

优化工作流程 规范服务行为

市中心血站着力提高献血服务水平

本报讯(陈磊)为给献血者提供优质服务,今年以来,市中心血站以创建省级文明城市为契机,多措并举,心系群众,着力提高献血服务水平,保障全市临床用血安全。

优化工作流程。建立献血服务体系,规范服务程序和内容,开通免费咨询电话,节假日向献血者发送温馨短信,及时反馈献血检验结果,并对每位献血人员进行电话回访;同时还加强对

献血者的隐私保护,对有身体健康问题的献血者,通过电话或面谈的方式进行告知。这一系列举措,体现了人性化服务的理念,增进采供血机构与献血者双方的相互沟通,激励更多人加入无偿献血的义勇队中来。为方便献血者及其亲属报销用血费,对来站办理用血费报销的人员,实行全过程陪同服务,对符合报销规定的及时办结。市中心血站在各县人民医院供血库设立固定报销点,血

站安排工作人员每两个月定期到各县办理一次用血费报销业务。

规范服务行为。建立《无偿献血文明服务规范》和《采血岗位工作人员服务原则、服务用语规范》。前者通过环境规范、仪表规范、语言规范、行为规范四个方面,为血站的服务做了具体规定,明确工作人员服务行为。后者通过公共用语、采血岗位用语、文明服务忌语三个方面,对工作用语进行说明。

加强志愿者服务队建设。继续加强无偿献血志愿者服务队建设,积极开展活动,为广大群众提供献血宣传、咨询、义诊及献血专业服务,参与服务大型无偿献血宣传活动。以传播无偿献血理念,为无偿献血者提供优质服务为主要工作的志愿者队伍,漂亮的红马甲是他们的标志,全体志愿者无私奉献、兢兢业业、任劳任怨,在无偿献血宣传、招募和志愿服务中发挥重要作用。今年以来,该站参加志愿者活动21余次。

加强服务督导。成立督导检查小组,定期对采血科室、供血科、献血服务科、计财科等窗口科室的对外服务行为进行抽查,现场指出不规范、不热情的服务行为,现场改正,同时将工作人员的不规范行为计入当月绩效考核成绩。所有窗口科室加装了摄像头,督导检查小组定期调取视频监控观摩以判断工作人员的不规范服务行为。

大爱的传递 生命的接力

我市首位公务员志愿者赴郑州捐献造血干细胞

本报讯(臧彬 王彦喆)8月14日,淮滨县红十字会副秘书长赵兰民赴郑州捐献造血干细胞,成为全市首位公务员造血干细胞捐献者。

县委、县政府十分关注赵兰民爱心捐献的义举。当天上午,县政府为赵兰民同志举行简短而隆重的欢送仪式。县委书记吴刚、县长曾辉明确有关要求,各部门要全力做好捐献组织工作。县红十字会组织协调有关方面对赵兰民的身体进行了一系列严格检查,并采取了相关保护措施。赵兰民在欢送仪式上表示:“在得

知能用自己的微薄之力去挽救一个新的生命时,我感到无比荣幸,更为自己能成为全市首位公务员造血干细胞捐献者感到非常自豪。在此,我感谢家人、同事及单位对自己的关心和支持!在接下来的捐献中,我会积极配合,争取早日帮患者重获新生!”

市政府办公室副主任张山高、市红十字会常务副会长周大典与县政府副县长、县红十字会会长李辉等,以及县红十字会、宣传部、文明办、卫生局、总工会等单位相关领导参加欢送仪式。



为提升业务人员的综合素质和服务能力,促进疾病预防控制中心可持续发展,日前,疾病预防控制中心承办的信阳市疾病预防控制中心岗位练兵和大比武电视竞赛在市电视台演播大厅举办。全市筛选出6个代表队参加比赛。根据前期笔试、技能操作和本次电视知识竞赛成绩,评选出6个先进集体和4个先进个人,市卫生局相关领导为参赛队和选手颁发了奖牌和证书。李磊 摄

信阳职业技术学院附属医院 加强抗菌药物临床应用管理

本报讯(邓冬梅 朱晓红)近日,信阳职业技术学院附属医院召开药事管理与药物治疗学委员会工作会议,强调深入开展抗菌药物专项整治活动,加强抗菌药物临床应用管理,促进临床合理使用,保证医疗质量和医疗安全。

