

郑州九院：四大举措 助推老年健康服务提升

本报记者 刘 咏

将优质医养资源下沉社区，推进专业老年医疗服务与优质养老服务相融合；构建“零距离”医养转换机制，取得“1+1>2”的服务效果；实现医疗保健、养老托老、生活照料、护理康复和临终关怀深度融合的老年健康服务模式……

自2021年郑州市第九人民医院(以下简称郑州九院)被河南省卫生健康委命名为河南省老年友善医疗机构起，该院就致力以服务老年患者为中心，以发展老年医学专科特色为重点，从老年友善文化、管理、服务、环境等方面，持续改善就医环境，不断满足老年人健康服务需求。

郑州九院的四大举措助推老年健康服务提升，收获了不少老年人

和家属的肯定。

举措一：营造敬老老文化氛围

近年来，郑州九院持续加强医院文化建设，以创建全国一流的老年病综合医院为目标，凝聚高质量发展力量，将为老服务理念、态度、行为、日常用语等纳入医院职工行为守则。

郑州九院还不断构建老年友善氛围，为老年人举办过生日、读报、带操等活动，丰富老年患者住院生活，将关心关爱老年人落到实处；制订义诊、讲座、送医送药等计划，每月深入社区开展为老公益服务；定期为门诊及住院老年患者开展健康知识讲座，坚持为他们提供就医指导、健康宣教等服务；在门诊、病房、

文化连廊等处公布健康教育信息，开展老年健康促进和疾病预防知识宣教。

此外，郑州九院通过开展社工志愿服务，将老年友善理念渗透到每一个环节，建立从门诊到住院引导、陪伴的志愿服务流程。目前，志愿者发展到150余人。

举措二：完善为老服务工作制度

在提升老年健康服务质量方面，郑州九院不断强化制度保障，通过建立和完善咨询接待、服务监督随访、老年友善医疗护理、老年综合评估干预等管理制度和老年友善评价机制和奖励措施，设立专项资金等，完善老年友善服务与管理的长效工作机制。

近年来，该院还不断规范教育培训，制定完善包括老年医学、老年心理学、老年医学伦理学、老年护理技能、老年人沟通交流技巧等内容的培训制度，对员工开展全面系统的继续教育；不断推进医联体建设，发起成立包括146家机构的河南省老年医养联盟，搭建互联网+医养结合平台，落实人才培养、双向转诊

等工作机制，实现医疗养老资源整合、服务衔接。

举措三：优化老年就医流程

对于行动不便的老年患者群体，优化就医流程让就诊更方便、更快捷，是这一群体的共同心声。

近年来，郑州九院通过提供老年患者就医连续性服务，建立方便老年人就医的门急诊流程及绿色通道，设立人工挂号及现金收费窗口；为失能、失智老年人安排接送服务，提供协助办理入院手续及出院衔接服务。

在此基础上，郑州九院为老年入院患者进行一般评估与高风险筛查，落实筛查后知情告知制度，积极为老年患者提供临床药学、营养配餐、家属照护等服务和指导；通过提供老年特色医学专科服务，老年医学中心在老年门诊和老年病房基础上，设置造口伤口门诊等护理门诊，开设安宁疗护中心，开展姑息治疗与临终关怀医疗服务的专科中心等，初步在院内建立起老年患者便捷就医的体系。

举措四：改善老年就医环境

除了以上的三大举措，郑州九院还不断探索改善老年患者就医环境的新方法、新举措。

该院不断完善导示标识系统，对门急诊和住院病区的无障碍通道、坡道及警示标识不清等问题进行整改；设置老年人专用临时停车点，方便老年人上下车就医；让基本设施更适老，对院内设施进行适老化改造，从灯光、洗浴设施、家具颜色、座椅高度等细节进行调整，加装扶手、防撞设施；持续打造舒适就医环境，楼宇之间通道宽度适宜，在文化连廊等处均设有休息椅，等等。

通过四大举措的持续实施，现在在郑州九院就医的老年人能够明显感觉到，就医更加便捷、安全、舒适，老年医学专科特色更加明显，医养结合服务持续创新。接下来，郑州九院还将继续发挥老年医学专科优势，带动区域内专科发展，建立完善区域内老年医疗健康服务网络，牵头组建老年医学、安宁疗护等专科联盟，不断提升老年健康服务能力 and 水平。



市县联动 筑牢网底 开创结核病防治工作新局面

——记南阳市结核病防治所十年前行之路

本报记者 杨 须 通讯员 孙建伟 蒋建国

近年来，南阳市结核病防治工作在河南省疾控中心指导下，在南阳市各级党委、政府的领导下，在结核病防治工作人员共同努力下，取得了肺结核发病率明显下降，病原学阳性率显著提升的良好局面，全面构建了县、乡、村三级防痨网络。

