

# 快看 2017 年度苏州卫生十大服务举措和十大服务明星都有谁

4月4日下午,苏州市卫生计生系统2018品牌服务年推进会举行。两年前,苏州市卫生计生委制定《“健康苏州”为民务实“持续改善服务三年行动计划”》,从2016年起,逐年依次开展“创新服务年”、“优质服务年”、“品牌服务年”主题活动。会议现场,2017年度优质服务年“十大服务举措”、“十大服务明星”等获得表彰。来看一下十大服务举措和十大服务明星都有谁。

## 1、市卫生计生委——“健康苏州掌上”服务

“健康苏州掌上”平台自去年12月正式向市民推出,已实现医疗资源查询、预约挂号、排队叫号、掌上支付、检验检查报告查询、扫码取药等功能。目前平台用户注册总量达10154人,平台功能点击总量为345190次,交易金额为56088.79元。

**2、苏大附一院——骨科居家护理服务**  
2017年苏大附一院提供的骨科居家护理,让居家护理搭上互联网服务快车。举措成效显著,截止2017年12月,平台共接收省内骨质疏松、髌膝置换术后及四肢骨折患者2036名,服务7620次,发现深静脉血栓1例。该项目国内属于创新、有效的延续服务模式,将继续推广至其他慢性疾病,让更多病人受益。

**3、苏大附二院——特色护理延伸服务**  
苏大附二院针对患者出院后的后续护理诊疗,相继推出PICC(经外周静脉穿刺中心静脉置管)护理门诊、伤口造口门诊、淋巴水肿治疗门诊、母乳喂养指导门诊、糖尿病教育门诊及腹透教育门诊等一系列特色专科护理门诊。这类门诊均由一定资质的专科护士坐诊,针对患者出院后护理、恢复、健康教育等多方面,提供针对性的诊疗及咨询,深受患者欢迎。2017年度PICC(经外周静脉穿刺中心静脉置管)门诊量近8000多,母乳喂养指导人次达800多,慢性伤口门诊接诊患者2686次,淋巴水肿治疗接诊885人次,各特色门诊影响力在市区内也逐步提高。

**4、苏大附儿院——儿童舒缓疗护服务**  
医院组建了包括医生、护士、麻醉师、营养师、心理咨询师、志愿者、社会工作者等在内的舒缓治疗团队,通过个案管理、心理辅导、社会支持、公益活动等方式减轻儿童血液肿瘤患儿及家属的身心痛苦和压力,帮助他们度过艰难的诊疗期。为无法治愈的患儿提供临终关怀,让患儿平静无痛苦地走完短暂的人生,同时向家长提供哀伤辅导。

**5、市立医院北区——“红手环”志愿者卒中筛查服务**  
针对情塘、留园、虎丘白洋湾四个社区,每月定期进行筛查活动,免费义诊,卒中危险因素筛查5000多人次,并对其中20%的高危人群进行了复筛,重点管理,给予专业性的预防措施,包括健康的生活方式、常见危险因素的有效控制,少见危险因素个体化治疗,甚至早期药物、血管介入的干预措施,降低了高危人群的卒中危险的发生率,提高高危人群的生存质量,真正做到精准防治。

**6、市五院——肝病患者全方位健康管理服务**  
通过开展母婴阻断,开设多学科母婴联合门诊,以先进信息技术为支撑,为慢性肝病患者建立完整、系统的电子健康档案,制定个体化随访治疗方案,扩大了乙肝规范化治疗的人群覆盖面,极大地促进了更多患者的健康,节约了社会医疗成本。

患者得到及时的提醒和专业的指导,患者治疗依从性提高到90%以上,降低肝硬化、肝癌、肝癌的发生率。通过对患者实施个案管

理,提高了患者满意度,使医患关系更加和谐。共建立1167份个人健康档案,开展出院后抗两癌治疗个案管理429人次,免费发放“居家消毒护理小礼盒”522人份,出院患者抗两癌治疗依从性从63.3%上升至91.1%,作为优秀经验在全省进行交流。

**7、市广济医院——睡眠医学服务**  
自该中心成立以来,共收治患者近两百例。其中完成PSG监测197例,睡眠门诊就诊量2017年达到4668人次,比2016年增长了13.4%。通过睡眠中心的诊疗早期发现了一例白血病、两例迟发性硬膜下血肿的患者,均使患者得到了及时治疗,收到良好社会反响。

**8、市广济医院——卫生监督所——卫生监督市民体验服务**  
2017年,市卫监所以“健康531”系列行动计划为主线,主动邀请共建社区居民、行风监督员、学生及学生家长、网友代表等共计110余人次,先后6次前往眼科医院、学校、游泳池等卫生监督现场检查,并就与市民切身相关的问题进行了解答。

