东阿:政务公开让群众就医更明白

本报讯（鞠圣娇）“我这回找的付主任,她到我们镇卫生院来坐诊,看病不用往城里跑,方便多了。”9月18日,群众张玉花(化名)提前从东阿县刘集中心卫生院公众号上了解到东阿县妇幼保健院副院长、主任医师付玉敏来院坐诊的信息,在家门口就看上了专家。

发挥医院公众号桥梁作用,让信息直达群众,已成为东阿县卫健系统的普遍做法。为推进政务公开工作标准化、规范化,东阿县卫健局成立了政务公开领导小组,利用东阿县人民政府网站系统公开14个医疗卫生机构基本概况、诊疗信息、便民服务等群众关注较多的服务信息,根据《医疗卫生机构信息公开管理办法》等相关规定,结合医疗机构自身特点,制定信息公开目录,明确公开内容、公开方式和公开时限等,并强化安全保障,确保系统安全、避免数据泄露。同时,对相关工作人员进行政务公开培训,涵盖政务公开政策法规、工作制度、操作实务、案例分析等多个方面,提高其业务能力。东阿县各医疗机构还成立了医疗服务投诉机制,公开医疗服务投诉咨询电话,接受患者监督和建议,通过邀请社会监督员、开展满意度调查等方式搜集群众的意见和建议。

在具体实践中,东阿县各医疗机构围绕政务公开工作主动创新,满足群众对医疗服务的需求,展示出不少亮点。

抓重点,明确公开领域,让服务更显高度。各医疗机构按照要求认真组织公开内容,在资质标识、诊疗服务、行风与投诉、便民服务、医疗机构基础信息等方面加大信息公开力度,及时发布突发事件卫生应急、重大疾病防控等工作动态和政策信息以及医疗机构药品、医用耗材和医用设备采购信息等,切实保障群众知情权、参与权。

聚焦点,拓展公开渠道,让服务更具广度。东阿县各医疗机构利用线上、线下多种形式,构建多维度信息公开平台。各医疗机构利用公众号等渠道发布医院动态、专家坐诊安排、健康科普知识等,二级以上医疗机构开设线上预约挂号、网上问诊、病例查询等模块。线下,各医疗机构设立政务公开宣传栏,通过电子显示屏滚动播放通知公告。在院内公开交通路线、停车场指引、公交指引、医院平面图,在每层显眼位置设置消防紧急疏散示意图及安全风险告知图,保障就医便捷和安全。

破难点,打造公开专区,让服务更有温度。东阿县部分卫生院在院内打造了政务公开专区,专区设置清晰明确标识和指引,配备专门信息展示区域,由专人负责管理。信息公开栏重点公开政府依申请公开流程、政府信息便民查询二维码一览图,医疗服务项目和收费标准,张贴检查相关事项,让患者更直观地知晓检查内容、注意事项、报告结果获取时间等。

树亮点,接受公开监督,让服务更有力度。各医疗卫生机构建立健全特色投诉机制,提供院内投诉、12345热线、依法执业、医疗纠纷处理等多种投诉机制,公开投诉处理程序、投诉方式等,更快更好地解决群众所需。新城街道社区医院成立“二四六”专办工作模式,每周二、四、六倾听患者和家属真实评价。陈集镇卫生院定期开展政务公开自查自纠,邀请监督小组对政务公开工作进行第三方评估,将政务公开工作纳入医院年度考核体系。鱼山镇卫生院设置接待日,领导班子轮流参与接待,建立接访工作台账。

9月13日,聊城市中医医院举办“聊城市第十一届中医膏方养生文化节”活动。活动现场进行了膏方制作流程展示和膏方、药食同源产品、养生茶饮品鉴,提供刮痧、拔罐等中医适宜技术体验,来自上海、济南、江苏的专家们为市民辨证施治,量身定制个性化膏方滋补方案。 ■ 贾子国 李雪

一次受理 内部流转 多证联办
莘县:“出生一件事”实现床边办掌上办

本报讯（鞠圣娇 王士瑞）“真是太方便了！只需要一部手机,就能全程办理孩子的出生医学证明、落户、医保、社保。在病床前就办完了,也不用跑好几个部门。”9月18日,莘县人民医院产科病房,市民张丽的宝宝出生第二天,她就用手机通过“爱山东”App办好了出生医学证明、医保参保、社保申请等手续,其便利性让她倍感轻松。

过去,新生儿出生后,办理出生医学证明需要到医院窗口办理,其他相关事项也需要到派出所或政务服务窗口等多个部门办理,过程烦琐。如今,张丽通过手机提交“出生一件事”办理申请,随后激活卫生健康、公安、医保、人社、银行联动机制,县人民医院办理出生医学证明、预防接种证后,系统自动逐级推送,辖区派出所立即为新生儿办理了落户,医保系统自动进行了医保信息登记,市社保系统自动制发社保卡,并免费邮寄至她的家中。

