

商洛

让医疗服务更便民

本报通讯员 代小丽 梁丽

近年来,我市深入开展“改善就医感受、提升患者体验”主题活动,坚持以人民健康为中心,多措并举整合医疗资源,提升医疗服务能力,精准对接人民群众多元化、多层次医疗服务需求,着力解决人民群众看病就医的急难愁盼问题,不断提升人民群众就医获得感、幸福感、安全感。我市“改善就医感受、提升患者体验”典型案例被省卫健委推广,并作为经验材料在全省深化医药卫生体制改革暨医疗服务管理工作会议上书面交流。

优化医疗布局

坚持以病人为中心,以问题为导向,围绕人民群众看病就医感受最强烈、反映最突出的医疗服务问题,不断完善体系,丰富服务内涵,优化就医流程,满足人民群众健康需要。

市委、市政府投资20亿元实施市级三大公立医院整体搬迁,搬迁后占地面积、建筑面积、开放床位分别增加3.77倍、2.98倍、0.4倍,基础设施更加完备,服务功能更加齐全,环境更加优美,实现资源布局大优化、发展空间大拓展,就医体验大提升目标。夯实基层基础,硬件设施大提升。开展“优质服务基层行”活动,全市62家、10家基层卫生院分别达到国家基本标准和推荐标准;镇安县永乐镇卫生院率先创建为二级综合医院。启动14个县域医疗次中心项目建设,优化整合乡村医疗卫生资源。下拨项目资金3000多万元,改善123家基层医疗卫生机构业务用房条件,达标率100%。筹资3.25亿元,建成公有化村卫生室1201个,率先实现公有产权村卫生室行政村全覆盖。建立急救分站,打通急救通道“最后一公里”。商南县、山阳县争取资金700多万元,依托镇卫生院率先设置9个急救分站,配备救护车及相关设备药品,累计接诊急危重症患者5157人次,转诊3839人次,急救治疗1318人次,极大节约了急危重症患者黄金救治时间。

引进优质资源

市级三大公立医院与交大一附院等6家省内知名医院建立常态化交流合作机制,着力打造“名医、名科、名院”。共建特色科室、名医工作室13个,推广新技术新项目39项,引进专家坐诊178人次,开展学术交流、义诊、疑难病例讨论122场次,指导手术138例,合力打造“西商健康服务圈”。2023年8月,市中医医院实现“三甲”目标,医疗服务能力和就医环境显著改善,患者就医体验大幅提升。超前谋划,启动三级医院创建工作,按照《三级医院评审标准》,对基础设施设备、人才梯队、管理体系、学科建设、服务能力等进行提升改造,年度工作已通过第三方公司和市级专家组评估,三级创建顺利推进。抢抓机遇,推进“组团式”帮扶。累计引进资金5000多万元,帮扶重点科室45个,新建科室23个,开发新技术新项目222项,开展学术交流27场次,培养专业人才团队31支287人,提升了医院管理水平,强化了重点专科服务能力,优化了健康服务模式,培养了本土服务人才。完善机制,构建紧密型县域医共体。建立完善“基层首诊、双向转诊、急慢分治、上下联动”的分级诊疗制度,组建医联体24个,其中城市医疗集团3个、专科联盟5个、远程协作网3个、紧密型县域医共体13个,推进优质医疗资源下沉,畅通双向转诊通道。镇安县镇村一体化管理模式在全省推广,县域内门诊急诊诊疗率提高6个百分点,基层医疗机构门诊人次提高24个百分点,群众在家门口享受优质医疗服务。

