信任。

娜娜确诊为先天性心脏间隔缺损,小曼确诊为重度法洛四联症并左肺动脉缺如、合并多种心律失常。范顺阳手术团队针对孩子年龄和病情,多次联合多方会诊,制订出最佳手术方案,一次性解决孩子所有的问题。元旦前夕,娜娜和小

曼被推进了手术室,范顺阳团队成功为两位患儿完成了心脏修复手术。两名孩子术后都恢复得不错,家长们脸上也露出了久违的笑容。

出院在即,医护人员为娜娜送上了玩具,祝福她健康快乐地成长。娜娜的爸妈送来了一面锦旗,表达对郑大三附院所有医护人员的感谢之情。

出院当日,娜娜和父母乘飞机返回新疆。目前,小曼的身体也在逐步康复中。

据了解,郑大三附院将分批接收在伊犁州筛查出的先天性心脏病患儿,继续这场跨越千里的救助。

□通讯员 林露 何洲  
黄勃  
特约记者 朱琳

# “您的诉求,我来处理”

在广东省湛江中心人民医院门诊大楼一层,诉求处理办公室的存在有些显眼。“您的诉求,我来处理”,近日,记者走进这间小小的办公室,这8个大字映入眼帘。无论是患者及其家属在接受医疗服务过程中遇到问题,都可以来这里进行反映、提出建议。

“在原来的诉求中,约70%是投诉举报。现在超过一半诉求是咨询、求助、建议,这体现了患

者对医院的信任。患者愿意为医院发展出谋划策,小矛盾的化解在基层逐步变成现实。”湛江中心人民医院党委书记杨志刚说。

从医30多年,杨志刚接触过不少患者,他发现群众到院看病,多少会遇到些不如意的事情。“90%以上是一些很小的事情,但小事情也得有人解决,如果没有畅通的处理机制,一件小事要跑好几个部门,容易激化矛盾。”杨志刚说。基于这一考虑,湛江中心人民医院诉求处理办公室应

运而生。诉求办以“统一受理、统一调查、统一协调、统一办理、统一反馈”为原则,开通现场、来信、电话等多种投诉方式,畅通患者及内部员工诉求通道。

“如果你满意,请告诉你的亲人和家属;如果你不满意,请来找我。”在处理问题的过程中,诉求办不仅把每一件事情处理好,还根据“把解决一个诉求,变成解决一大类问题”的原则,对相关诉求进行归类分析,再优化流程,确保从根本上解决实际

问题。

优质服务离不开制度保障。湛江中心人民医院制订并完善《湛江中心人民医院投诉管理办法》等,建立医院、诉求办、科室三级投诉管理机制,并将诉求管理纳入科室医疗质量检查项目。

如今,诉求办“六个一”工作机制已固定下来——一颗全心全意为患者服务的心,一个团结、友爱的团队,一个优雅温馨的场所,一个信息通畅的微信群,一张规范的诉求登记处

理表以及一个“投诉、分析、整改、督查、避免发生”的诉求处理闭环。

在该院,患者能感受到的变化越来越多。以前医院门诊诊费,需要检查科室、门诊部、收费处等多部门签名,现在优化为“只要信息系统查到缴费信息,证明没有接受过诊疗服务”,就可立即办理退费手续。

“患者投诉的内容往往是医院管理的薄弱环节,群众的诉求就是推动医院进步的动力。”杨志刚说,今后该院将继续及时满足群众在看病就医中的合理诉求,最大限度把问题化解在基层、化解在萌芽状态,切实提升群众就医体验。