严格执行抗菌药物分级管理制度。该院严格执行抗菌药物分级管理制度,先后出台《关于加强门诊抗菌药物及中成药注射剂使用管理的有关规定》、《抗菌药物临床应用实施细则》等文件,规定应用抗菌药物的适应症、药物的选择、使用方法及疗程等,对医院现有抗菌药物品种进行遴选,把抗菌药物品种限制为33种;明确抗菌药物临床应用管理责任,与科主任签订《抗菌药物合理应用责任书》,并将抗菌药物合理应用情况纳入科室及科主任目标考核及综合绩效考评;开展抗菌药物临床应用情况分析,定期对各科室抗菌药物临床应用情况进行调查并公示,奖优罚劣;严格控制I类清洁手术抗菌药物的预防使用率,加强临床微生物标本检测和细菌耐药监测,使医院抗菌药物的应用更趋于合理。

加强“双十”制度的落实。每季度根据药品销售情况统计出全院药品销售量、销售金额前十名的品种和开具销售前十名药品的医师名单,根据药品的品种、科室及医生用量走势等因素进行分析。药事学组织院内、院外相关医疗、药学专家对前十名医师的病历、处方进行合理性分析,如发现无正当理由而超量使用的,进行全院通报并给予相应处罚。

严格控制药占比。该院明确各科室药品收入占业务收入比例和基本用药使用比例,每月考评一次,对超出管理指标的科主任和个人进行警示谈话,并进行处罚,做到合理用药。

加强对处方质量的管理。严格实行处方点评制度,对门诊急诊处方(包括麻醉、精神药品处方)进行检查督导、处方点评,同时每月对门诊抗菌药物的使用情况进行分析、督导,及时纠正不合理用药现象;严格执行特殊使用级抗菌药物的会诊流程,每月对归档病历及运行病历抗菌药物的合理运用进行督导;加强对抗菌药物合理应用的培训和继续教育,定期对全院医务人员进行抗菌药物专项培训并考核。

罗山县人民医院开展首例心脏介入手术

本报讯(杨骏)近日,罗山县首例心脏介入手术在该县人民医院开展。该院人民医院邀请北京阜外医院心内科滕思勇教授亲自操作,分别对5名预约心脏病患者通过桡动脉导管进行了造影和安放冠状动脉支架手术。

心脏介入手术是一种新型诊断与治疗心血管疾病技术,经过穿刺体表血管,在数字减影的连续投照下,送入心脏导管,通过特定的心脏导管操作技术对心脏病进行确诊和治疗,是目前较为先进的心脏病诊疗方法,具有创伤小、时间短、痛苦轻、安全可靠、疗效好的特点。

对于绝大多数的房间隔缺损、室内间隔缺损、动脉导管未闭及肺动脉瓣狭窄,均可经心脏介入性治疗进行根治。针对慢性心动过缓、阵发性室上性心动过速、特发性室速等心律失常性疾病,永久起搏器安装术及射频消融术,是目前唯一的根治方法。对于改善较为稳定的冠心病患者的预后、生活质量及提高患者耐受各种事件打击的能力是十分有效的。

该手术的开展,填补了罗山县在心脏微创手术领域的空白,随着技术开展的不断成熟,将为全县广大心脏病患者提供更加便利的医疗条件、更加优惠的医疗价格,使广大患者足不出县,即可享受到省级大医院的医疗服务。



近日,信阳市肿瘤医院举行消防安全大演练,邀请资深消防专家对全体员工进行灭火器使用、火灾现场逃生等相关知识的培训,使全院医护人员学到了丰富的消防安全常识,掌握了消防技能,提高了应对火灾和处置突发事件的自救、互救能力。朱德军 冯商钦 摄



日前,固始县盐业管理局在该县李店乡农贸市场检查时,发现一调味品摊点有假冒河南省“卫群”牌1250克包装的私盐,稽查人员现场查获1250克包装假盐750千克。据悉,这是固始县今年以来查获贩卖私盐数量最多的案件。目前,盐政稽查人员正在积极追查私盐来源。高晋新 摄

信阳市阳光计生行动

新闻采风活动系列报道之三

潢川县打造“一站式”便民服务平台

本报讯(郭四其 鲁征 骆玉)潢川县人口计生委在乡镇、村建立集行政管理、政策咨询、证件办理、信息反馈、优生指导于一体的“一站式”便民服务平台,加强计生优质服务工作。

规范程序,统一标准。统一硬件建设。每个便民大厅使用面积在60平方米以上,统一装饰、统一标志、统一色调。统一制度上墙。将人口计生法律法规、奖励政策、证件办理流程等全部张贴上墙,进行公示。统一服务窗口。在大厅内开设5个便民服务窗口,每个窗口都落实专人负责,每个

