



开展全县城乡60岁以上老人健康体检活动,还赠卫生格臂



2013年开始的县镇“十进”活动,大批医护人员深入基层义诊



义诊现场



集体体检

口碑从何而来

——成武县卫生局着力构建群众满意卫生事业纪实

“我们搞群众路线教育要接地气,农民群众的健康就是我们的地气。”中秋时节,清爽宜人。在成武县卫生局办公楼走廊中,这幅文化墙让人驻足沉思。不久前,在全市对各县区进行的民意调查中,成武县看病就医群众满意率高达89%,居全市各县区第一名。

问题何得清如许?之所以能在群众中赢得这样的口碑,源于成武县卫生局把工作重点放在基层,进一步筑牢卫生第一道防线,夯实卫生基础,完善医疗卫生社会保障体系,热情服务患者、方便群众,全力保障人民群众的身体安康。

夯实基础 打造城乡居民“15分钟就医圈”

近几年来,成武县卫生局以群众满意为最高标准,按照“强中心、抓枢纽、织网络”的工作思路,大力推动医疗卫生服务体系,统一规划全县村级卫生室布局,加大对乡镇卫生院基础设施建设,加强乡镇卫生院管理,做大做强县医院,基本实现了“小病不出村、常见病不出乡、大病不出县”的目标。

卫生党组以抓投入强基础,优化就医环境入手,紧紧抓住国家扩大内需的政策机遇,积极争取项目、资金和设备,着力改善基层医疗条件。县人民医院内科病房楼总投资2200万元,建筑面积12000平方米,设置病床360张,极大地改善了医院病房条件。成武县中医院门诊楼100余间,总投资8500万元,新建了门诊楼、病房楼、康复中心,新增床位300张,目前年门诊量10万人次左右。

卫生监督所争取中央投资项目130余万元,用于改善基础设施建设;市村集镇、南鲁集镇、九女集镇卫生院病房楼总投资330万元,其中中央资金240万元,省投资33万元,地方配套资金57万元。国家投资的白浮图、汶上集、大田集等镇卫生院建设项目也已全面启动。

大田集镇卫生院整合辖区内的民营医院,优化区域资源配置,提升了服务能力,孙寺镇、九女集等乡镇卫生院共争取上级资金1100万元,用于医院基础设施建设,并配备了X光机、B超机、呼吸机等医疗设备和急救车辆。全县切实加强社区卫生服务能力建设,强化了公共卫生服务职能,做好资金的使用和管理,完成了全县174所村卫生室标准化建设,基本配备了血压计、听诊器等医疗设备,卫生院“网底”服务能力得到进一步提高,城乡居民“15分钟就医圈”更加巩固完善。

为提县、乡两级医疗单位人员业务素质,成武县卫生局先后派出各级医疗单位60多名业务骨干到上级医院进修学习,加强在岗技术培训,提高自身业务技术水平。全县卫生系统以开展“上一线、建建业”行动,做大做强“卫生强基”工程,全力推动县、乡、村三级医疗卫生服务体系建设,使人民群众足不出户就能享受到优质、便捷的医疗服务。

从2012年7月起至今,全县开展乡村医生签约服务和社区卫生“家庭医生式”服务,以乡村医生和社区全科医师为主体,与497个家庭签订《健康服务协议》,发放健康联系卡,根据群众需求,随时为签约居民提供健康指导、用药咨询、上门诊疗等服务。在13处卫生院设立健康教育室,定期举办健康教育讲座,让广大群众在“家门口”就能得到专业的健康教育服务。

目前,全县健康教育网络覆盖率达到100%,已为545137人建立居民电子健康档案,建档率88%。0-6岁儿童系统管理52762人,孕产妇系统管理9610人,老年人健康管理48548人。