2019年，南阳市启动肺结核按病种付费工作，将按照临床路径开展门诊或住院治疗的肺结核纳入南阳市基本医疗保险支付范围，实行按病种付费，降低了患者负担。

结核病分级诊疗和综合服务模式试点工作

2016年，南阳市被确定为国家结核病分级诊疗和综合服务模式试点市。南阳市全面提升了市级、县级结核病防治水平，进一步完善结核病防治工作模式，逐步形成了以南阳市结核病防治所(南阳市第六人民医院)为区域结核病预防治疗中心，以疾病预防控制中心为枢纽、乡镇卫生院(社区卫生服务中心)和村卫生所为基础的防、治、管三位一体的防治模式。

南阳市结核病分级诊疗实现了不同病情肺结核患者的分级治疗和管理，防治结合、无缝衔接，保证了患者院内、院外都能得到全程跟踪管理、规范治疗，形成了市、县结核病防治机构双向转诊的互补模式。南阳市第六人民医院负责治疗重症、耐药肺结核患者，探索传染性肺结核患者集中隔离治疗措施，病情稳定后的重症、耐药肺结核患者转回县级结核病防治门诊进行后续治疗管理；县级结核病防治门诊负责治疗病情较轻或在南阳市第六人民医院治疗出院后需要后续治疗的肺结核患者，县级结核病防治门诊发现的重症、耐药肺结核患者转诊到南阳市第六人民医院集中住院治疗。

南阳市建立了市县互通的结核病防治信息化管理系统，提升防治服务能力。在住院患者管理方面，医院将结核病的6个病种(初治涂阳、复治涂阳、单耐药、耐多药、初治涂阴肺结核和结核性胸膜炎)纳入了临床路径管理，进一步规范了患者的治疗管理；2017年以来，逐步与各县结核病防治机构建立了结核病远程会诊平台，实现了“下级检查、上级诊断”，缩短了诊断时间，实现了结核病防治工作的网络化，市、县、乡、村稳定的结核病防治队伍是发现、治疗、系统管理结核病患者的有效保障，确保发现一例，治疗管理一例，降低了结核病的发病和传播风险。

县级结核病标准化门诊建设

2015年，南阳市各县级疾控中心积极行动，自筹资金对原有结核病防治门诊进行改造升级，加大了软硬件建设方面的投入，进一步优化了门诊布局，方便了患者就诊、检查，在人员配置、诊疗设备和实验室能力建设方面得到了加强。2018年，全市12个县级结核病防治标准化门诊均通过了省级考核验收。



↑2月27日，在滑县消防大队，医务人员为消防官兵讲解创伤骨折的急救处理方法。当天，滑县中医院走进滑县消防大队，举办了以应急救援培训为主题的科普宣讲与急救知识培训，进一步提高消防官兵应急救援能力，确保在救援现场对受伤群众及自身受伤事件进行及时有效的处理。

张治平 朱黄先/摄

郑大一附院 放射性微球注射治疗肝癌

本报讯(记者常 娟 通讯员吴 静)2月28日，记者从郑州大学第一附属医院(以下简称郑大一附院)获悉，该院核医学科韩星敏团队联合放射介入科韩新巍团队成功为一名肝癌患者实施钇[⁹⁰Y]微球注射选择性内放射治疗手术。此项技术为提升中晚期肝癌患者的治疗效果再添利器。

接受治疗的患者一个月前被诊断为巨大肝肿瘤伴腹腔积血。患者入住郑大一附院后，经肝胆胰外科、放射介入科及核医学科专家反复研讨和认真评估后，认为该患者适合进行钇[⁹⁰Y]微球选择性内放射治疗手术。为确保治疗的顺利进行，韩新巍团队与韩星敏团队研究制定了周密的手术方案。术后，患者生命体征平稳，无明显不良反应。

郑大一附院核医学科主任韩星敏介绍，钇[⁹⁰Y]是一种可释放高能β射线的核素，可以被制成直径20微米-60微米的树脂微球，经介入引导到达肿瘤部位，可以栓塞肿瘤的毛细血管网末端，对肿瘤进行内放射治疗。钇[⁹⁰Y]树脂微球是唯一获得国家药品监督管理局批准的放射性微球，可以用于无法手术切除或消融、肝功能代偿和全身状况良好的原发性或转移性肝肿瘤，具有肝肿瘤区域照射剂量高、正常组织损伤小、不良反应少等优点，可以与化疗、靶向治疗、免疫治疗联用，延长患者生存时间。