办事人员面前都放置桌签,注明业务分工,公开服务承诺。统一服务用语。要求讲普通话,文明用语,亲切回答。统一着装。全部佩戴工作胸牌,保持良好的形象。

严格制度,高效服务。对工作人员进行上岗培训,统一培训考试,发给上岗资格证,持证上岗。制定窗口工作人员“五禁止”和“十不准”守则。实行服务承诺制度,全体上岗人员必须签订“服务自律承诺书”,服务大厅全部建立AB岗制度,落实一主一辅办事责任。各服务大厅开通政风行风热线,设置举报信箱,公开监督电话。

潘新镇创建计生依法行政示范单位

本报讯(郭四其 刘晓龙 伍申)近年来,罗山县潘新镇积极创建计生依法行政示范单位,收获了累累硕果。该镇连续多年被授予人口计生工作“一类乡镇”和“优质服务先进乡镇”称号。2012年荣获“河南省人口和计划生育依法行政示范乡镇”,2013年被推荐为“国家人口和计划生育依法行政示范乡镇”。

推进“阳光计生”行动。该镇和各村均设立规范的人口计生政务公开栏,严格按照省市要求的项目和内容向社会公示。推行便民服务。坚持服务承诺制、服务限时制、微笑服务制、首问负责制。

落实计生普惠政策。该镇除不折不扣地落实独生子女父母奖励费、奖励扶助金、

特别扶助金、双女户养老老保险、避孕节育免费服务、环孕情监测和康检免费经费、国家免费孕前优生健康检查项目等奖励优惠政策,还积极落实“新农保”对计生家庭的补贴政策,本县计生家庭子女中招加分政策。全镇2012年共投入计划生育奖励优惠政策落实资金31.2万元。

集中整治“两非”行为。在全镇范围内开展B超和药品市场清查活动,举办B超医生依法执业和职业道德培训班。为每位怀孕妇女明确一名跟踪服务责任人,建立孕产全程优质服务制度。建立有奖举报制度,每查实一例“两非”案件,奖励信息提供者5000元,有效地防止了辖区内“两非”行为的发生。

周河乡开展阳光计生行动

本报讯(郭四其 吴向东 游继伟)近年来,新县周河乡细化指标,大力开展阳光计生行动,保障群众的知情权、参与权和监督权,提高了群众对人口计生工作的满意度。

该乡成立由乡党委书记任组长,乡长和分管计生工作的副职为副组长,相关站所负责人为成员的“阳光计生行动”工作协调小组,下设办公室,协调和指导“阳光计生行动”的开展。采取群众容易接受、易于了解的形式,全方位开展计生宣传教育活动。乡政府先后投入10万余元,通过张贴标语、悬挂横幅、出动宣传车、印发宣传材料、制作彩色喷绘宣传展板等措施,营造宣传氛围。

以政务公开带动“阳光管理”。该乡在接待大厅更新人口计生政务公开栏和群众

投诉箱;在乡、村两级均设立固定、规范的人口计生政务公开栏,定期向群众公示计生政策法规和人口计生工作情况,公开计生奖励优惠政策和落实情况等。以民主评议推动“阳光服务”。乡政府制定《民主评议计生行风工作实施细则》,广泛开展请农民兄弟姐妹评计生、请流动人口评计生等评议活动,先后发放评议问卷2200份,征集群众的意见和建议。以社会监督保障“阳光维权”。乡政府开通阳光计生服务热线电话,方便群众咨询、投诉和反馈意见,畅通群众诉求渠道,增强人口计生工作的公正性和透明度。

健全依法行政工作机制,加强对乡、村两级计生干部的法制培训教育,做到持证上岗,规范办理各种手续,切实维护群众的合法权益。

罗山县出台计生优惠政策46项

本报讯(郭四其 伍中 姚自洲)近年来,罗山县18个县直部门出台计生优惠政策46项,并在县政府组织下印制成《罗山县计划生育优惠政策》发放到计生户手中,计生户持该证可享受各部门制定的优惠政策。

该县卫生部门对持《计划生育优惠政策》的计生户到医院看病可优惠15%的床位费和检查费;建设部门对持该证的计生户优先办理《建设用地规划许可证》、《建设工程规划许可证》,并减免相关规费20%,在县城规划区内进行房地产交易时,减免房

产评估费20%;交通部门对持该证的计生户免费办理农用车、三轮车、拖拉机营运手续;电力部门对持该证的计生户,在安装电力装置时免收工时费;广电部门对持该证的计生户在城区安装有线电视减免初装费100元;人力资源和社保部门对持该证的计生户外务工人员进行免费技术培训和提供就业信息,在劳务输出工作中减免收费100元;农机、林业、畜牧、市场发展中心、网通、新华书店等部门也都出台了计划生育优惠政策。

