上海市医院公厕社会公众满意度评分中,中

Щ

医院近年来始终靠前

所

组

专

刮

骨

教高

考

将成高

2021年度上海市公立医疗机构病人满意度调查出炉-

"门诊等候时间"满意率提升明显 影像检查预约时间仍需缩短

■本报记者 唐闻佳

医院办得怎么样,患者最有发言权。 为推动公立医疗机构持续改善医疗服 务,在上海市卫健委指导下,上海医药卫生 行风建设促进会和复旦大学公共卫生学院 共同组织的"2021年度上海市公立医疗机构 病人满意度调查"昨天发布结果:2021年门 诊病人总体满意度继续保持高水平,患者对 "门诊等候时间""医疗费用合理"等满意率 提升明显,数字化转型改善就医体验的成效 显著;另一方面,"快"字风行的医疗服务如 何"等一等"老年群体,亟需进一步关注。

门诊病人总体满意率 95.30%,6个项目满意率增 幅明显

2021年上海市公立医疗机构门诊病人 满意度调查收集2万多份病人问卷,结果显 示:2021年门诊病人总体满意度评分平均为 4.76分(满分5分),总体满意率为95.30%。 其中,"医院设备设施与信息化服务""医生 服务""其他医务人员服务"和"医疗服务流 程与效果"4个维度的满意率分别为 95.75%、95.87%、95.41%和94.29%。2021年 上海市门诊病人对医疗服务满意度保持高

根据疫情防控形势下对医疗服务的要 求,调查项目组在2019年版测评量表的基础 上对2021年版问卷进行了调整,2021年版 测评量表包含4个维度("医院设备设施与信 息化服务""医生服务""其他医务人员服务" "医疗服务流程与效果")、27个项目。

此次调查发现,门诊病人满意率改善较 明显的有6个项目:"我对门诊诊疗中的等候 时间满意"(提高13.83个百分点)、"医院医 疗费用合理"(提高8.49个百分点)、"我愿 意推荐亲朋好友到此医院诊疗"(提高8.33 个百分点)、"门诊区域洗手间清洁卫生、无 异味,地面防滑,有安全提示标识,有坐便 器,设置挂钩"(提高7.68个百分点)、"医院 提供多渠道的门诊分时段预约方式,必要时 为门诊和出院复诊病人提供中长期预约(可 达3个月)"(提高5.85个百分点)和"医院设 备(如座椅、电梯、饮水设备)状况良好,有便 民和无障碍设施"(提高5.25个百分点)。

"2021年我国仍处于新冠疫情防控时 期,上海市公立医疗机构面对疫情防控和医 疗服务的双重压力,医疗质量持续改进。 2021年门诊病人在历年满意度相对较低的 门诊等候时间、门诊区域洗手间卫生与安 全、门诊分时段预约、医疗费用合理等方面, 满意度明显提升,这都值得关注。"复旦大学



教育卫生

公共卫生学院教授、项目专家组组长薛迪介 绍,在控制了医疗机构特征、病人特征等其 他因素后,2021年门诊病人的总体满意度和 对医生服务的满意度仍高于往年。

门诊病人预约率超六成, 数字化转型改善就医体验

在上海,就诊量高位运行的超大医院为 数不少。在保证医疗安全质量的同时,还让 患者满意度始终处于高位,到底是如何做到 的? 医院纷纷提到一个词:数字化转型。

复旦大学附属中山医院党委副书记李 耘介绍,近年来,中山医院始终以"绣花精 神"关注患者体验,以数字赋能精准预约、扫 码便捷支付等创新服务为代表,有效减少患 者等候时间,减少反复排队的烦恼。2021年 中山医院互联网医院服务患者14万人次,一 系列"医疗高速公路"让患者满意度大提升。

中医领域也不例外。上海中医药大学 附属龙华医院党委书记肖臻称,作为上海首 批便捷就医数字化转型的中医试点医院,该 院以AI、5G等新技术为牵引,不断突破传统 就医模式。比如在精准预约方面,龙华医院 普通专家门诊预约精度已达15分钟,专家门 诊达到30分钟,患者等候时间大大缩短。

作为长宁唯一的区域性医疗中心,医疗 数字化转型助力同仁医院打造普惠型精品 医疗。同仁医院院长马骏谈到,医院鼓励员 工主动发现、疏导服务中的痛点,"关爱长者 -键叫车""少跑一次护患零距离""一张有 温度的急诊专用床"等创新项目解决了患者 的一个个困难。