送温暖促健康 推进服务均等化

把医疗卫生服务送到最穷困的地方去,把温暖送到最需要帮助的地方去。从2013年1月开始,成武县卫生局在全县范围内筛选出一批专家队伍,与全县驻有“第一书记”的村庄相结合,分批次地派出专家服务到村,免费为广大农民群众义诊。全县驻有“第一书记”的村庄共47个,这些村庄大多较为贫困,农民群众的健康卫生意识较为淡薄,不少群众“抱”字当头,“小症拖成大症,大症拖成重症”的现象屡见不鲜。成武县卫生局开展的义诊活动,由点到面,由面及里,逐步深入,细致认真,扎实有效,深得全县广大人民群众的称赞。

8月13日,暑热难当,而在孙寺镇前李庄村一农家院里却鸟语花香,全村120多名60岁以上的老人聚集在这里,接受镇卫生院医护人员为他们进行的免费体检。领队的孙寺镇卫生院院长梅春同志告诉记者,这是全县卫生系统的统一部署。全县要在年底前,完成对全县60岁以上的老人健康体检。据悉,全县共组建了13支镇卫生院志愿服务队,累计深入400多个村庄和社区开展送医送药活动,为群众免费健康体检和发放物品6万多人次,变“坐堂等诊”为“上门服务”,促进了基本公共卫生服务在农村的公平普及,及时发现一些慢性病苗头,起到了防患未然的作用。

深接地气,广练内功。为扎实推进基本公共卫生服务均等化,成武县卫生局

结合实际,采取了“四化”新举措——即加强队伍建设,提供“专职化”服务;加强系统建设,实现“信息化”管理;加强服务建设,创新“多元化”模式;加强制度建设,实行“严格化”考核。

“专职化”是队伍建设目标,他们按照服务人口万分之三的比例配备330名公共卫生服务管理专职人员,组建了3支基本公共卫生服务管理指导团队和13支公共卫生服务管理团队,并成立了由10余名医疗专家组成的专业指导团队,统一印制了通讯录,同时,确定177名乡医作为村级公共卫生服务协理员,负责做好全县所有村居的公共卫生服务工作,保证了活有人干,事有人管,保障了公共卫生服务项目有序、有效开展。

“信息化”管理是现代医疗卫生的必要条件。全县各乡镇卫生院按照不低于200平方米的标准,设立单独的公共卫生服务管理办公室,分设6个工作室,做到了有固定工作场所、有基本的办公设备。目前,全县13处卫生院和174处村卫生室已全部纳入公共卫生服务管理信息系统建设规划,同步实行了信息化管理,建立了居民电子健康档案,动态记录居民的基本健康状况,使公共卫生服务信息实现了上下互通互联、信息共享。

创新“多元化”模式是服务建设的推动力。全县以公共卫生服务体系、项目落实等情况为重点,结合实际制定了卫生院和村卫生室基本公共卫生服务考核标准,明确工作要求,细化工作目标。

“严格化”考核有利于各项制度的落实。全县各医院、卫生院建立绩效考核机制,实行了“每月一督查—通报—考核—月度—考核—年度—考核”制度,通过入户走访、问卷调查、电话随访等形式,全面、准确掌握基本公共卫生服务落实情况,及时发现和解决工作中存在的问题。同时,将考核结果作为实行绩效工资的重要依据,充分发挥考核的引导和激励作用,严肃考核纪律,确保考核的真实性,让每个单位对考核结果心服口服,对考核后三位的卫生院长进行约谈,并在总结会上现场作出表态发言。

以人为本 提升人民群众满意度

“让群众满意,是我们工作的最高标准”,这是成武县卫生战线向全县群众作出的郑重承诺。

近年来,成武县卫生系统以“为群众提供优质、高效、方便、价廉的医疗卫生服务”为目标,积极创新工作思路,不断强化工作措施,城乡医疗卫生面貌发生巨大变化,为全县人民群众的身心健康提供了良好保障。