在“城市职能体验馆活动”中,首次联合“寒山闻钟”论坛,开展了“卫生监督”一日体验。“奶粉开放日活动”中,带领市民代表零距离参观了奶粉生产线,解读了食品安全标准和食品营养标签,并全方位解答了奶粉小知识。

**9、市中心血站——新增10个无偿献血爱心小屋**  
无偿献血爱心小屋为2017政府实事项目,市中心血站新增10个无偿献血爱心小屋,目前10个爱心小屋已全部落地。

由于所有的小屋都分布在繁华闹市区,充分发挥了固有的人流密集、环境舒适的优势,既向市民普及了无偿献血知识,又方便周围居民献血,扩大固定献血者队伍,为临床病人募集血液。

**10、市急救中心——非急救转运服务**  
苏州市非急救转运分站于2017年1月份开始运营,共投放7辆急救车,主要承担院间转运、康复出院、放弃治疗回家等非急救任务,真正实现了120分级调度,既有效分担120急救中心的急救压力,避免了急救资源的浪费,又切实满足了居民非急救转运方面的需求。

截止2017年12月底,3个转运分站7辆救护车共出车3659次,总有效里程232653公里。  
(本刊记者 朱佳亮)

## 十大服务举措

师、心理咨询师、志愿者、社会工作者等在内的舒缓治疗团队,通过个案管理、心理辅导、社会支持、公益活动等方式减轻儿童血液肿瘤患儿及家属的身心痛苦和压力,帮助他们度过艰难的诊疗期。为无法治愈的患儿提供临终关怀,让患儿平静无痛苦地走完短暂的人生,同时向家长提供哀伤辅导。

针对情塘、留园、虎丘白洋湾四个社区,每月定期进行筛查活动,免费义诊,卒中危险因素筛查5000多人次,并对其中20%的高危人群进行了复筛,重点管理,给予专业性的预防措施,包括健康的生活方式、常见危险因素的有效控制,少见危险因素个体化治疗,甚至早期药物、血管介入的干预措施,降低了高危人群的卒中危险的发生率,提高高危人群的生存质量,真正做到精准防治。

通过开展母婴阻断,开设多学科母婴联合门诊,以先进信息技术为支撑,为慢性肝病患者建立完整、系统的电子健康档案,制定个体化随访治疗方案,扩大了乙肝规范化治疗的人群覆盖面,极大地促进了更多患者的健康,节约了社会医疗成本。

患者得到及时的提醒和专业的指导,患者治疗依从性提高到90%以上,降低肝硬化、肝癌、肝癌的发生率。通过对患者实施个案管

理,提高了患者满意度,使医患关系更加和谐。共建立1167份个人健康档案,开展出院后抗两癌治疗个案管理429人次,免费发放“居家消毒护理小礼盒”522人份,出院患者抗两癌治疗依从性从63.3%上升至91.1%,作为优秀经验在全省进行交流。

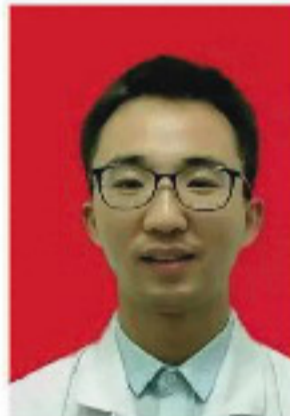
自该中心成立以来,共收治患者近两百例。其中完成PSG监测197例,睡眠门诊就诊量2017年达到4668人次,比2016年增长了13.4%。通过睡眠中心的诊疗早期发现了一例白血病、两例迟发性硬膜下血肿的患者,均使患者得到了及时治疗,收到良好社会反响。

2017年,市卫监所以“健康531”系列行动计划为主线,主动邀请共建社区居民、行风监督员、学生及学生家长、网友代表等共计110余人次,先后6次前往眼科医院、学校、游泳池等卫生监督现场检查,并就与市民切身相关的问题进行了解答。

在“城市职能体验馆活动”中,首次联合“寒山闻钟”论坛,开展了“卫生监督”一日体验。“奶粉开放日活动”中,带领市民代表零距离参观了奶粉生产线,解读了食品安全标准和食品营养标签,并全方位解答了奶粉小知识。

## 十大服务明星

1、苏大附一院——郭健



1989年11月出生,本科学历,苏大附一院急诊室护士。6年间,这位“男丁格尔”从护理新人,迅速成长为急诊科护理骨干;过硬的专业技能、敏锐的观察力、综合判断及分析的能力,能够快速分诊,迅速救治。他积极参与各类重大事故、危重症抢救,不怕苦,不怕累,在多项重大突发事件、重大活动应急救治保障中做出积极贡献。作为急诊带教老师,他对自己有严格的要求。不断广泛涉猎岗位相关知识,汲取护理前沿知识,一言一行都率先垂范。



