

构建和谐卫生 建设魅力信阳

市中心医院

真诚构建和谐医患关系

本报讯(杨 畅)近年来,市中心医院坚持以病人为中心的服务理念,积极构建和谐医患关系,用真诚和爱心唱响了一支医患和谐曲。

加强内涵建设。先后出台了《医保服务质量控制考核办法》、《新农合服务质量控制考核办法》、《医疗纠纷分析讲评和责任追究制度》等一系列规章制度,努力从制度层面有效约束医务人员的服务行为,维护患者的利益。

加强医疗安全管理。定期专题研究医疗质量和医疗安全,严格检查临床医护人员“三基三严”训练和执

行技术操作规程情况,严格执行依法执业和持证上岗。完善医疗告知、医患沟通制度,尊重病人的知情同意权、隐私权和选择权。每月进行一次药师、医师联合查房,检查合理用药情况,院纪委每月对针剂、西药、中成药三类药品中销量排名前十位者进行综合分析和调查,对涉嫌药品促销行为的经销商给予相应处罚。据不完全统计,全年处罚金额达30万元。去年,院纪委向全院100名医生发出提示信,促使医务人员防微杜渐,合理用药。截至2009年年底,该院药占比稳定在46%左右,低于周边地区同级

医院。加大服务环节上的监督检查,积极规范服务行为,发现问题,及时整改,去年对4个科室的6名违纪违规人员进行了处罚。随着医疗质量管理力度的加大,该院就诊病人平均治愈率、出入院诊断符合率、危重病人抢救成功率、医疗文书合格率较上年度均有进一步提高。

完善便民惠民服务。不断拓宽服务领域,延伸服务内涵,把优化服务流程、简化服务环节、改善就医环境落到实处。为方便患者住院治疗,实施了陪护制度,医疗护理服务站热情做好中午及夜间为病人无偿提供

虚心听取患者的意见和建议,建立了温馨舒适的输液大厅、方便自如的自炊厨房等,为患者营造了舒适的就诊环境;开辟急诊绿色通道,简化就医流程,方便患者就医;开展院前、院中、院后全程服务,充分落实“八有”、“五声”。

抓行风,提升行业形象。把重医德、重行风作为提高区域内居民满意度、强化忠诚度、构建和谐医患关系的有效手段。一是规范药品采购行为,切实降低药价虚高。区直医疗机构实行了药品集中采购,各乡镇卫生院在药品购销中严格执行药品跟标价格,所有药品均低于全市药品集中招标的价格。二是规范医疗收费管理,切实惠及群众。认真执行医疗服务价格标准,成立会计工作站,加强财务管理。落实“三线用药”制度、抗生素“双十制度”、住院费用“一日清单制”以及“均费双控,超额双缴”制度,开展单病种限价收费,设立平价病床,切实减轻群众负担,受到了广大患者的好评。三是积极开展医德医风建设活动,全面实行院务公开,采取设立“医德医风”、“收费管理”举报箱和投诉监督电话,聘请义务价格监督员,定期召开群众评议会等形式,接受社会监督。

让生命充满爱——市第一人民医院关爱再生障碍性贫血患者纪实

□芦元芳

日前,市第一人民医院三科护士长接到一个外地电话,对方称自己是不久前去世患者王军亮的哥哥,他要代表王军亮的家人真诚感谢该院无私的救助。

这个电话把医务人员的思绪又带到了几个月前。

时间回到2009年8月31日晚,信阳市救助站工作人员将一名20岁左右的男性患者抬进市第一人民医院急诊科。这是一个城市流浪乞讨病人。

据急诊科医务人员介绍,该患者来诊时,面色苍白,血压90/60毫米汞柱,因严重贫血,已经不能自主坐卧。经过检查,患者被确诊为

再生障碍性贫血。随后被转入该院内三科做进一步治疗。

起初,这个极度绝望的青年拒绝治疗,把所有医务人员的关心和帮助也拒之千里,甚至大小便都在病床上。护士长和值班护士看在眼里,急在心里,在照顾其生活之余,又多了一项工作,那就是尽量开导他,让他树立生活的信心。