“以前来医院办手续要三四层楼来回跑,如今在这里就可以一次性解决了,省了大功夫!”在成武县人民医院门诊,药科集镇前李庄村张某在办理出院手续时,高兴地对记者说。

据了解,以前成武县人民医院办理手续的服务点分散在不同的病房楼中,病人或家属办理手续跑遍很多地方。在群众教育实践活动中,县医院从提供便利、安全、服务三个方面的保障入手,将各个科室的服务职能集于一体,即成立一个综合服务室,让患者可以在一个地方将所有的手续都办完,方便了群众,提高了效率。

成武县卫生局局长刘爱中说:目前,发源于成武县人民医院的“一站式服务”做法得到了菏泽市卫生系统的充分认可,在全市范围内正得到大力推广。

今年以来,成武县卫生局以服务民生为主线,将提升群众满意度列为卫生工作的核心任务,组织开展了一系列便民惠民服务活动。

首先,他们紧紧抓住反对“四风”这个重点不放,以“加强医疗卫生行风建设九不准”为准绳,认真查摆医疗卫生服务中的不足和薄弱环节,着力解决卫生系统领导班、领导干部和党员干部“四风”方面存在的突出问题,深入开展纠正“医药购销不正之风”专项行动,通过“转作风”推动“改医风”,重点解决医医风建设方面存在的突出问题。活动以来,先后征求镇、村“两委”委员代表意见建议2次,召开老干部座谈会2次,医疗机构座谈会3次,走访调研联系基层单位和联系村16次,分2次向局机关全体干部职工、“双联”对象和卫生系统离退休干部等发出征求意见共计626份,梳理各类教育实践教育活动与意见建议18条,制定整改措施18项;开展专项整治活动3次,立案查处违法违纪案件22件,取消违法违纪9人,行政记过8人,共计罚款金额3万元,收缴药品5箱;全县100%的基层公立医疗机构纳入药品集中采购,集中招标采购药品金额6500多万元。通过药品集中采购、收费公示和药费一日清单制、药品降价和低价药综合治理手段,平均每月降低群众用药负担100多万元。

同时,积极推动优质服务、预约诊疗等十项便民惠民措施全面落实,不断改善服务态度,规范服务流程;与省、市、三级医院挂网联合,在县内医院、县中医院积极开展临床专业质控体系和临床重点专科建设,实施临床路径管理,开展

优质医院创建;扎实开展以“双降双控双规范”为主要内容的“三双”行动,落实控费各项措施,实施同级医疗机构辅助检查结果互认等,降低群众的看病就医负担,真正让人民群众放心满意。

成武县卫生局还深入开展医疗门诊“三增一禁”暨“一站式”便民服务正风行动。通过在县人民医院、中医院积极设立便民服务窗口,简化服务流程,增设节假日门诊、错时门诊和夏季夜间门诊等措施,有效地解决了患者“看病难”、“报销难”等问题,受到了广大患者的交口称赞,为和谐医患关系谱写出了新篇章。截至今年6月底,全县共增设诊疗科目41个,增加门诊39个,增加专家16人;增加辅助科室11个,人员34人;专家增加门诊工作量130.5小时;普通日门诊人次为1357人次,夜间及错时门诊为413人次。全县医院工作人员共签订不携带熟人插队加塞、挂人请号《承诺书》1005份,受理投诉举报2起。按照“七统一”、“两集中两到位”的模式,开展“一站式”便民惠民服务活动达到10类20项以上的公立医院有2家,单独设立的便民服务大厅为2家;共服务接待2216人次,受理投诉4起,电话随访893人,综合满意度为98%。

“三降一升”“惠万家”

在九女集镇卫生院采访,高堂村村民王某高兴地对记者说,原来感冒发烧要花上百元,现在,医院药物实行零差价,打点针、拿点药,花几块钱,就治好病。成武县卫生系统找准重点突破,最大限度减轻群众就医负担。全部实施国家基本药物制度,药品执行零差率销售,实现了“三降一升”,即卫生院药品价格普遍较实施前下降36%,门诊次均费用下降30.17%,住院日平均费用下降23.9%,门诊量增加5.5%,为患者节省医疗费用合计达6000多万元,群众看病就医费用负担明显减轻。