2021年,上海市卫健委等七部门联合制 定《上海市"便捷就医服务"数字化转型工作 方案》,提出"便捷就医服务"的7个应用场 景。据此,上海市公立医疗机构积极参与数 字化转型,尤其是医疗付费"一件事"、门诊 病人居家预约即付费的"在线挂号付费零等 待"等,使门诊病人的预约率和就诊总时间 明显缩短。

调查显示,2021年门诊病人预约率为 60.46%,比2019年提高了约27个百分点;门 诊病人预约率的提高可能与微信、支付宝、 App 等移动端的预约增加有关。2021年门 诊病人就诊总时间小于1小时的比例为 35.81%,比2019年增加约3个百分点,而就 诊总时间达到或超过3小时的比例为 12.25%,比2019年减少了约5个百分点。

调查发现,在医疗数字化转型进程中, 部分病人尤其是老年病人的数字鸿沟客观 存在。上海市公立医疗机构为此采取了一 系列措施,如无法使用健康码或行程码的门 诊病人可凭身份证登记进入门诊,增加门诊 现代化电子设备(自助挂号机等)使用时志 愿者或医务人员的指导服务,这些举措得到 了病人认可。

2021年门诊病人对"在我进行医院信息 化设备操作遇到困难时,有门诊志愿者或其 他医务人员提供了帮助"的满意率为 96.44%,比2019年提高了3个百分点。

重视病人关切,如何对待 老年群体亟需进一步关注

2021年上海市公立医疗机构门诊病人 务态度。

调查还发现,在4542名有门诊胃肠镜、超声、 CT和磁共振检查的病人中,检查预约天数 小于7天的占84.37%,有6.01%的门诊病人 检查预约时间在14天及以上,与2020年的 比例(83.50%和6.14%)相近。

薛迪教授称, 医学影像检查是疾病 诊断和治疗的重要依据,在门诊其他医 疗服务不断改善的情况下,公立医疗机 构如何缩短门诊影像检查预约时间需要 引起重视,尤其是三级专科医院门诊影 像检查的预约时间14天及以上的病人比例 达到11.03%。

"虽然上海市公立医疗机构门诊病人在 医疗机构的逗留时间明显缩短,病人对诊疗 中的等候时间满意率也显著提高,但是在 3831 名病人对门诊医疗服务提出的改善意 见与建议中,27.23%的人提出等候、排队时 间需要改善。上海市公立医疗机构还需要 继续努力,重视门诊病人对等候时间的关 切。"薛迪教授说。

这份调查还发现,个别门诊老年人希望 得到更好的人工服务,包括良好的电话预 约,或更多的志愿者帮助。项目组发现,不 少老年人依旧习惯用电话方式预约挂号,而 他们的最大"痛点"是人工电话经常"无人接 听",在数字时代能否保留"这根电话线"的 畅通亟需关注。

此外,一些门诊病人还期望公立医疗机 构更好地提供人性化的医疗服务,包括医生 服务应多些耐心和同理心、多与病人沟通、 提供个性化治疗方案、为门诊慢性病病人提 供长处方,希望医务人员改善对老年人的服

本报讯 (记者唐闻佳)大医院的 就诊人流量大,厕所环境脏乱虽遭诟 病却始终难管? 复旦大学附属中山医 院不接受这份"成见"。近年来,在上 海市医院公厕社会公众满意度评分 中,中山医院始终靠前。记者在采访 中获悉,院方高度重视"厕所问题",在 全院推行厕所整洁专项行动,成立 "520厕所专项组",专啃如厕环境脏乱 这块"硬骨头"

全院的厕所现状到底如何? 为强 化统筹,规范运作,中山医院总务处保 洁联盟先期对医院内所有的厕所、约 520个蹲位进行了全面排摸,在常规 区域保洁员的基础上,成立"520厕所

"这支团队配备了高压水枪、刮 刀、消毒剂、小拖布、喷香等专业工具, 每天清晨5点到岗,在医院开诊前就 对所有厕所进行环境消毒。"中山医院 总务科科长包晓信称,由于医院人流 量大,厕所使用频率高,总务处采用 "专人专厕"的网格化精细管理模式。 简单说,就是在每个保洁区域设置负 责人信息公示牌,填写实时巡查表,层 层压实,责任到人。尤其是疫情暴发 后,医院还引进了专业的深度清洁消 毒异味控制系统,既解决了卫生间异 味问题,也杜绝了疫情的二次传播。