息县提高计生家庭优待奖励标准

本报讯(郭四其 吕家斌 王秋菊)近日,息县在严格落实上级各项优惠政策的同时,还以县人口计生工作领导小组文件的形式出台了《关于提高部分计生家庭奖励标准进一步做好人口和计划生育工作的意见》。

文件明确了范围和提高标准,即:对符合生育二胎条件,主动放弃生育并领取《独生子女父母光荣证》的家庭,其一次性奖励费由原来的2000元提高到3000元;对户口在

该县的独生子女家庭,女方年满49周岁,独生子女被依法鉴定为残疾(伤残达到二级以上)的家庭,其特别扶助金在原来的基础上每人每月增加30元;对户口在该县的独生子女家庭,女方年满49周岁,独生子女死亡的家庭,其特别扶助金在原来的基础上每人每月增加50元;对户口在本县的农业人口,已被确认为生育关怀抚慰对象的,其生育关怀抚慰金在原来的基础上每人每月增加30元。

光山县计生系统全方位推行便民工作法

本报讯(郭四其 吴向东 刘萌萌)近年来,光山县以群众满意为目标,在计生系统全方位推行便民工作法,赢得群众好评。

一是推行“一线工作法”。实行县委班子成员包片负责制、机关干部包点联系制、中心工作对口负责制,县委机关干部每周下乡督办一次,实行周一汇报、一月一总结。

二是改革考核方法。本着任务量化、考核硬化、既注重结果也注重过程的原则,对乡(镇)、街道实行目标考核,机关实行绩效考核,生殖健康服务实行“驻片联点、捆绑考核”,改过去每半年、年终两次大规模的考核为平时不定期的单项考核。

三是改善服务态度。严格执行首问责任制、限时办结制、AB角工作制,过错追究制和挂牌上岗制。在县行政服务中心、乡(镇)便民服务中心、村(居)便民服务站设立计划生育服务窗口,推行“一张笑脸、一

句文明话、一把靠椅请坐、一次告知、一口讲清”的“五个一”服务模式,在全县推行人口计生工作上门服务,赢得群众好评。

四是提升服务水平。面向育龄群众,开展以“热心讲解知识、耐心解决困难、虚心听取意见、诚心优质服务”为主要内容的“四心”服务活动,大力实施“避孕节育知情选择”、“出生缺陷干预”和“生殖道感染防治”工程,引导育龄群众自主选择安全、适宜、有效的长效避孕节育措施,开展免费孕前优生健康检查、环孕情监测和生殖健康服务,深受群众欢迎。

创建国家卫生城市健康教育

吕继富 夏玲玲

一、儿童青少年应培养良好的用眼习惯,预防近视的发生和发展

儿童青少年需要从小养成良好的用眼习惯,预防近视的发生和发展。

读书写字姿势要端正,眼与书本距离不小于30厘米;连续读写或者看电视、使用电脑一小时要休息片刻,休息时尽可能向远处眺望;不在光线太强或太暗的环境中看书,不躺在床上看书,不边走路边看书,不在行进的车厢里看书。

每天做眼保健操、合理膳食、多到户外进行体育活动,每天睡眠时间不少于7小时,均对预防近视有积极作用。

已经近视或有其他屈光缺陷者,应该坚持佩戴屈光度准确的眼镜。

二、劳动者要了解工作岗位存在的危害因素,遵守操作规程,注意个人防护,养成良好习惯

劳动是每个人的基本需要,但劳动者必须知道许多工作对自己的健康是有影响的甚至可能造成疾病。工作岗位可能存在有毒有害的化学物质,如粉尘、铅、汞、苯等,也可能存在有害

的物理因素,如噪声、振动、高低气压、电离辐射等,劳动者过量暴露于上述有害因素中,会对健康造成损害,严重时会引起职业病,如矽肺、煤工尘肺、铅中毒、苯中毒等。工作中过量接触放射性物质则会引起放射病。劳动者必须具有自我保护的意识和知识,要知道自己的工作岗位有什么有害因素,会引起什么样的健康损害,要知道如何避免这些危害。要知道许多职业中毒是由于生产事故使有害物质大量泄漏引起的,因此,劳动者必须严格遵守各项劳动操作规程,掌握个人防护用

品的正确使用方法,例如防护帽或者防护服、防护手套、防护眼镜、防护口罩(罩)、防护耳罩(塞)、呼吸防护器和皮肤防护用品等,并且养成习惯。必须知道发生事故后如何防身、逃生,如何自救和他救。长期接触职业性有害因素者,必须参加定期的职业健康检查,如果被诊断得了慢性职业病,必须及时治疗或调换工作,避免身体继续受到损害。

温馨提示:创建国家卫生城市健康教育宣传资料请在信阳市卫生局网站健康教育栏目中下载。

