

“您好,这里是12320卫生热线!”

——记“三八红旗集体”市疾控中心12320卫生热线

“我小孩给小猫抓了一条小伤痕,没破皮,可要打狂犬疫苗?打疫苗的地点在哪里?”,“请问办理健康证真的免费吗?安庆市区到哪里体检,要些什么手续?”,“我小孩子在外地出生,这次春节回家过年,有的疫苗到了接种日期,可否在当地接种?”……在石塘湖路57号,市疾控中心办公楼三楼的12320卫生热线值班室里,咨询员紧张忙碌着。电话铃声此起彼伏,值班人员有条不紊,训练有素,耐心、专业、笑容可掬,一个个疑难问题在这里得到满意答复。

然而,时间回到2017年,受人员不能固定、软件系统落后等因素影响,“散、旧、弱”是当时我市12320卫生热线的常态,很难达到应有的热线服务水平。在2017年下半年开展的全国卫生热线第三方质量评估中,我市在全国50多个测评城市中成绩很不理想。

为破解发展瓶颈,更好服务群众与社会,2018年,在市卫健委的大力支持下,将安庆12320卫生热线设置在安庆市疾病预防控制中心。该中心克服重重困难,从场所、人员、设备、服务等方面,聚焦群众健康需求,着手高标准重建。先后投入20多万元,改造建成了面积50平米的“安庆市12320卫生热线呼叫中心”,设人工语音服务座席2个,抽调3名精干的专业技术人员专门接听咨询热线。

事事有着落,件件有回音

重建后的安庆市12320卫生热线呼叫中心,坚持以制度促管理,以管理促服务,以服务促成效,围绕提升能力水平,练内功、抓服务、塑品牌。按照国家《12320卫生热线管理规范汇编》,重新完善了安庆12320卫生热线管理相关工作制度,明确咨询、投诉、举报、回复等工作流程和服务规范。为进一步履行12320投诉举报职能,加强医疗卫生系统行风监督,确保群众的举报投诉“事事有着落,件件有回音”,在2018年3月初建立12320联络员工作机制,加快投诉工单对接办理的速度,极大地提高了热线服务效率,群众满意度大幅提高。



12320卫生热线工作现场

贴心的健康服务

2018年4月17日,望江县鸦滩镇居民通过12320热线投诉该镇自来水厂水质浑浊,怀疑未经消毒处理,卫生指标不合格。接到举报后,12320热线负责人王玲通过联络员工作机制迅速将此情况向望江县卫生监督局通报。第二天,该所针对群众热线反映本县鸦滩镇自来水厂水质浑浊进行了现场实地检查,发现该镇自来水厂为全天供水,日供水约1000吨以上,供水人口约2万余人(6000余户),他们水源取自武昌湖水系。卫生监督人员现场随机抽取出厂水1份,管网水2份进行色度、浑浊度、嗅和味、肉眼可见物、PH、游离余氯常规指标快速检测,结果出厂水、管网水色度、浑浊度均超过《生活饮用水卫生标准》,其他指标均符合《生活饮用水卫生标准》,卫生监督局当场下达了责令整改卫生监督意见书。通过整改,该厂已启动了增加一座库容为400吨的贮水池,并对部分制水设施做一定的技术

改进,目前供水水质将比现有状况有所好转。半个月后这位通过12320热线投诉的市民专门打来电话表示感谢,他说,我打了许多电话投诉,还是12320管用,健康服务真的很贴心。

普通的岗位,不普通的责任

2018年7月中下旬,“问题疫苗”事件发生。面对市民惶恐不安的电话,“12320”卫生热线的工作人员积极回应、快速处理,组织咨询员进行业务知识学习,第一时间与免疫规划专家核实我市疫苗相关情况,正面引导公众关注卫生计生和食药监等部门发布官方信息,传播正确疾病预防知识,缓解市民情绪,稳定社会秩序,引导积极开展有关问题的解答工作。在“问题疫苗”的咨询回复中,未发生一起群众不满意而投诉或上访的案例。

今年2月份,刚刚过完春节,12320接线员连续接到一位不愿意透露姓名,不愿意说出自己年龄的恐艾(滋病)患者电话,一周连续五天,每天会拨打12320热线三次以上,每次

都有半小时以上的时间来咨询艾滋病的感染途径和症状等问题,原来这位年轻人怀疑自己得了艾滋病,寝食难安。值班员张婷和肖俊淑每次接到他的电话都不厌其烦,耐心开导他,和他聊家常,聊艾滋病的健康教育知识,开导他,安慰他,想办法让他抛下顾虑,让他勇敢的面对人生。后来检测结果呈现阴性,大家都松了一口气。渐渐的,这位患者的电话少了,直到他再也没有打电话来过。