根据上海市卫生系统后勤管理协 会的要求,如今,中山医院所有门急诊 的公共厕所内外都设置了醒目规范的 导向牌、指示牌、防滑警示牌等标识, 厕纸、洗手液、挂钩、扶手镜子、烘干 机、自动喷香机等便民设施一应俱 全。不仅如此,厕所里随处可见绿植, 让人舒心愉悦。

近年来,中山医院还遵循规范化、 人性化、科技化原则,不断完善厕所设 施设备。比如,通过设置无障碍厕所, 安装搁物台、儿童安全座椅、救助呼叫 按钮等设施,为老人、孕产妇、儿童等 特殊人群提供贴心服务。尤其是厕所 内容易引起磕碰的地方,如今都采用 了阳圆角设计。

此外,中山医院还应用中水回收。 节水型器具等新技术、新材料推进节 能减排工作,巡修人员、保洁管理人员 在日常巡查时对设施的完好率等情况 进行持续"维保"

精致服务离不开制度支撑。中山 医院同样如此,通过创新长效管理机 制,保证厕所环境的成效。为了一间 间"美丽厕所"的诞生,医院于2016年 成立"中山保洁联盟",由5家物业公

司及中山保洁组构成,是全国医院领域第一个围绕厕所环境 而生的创新团队。保洁联盟每周指派1名联盟成员负责安排 "520厕所专项组"工作,排出每周工作计划表和重点整改区 域,根据每天巡查结果及时反馈意见,落实整改,并建立月度 讲评制度。与此同时,"520厕所专项组"进一步加强保洁联 盟巡视检查,实现早中晚、节假日的时间上"无死角"

包晓信介绍,联盟在日常巡查中还会积极听取不同人群 对医院保洁工作的意见和建议,定期开展满意度调查,总结、

"小厕所"也是"大民生"。中山医院党委副书记李耘认 为,厕所体验是患者就医体验的重要部分,当患者来到医院, 感受到明亮干净的环境,人性化、品质化的暖心服务,对身心 都是一种治愈。

空腹连吃六块柿饼,胃里长出鹅蛋大结石

治疗用上可乐,巧取四龄童胃结石

长出巨大胃结石?日前,复旦大学附属儿科 记者。令人吃惊的是,彤彤胃内还有巨大的 医院接诊了一例特别的案例。深夜,4岁女 黑色团块状异物,胃镜室医护人员多次尝试 病例在复旦儿科并不多见,如何把巨大的胃 童彤彤在父母的陪同下匆匆赶到复旦儿科急 用异物网篮套住异物,均因异物过大过硬而 诊,整个诊疗过程中,女孩不停喊着"痛",一 无法从食道取出。 度出现呕血症状。

现上腹部间歇性疼痛,把午餐都吐了出来。 晚上10点多,彤彤又呕吐了几次,呕吐物里 开始出现黑色液体。这下把家里人吓坏了, 连忙带着孩子赶往家附近的医院,接诊医生 怀疑彤彤是消化道大出血,建议到儿科医院

糜烂、出血,胃角有1厘米大小的溃疡。"复旦 糜烂、溃疡,随时会引起肠梗阻可能。

本报讯 (记者李晨琰)空腹吃柿饼竟会 大学附属儿科医院消化科主任黄瑛教授告诉

黄瑛综合考虑后,考虑胃结石可能。经 家长告诉急诊医生,彤彤在中午开始出 再次仔细询问患儿家长病史,特别是孩子近 期饮食情况,了解到在发病前两天,彤彤跳舞 回家后饥饿难耐,在空腹的情况下,一口气连 吃六块柿饼。

这下,一切病症有了答案。原来,彤彤的 胃内异物是过量食用柿饼引起的巨大胃结 石。目前,她的胃结石已长至鹅蛋大小,由于

出,如果直接开刀会增加患儿痛苦。这样的 结石顺利取出来?经过多团队商讨,专家们 想出一个妙招。

报道了可口可乐经鼻胃管灌洗,成功治疗植 物性胃结石5例,此后,日本、韩国、西班牙、 美国等国家相继有个案报道。

在可乐的浸润下,因二氧化碳气体释放, 胃结石被大量气泡包围、冲击,从而一定限度 地冲开表面松散之处;另外,可乐中的磷酸能 在分子状态下攻击和破坏胃结石核与核之间 "通过胃镜检查,我们发现患儿胃内较多。不断摩擦、刺激胃酸分泌,引起胃肠道出血、 的连接点,使结石无法凝聚成块状,变得越来 越小,最后通过排便排出体外。