商洛市中心医院试点开展“互联网+护理服务”,开设门诊、建立人才库,优化10项服务流程,2023年9月,第一批四大类11项护理服务全面上线,累计为38例患者提供上门服务,群众满意度100%。全力推进检验结果互认。按照机构申请、现场评估、省级备案的程序,全市21家二级以上医院19项检验结果实现全省互认,减少检查141.6万人次,减轻群众就医负担1376万元。山阳县率先建成“心电一张网”。山阳县为18个镇卫生院、244个村卫生室配备心电图检测设备,在县人民医院、县中医院分别建立“心电诊断中心”,利用互联网把全县200多台便携式心电图机联通起来,实现心电图检查信息实时采集、自动传输、快速诊断、高危预警网络体系,累计检查2000多人次,及时救治危重患者5人,有效解决了基层群众看病不方便问题。积极实施“心佑工程”。主动邀请南京医科大学第二附属医院专家来商开展“心佑工程”。三年来累计筛查先天性心脏病患儿545人,免费手术治疗105人,极大解决了贫困家庭的后顾之忧。

维护医患权益

2023年5月市上组建成立市医调委,共建和谐医患关系,从“接待、分析、调解、回访”四个环节入手,着力构建医疗纠纷处理新平台,成立以来,受理医患纠纷11起,成功调解9起,正在调解2起,调解满意率100%。落实科主任任期制。对全市54家医疗卫生单位涉及项目建设、设备采购、人事等关键岗位、重点科室任职满3年的355名科室负责人全部实行轮岗;对任职满4年的科主任、护士长实行竞聘上岗。深入开展专项整治。始终把行风建设作为改善群众就医感受的重要举措,下大力气开展“两医”专项整治,黑救护车治理、清廉医院创建,严格落实《医疗机构从业人员九项准则》《医疗机构内医药代表接待管理规定》。专项整治以来,发现并处理问题线索205条,处理医务人员143人,暂停执业3家,罚款5.8万元,收缴非法所得21.65万元,移交处理黑救护车18辆,着力营造良好医患关系,让群众看病更踏实。

山阳 特困老人实现“幸福供养”

本报记者 张英

养老涉及千家万户,随着社会老龄化加快,养老问题已成为人民群众普遍关心、党和政府尤为牵挂的事。尤其在农村,特困老人的晚年生活更是牵动无数人的心。

据统计,山阳县特困供养人员3351人,目前,集中供养人员1202人。为全面提升公办养老机构管理服务水平,让特困老人也能高质量安享幸福晚年,2023年,山阳县针对养老服务队伍不稳定、专业化水平不高,工作人员年龄偏大、服务质量不优,薪酬待遇无差异、激励作用不强等问题进行院务管理(企业化)、照料护理(医院化)、餐饮服务(酒店化)的一系列改革。如今,特困供养老人的生活发生了巨大变化。近日,记者深入多家公办敬老院实地采访,亲身感受他们的生活状况。

养老服务更贴心

3月13日,大清早,记者来到山阳县中心敬老院。只见绿树环绕,亭廊点缀,几簇红梅开得正艳,为整个院落增添了勃勃生机。

“吃过早饭,我就在这散散步,这里环境好,饭有人做、衣服有人洗,生病了还有人管,想不到老了还能过上这样的生活。”在花园散步的老人,你一言我一语地讲述着这里的幸福生活,话语里满是欣慰。

“我一辈子都没过生日!”回忆起不久前的生日场景,另一位老人禁不住红了眼眶,“以前过生日,都是我一个人,今年不仅有人陪,还给我买生日蛋糕、唱生日歌,做了一桌好饭菜。”

敬老院由前后3栋楼组成,园林式设计,占地面积20多亩。目前,院内集中供养特困老人159人。在院内走一圈,可以看到干净整洁的房间、宽敞明亮的食堂、温馨舒适的大厅、先进的康复治疗设施……老人们有的在护理室做理疗,有的在锻炼身体、有的在玩扑克,到处洋溢着幸福气息。

在护理室,记者看到一个小巧便携的小药盒上备注着老人的名字,里面分装了每日服用的药品。该院负责人马新建说:“部分老人患有慢性病,需要长期吃药,他们经常不是忘吃,就是重复吃,后来我们买了分装小药盒,每天由专人负责送到老人手中。”

