名医下基层构建协作联动新机制

市级大医院帮扶基层医疗机构工作本月启动

■记者 钱枫枫

10月15日上午，在陶山镇卫生院住院一周的陶山镇村民苏士盛经专家会诊后，确定了下一步的治疗方案。他感激地说：“没想到在家门口就能看上市里的名医，真是太方便了！”

据悉，市级大医院帮扶基层医疗机构工作于本月正式启动。截至目前，市妇幼保健院、市中医院已下派专家到基层医疗机构门诊、会诊、授课等，受到了基层医疗机构和群众的欢迎。

林日武（左二）与贾盛清会诊

市级大医院帮扶基层医疗机构 群众得到实实在在的实惠

当天上午9时30分许，市中医院内科主任林日武与陶山镇卫生院内科主任贾盛清为病人苏士盛进行会诊。苏士盛今年74岁，因发热、咳嗽已住院一周，被诊断为肺炎，一直不见好转，使用抗感染药物后效果不理想。

林日武为其检查后表示，该病人除肺炎外，还患有类风湿关节炎、低钾血症，使用一般抗感染药物无效，此外，该病人免疫力下降，只治疗肺炎效果较差。“下一步应该使用针对该类病的抗感染药物，针剂内加入钾元素。”

会诊结束后，苏士盛感激地说：“没想到在家门口就能看上市里的名医，真是太方便了！”

据悉，林日武是市中医院专家，擅长慢阻隔、肺炎等呼吸系统疾病，每周周一、周四在市中医院专家门诊坐诊时，许多马屿、高楼、湖岭的病人特地赶来就诊。10月8日，市中医院和陶山镇卫生院、高楼镇卫生院帮扶结对后，每周四轮流安排骨伤科、内科的主任医师和副主任医师前往2家基层医疗机构。当天上午，林日武来到陶山镇卫生院坐诊、会诊，下午则以《抗菌药物临床应用指导原则解读》为题，为该卫生院医生授课。

陶山镇卫生院院长林晓荷告诉记者，该院建筑面积约5202平方米，开设内外科、中医康复、妇产科3个病区，核定床位25张，共有21个科室，在岗职工205人，中医科是该院的特色科室。

“我院平均每日门诊人数达1100多人，在全市镇街的卫生院中门诊人数是最多的。”林晓荷说，和市级大医院相比，该院医生的技术水平还有差距，十分欢迎市中医院名医为该院提供技术指导。

全面提升基层医疗机构服务能力 为双向转诊打下基础

市中医院中医药基层指导科科长孙克晓介绍，除每周四下派专家到基层门诊、会诊、授课外，该院还免费接收陶山镇卫生院、高楼镇卫生院医护人员进修学习。“下一步，准备让我院专家与两卫生院医生一对一结对，以‘师带徒’方式加强帮扶效果。下派帮扶时，学生跟着老师学习技术，平时学生碰到疑难病例可与老师沟通，老师治疗后康复的病人可转诊给学生，学生无法治疗的疑难病人转诊给老师。”孙克晓说，这样能够稳步实现首诊在基层、小病进基层、大病到医院、康复回基层的分级就医模式，真正让基层群众享受实惠，为双向转诊打下基础。

据悉，除市中医院与陶山镇卫生院、高楼镇卫生院帮扶结对外，市妇幼保健院已与马屿镇卫生院、湖岭镇卫生院帮扶结对，另外，市人民医院将与市第二人民医院、市第三人民医院帮扶结对，市红十字医院将与塘下镇场桥卫生院帮扶结对。

“帮扶的形式主要有组建医疗联合体、举办联合病房、举办联合门诊、培育基层特色专科、提升基层医疗机构人员业务能力、积极推动卫生系统医务社会工作和志愿服务工作等。”市卫生计生局医政科科长谢象岙表示，帮扶工作是按照“保基本、强基层、建机制”的要求，发挥市级大医院龙头作用，将市级大医院优质医疗资源辐射到基层，逐步构建市级大医院与基层医疗机构长期稳定的“分工协作、上下联动”新机制，建立健全分级诊疗、双向转诊协调机制，建立互联共享型诊疗平台，实现优质医疗资源下沉，全面提升基层医疗机构服务能力。