他们进一步细化公共卫生服务“惠万家”工程。4月18日,在大田集镇卫生院启动全县基层医疗机构公共卫生服务“惠万家”工程,以此不断加大群众健康知识宣传力度,并通过抓好医疗机构“五提升”(组织学习、培训、进修、练兵、比武提升)、“三治理”(整治开大处方、新特药贵药、过度医疗检查)、“一打击”(严厉打击非法行医行为)等专项行动,进一步提高基层医疗机构医务人员的服务能力和技术水平,整顿和规范医疗秩序,建立健全长效工作机制,切实保障人民群众健康权益。

正行风 全面提升行业形象

办人民满意的卫生事业,是全县卫生工作者的崇高追求。正人先正己,成武县卫生系统率先从自身做起,下大力气整治“庸懒散”,坚决纠正“干难进、脸难看、事难办”、推诿扯皮、“吃拿卡要”等行为,进一步简化审批程序,压缩审批时限,提高办事效率。

他们深入开展党员示范岗创建活动,整治开大处方、新特药贵药、过度医疗检查及办医医中不正之风专项行动治理活动,巩固活动成果,深入抓好建章立制和全面规范,确保取得群众满意的实效。县卫生局认真落实党风廉政建设责任制,严格执行廉洁自律的各项规定,开展警示教育培训,坚持厉行勤俭节约,反对铺张浪费,将“三好一满意”和“创先争优”活动与深化医药卫生体制改革工作深度融合,开展两项活动作为提升卫生系统政风行风建设的重要抓手和平台,争创“文明窗口”,争当“文明服务明星”,着力提高服务质量。

经过不懈努力,全县先后涌现出了一批让群众满意的好医院、好科室、好医生、好护士,为整体提升全县医疗卫生服务水平起到了示范带头作用。

在工作中,成武县卫生局切实做到坚持“横贯”带头,与“党员示范岗”创建活动相结合。针对群众反映的部分党员干部工作上拈轻怕重、不敢担当责任风险等突出问题,从5月份开始,县卫生局坚持典型带动,以践行党的群众路线教育实践活动为契机,在局属4个党支部积极开展“党员示范岗”创建活动,进一步增强党组织的凝聚力、战斗力、吸引力,用“党员示范岗”的创建来提高医疗卫生服务质量和效能,在县内形成了比学习、比素质、比服务、比守纪的良好氛围,切实做到“党员示范岗”创建与教育实践活动开展“两不误、两促进”。为贯彻落实好“为民、务实、清廉”的要求,在党的群众路线教育实践活动中,成武县卫生党组坚持设立立行、立改、求实效,不走过场,从群众最需要的地方做起,从群众最不满意的地方改起。

卫生行风建设可持续发展的核心就是以人为本,人民满意不满意,高兴不高兴,是他们工作的出发点和落脚点。“只要我们把群众利益放在第一位,我们的努力就会得到群众的拥护。”成武县卫生局局长刘爱中如是说。

本版文字/图片:李雪晴 王立新 祝千钧 韩金冲



成武县卫生局局长刘爱中陪同县委书记曹志成调研卫生工作



县长耿华陪同市卫生局局长闫传报参观“一站式服务”现场



县人大视察新农村工作



省级项目专家张永红(前排右三)对社区居民健康档案管理工作进行业务指导



全县卫生系统经常举办护理技能竞赛



为C型冠状动脉造影及支架植入术

血液透析室

小儿重症监护室

静脉药物配置中心



县中医院门诊服务大厅



乡镇卫生院公共卫生服务区一角

居民健康档案入户随访

干净整洁的乡镇卫生院