有的老人身患残疾、有的不会说话、有的不能行走,对于这些生活不能自理或半自理的老人,工作人员会给他们喂药、喂饭、按摩、帮忙翻身等。“我们差不多24个小时都陪着他们,陪父母的时间都没有这么久。”护理员刘玉存一边忙着收拾老人房间一边说。

马新建介绍,这几年,政府不断加大公办敬老院基础设施建设,规范日常管理。去年,院内设置了护理部、餐饮部、后勤保障部、办公室,为了提升照料护理服务能力建立了日间照料培训室、健康保健室、心理关怀室、中药药膳室“四室”,满足老人日益增长的个性化服务需求。

医疗健康有保障

记者在走访中发现,公办养老机构不

仅在基础设施、服务水平上得到全面提升,老人的医疗健康也得到全方位保障。

在距离县城40公里处的户家塬镇敬老院,几位老人正在排队测量血压、血糖。“你的血糖和血压都有点高,最近少吃面食和油腻食物,饭后多活动活动。”镇卫生院医生柳建设反复叮嘱何太正老人。这是民政与卫健签订医养协议的一次有益实践。

柳建设说,他每天来这里坐诊两小时,部分老人患有高血压、糖尿病、心脏病等慢性病,要特别关注这类老人的身体状况,以防意外发生,小病就到镇卫生院开点药,治不了的,他们会第一时间联系上级医院。

在敬老院二楼,患有心脏病的何仕林老人,刚刚出院十几天,正躺在床上休养。“要不是永桂及时联系把我送到县人民医院住院,我都活不到今天。”何仕林说,以前,他一个人在家,有个头痛脑热,想喝口热水,都没人给倒。如今,吃得好、住得好,生病不花一分钱,还有专人照顾。

有一天,敬老院负责人王永桂突然发现,老人脸部出现浮肿,凭经验,她猜测可能是心脏有问题,就立即联系卫生院,经初步诊断是心衰,随后,卫生院及时把老人送到县协作医院治疗。

跟着王永桂,我们来到一楼餐厅,一块小白板上列出了一周的菜谱,荤素搭配,每日不重样。王永桂介绍,餐厅对患有糖尿病、高血压等慢性病老人,实行个性化餐饮服务,平时还让老中医开些常见病的药膳方,全方位呵护老人健康。

在药膳室,记者看到,冰箱里存放着各类预防感冒、上火、保脾胃、治糖尿病等药材、食材,旁边还有许多熬制中药的熬药壶。“我们根据中医大夫开具的食方,科学搭配后,熬成汤药,比如,冬季预防感冒,夏季预防上火。”王永桂说。同时,院内还安装了监控视频,全方位、无死角呵护老人的安全。

“改”出发展新活力

俗话说:“三分建,七分管。”没有高素质的管理,就没有高水平的服务质量。

山阳县社会救助中心主任韩书峰告诉记者,为进一步破解敬老院管理服务中的堵点和难点,打造一支高标准养老服务队伍,2023年4月,县上启动18个公办养老机构各项改革工作,将全县敬老院评估分为I、II、III类进行管理,并根据类型进行薪酬待遇调整。同时,对11名超龄管理人员及55名服务人员予以清退,新聘了16名管理人员和30名服务人员。之后,联合县人社局对新员工进行培训,考核通过后,护理员持证上岗。



午后,户家塬镇敬老院的老人们,开心地玩着游戏。



午后,漫川关镇区域敬老院的老人正在聚一角玩扑克,其乐融融。



在漫川关镇区域敬老院,护理人员正在收拾老人的房间。

“去年,县上从德才兼备的优秀人才中,选拔出33名管理人员,大多都是有经验的年轻人,他们进入养老行业,不仅能带来生机与‘新机’,还带来了新观念、新理念,为行业整体发展注入新活力。”韩书峰说,在护理员选聘上,他们还综合了年龄、能力、邻里评价、生活中是否孝顺等表现,优中选优。