位居全国53个城市第四名

经过一年的改革运行,我市12320卫生热线服务质量发生飞跃式提升。全年12320共受理各类服务请求2412件次,全年受理工单转办率100%,工单办结率100%。在2018年全国12320卫生热线第三方服务质量评估中,我市在全国53个城市中位居第四名,在分散式建设省份的地市级城市中排名第一。同时,我中心12320卫生热线荣获2018年安庆市“三八红旗集体”称号。(王玲 刘革)

市疾控中心赴安庆监狱开展警示教育

日前,市疾控中心按照市卫生健康委“严、强、转”专项整治行动的安排,组织中心领导班子及重点科室负责人赴安庆监狱开展党风廉政警示教育。在省第二监狱的精心安排下,全体人员有序参观了监狱服刑人员的改造现场、监舍、教育改造中心、警示教育展示厅等场所,大家对

服刑人员改造工作和生活情况进行了询问了解。随后观看了警示教育片,听取了服刑人员犯罪经历现身说法,讲述了自己的人生观、价值观如何偏离航道,在金钱利益面前逐步走向腐败堕落的犯罪过程。并从理想信念、法律意识等方面剖析了自己的犯罪根源,痛诉了犯罪给家庭、人生带来的

惨痛代价,发出了“莫伸手,伸手必被捉”的痛悔感叹。大家通过耳闻目睹高墙内外的天壤之别,感同身受身陷囹圄的悲痛和忏悔,深刻感受到了一次前所未有的心灵震撼和思想洗礼。

此次警示教育通过真人真事的情景式教育,使参加活动的全体人员真切体会到了高墙与现实的反差,

对筑牢思想道德防线起到了很好的警示教育作用。大家纷纷表示,要用党纪国法约束自己,珍惜岗位、珍惜自由、珍惜生活,珍惜党和国家对自己的培养教育,切实做到严于律己、防微杜渐,增强廉政意识和法律观念,自觉远离职务犯罪。(王玲)

艾滋病(HIV)感染者是怎样发现的?

艾滋病感染者和一般市民外表没有任何区别,他们是怎样及何时被发现的?大家也许不知道,在我市城区就设有5个艾滋病检测哨点和42个分布在全市各个基层医疗、妇幼、采供血机构的筛查实验室以及30个艾滋病自愿咨询检测点,每年光从各个点现场采集的血样就多达10000份之多。

这10000份现场采集的血样全部都被送到市疾控中心检验大楼的二楼,这里就是安庆市艾滋病唯一的确诊实验室,实验室配备了进口的数台先进检测设备,并备有国内外生产的多种检测试剂,确保检测结果百分之百准确。在这里,从全市42个初筛检测HIV抗体呈阳性反应的标本,还要经过严谨的检测流程,才能判断是否真的感染HIV病毒。他们出具的报告是我市最权威的检测报告,确诊实验室的报告相当于终审结果。

安庆市所有艾滋病筛查阳性的样品都是在这里做确诊试验,由于实验结果对被检测者的影响巨大,因此检测十分谨慎。

过去,看守所、监狱的羁押人员是筛查实验室的主要检测对象。但随



专业人员正在对采集的血样进行艾滋病毒检测

着艾滋病知识的普及,现在一些有过高危性行为、共用针管吸毒的人会经常通过12320热线咨询艾滋病相关情况。目前我市所有县(市)区疾控中心都可开展艾滋病自愿咨询检测,咨询和检测完全是免费的。

市疾控中心艾防科张凤林科长介绍说:“来这里咨询的人大多有过高危性行为。现在网络发达,他们中的很多人从网络上了解了一些夸大艾滋病传播几率及危害的非专业信息,这导致他们心理压力非常大,有些人来的时候已经处于精神崩溃的边缘,通过工作人员的耐心解答,其中不少人能够放下心理包袱进行艾滋病毒检测。我们更为注重的是对咨询者开展心理辅导,帮助他们调整心态,恢复正常的工作、生活。”

对于前来进行艾滋病毒检测的人

市疾控中心多举措开展“学习强国”推广使用

自“学习强国”学习平台上线以来,安庆市疾控中心党委根据市委宣传部《关于做好“学习强国”学习平台使用推广和建设工作的通知》要求,积极开展了“学习强国”学习平台下载、注册、学习活动。