今年以来,山东省持续推进新生儿“出生一件事”集成服务。莘县第一时间落实,以解决群众急难愁盼问题为出发点,聚焦新生儿办证难、群众跑腿多、程序烦琐等问题,打破部门壁垒,组织建立卫生健康、公安、医保、人社部门联动机制,通过“爱山东”App,实现新生儿出生医学证明、预防接种证、户口登记、医保登记、社保卡办理等服务全流程一键办理,变“一事一流程”为“多事一流程”,实行“一次受理、内部流转、多证联办”。只需要用一部手机,提交相关证明材料,即可全程办理各项服务,实现了全程零跑腿。有力破解了审批时间慢、办证周期长的问题,提升了群众办事便利度。为确保工作落到实处,莘县多次召开协调会和现场办公会议,对具体业务办理人员进行指导,使他们在实践中熟悉操作流程,更好帮助群众办好“出生一件事”。

为使群众有更多选择性,“出生一件事”办理有线上线下两种方式,群众可以选择窗口自行领取出生医学证明和工作人员邮寄、线上直接落户和去辖区派出所落户、线上制发社保卡和银行网点办理的方式,体现了政务系统运行的灵活性和人性化。

今后,莘县将进一步优化流程,提升运行效率,推动新生儿“出生一件事”工作从“能办”向“好办、易办、快办”转变,不断提升办事效率和群众满意度,让更多的群众享受“多事联办”“智能速办”的优质服务。

推动村卫生室和养老服务站毗邻建设、资源共享
阳谷创新启动村级医养一体化示范点建设

本报讯（刘庆功）为解决乡村居家医养服务体系单一以及“医”与“养”资源衔接不足等问题,阳谷县积极探索乡村医养结合新模式,推动村卫生室和养老服务站毗邻建设、资源共享,创新启动村级医养一体化示范点建设。

阿城镇齐店村是这一医养结合新模式的典型代表。齐店村二卫生室,是一家市级标准化村卫生室,隶属于马湾管理区。马湾管理区涉及13个自然村、1万余人,辐射周边5000余名老人。齐店村依托村卫生室探索建设的“安康养老服务中心”项目,自运营以来成效显著。

安康养老服务中心总占地约9亩,建筑占地2亩,使用面积1000余平方米,设有房间38间、床位60张,配有舒适的居住场所和功能完善的餐厅、洗衣房、洗澡间等设施。中心不仅能够提供基本公共卫生服务和常见病、多发病的初级诊断服务,还可为周边老年人提供日间照料、助餐助浴、健康指导、文化娱乐等多元服务。中心医师齐道宏从业28年,对常见病多发病及老年人慢性病有丰富的治疗经验,常年为辖区老年人提供健康管理服务,对老年人的慢性病、多发病能起到早发现、早治疗的作用。目前,该中心已累计为62名入住老年人提供医养服务。

在推动村级医疗与养老融合发展方面,阳谷县将村卫生室与养老服务中心相结合,实现资源共享、共用、共管。在村卫生室旁设立养老服务中心,村卫生室医师24小时值班,可为集中供养老人开展常规检查,进行健康评估,开展预防保健教育,根据老人身体状况,分级管理。养老服务中心与村卫生室融合,依托养老服务中心硬件设施和乡村医生专业的医疗、护理技能,实现服务中心与村卫生室深度融合。村级医养服务中心配备休闲、娱乐、康复、诊疗等设施,既能让老让安然养老,又能为老年人提供测量血压、血糖等基本医疗服务。

在医疗服务与养老资源共享上,阳谷县有效整合、拓展、优化了卫生、民政等多方面资源。该县积极推行乡镇“两院一体”模式,建立医养结合型专业服务队伍,与乡村医生签约相结合,为签约老人提供多种养老服务,并为生活不能自理且有医疗需求的老人提供免费上门服务,逐步打造成“医中有养、养中有医、居家巡护”的专业化养老护理平台。

村级养老是新时代老年人社会发展的新模式和趋势,阳谷县卫生健康局加快提升居家、社区、机构等多层次医养结合服务能力,持续推进医养结合资源整合、拓展和优化。目前,全县已建设村级医养一体化示范点12家,这些探索和实践正推动阳谷县乡村医养结合服务加速发展,也让更多农村老人有了更可靠的医养保障。

度假区开展中秋健康义诊

本报讯（吕婷 郭会燕）9月14日—16日,度假区卫计局、区计生协组织辖区4家基层医疗卫生机构,到人流密集处开展“中秋佳节送温暖”健康义诊活动。

活动现场,医务人员通过答复健康咨询、发放宣传资料等方式,向群众详细讲解常见慢性病、多发病的预防措施,为群众介绍节日期间如何保持健康饮食,适量运动的重要性等,并为有需求的群众提供专业健康指导。对群众提出的健康方面的问题,医务人员耐心解答,引导他们养成健康生活方式,保持良好心态,以实际行动为群众送上一份特别的中秋健康礼,切实增强了群众的保健意识。