张明华就是新聘任的年轻力量。他曾担任村干部多年,由于工作能力强、思路活,是远近闻名的能人。2023年6月,通过公开选拔、择优聘用等环节,张明华成功竞选为漫川关镇区域敬老院院长。

张明华上任伊始就意识到,敬老院管理不能单靠管,要在调动老人自我服务、自我教育、自我管理的积极性上下功夫。现在,敬老院每月开展一次“文明院民”和“文明院民标兵”评比活动,当选者有流动红旗和物质奖励,充分调动了院内老人讲卫生、讲文明的积极性,工作人员与院民关系也更加融洽。

同时,张明华还利用院内空地,开辟了小菜园,鼓励老人积极参与劳动,对表现好的给予一定奖励。“我是闲不住的人,每天都要去打理菜园子,种的好还有奖励,大家都高兴。”王余才老人对院内的小菜园赞不绝口。

张明华还告诉记者,以前护理员都吃大锅饭,干多干少、干的好不好,都是一个样,工作效率低。为了扭转大锅饭

现象,经全体工作人员集体商议后,张明华制定了违反敬老院管理处罚标准20条。“比如说,与院民争吵,谩骂、欺凌院民,一次性罚款500元。为了保持院民宿舍整洁禁止院民乱动的,一次罚款10元等多个条款,约束监督护理员日常管护质量。”张明华说,年终,所有工作人员由院民综合测评,测评合格的发放工资的100%,某些服务项目测评不合格的罚款200元。

此外,记者还发现,薪酬制度改革后,护理员的工作积极性也普遍提高,队伍也更加稳定。“应聘护理员时,家里人都反对,说是伺候人的活,不体面。看到老人们获得了幸福,社会上都夸奖我们,去年还给我们加了工资、交了保险,现在都转过来说支持我。”李相荣说,她每个月工资2800多元,有个约来每月工资都能拿到3100多元。院里还会根据服务人员工作量大调整绩效工资,她的干劲更足了。

如今,在惠民政策的帮扶下,在护理人员的热心照料下,老人们不仅吃得饱、穿得暖,还有丰富的文娱活动。他们的幸福晚年生活也折射出山阳养老事业蓬勃发展的新面貌。

景村镇 “三色管理”擦亮民生幸福底色

本报记者 贾书章

“我们家十几口子人,原来生活垃圾多,倒在门前很长时间不清理,既污染环境,又不美观。镇上搞环境卫生整治我一家子都积极响应。现在养成了习惯,每天天一亮第一件事就是打扫卫生,把门前屋后路上路边都弄干净了,不管啥时候回来看着都舒服!”3月8日,在洛南县景村镇景丰村三组,村民董益保高兴地告诉记者。

老董今年60岁,在村里搞建筑工程,他有两个儿子一个女儿,孩子都已成家,6个孙子外孙,十几口人一起生活。他们家不但勤劳务苦,而且爱干净在村里是出了名的。镇上开展环境治理,老董带领一家大大小小齐上阵,把他们家周围院场道路、水渠侧等彻底进行了清理,环境卫生受到镇村表扬,成为镇村学习示范点。

当日,记者在景丰、高河、御史等几个村看到,村庄道路干净整洁,河畔沟渠、田间地头的生活垃圾没了踪迹,村民院落柴草堆、砂石堆等做了清理,柴草进了柴棚,堆放整齐,整洁又安全。

景村镇党委副书记李阳介绍,为坚决打好环境卫生整治攻坚战,打赢秀美乡镇保卫战,进一步压实“干净景村”创建的制度管理基础,下大力气改善农村人居环境,促进镇域村容村貌全面提升。从2月起对

