



东昌府区医院跟踪服务做到百姓心坎上

本报讯 “孙大夫，俺孩子发烧37.5℃，净哭，您看用上医院不？”“不用，你给孩子打开伞包，松开包裹的褥子，用物理办法降降温，估计没多大问题，若不行你再给我打电话。”2010年12月27日晚12点，东昌府区斗虎屯镇北张村李晓丽给区医院的大夫孙红娟打电话，就孩子病情进行咨询，孙红娟根据李晓丽的描述做出诊断。

凌晨3点，李晓丽又给孙红娟打来电话，“孙大夫，孩子体温降下来了，但是咳嗽厉害，我看实在不行先到斗虎屯分院去输液，白天再赶到您那里，您给瞧瞧，真是愁死我了！”“不用输液，单纯地咳嗽不需过度治疗，避免使用凝固抗生素，以免导致菌群失调；你家里若有一般治疗咳嗽药就喂点，不行随时给我打电话。”

28日早七点半，孙红娟到班上刚坐下，李晓丽打来电话，说孩子不发烧也不咳嗽了，让孙大夫放心好了，孙红娟虽然一晚上没睡踏实，但听说孩子没事，脸上露出欣慰地微笑。李晓丽所住北张村离镇驻地有20多里地，到聊城近百里，前一段时间孩子因感冒到东昌府区医院治疗过，出院时，孙红娟大夫给李晓丽一张跟踪服务卡，上面

留有自己的电话，自那以后，李晓丽有事就打电话，孙红娟总是耐心地给予诊断和指导，让李晓丽减少了很多不必要的麻烦和费用。像这样的电话，孙红娟每天都要接到三四次，两年来，仅晚上接到这样的电话就有几十次。

婴幼儿患者、疑难杂症患者经常会遇到很多病情方面的问题，有些问题经医学专家稍加点拨即可，不需专门到医院治疗，为减少这些病人交通、医疗费用，防止小病大治等现象的出现，东昌府区医院推出医院患者跟踪服务卡制度，凡是在医院治疗过的病人，都收到一张

跟踪服务卡，服务卡上有院长、各科主任医师的联系电话，患者有问题可随时向专家咨询，受到患者欢迎。

肿瘤患者术后的康复问题也经常困扰患者，他们对身体的状况非常敏感，稍有异常，他们就给内科大夫打电话咨询。前不久的一天凌晨2点，内科大夫徐少全接到张炉集镇病人张明的电话，说他拉肚子，徐少全在询问了他没有发烧、肚子也不疼，只是单纯的拉肚子后，就指导他喝了一包蒙脱石散冲剂，张明第二天一大早就打来电话说没事了，直说徐大夫就是自己的

“家庭医生”。

徐少全介绍，他们科里每年接受这样的咨询有2000余次。同时，针对糖尿病患者，区医院还每个月举办一次健康教育，讲解糖尿病方面的病理知识，三年来，共举办了40多次，免费查血糖2200多人次，有效减少了糖尿病急性并发症的出现。

东昌府区医院自从2008年春天推出跟踪服务卡后，发出服务卡2.6万张，接受咨询4.6万人次，社会反响很好。

(本报记者 孟昭福 孟庆剑
通讯员 田广建)

近日，于集镇中心卫生院工作人员在整理农村居民健康档案。为切实落实各项公共卫生服务项目，区卫生系统全面启动了城乡居民健康档案建档工作，截至目前共建立城乡居民健康档案492665人份，其中城市居民384388人份，农村居民157827人份。

通讯员 正文 摄



我国提出将优先为城乡居民重点人群建立健康档案

“引导城乡居民自愿参与建立健康档案工作，优先为老年人、慢性病患者、孕产妇、0—3岁儿童等建立健康档案，逐步扩展到全人群。”这是《卫生部关于规范城乡居民健康档案管理的指导意见》中的明确要求。

指导意见提出了建立健康档案的具体目标：到2011年，农村达

到30%，城市达到50%。到2020年，初步建立起覆盖城乡居民的，符合基层实际的，统一、科学、规范的健康档案建立、使用和管理制度。

指导意见指出，社区卫生服务中心、社区卫生服务站和乡镇卫生院、村卫生室等城乡基层医疗卫生机构，要通过开展国家基本

公共卫生服务、日常门诊、健康体检、医务人员入户服务等多种方式为居民建立健康档案，并根据服务提供情况作相应记录。

居民健康档案内容主要由个人基本信息、健康体检记录、重点人群健康管理及其他卫生服务记录组成。

(据新华社)

区妇幼保健院 首届职工工间操比赛落下帷幕

本报讯 “第八套广播体操现在开始，原地踏步走……”1月5日，熟悉的工间操音乐旋律反复在区妇幼保健院大会议室响起，在这里，区妇幼保健院举办首届职工工间操比赛，医院全体领导班子、未值班职工观看比赛，特邀区体彩中心、区文广新局有关同志担任裁判。

开幕式上，院领导作了热情洋溢的讲话，指出了开展职工工间操活动的目的和意义，希望全体参赛队员把赛场上团结拼搏、勇争第一的精神带到一线临床工作中去，要更加努力地学习，不断提升自己，提升服务品质。在充满韵律与节奏