1988年9月出生,本科学历,苏大附二院重症医学科护理组长。他曾12小时连续参加抢救,也曾一个月上过20个夜班。2017年冬天,由于流感的流行,科室重症流感患者高高当当,作为护理骨干,他主动承担这些有传染危险患者的抢救护理工作近两个月,有患者在寒山闻钟上点名向他表达感激之情。“超负荷”是急诊科的日常,但他在患者和家属们面前从不急躁,态度温和、耐心沟通,“我多说一句话,患者就能少走一段路少走一个环节。”他说。去年一年,无一例患者及家属投诉过他,连争吵都没有。



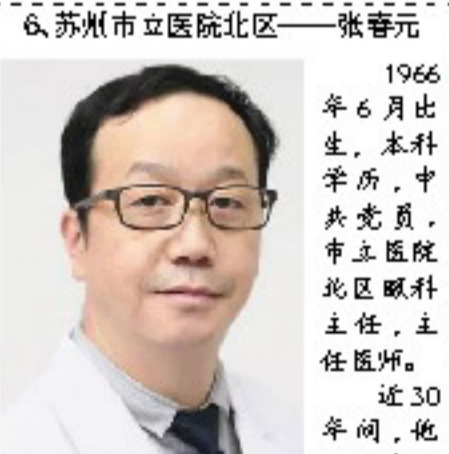
1966年1月出生,博士学历,苏大附儿院呼吸科主任,主任医师。他在儿童呼吸道疾病诊疗方面的出色医术和声望闻名苏州乃至整个长三角地区;发起“儿童哮喘管理行动计划”,在苏州姑苏区及部分区的部分二级医院和社区医院建立儿童哮喘示范门诊20个。



1987年3月出生,本科学历,市立医院本部新生儿科护士。作为新生儿科的护理骨干,一直致力于危重症新生儿、极低和超低出生体重儿的护理,从参与抢救、并发症防治、早产儿喂养、推进母乳喂养为中心的护理模式到出院后的随访,每一个环节都悉心关注。在众多新手妈妈眼中,她是“贴心闺蜜”,耐心倾听她们在母乳喂养过程中的各种疑惑,从饮食、休息、睡眠、新生儿情况等多个方面,手把手的指导她们掌握正确的母乳喂养方法,度过产后哺乳过程中的种种难关。



1972年1月出生,博士学历,中共党员,市立医院东区肿瘤内科主任,主任医师。每天坚持7点15分踏入病房巡视患者,每天坚持二、三次查房,节假日都有不少时间坚守在病人的身旁。总是力求以最经济、最实惠的治疗方案让患者达到最佳的效果。他带领科室技术水平不断提升,开展肿瘤内科日间病房,探索中药协议方与中医适宜技术治疗肿瘤及相关并发症,积极推进健康苏州“531”系列行动计划,参与《苏州市常见肿瘤筛查指导手册》的制定和发布,并经常向市民授课宣传。



1966年6月出生,本科学历,中共党员,市立医院北区眼科主任,主任医师。近30年间,他始终践行“病人至上”。经常率领同事们一起深入社区进行义诊、咨询、宣传,到基层社区筛查诊治白内障、青光眼等老年眼病患者,给他送过锦旗、感谢信或者直接跑到医院当面感谢他的患者数不胜数。万余例手术临床经验,让他积累了较高的科研能力,先后开展了多项国内较高水准的眼科手术,其中“术前睫状肌麻痹剂术前应用价值研究”立项为市科研项目,在行业内具有领先水平。



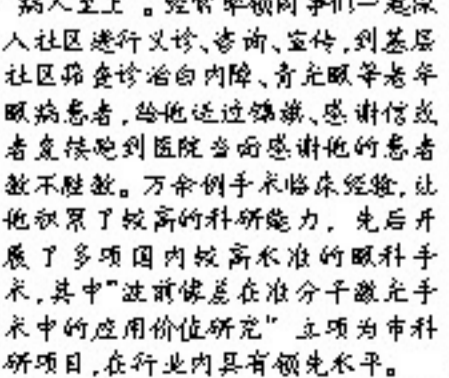
1977年12月出生,本科学历,农工民主党员,市中医院五病区护士长。扎根护理一线22年,面对浑身褥疮、恶臭扑鼻,家人都不愿护理的老人,她毫不嫌弃每天为他换药、翻身、擦床、擦洗,老人痊愈时拉着她的手说“姑娘,你真好”;面对那骂骂咧咧的酒精中毒患者,她不假手上被抓出的血痕,耐心的与患者交流,终于使患者放下戒心;她镇定自若的微笑、温暖有力的双手总在第一时间给病人以生的希望。