无数遍耐心细致的劝导和设身处地的真诚关怀,青年心里最痛的那根神经终于被刺痛,他开口说话了,并且表达了自己想要活着回到自己的家看父母兄弟的想法。年轻人的无奈感动了在场的所有人。所有人都安慰他,只要积极配合治疗,树立战胜病魔的信心,生活会好起来的。



连日来,我市各级卫生部门组织医疗专家走进社区,开展义诊服务活动,受到广大群众欢迎。图为活动现场。

程育生 摄

新县乡村医生点滴之事

□王志刚

在市场经济条件下,趋利已成为部分医务人员的寻常行为,是医患关系紧张的原因之一。但是,也有坚守医德、矢志不渝的医务工作者,他们视病人为亲人,以能医好病作为自己最大的幸福,而受到社会尊重。

黄彦德,这个1989年毕业于河南中医学院、现为新县中医院副院长的基层医生,始终以小处方治大病。从医20余年,精问细诊,慎思详

酌,因病施治,病人取药后还反复叮嘱中药怎样煮用,所有病案一一记录,定期回访。一年四季从无休息日,不管酷暑炎热,还是冰天雪地,只要有病人看病,他从拒绝,没有任何怨言,给病人以最大的关心。2008年,他荣获“全省和谐医患关系先进个人”称号。

新县苏河乡文昌村村医李顺利,远近知名,每年春节过后,左邻右舍、亲朋都来他这里说一声,“今年我要外出打工,家中老小有病请

关照”。每当此时,他心里感到无比高兴,这是嘱托,这是信任。他免费为孤寡老人治病疗伤,为全村居民建立健康档案。每天总是5点起床消毒,患者亲眼目睹,由衷地说“你这样做,我们真放心”。医费欠除是常有的事,他从不过要,时常说:“如果人家有钱,一定会来付款。”在去年的标准村卫生室建设中,村民无偿提供地皮,在当地村民中,他就是健康“守门人”。

新县陡山河乡卫生院,坚持病人至上,大力开展医德医风教育,急病人之所急,想病人之所想,给病人以关怀,将医德医风纳入年度个人考核之中,多年来未发生任何医疗纠纷,卫生院的声誉地位不断提升。

各类检查单的划价、记账和预约登记,接送病人检查、转科治疗等方便病人的服务。门诊大厅导医综合服务平台为群众提供健康咨询、专家名医介绍,发放宣传资料。超声诊断科明确区分工作区和候诊区,运用先进的超声影像管理和自动叫号系统,实现了科室信息化、自动化规范管理。

践行承诺,取信于民。实行了“个人向科室、科室向医院、医院向社会”三级服务承诺制,公开患者投诉渠道和流程,及时、妥善处理投诉。针对服务不到位等问题,积极查找原因,狠抓正反两方面典型,采取全院通报、会议表彰等方式,让先进事迹得到弘扬,让反面典型得到鞭策,在社会树立起“以人为本”的医院新风尚。据不完全统计,去年医院各科收到患者感谢信67封,锦旗61面,医务人员退红包45人次。

和谐也是生产力

□马 林

“礼之用,和为贵,先王之道,斯为美”,中国文化的精髓就是和谐。和谐是治国安邦之道,更是行业发展的内在动力。卫生部部长陈竺在今年1月1日发表的新年寄语中提出,要积极接受社会评价,加强医患沟通,优化和谐医患关系。卫生行业高层对和谐发展的新年寄语,引领着卫生事业科学发展的方向。

这里有一个相关的背景资料:2009年6月,福建省南平县“医闹”事件震惊全国。一位肾积水并尿毒症的重症患者因呼吸功能衰竭、心脏骤停,经抢救无效死亡。家属此后实施“医闹”,组织召集了200多名社会人员封门门诊大楼,对医务人员大打出手,10余名医生、护士被不同程度砍伤。医生们不满处理结果,集体到市政府门前请愿。患者就医怕医生不负责任,医生接诊怕患者找茬,这种相互间的不信任,成了引燃医患间矛盾和纠纷的导火索。