本次义诊宣传活动共服务居民群众760余人。不仅使居民在家门口享受到专业的医疗服务,增强了群众的自我保健意识,还丰富了传统节日的表现形式,营造了和谐的社会氛围,受到了居民的欢迎和一致好评。

东昌府区
提升中医质控水平

本报讯（贾子国）9月12日,东昌府区中医质量控制中心培训在东昌府区中医院举行。

此次培训活动邀请东昌府区中医专家就高血压病、骨折、穴位埋线等做了专题讲座,让前来参会的乡镇卫生院基层中医医师学到了先进的专业知识,增强了他们服务群众的技能。同时,此次培训还对中医质控工作进行了安排,要求中医质控中心积极推动中医标准化建设,从中医的诊疗流程、疗效评价等多个环节入手,制定出符合区域实际情况的中医质量标准体系,提升乡镇卫生院中医相关管理人员对中医质控工作的认识。

为提升医疗质量,东昌府区成立了中医、院感、病案等7项质控中心,中医质控中心挂靠于东昌府区中医院。该院拥有一支高素质、经验丰富的中医专业队伍,积累了丰富的临床病例,为开展中医质控工作提供了保障。

临清市人民医院
神经介入治疗取得新突破

本报讯（贺春荣）近日,临清市人民医院东院区神经外科在多学科协作配合下,成功完成了一例硬脑膜侧窦动静脉瘘介入栓塞术,标志着该科室在神经介入治疗方面取得又一重大突破。

患者是一位53岁的女性患者,右侧耳鸣长达2个月,呈搏动性,且与动脉搏动一致。尤其是夜深人静时,耳鸣明显,影响睡眠,严重影响日常生活。患者来到该院,通过查体、DSA检查,终于发现罪魁祸首——硬脑膜侧窦动静脉瘘。

神经外科主任王洪伟在经患者同意后决定进行介入栓塞手术。在充分的术前准备及多学科人员的密切配合下,神经外科团队历时2个小时,成功完成手术。术后患者神志清醒,生命体征平稳,各项功能良好,长达2个月的耳鸣症状消失。

王洪伟介绍,脑膜动静脉瘘也被称为硬脑膜动静脉畸形,是脑膜内的动脉和静脉系统之间的异常分流,简单点讲,就是动脉和静脉“短路”了。本病以成人多见,尤其是40—60岁年龄组多发。临床症状常见的有颅内血管杂音、头痛、颅内出血等,少见的还有进展性认知功能下降、耳鸣、失语和癫痫等症状。DSA检查是诊断本病的“金标准”,可以清楚地显示畸形血管供血动脉、瘘口。

东阿县妇幼保健院
关爱孕妇 从“心”开始

本报讯（鞠圣娇）9月18日,市民刘菲(化名)带着刚出生的女儿从东阿县妇幼保健院出院了,她最想感谢的除了产科医护人员,还有心理保健科心理咨询师邵冬梅。生产前,邵冬梅为她进行了心理疏导,让她能够以积极的心态迎接生产。

刘菲孕期总体顺利平稳。怀孕39周零6天时,她到医院产检,被告知胎盘已经老化,最好住院催产。刘菲十分紧张、害怕,她担心胎儿发育不好,还担忧生产过程中可能发生意外。第二天,医师使用药物对她催产,但效果不佳,一直没有规律宫缩出现,这导致她更加紧张、害怕,产科医师建议她找心理保健科咨询。想到今年年初自己从心理保健科组织的“认识自己做幸福孕妈”团体沙盘活动中获益良多,她欣然同意。邵冬梅与她进行了1个小时的沟通交流,帮她放松紧张情绪、树立自然分娩的信心。当天下午,她出现了规律的宫缩,次日凌晨她自然分娩出女儿。在生产的七八个小时中,她未再感到紧张、害怕。“我的实际经历证明,专业人士提供的心理疏导是非常有用的。”刘菲说。

关爱孕产妇心理健康,是东阿县妇幼保健院强化内涵建设、提升服务质量的一个缩影。该院针对孕产妇可能出现的心理健康问题,提前进行干预,产科医师门诊接诊孕妇时会主动询问其心理状态,孕妇学校开设心理健康课程、团体沙盘游戏和多彩活动丰富孕妇生活,剖宫产术前医护人员耐心进行宣教,产后病房医护人员时刻留意新妈妈心理状态、避免产后抑郁的发生……一系列措施帮助孕产妇学会自我调节情绪波动,正确认识孕期身心变化,享受愉悦、舒适的孕期及产后生活,保障了母婴健康和安全。

9月18日,东阿县铜城街道社区卫生服务中心组织医护、公共卫生等工作人员开展秋季传染病防治知识宣传活动,向广大群众宣传预防和控制流感、手足口病和水痘等传染病的相关防治知识,引导群众养成良好的生活习惯。 ■ 王殿申