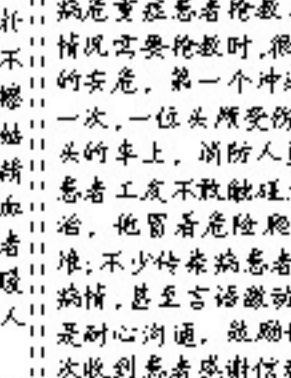
1987年5月出生,本科学历,中共党员,市五院急诊ICU医师,曾获2013年市卫生系统急救技能比赛优秀奖。从医6年多,主动参与各类危重症抢救工作,当患者紧急情况下抢救时,很多时候不顾自己的安危,第一个冲进病房救治患者。一次,一位头部受伤的患者在准备石头的车上,消防人员还未来及赶到,患者工友不敢触碰患者,为了及时救治,他冒着危险爬上了5米高的石堆,不少伤员患者甚至其家属感恩病情,甚至言语激动,对抗治疗,他总是耐心沟通,鼓励他们积极就医,多次收到患者感谢信和锦旗。



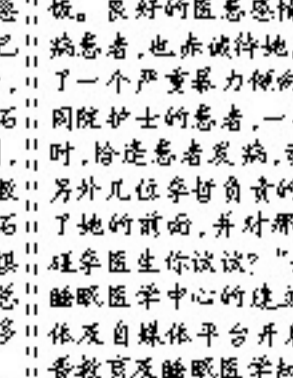
1981年10月出生,硕士学历,中共党员,市广济医院睡眠障碍科副主任。她用心对待这些常人眼中的特殊患者,护理人手不足的时候,她把自己给病人喂饭。良好的医患感情,让这些精神疾病患者,也亦善待她。一次医院收治了一个严重暴力倾向,曾经打伤一名同院护士的患者,一个周末节假日值班时,恰逢患者发病,动手打她,然而,另外几位同事负责的患者,齐齐挡在了她的前面,并对那个患者说“你敢碰李医生你试试?”她积极推动医院睡眠医学中心的建立,积极利用新媒体及自媒体平台开展睡眠医学的科普教育及睡眠医学知识的推广。



1977年10月出生,博士学历,中共党员,市疾控中心性病艾滋病预防控制科科长,副主任医师。她关注重点人群,创新宣教载体,通过中心微信、报纸、新闻客户端等推送大众宣教文章10余篇,在学生群体、男同性恋、医务人员等人群中开展艾滋病预防10余场,覆盖数千人,用生动活泼的宣讲,打开“同志”这一敏感人群的心门,并举办苏州市首届青年学生艾滋病预防知识竞赛,开展艾滋病防治校园行等活动,在她和她的团队的努力下,2017年苏州艾滋病病例首次出现下降。



1987年10月出生,本科学历,中共党员,市广济医院睡眠障碍科副主任。她用心对待这些常人眼中的特殊患者,护理人手不足的时候,她把自己给病人喂饭。良好的医患感情,让这些精神疾病患者,也亦善待她。一次医院收治了一个严重暴力倾向,曾经打伤一名同院护士的患者,一个周末节假日值班时,恰逢患者发病,动手打她,然而,另外几位同事负责的患者,齐齐挡在了她的前面,并对那个患者说“你敢碰李医生你试试?”她积极推动医院睡眠医学中心的建立,积极利用新媒体及自媒体平台开展睡眠医学的科普教育及睡眠医学知识的推广。



1981年10月出生,硕士学历,中共党员,市广济医院睡眠障碍科副主任。她用心对待这些常人眼中的特殊患者,护理人手不足的时候,她把自己给病人喂饭。良好的医患感情,让这些精神疾病患者,也亦善待她。一次医院收治了一个严重暴力倾向,曾经打伤一名同院护士的患者,一个周末节假日值班时,恰逢患者发病,动手打她,然而,另外几位同事负责的患者,齐齐挡在了她的前面,并对那个患者说“你敢碰李医生你试试?”她积极推动医院睡眠医学中心的建立,积极利用新媒体及自媒体平台开展睡眠医学的科普教育及睡眠医学知识的推广。



1977年10月出生,博士学历,中共党员,市疾控中心性病艾滋病预防控制科科长,副主任医师。她关注重点人群,创新宣教载体,通过中心微信、报纸、新闻客户端等推送大众宣教文章10余篇,在学生群体、男同性恋、医务人员等人群中开展艾滋病预防10余场,覆盖数千人,用生动活泼的宣讲,打开“同志”这一敏感人群的心门,并举办苏州市首届青年学生艾滋病预防知识竞赛,开展艾滋病防治校园行等活动,在她和她的团队的努力下,2017年苏州艾滋病病例首次出现下降。

全国诚信维权单位  
全国百强商场

《诚信经营·借鉴篇》特约刊出