消化科诊疗团队根据临床经验,建议家 长每天让彤彤多喝可乐来软化胃结石,然后 密切观察病情, 选择合适时机再行胃镜下探 查,为彤彤争取保守治疗的机会。

尝试了2天后,内镜医生欣喜地发现,彤 彤的胃结石较之前变小,且有所软化。术中, 治疗团队先用异物网套器把胃结石切分成两 块,再用异物网篮分次取出。在消化道异物 但是,胃结石又大又硬,胃镜下难以取 MDT团队的通力配合、精心治疗下,彤彤终 于转危为安。

为什么吃柿饼容易出现胃结石,甚至出 现胃出血、溃疡、肠梗阻等险情呢? 据医生介 绍,柿子或柿饼中含有大量鞣酸(也叫单宁 据介绍,2002年,希腊学者Ladas等率先 酸),遇到酸性物质尤其是胃酸时,在胃消化 酶的作用下,鞣酸会使食物中蛋白变性将食 物及残渣结合成团。在胃内时间越长,团块 形成越结实,这个团块就被称作柿石,引起的 相关症状叫"柿石症"。

不过,得了胃结石不能随便喝可乐,需要 到医院评估。医生特别提醒市民:吃柿子时, 不要空腹吃;每次不要吃太多;吃过柿子后不 要喝牛奶;不要与酸性的水果同食;不要与海 鲜一起吃;高龄或消化不好的人尽量不要吃。

本报讯 (记者吴金娇)遴选建设10 所左右高水平的职业本科教育示范学校; 推动中职学校从原来单纯的"以就业为导 向"转变为"就业与升学并重";使"职教 高考"成为高职招生的主渠道……昨 天,教育部举行第三场教育新春新闻发 布会,介绍职业教育在定位调整、布局 优化、数字化升级等方面的新举措。

2022年,是职业教育提质培优、改 革攻坚的关键年。教育部职业教育与成 人教育司司长陈子季指出,2022年职业 教育发展将着力实现几大突破。教育部 要求,要完善职业本科学校设置标准和 专业设置办法,支持符合条件的国家 "双高计划"建设单位独立升格为职业 本科学校,支持符合产教深度融合、办 学特色鲜明、培养质量较高的专科层次 高等职业学校,升级部分专科专业,试 办职业本科教育。

要以部省合建方式"小切口""大支 持",遴选建设10所左右高水平职业本科 教育示范学校。"目前全国专升本比例已 经达到了20%,下一步我们将力争让更多 的职业学校毕业生接受高质量的职业本 科教育。"陈子季说。

当前,中职教育主要存在办学定位 不适配, 办学规模大而不强, 办学条件 缺口大等问题。针对上述问题, 陈子季 提出,中等职业教育是职业教育的起点 而不是终点,推动中职学校多样化发 展,从单纯"以就业为导向"转变为 "就业与升学并重"。

考试招生是牵动职业教育改革的"牛 鼻子",是优化类型定位、畅通学生升学通 道的关键。陈子季表示,今年,将完善"职 教高考"的顶层设计,更好地发挥"指挥 棒"的作用。教育部将加强考试制度和 标准建设,确保考试严谨有序、安全规 范、公平公正。同时,教育部将优化 "文化素质+职业技能"结构比例和组织 方式, 为学生接受高等职业教育提供多 种入学方式和学习方式。

他还透露,今年将扩大职业本科、职业专科学校通过"职 教高考"招录学生比例,使"职教高考"成为高等职业教育 招生,特别是职业本科学校招生的主渠道。要推动建立省级 统筹、综合评价、多元录取的"职教高考"制度,改善学生 通过普通高考"千军万马过独木桥"的问题,中考分流压力 和"教育焦虑"得到有效缓解,中高本一体化培养模式基本 形成。

教育部还表示,将优化专业布局,扩大制造业等重点领域, 家政、养老、托育等民生紧缺专业设置及人才培养规模。

畅通"三角"循环,激活潜在经济动能

(上接第一版)

"我们做产业、做生态,关键是要了解创 新规律、尊重创新规律、把握创新规律。"在张 江集团董事长袁涛看来,畅通"三角"互动,意 味着要围绕产业链抓好两端——从源头端发 力,整合资源推动策源转化,加速"创新想法" 到"创业公司"的转化;从末梢端发力,做强平 台推动产业赋能,加快"创业公司"向"龙头企 业"的提升。

统筹布局空间,让产业化能

因产业园,一下子集聚起80多家企业。相比 产业链的发展优势将为全球细胞治疗产业带 成立之初,如今的园区企业数量增长超过一 来更多可能。 倍,覆盖细胞研发、存储、装备生产、产业平台 等不同领域。