和谐的医患关系,和谐的发展环境,重在建设,重在实践。为和谐而和谐的一团和气,与以和谐装点门面,回避矛盾和问题,只能适得其反。为什么有的医院医患纠纷频出,而有的医院很少出现?这种差异性在于我们是否以和谐理念、和谐精神、和谐方法看待事物、分析问题、解决矛盾,把原则性与灵活性有机结合起来,有理、有节、有度地促进事物的健康发展。

和谐是运动中的平衡,差异中的协调,纷繁中的有序,多样性中的统一。和谐不是整齐划一,“和而不同”,差异的和谐才有美,八音齐鸣才能奏出美妙的音乐,五彩斑斓才能绘就优美的画卷。去年,我市高标准推进标准化村卫生室建设,当时网络热议,其他媒体也有许多不同的声音,但我们并没有因此而停滞发展的步履,而是以积极的心态和行动“化危为机”,在和谐中寻求发展。截至2009年年底,我市规划建设2824个村卫生室全部竣工,大部分已投入使用,成为我市新农村建设的一道亮丽风景线,受到群众的欢迎。

据报载,台湾星云大师曾在杭州首届佛教论坛上讲过一个和谐的故事。一天,一家庭主妇打开门,见有4位老人站在寒风中,赶紧请他们进屋喝茶。4位老人分别代表和谐、平安、财富、成功,他们说4人中只能有一位去。主妇家有了分歧,男人说请财富,男孩说要成功,夫人想平安,小女孩吵着要和谐,最后决定请和谐,和谐大摇大摆走进门,其他3位也要跟着进去。夫人赶紧问,你们不是说只能请一位吗?3位老人笑着说,你们请了和谐,我们自然就一起来了。

和谐是一种态度,一种追求,一种境界。和谐不商发展,发展为和谐,和谐之道,实乃创新发展之道。我们积极地构建卫生事业和谐发展的内外环境,就是推进卫生事业的科学发展。2009年,我市实行多部门联防联控工作机制,科学开展了手足口病、甲型H1N1流感等重大疾病防控,最大限度地减轻了疫情对经济社会发展 and 人民群众生产生活的影 响。卫生党组书记张茅来我市调研指导工作,社会各界对信阳卫生事业投以关注的目光,中央新增投资卫生建设项目资金2.76亿元落户信阳。这是和谐产生的亲和力,这是和谐带来的生产力。可以预言,我们不断地沿着和谐创新发展的路子走下去,卫生事业科学发展之路定会越走越宽。

健康论坛

坚持五个创新

提高管理服务水平

积极探索流动人口计划生育“一盘棋”工作新机制

市人口计生委党组书记、主任 曹光宇



信阳市位于鄂豫皖3省交界地区,全市总面积1.8万平方公里,总人口803万人,市辖8个区和6个开发区221个乡镇3173个行政村,是一个农业人口大市,也是一个流动人口大市。2009年,我市外出口250万人,其中育龄人口为202万人,流出已婚育龄妇女62万人,流出省外人口为150万人。因此,搞好流出人口计划生育管理服务工作一直是我们工作的重点。

一、创新保障机制,夯实工作基础

市委、市政府高度重视流动人口计划生育工作,我市在创新保障机制上做到了“四个到位”。一是思想认识到位。流动人口是推动经济发展和社会进步的重要力量,坚持把维护好、实现好、发展好流动人口的利益放在首位,始终把流动人口人口的管理服务纳入总体发展规划,融管理于服务之中,通过服务促进管理,改变了重管理、轻服务的认识。二是工作力量到位。我市成立以市政府副市长张继敬为组长的流动人口计划生育服务与管理领导小组。市和县区均成立了相应的领导小组,建立了流动人口计划生育管理科、股,现有管理人员91人,221个乡镇都配备了流动人口计划生育专管员,初步形成了横向到边、纵向到底的管理服务网络。三是经费投入到位。2009年,全市加大人口计生事业及流动人口专项经费投入力度,保证了流动人口免费康检、落实节育手术、避孕药具等工作的需要。四是责任落实到位。市委、市政府把流动人口计划生育管理服务列入年度人口计生目标管理责任书中,坚持党政一把手亲自抓,层层签订目标管理责任书,半年、年终由市人口计生工作领导小组进行考核,对考核成绩较差的单位,实行“黄牌警告”直至“一票否决”。2008年,我市把因流动人口计生管理不善导致考核成绩较差的10个乡镇列为三类,纳入重点管理,其党政主要领导、分管领导、计生办主任一年内不得提拔、不得调动,对3个计划生育齐抓共管责任履行不到位的市直单位进行通报批评,取消评先资格。