↑2月25日，舞蹈演员为癌症患者和志愿者表演节目。北京癌症患者关爱基金会、河南省生命关怀协会、深圳市汇洁爱心公益基金会等共同举办“关爱乳房粉红计划”郑州站捐赠仪式，向全省癌症患者捐赠了600套义乳。

冯金灿 宋世豪/摄



↑2月27日，在郑州市一家企业，卫生监督员现场查看职工工作环境。当天，郑州市卫生计生监督局对用人单位进行职业健康监督检查。

孙桂湘 张威威/摄

耕耘使他们破茧成蝶实现华丽蜕变

——记中国人寿辽宁省东港支公司曲雪媚盛华团队

□刘富安 王 涓

“今天的成功依靠昨天的积累，明天的成功则依赖今天的努力。”这句话伴随着曲雪媚创业履职的全过程。

据了解，曲雪媚自加入中国人寿保险股份有限公司(以下简称中国人寿)辽宁省东港市支公司以来，从事寿险工作已有16年。从最初的一名寿险小白，到一步步发展成为区域总监，她兢兢业业、任劳任怨。

如今，曲雪媚担任中国人寿总公司精英俱乐部副会长、辽宁省分公司国寿企业家俱乐部主席等职务，还是中国保险精英圆桌大会会员、美国百万圆桌会议会员，杰出业务白金奖、东北三省顶尖精英二级功勋获得者。

从平凡到卓越

曲雪媚加入中国人寿前，是一名下岗工人，两个孩子的妈妈。机缘巧合，老同学极力鼓励她到保险公司试试，却成就了一个让家人、朋友引以为傲的国寿企业家。

曲雪媚的寿险之路，和许

多寿险工作者一样，从保险小白开始。刚开始时，由于性格内向腼腆，曲雪媚为客户介绍保险产品或者分享经验时都会感到紧张。为了克服紧张情绪，曲雪媚每天下班回家后就对着镜子反复练习沟通技巧。经过不懈努力，曲雪媚慢慢克服了紧张情绪，并多次在大型活动上做经验分享。现在，她已经成长为中国人寿总公司的五星导师。

经过多年的努力和付出，曲雪媚破茧成蝶，从最初的单打独斗发展成为千人团队长，从一个下岗工人成长为事业蒸蒸日上、备受认可的国寿企业家。每一份荣誉都是曲雪媚付出心血

的见证，每一份成绩都是她持之以恒的结果。

走组织发展之路

加入中国人寿以来，通过学习中国人寿《基本法》，曲雪媚坚定了走组织发展之路，用心经营团队，打造自己的品牌，建立团队的专属文化。

据了解，辽宁省东港市支

公司曲雪媚盛华营业部，成立于2008年10月，团队成员的平均年龄为45岁，其中主管平均年龄为38岁。团队中大专及以上学历历成员占32%，主管大专及以上学历占45%。目前，团队主管有43人，其中区域总监1人，高级处经理2人，处经理4人，组经理36人。

曲雪媚盛华团队自成立以来，发展势头良好，业务、队伍一直呈直线上升趋势；始终秉承中国人寿“成人达己”的核心企业文化理念，并用感恩、担当、厚德、正念、配合、执行的文化理念引领团队的发展。

用服务成就价值
制定晋升目标，做职业生涯规划，分析达成路径……曲雪媚要求主管时时刻刻都要有服务意识、晋升意识、发展意识，在团队内部树立先进典型，建立奖励、晋升表彰制度，为组织发展营造氛围。

新人入职后，盛华团队承接公司的新人培训，安排职场

导师授课，为新人做好辅导，让新人能够尽快融入团队，熟悉团队的发展文化和管理制度，掌握为客户做好专业化服务必须具备的知识与能力。“盛华团队要打造一支志同道合、积极向上的专业保险服务团队。每一名伙伴都要懂得感恩公司、感恩客户、感恩家人，敢于担当作为，在工作、生活中不断提升自己的品德修养，在高效协同、锐意执行的氛围中不断发展壮大，为客户送去更便捷、专业、温暖的保险服务。”曲雪媚说。

“今天的成功依靠昨天的积累，明天的成功依赖今天的努力。”随着盛华团队的壮大，在公司的支持下，盛华团队划分为10个分职场，在曲雪媚和各分职场经理的带领下，开始了自主经营，分职场经营极大地调动了高级主管的积极性，也在经营过程中让中高级主管的管理技能得到提升。在团队发展过程中，曲雪媚通过公司提供的学习成长平台，个人综合能力也在不断提升，使她更有底气和信心带领团队伙伴做好客户经营服务工作。

结核病防治论坛



开展“终结结核”行动
共建共享 健康中国



本栏目由河南省疾病预防控制中心主办

中国人寿
CHINA LIFE

携手好乡医
共建一个家

广告

协办：中国人寿保险股份有限公司河南省分公司