复星凯特的奕凯达是中国首个获批上市 的CAR-T细胞治疗产品,其产业化就选择落 在张江,生产基地从开始施工建设到拿到生 产许可证仅用时9个月,为患者早日用上创

新药争取到大量时间。复星凯特首席运营官 南北科技创新走廊,整个浦东的生物医药产 齐渊元表示,公司目前已在讨论项目产能扩 增,"未来我们希望不仅是把研发放在浦东, 也期待在这里实现更多的产业化布局"

让"产业化能够落地",浦东率先统筹布 进一步简化产业用地规划指标调整程序,按 助力产业高质量发展。 需确定产业用地开发强度,满足制造、中试、 科研等多样化需求,提高经济密度。

到今年年中,张江细胞产业园空间规模 将达到30万平方米,有望容纳更多企业和研 成立两年多的张江细胞产业园地处张江 发机构展开更多创新探索。借助浦东引领区

> 值将达到200亿元,集聚相关企业超过200 家,细分领域龙头企业不低于30家,累计上 市产品超过10个,成为国家细胞和基因产业 创新发展的核心示范区,并形成核心竞争力。 未来,以张江科学城为核心承载区,依托

预计到2027年,张江细胞和基因产业产

业将实现南北联动协同发展。为了给更多的 好项目和好产业护航,各类产业用地混合利 用的探索和试点已在浦东落地,通过"明确用 途+规定比例"模式、"提高单一用途产业用 局产业空间,在已有生物医药产业园区的基 地混合成分"模式、"适建用途+自主比例"模 础上进一步提质扩容,集聚产业要素。同时, 式等创新,不断提升土地节约集约利用水平,

提升核心功能,让硬科技不 缺投资

推动科技、产业、金融的高水平循环,资 本市场无疑承担着"枢纽"的职责。截至 科学城南部,去年10月升级为张江细胞与基 建设契机,张江科学城在细胞技术创新链和 2021年底,浦东已有32家企业在科创板上 市,首发募集资金1083亿元,分别占上海的 54%和71%。这些上市公司主要集中在新一 代的信息技术、生物医药、高端装备等技术攻 关领域。

> 进一步有序加大金融开放力度,完善金 融市场体系、产品体系、机构体系、基础设施体 系,支持在浦东设立国际金融资产交易平台, 试点允许合格境外机构投资者使用人民币参

与科创板股票发行交易;研究在全证券市场稳 步实施以信息披露为核心的注册制,在科创板 引入做市商制度——这是在资本市场领域,引 领区意见明确赋予浦东的改革重任。

如何让硬科技不缺投资? 今年以来,针 对拟上市企业开具上市合规证明的实际需 求,浦东在全国率先试点以企业信用信息报 告代替行政合规证明的新机制。"我们与监管 部门及沪、深、北、港等交易所进一步加强联 合走访、联合辅导、联合问诊、联合培训机制, 及时挖掘、主动响应不同规模、不同类型企业 对不同市场的上市融资需求。"浦东新区金融 工作局局长张红透露,正在推动机构发起设 立浦东新区企业上市促进会,集聚更多的专 业化、市场化服务资源,全面助推企业对接多 层次资本市场。

集聚了上海证券交易所、上海期货交易 所、上海保险交易所、中国产权交易所、中央国 债登记结算有限责任公司(中债登)、中国信托 登记有限责任公司(中信登)、中国证券登记结 算有限责任公司(中证登)等国家级要素市场 和金融基础设施的陆家嘴,也已锚定科技、金 融、产业的高水平循环,全面提升核心功能,加 快建成国际一流金融城。最近,陆家嘴金融城 正在研究相关举措,激活潜在的产业发展空 间,更好面向未来培育发展新动能。

本报北京办事处 北京市崇文门东大街6号8门7层

电话(010)67181551 本报浙江记者站 杭州市庆春路182号7楼 电话(025)85430821

电话(0571)87221696

电话总机: (021)22899999

本报地址: 上海市威海路 755 号 邮编: 200041 电子信箱: whb@whb.cn 传真: (021)52920001(白天)

发行专线电话: (021)62470350 广告专线电话: (021)62894223

本报湖北记者站 武汉市长江日报路 28 号 23 楼 E2 室 电话(027)85619496

定价每月30元 零售1.00元 上海报业集团印务中心

本报江苏办事处 南京市龙蟠路盛世华庭B7幢