二、创新管理制度,规范工作模式

抓好流出地源头管理是流动人口计划生育工作的关键。为此,我市建立完善了“六个一”、“两验证”工作制度,“六个一”,即育龄人口外出前办理一份《婚育证明》,与外出已婚育龄妇女签一份管理与服务合同,外出前进行一次康检,落实一项避孕节育措施,外出后每三个月寄回一次全国统一格式的康检证明,落实一名责任人及联系电话。做到“两验证”,即村级对寄回的康检证明照片是否是本人负责;乡级对康检证明是否合格负责。通过实施“六个一”、“两验证”制度,规范流出地的管理模式,提高了康检质量。2009年,全市流动人口办证率在95%以上,与外出已婚育龄妇女签订合同率达到98%,康检率在95%以上。信阳市“六个一”、“两验证”工作制度,被省人口计生委作为信阳模式在全省推广。

三、创新管理手段,打造信息平台

为全力构建“网络化”管理服务体系,我市采取“上级补一点、县区拿一点、乡镇出一点”的方法,投资799.2万元,为委机关、乡镇、街道办事处和社区全部配齐了微机,基本上实现了无纸化办公。我市借助信息网络健全的优势,请计算机专家研制了《信阳市流动人口计划生育服务管理信息平台》,依托该信息平台,市、县、乡三级都建立健全了流动人口信息网络和流动人口信息库。每月初,市、县、乡三级将外出已婚育龄妇女寄回的康检证明全部录入信息平台。通过网络对流动人口信息逐一查询和核实,分类进行处理,对未寄回康检证明的已婚育龄妇女,督促及时补办康检证明,对需要办理生育证明的,依照程序发放《生育证》。每年半年和年终考核前,我们统一封存所有被抽查样本点流动人口信息平台录入的信息,在进行调查汇总时,将调查到的流动人口资料与信息平台录入的康检情况进行核对,杜绝了弄虚作假行为,有效提高了流动人口管理与服务的实效性。

四、创新协作机制,实现区域协作

我市积极与上海、广东、浙江、北京、江苏等地开展双向管理协作。先后与全国86个市、县、区签订双向管理合作协议。区域协作的重点是通报情况,交换信息,探讨管理与服务办法,不断总结经验,提高管理水平。主要有四种形式:一是点对点协作。我市将重点省、市划分成若干区域协作小区,全市10个县市区各包一块。在每个省、市设立2个至4个协作点,以点带面,逐步扩大,尽快与全国形成“一盘棋”工作格局。区域协作的主要内容包包括:负责收集协作区域内康检信息,输入市流动人口管理网,以便各乡镇查询,达到防假治假的目的;收集流入地已婚育龄妇女节育信息,协助当地人口计生部门,就地落实避孕节育措施,及时录入信息库,反馈给户籍地;收集流入已婚育龄妇女怀孕和生育信息,及时通知其户籍地,属政策外怀孕的,协助当地人口计生部门落实补救措施,属政策外生育的由户籍地负责征收社会抚养费;免费发放《流动人口婚育证明》。协作区县、市定期将我市已婚育龄妇女生育、节育和康检信息传输我市,各县区逐一核实、查处,由外促内提高了流动人口的管理率和康检率,实现信息共享,互利双赢。二是召开区域协作联席会。自2005年开始,我市首先倡导召开了鄂豫皖3省周边地区人口与计划生育区域协作会,3省7市18个县市区人口计生委主任参加会议。以后每年由各县区轮流举办一次,区域协作局面基本形成。三是建立驻外党支部和协会。全市在北京、上海等10多个大中城市建立党总支、党支部143个,党员管理站13个,根据计划生育工作性质在外出农民工中建立计划生育协会。目前,全市已建立计生协会组织155个,把70%的外出务工经商的党员和农民工纳入党组织管理和协会组织,使他们成为创业致富的带头人、计划生育的模范执行者。四是个案检查。对全国各地要求调查核实的个案,都认真地进行核查处理并及时给予回复,得到流入地人口计生部门的好评,并由此建立良好的协作关系。如在我市与北京市昌平区人口计生委的协作中,根据昌平区定期提供的信息,信阳市户籍流入昌平区已婚育龄妇女6580人,经我市逐一检查,及时澄清了生育节育情况,并对违法生育者进行了处罚,收到良好效果。