感的音乐伴奏下，来自保健院各科室的17支参赛队伍，共170名队员参加比赛。他们身着统一的服装，用整齐划一、规范舒展的动作，诠释他们积极向上、健康文明的精神风貌。经过激烈角逐，行政管理队获得本次比赛一等奖。

区妇幼保健院从去年11月份开始推行广播体操，得到了全体职工的积极响应。各科室分队认真组织员工学习、排练，既确保了比赛的顺利开展，又切实增强了体质。比赛结束后，各队伍纷纷表示，将继续把工间操好好开展下去，传承保健院积极锻炼、和谐文明的良好风尚。

(通讯员 王兴美)



小医院做活大文章

——访全省城市社区卫生服务工作先进个人、古楼卫生院院长庞良功

近几年来，古楼卫生院一改往日活力不足、人不敷出的“尴尬”局面，发生了令人欣喜的变化：2010年年门诊患者达2万人次；住院患者比去年增长120%，全年实现业务收入165万元比去年同期增长30%。一组数据，一份惊喜。日前，记者走进了这座在夹缝中生存的卫生院，探寻其生存之道。

被动变主动 诊疗水平再上新台阶

“不能因为我们服务态度差，而使病人不满意，不能因为我们的医疗环境脏而使病人失望，一切把工作做好、做实，一切为了病人满意，这才是我们应该做的。”这是庞良功平时经常对职工说的一句话。

2010年古城区拆迁，致使古城路难走，车不通，使该院发展受限，患者就诊人数减少。为使医院发展，提高医院患者就诊人数，最大限度的满足不同层次患者的就医需求，该院设立了免费接送患者

班车，让医院不是等病人来看病，而是主动去“寻找”病人，转变医院的发展策略，并为患者提供免费的早餐和午餐，使广大农民群众得到了真正的实惠。

原来只有315平方米的古楼社区卫生服务中心，通过租赁房屋的方式，现有业务用房面积已达到1300平方米，极大地缓解了医院床位紧张的难题；为改变医院就医环境。对各门诊科室进行了装修，如各科室安装了空调，更换了舒适的座椅，同时为病人提供温馨服务，免费供应开水，对小孩提供被单，对老人多加关心，值班医生24小时在值班室等候病人，极大方便了群众看病就医问题；2010年医院自筹资金60多万元，购买了彩超机和X光机及化验设备。使医院的诊疗水平上了一个新台阶。

亲情化服务
拉近与患者的距离

病人的需要就是无声的召唤，

本报记者 李念辉 通讯员 张艳龙

竭尽所能奉献自己的一切就是一名医护人员最基本的职业道德和操守。也正是这种“急病人之所急，想病人之所想”的工作精神。因此该院对全体职工提出“对待患者要如亲人更似亲人。”口号。在广大群众呼吁“看病难、看病贵”的问题同时，提出“带着感情进病房，想着农民开处方”的服务理念，开展“零距离沟通”、“亲情化服务”的人性化服务。在临床工作中，总是习惯站在患者的角度想问题。

“对于我们医务人员，面对患者也就是面对弱者，要进行换位思考，将患者对我们的信任转化为一种动力，要以关怀式语言接触病人，人性化服务渗透医疗，尤其面对的大多数是不太富裕的患者，我们更要一视同仁，全心全意为患者服务。”庞良功对记者说道。

这里的每位医护人员心中都装着这样几个问题，一、为缓解群众看病就医问题做什么？二、作为一名医务工作者如何缓解群众看病就医问题；三、假如我是病

人，我心中的医生及医疗服务应该是怎样的？四、以后还能为什么？在这种理念的支持下，古楼卫生院把医患沟通当作临床一线的重点工作来抓，为医务人员订阅书籍，邀请专家来院讲课，组织职工收看沟通方面录像片，全面提高了医护人员的沟通能力。医护人员自己也积极与患者沟通，用尽可能通俗的语言向患者揭示病情，要求临床医生制定出经济可行的诊疗方案，得到了广大居民的一致好评和赞扬。

从自身做起 提高社区卫生服务质量

为着力提高医护人员的业务水平，更好地为辖区患者提供高质量的服务，2010年，全院到上级医院进修4人次，其中内科1人，妇产科3人，提高了医护人员的业务水平，业务人员的自身素质也得到了提高。

辖区内每月有10余名居民，在上级医院住院，当他们出院回家后，院长亲自带领责任医生及时去上门随访，指导病人如何用药，如何康复治疗、战胜疾病等。通过随访，增加了医务人员与患者感情的和谐。全年为居民免费健康体检15263人，并建立慢性病管理档案，在体检中针对疑似病人进行转诊回访，对弱势群体提供优惠及免费服务。

随着人民群众生活水平的不断提高，健康和保健意识也逐步增强，人们已不仅仅满足于基本医疗服务需求，而是更多的注重自我保健，为此，该院在人力资源相对紧张的情况下，于3月中旬，抽调30名医护人员，走街串巷并入户，为居民建立健康档案4382户，13146人。对辖区高血压、糖尿病等680人慢性病人进行追踪随访；制定并发放了健康教育处方20余种，2万份。发放居民满意度调查问卷及健康教育知识问卷1万份。