市卫生监督所安阳分所 开展学校卫生综合监督评价检查

本报讯（记者 钱枫枫 通讯员 吴飞）日前，市卫生监督所安阳分所对辖区内的市集云实验学校和玉海中心小学开展学校卫生综合监督专项行动，促进我市学校卫生整体水平持续提升，切实保障广大师生身体健康和生命安全。

行动中，执法人员通过快速检测设备现场监测和查阅台账两种方式，检查教学环境、传染病防控等学校卫生监督重点内容。现场监测发现，两所学校都存在教室课桌面照度和黑板面照度（即光线强度）不合格的问题，其中一所学校课桌椅分配率不合格，另一所学校的教室环境噪声超标。针对监测发现的问题，卫生监督员向校方负责人提出卫生监督意见，要求其限期整改。

检查也发现，部分学校在卫生管理方面有亮点。市集云实验学校建立了一系列学校卫生台账，能够全面、及时、规范、准确地反映该校的卫生工作，该校还制作了卫生安全教育宣传单，向学生普及卫生知识。

该分所工作人员表示，下一步，将继续做好学校卫生监督检查工作，帮助各个学校提升卫生安全保障水平，共同为学生筑起卫生防线。

成立近一年患者满意度99.07%

“瑞医”病友服务中心 做好患者的‘管家婆’

■记者 钱枫枫

“请问早上几点开始验血？多久有结果？”

“您好，早上7点开始验血，出报告时间要看是什么项目及人流量，有的项目1小时后就有，有的项目下午才有。”

“好的，谢谢！”

“不客气，您还有什么需要我帮忙的吗？”

类似的咨询对话，每天都在市人民医院（简称“瑞医”）病友服务中心工作人员和患者之间发生。据悉，该服务中心于去年11月份开始试运行，12月2日正式成立，陆续开通了预约挂号、电话咨询、微信互动、受理投诉、健康指导、出院随访六大功能，被患者亲切地称为“管家婆”。

病友服务中心工作人员正在与市民微信互动

事无巨细，愿做患者的‘管家婆’

据市人民医院病友服务中心主任张春燕介绍，该中心共有10名工作人员和1名管理人员，工作时间执行两班制，一般正常上班时间约有7名工作人员为患者服务；58815881电话咨询热线时间为每天6时至22时，22时至6时开通留言录音，工作人员在上班时间进行电话回访；微信公众账号互动平台在正常上班时间有专人实时回复。

截至今年9月底，该中心总计接听18379通咨询电话，电话咨询接通率为100%，回访电话2090通，微信互动5442人次，患者对客服人员满意度为99.07%。

“门诊专家排班、哪位医生停诊、院内任何部门服务流程调整、哪个科室搬到什么楼层及瑞安医疗卫生相关信息，我们中心的工作人员都要第一时间知道。”张春燕说，病友服务中心是医院的“事事通”，患者向该中心工作人员求助事无巨细，如就诊卡遗失、取消预约、就诊时落了东西、自助机故障、术后问题等。“能回答的，工作人员当场回答，如果遇到不能回答的问题，将报告给负责人或向相关部门科室咨询后再作回复，如投诉类问题要分别转给门诊部、投诉办公室和监察室。”

加强沟通，完善就诊前、中、后服务

许多患者在就诊前、就诊中、就诊后碰到问题常不知道该找谁，通过病友服务中心这个平台，患者在就诊前即可提前了解到有哪些医疗项目，事先预约医生，了解手术费用，手续办理流程等，就诊中可以帮助解决非医疗专业问题及投诉类问题等，就诊后还能及时随访及解决后续问题。

张春燕表示，该中心为患者开辟了看病、咨询的“捷径”，提供了就诊前、中、后连续性的服务平台，使服务落到实处，建立医患沟通桥梁，促进了和谐的医患关系，提高了患者对医院的满意度与忠诚度，受到不少患者和家属的肯定。

据介绍，目前，该中心正在完善出院随访功能。“有些科室忙碌时会忘记拨打随访电话，如果将随访工作交给病友服务中心，工作人员每天上线就会收到随访任务，根据医生提交的随访计划咨询了解患者出院后的情况，也可为需要复查的患者预约挂号。”张春燕说，随访后工作人员会将结果反馈给临床医生，使随访工作更加规范化、科学化、专业化。目前，该院已有数个科室将随访工作交给该中心，下一步，将根据临床的具体需要，逐步在全院推广。