全镇25个村(社区)实施环境卫生分级分类三色管理,镇上以分级分类、精准管理为主要抓手,将全镇各村(社区)分为“红黄绿”三个等级,即环境卫生保持较好、生态优良的村定为绿色秀美村,环境卫生总体尚可、有待提升的村定为黄色提升村,环境卫生相对较差、问题较多的村定为红色问题村。配套制定有针对性的管理措施,强力推进全镇农村人居环境整治,全面提升村容村貌。奖优惩劣,加大对环境优美的村(社区)的扶持力度,加重对环境脏乱差村(社区)的惩处。

在镇上的安排部署下,各村(社区)按照清道路、河道、街巷、庭院、圈厕、田园“六清”,治垃圾乱倒、污水乱排、棚圈乱搭、车辆乱停、柴草乱垛、粪土乱堆“六治”要求,以“九个必须”为着力点,五堆六乱必须清理彻底、残垣断壁必须拆除、闲置土地必须深翻、经济林木必须管护、破损广告必须清除、杂草农膜必须清理、农具杂物必须摆放整齐、道路院落沟渠必须清扫干净,人畜必须实现分离,严格做到精准化、精细化推进农村人居环境大提升,确保实现全域无垃圾、无污水、无塑料、无污染、无危房、无焚烧,推进村容村貌全面提升,以干净、整洁、有序的农村人居环境促进镇域经济高质量发展,提升人民

群众的幸福感和满意度。

同时,实行动态管理,一月一通报,季度一调整,半年一分析,年度总排名。根据每周抽查暗访得分,实施每周“红黑榜”通报制度。根据整治进度,每季度集中观摩调整“三色”机制管理,根据观摩评定结果授予各村(社区)“三色”管理牌,并在村委会公示栏予以张贴。半年度会议分析,及时研判趋势,对症下药。根据日常督查、定期抽查、随机暗访得分和三色管理成效,得出年度农村人居环境整治综合排名,不断加强农村人居环境精细化管理、靶向整治。

在人居环境整治实施工作中,该镇创新工作思路,推出新的措施,鼓励群众将破墙和烂房推倒后建成小菜园、小果园和小花园,并为群众提供葡萄、樱桃等树苗,对做得好的农户进行表彰奖励,推进了环境整治的顺利开展。高河村村民王春峰是个瓦工,和妻子的门里门外整齐有序摆满了王春峰自己做的各色盆栽花卉,小型假山和奇石景观,院子内外干净整洁,纤尘不染。特别是他的建材工具房和柴房将竹架板、钢管、管钳、螺母、剪柴等摆放得整整齐齐,地面连一点草屑都没有,令人啧啧称赞。

王春峰说:“国家政策好了,我就在家门

口做瓦工活,既有收入,还操持了家务,把屋里收拾干净了对孩子也可言传身教,我女儿也爱干净,平常一片纸都不乱丢,都要做一个文明人!”

御史村卫生管理员张福计说:“现在,大多数村民已认识到了环境卫生的重要,形成了自觉,群众基本都在清早起来打扫卫生,垃圾按要求倒到垃圾箱里,村里环境好了,面貌变了。”

景村镇党委书记苏赞说:“我们开展人居环境治理的亮点是通过发放宣传册和干部入户讲解,让群众充分认识到环境治理对改善生活条件和提升村民幸福指数的重要意义,达到‘让我做’变为‘我要做’的自觉行动,从根本上改变生活陋习,做干净人,做文明人。”

截至目前,全镇25个村(社区)累计清理路沿护坡260处,拆除违法构筑物12处,清理乱堆乱放340处,清理道路250条360公里,清理河面废弃漂浮物和河岸垃圾13吨,清淤疏浚房前屋后沟渠160处,清理残垣断壁36处,清理农户庭院6600户,落实门前“三包”户数1200户,开展督查督导20次60人,交办问题80个,整改销号78个,开展环境卫生消杀2次,发放宣传资料2500份,镇域内环境整洁,面貌焕然一新。