为切实做好“学习强国”学习平台推广使用工作,市疾控中心党委采取多项举措,一是高度重视,加大推广运用力度,确定专人为主管管理员和学习管理员。二是多种途

径发动广大党员干部职工下载安装“学习强国”手机APP,并建立微信学习群。三是积极向中心党员干部宣传“学习强国”学习平台功能、内容、学习方式等,做好“学习强国”学习平台推广应用的各项保障工作,使学习平台成为中心广大党员干部充电学习的能量源泉。

截至目前,市疾控中心在职党员学习覆盖率达到100%,总获得积分、参与度和人均积分在市直卫健系统排名第二。(吴照春)

“三减三健”进校园 健康行为伴成长

近日,市疾控中心工作人员走进迎江区健康路小学、长风中心小学2所小学,通过小讲课的形式,针对小学生群体开展了以“减盐减糖、健康口腔”为主题的健康生活方式核心知识宣讲活动。

疾控中心工作人员通过发放“三减三健”知识宣传折页,安排专业人员讲解减盐减糖、健康口腔等相关知

识内容,结合现场互动问答的形式,向在校学生宣传了食盐、糖类摄入过多的危害,膳食指南规定的每人每天食盐、糖类的摄入量,日常生活中控制食盐、糖类摄入量的多种方法,以及如何保护口腔,做到爱牙护牙。此次活动共发放“三减三健”宣传折页220余份,达到了扩大宣传范围的目的。(卢欣)

市疾控中心赴潜山市大水村开展扶贫工作



4月9日,市疾控中心党委书记、主任徐四清率队前往潜山市大水村进行扶贫慰问走访工作。

慰问走访过程中,该中心与黄柏镇大水村两委就安庆市疾控中心2018年度扶贫工作情况和2019年脱贫攻坚计划进行了深入交流。徐四清主任表示,2019年安庆疾控中心

将继续帮助大水村理清发展思路,帮助贫困户制定脱贫措施,要高度关注贫困户,实实在在的帮扶,尽心尽力的解决困难,进一步提高帮扶工作水平,进一步提升群众幸福感和满意度,促使精准脱贫落地有声、成效显著。

(黄旭)

我市新生儿建卡率100% 居全省先进行列

4月10日,在宣城市绩溪县举办的“全省免疫规划技术培训班”上,安庆市疾控中心免疫规划专业人员就我市产科建卡建证的先进经验在大会上进行交流。

我市是农业大市,农村孩子出生后,大多数随父母外出务工。到上学年龄时再回到本地读书。孩子回来要打疫苗,什么时候打?到哪里打?在家留守的爷爷奶奶都不是十分清楚,迟接种疫苗,漏建接种卡现象十分普遍。

为提高我市儿童预防接种及时建卡、建证率,有效避免重复建卡和漏建卡,我市自2014年11月1日

起,对全市儿童预防接种卡、证发放程序进行调整,按照“谁接生,谁建卡、建证”的原则,改由各助产机构建卡建证发放。通过多措并举,将预防接种服务关口前移,效果显著,到2018年底,我市新生儿建卡率达到100%,建卡合格率达99.36%;乙肝疫苗首针产科接种率和及时接种率分别达96.03%和93.24%,卡介苗产科接种率达90.20%;目前建卡基本信息完整,全市范围内出生的儿童基本实现无重卡,助产医院所有出生儿童与预防接种单位做到无缝对接,提升了老百姓的满意度。(万江顺)

我们到底还要不要吃碘盐?

中国人吃饭讲究色香味俱全,其中,食物的味道就离不开一种调味料“盐”。如果你仔细看看家里的盐,会发现绝大多数盐都是加碘盐,而加碘目的就是为了防止碘缺乏病。什么是碘缺乏病?碘缺乏病是世界上分布最广泛、影响人群最多的一种病。女性在怀孕期间缺碘,会导致流产、早产、死产、胎儿先天畸形;儿童缺碘会影响智力发育。从1996年开始,我国大陆地

区开始实行强制性全民碘盐以防治碘缺乏病。据安庆市疾控中心在2017年开展了覆盖全市9个县(市、区)所有乡镇的环境碘含量调查,我市仍属于自然环境严重碘缺乏地区,但全市碘盐合格率、儿童及孕妇碘营养水平均处在正常范围之内,但孕妇碘营养水平有滑坡的趋势,这样对小宝宝可不好哟。看完了以上内容,大家心中都已经有了答案了吧!(吴玮)