五、创新服务载体,开展“五关爱”活动

2007年,市委、市政府下发了《关于加强人口和计划生育工作统筹解决人口问题实施意见》,明确提出在全市大力开展流动人口“五关爱”活动。一是开展对流动人口劳动技能培训的关爱,全市共建19个培训基地,每年培训120万人次,提高外出务工人员劳动技能、维权能力和遵纪守法的自觉性。二是开展对流动人口务工就业的关爱,各级计生部门主动与劳动部门协调,搞好劳务市场调查和劳务信息收集工作,向流动人口提供劳务信息。三是开展对流动人口维权服务的关爱,保障其合法权益不受侵犯。全市共建立193个维权服务中心,帮助流动人口做好劳保、劳资和生殖健康等方面的维权工作。近3年来,共帮助农民工签订和补签劳动合同32.05万份,协调处理农民工各类工伤事故及其他侵权案件1275起,实施法律援助464起,直接受益近10万人,帮助4.81万名农民工子女在务工地就学。四是开展对流动人口回归创业的关爱,各级人口计生部门都与回归人员结成帮扶对子,帮助他们解决创业工作中的困难,促进了“回归工程”蓬勃发展。全市已有1万多名务工人员回乡办厂,创办回归企业241个。五是开展对流动人口困难家庭的关爱,关爱留守老人和留守儿童。在农忙季节,组织各级计生部门成立帮扶队,帮助外出人员家庭收割、种植,帮助解决留守老人生活或留守儿童学习方面的实际困难。全市科级以上干部与1.5万多名困难家庭留守儿童结成帮扶对子,长期帮扶,受到流动人口家庭的普遍好评。

从谈癌色变到从容应对

生物疗法为抗癌带来新契机

美国《科学》杂志近期披露了一项生物治疗癌症新成果。美国科学家利用生物工程学的方法改变患者自身免疫细胞,使其攻击癌细胞,成功挽救了2名皮肤癌患者的生命。这项成果被认为是生物治疗癌症研究的重大突破,为癌症的治愈带来新的契机。

现今,生物疗法已经成为世界癌症治疗领域的第四大疗法,与传统的治疗方法不同,生物治疗法是通过调动机体的防御机制,借助生物制剂的作用,调节和增强集体的免疫和抗癌功能,从而达到抑制或阻止癌细胞生长、转移和复发的方法。利用人体细胞免疫疗法抗癌,避免了

传统疗法对机体损伤大、易复发、癌细胞难以彻底消除,并带来一系列并发症等缺陷,被誉为21世纪唯一一种有望完全消灭癌细胞的治疗方法。目前临床应用较为成熟的是DC免疫治疗和CIK免疫治疗手段的CLS生物抗癌技术,DC即树突状细胞,是目前已知的功能最强的抗原提呈细胞,参与抗原的识别、加工处理与提呈,能够激活并调动人体内的抗癌细胞,识别和杀伤癌细胞。CIK细胞即细胞因子诱导的杀伤细胞,具有强大的抗癌活性和非限制性杀瘤的优点,可用于任何一期的癌症,它通过发挥自身细胞毒性并分泌细胞因子

直接杀伤癌细胞,防止其扩散和复发,提高机体免疫力。临床治疗中,常把DC和CIK细胞免疫疗法结合起来,以具备更强大的抗肿瘤特性。

此外,在使用传统疗法治疗癌症之时配合生物治疗法,可以弥补其毒副作用大、机体免疫力、机能急剧下降的缺点,增强患者的耐受性和免疫功能,使患者能够更加有效的接受传统治疗法。随着生物治疗癌症临床应用逐步推进,我们有理由期待:在不久的将来,癌症患者将从从容对癌症病魔的侵袭,不再谈癌色变! (阮光高)

