

拓宽卫生监督投诉举报线索来源的思考

袁春艳,倪淑萍(上海市金山区卫生局卫生监督所,上海 201599)

投诉举报处理是卫生监督管理中一项非常重要的工作,是卫生行政部门切实维护好人民群众身体健康的职责之一^[1],快速有效的处置是服务型政府提高执法公信力的重要表现。本文通过对卫生监督投诉举报受理处置工作的现状分析,结合卫生监督工作监管地域面广、监管对象多、监管工作量大、卫生监督员数量明显不足等特点,探讨进一步扩大卫生监督投诉举报线索来源的途径,不断提高监管效率。

1 基本情况

1.1 区域概况

上海市金山区总面积为 586.05 km²,常住人口总计约 73 万,辖 9 个镇、1 个街道、1 个工业区。

1.2 监管底数

截止 2011 年底,辖区内卫生监督被管理单位 4 667 家,其中公共场所 2 600 家,存在职业病危害因素的用人单位 1 507 家,职业卫生服务机构 5 家,放射卫生 44 家,学校及幼托机构 107 家,病原微生物实验室 73 家,饮水卫生相关单位 56 家,健康相关产品生产企业 27 家,医疗机构 246 家,采供血机构 1 家,疾病预防控制中心 1 家。

1.3 人员配备

金山区卫生局卫生监督所编制人数 76 名,实有在岗职工 57 名,其中监督员 47 名,33 名一线监督员中,从事医疗执业的监督人员 10 名,公共卫生监督人员 18 名。目前的人员配备数与 2010 年《卫生部关于切实落实监管职责进一步加强食品安全与卫生监督工作的意见》中提出的辖区每万名常住人口配备 1~1.5 名卫生监督员的标准仍有差距。

1.4 车辆装备

目前拥有执法车辆 7 辆,无现场快速检测车辆或卫生监督应急指挥车。

2 投诉举报案件情况

2.1 案件专业分类情况

2009—2011 年,金山区卫生监督投诉举报的公共卫生类案件中,依次为公共场所、生活饮用水、职业卫生、消毒产品与非医疗机构传染病防治,分别占 43.1%、27.6%、19.0%、8.6% 和 1.7%;医疗执业类案件中,依次为无证行医、医疗机构执业管理、采供血机构与违反执业医师的行为,分别占 90.2%、7.4%、1.6% 和 0.8%。

2.2 案件地点分布特点

公共卫生类的投诉举报以公共场所无许可证、从业人员无健康证以及卫生不符合要求为主,此类案件主要发生在经济相对发达的乡镇、街道。医疗执业类的投诉举报案件中无证行医所占比例居高不下,此类案件的发生地则是在工业区所在的乡镇,经济发展较为快速,且外来务工人员人流密集的区域。

3 对策与建议

在各种因素导致卫生监督资源紧缺的前提下,更需要将“政府监管、行业管理、单位自律、社会监督”的监管框架中“社会监督”的功能进一步放大。

3.1 继续加大卫生宣传力度

《卫生部关于全面加强和改进卫生新闻宣传工作的意见》中指出:各级医疗卫生单位要充分认识,全面加强和改进卫生新闻宣传工作的重要性和紧迫性,有效地做好风险沟通工作。因此,卫生监督部门应及时地通过各种手段,积极地宣传卫生监督的工作职责以及卫生相关的法律法规规章等,提高全民对卫生监督工作的认知度。

3.2 广泛实施监管信息公示制度

近年来,卫生监督部门通过自建网站公示动态监管信息,或选择部分监管对象进行试点公示,一系列积极有效的公示制度的落实均取得了明显的工作成效。建议在此基础上,继续扩大实行公示制度的范围,将公示内容除了监管结果外,扩大到便于群众在消费时能够了解到、容易掌握的卫生监督要求。

上海市浦东新区2008—2010年卫生监督举报投诉分析

张煜, 曹波, 刘艳 (上海市浦东新区卫生监督所, 上海 200136)

近年来,随着社会对公共卫生重视程度的提高,人们的公共卫生法制意识不断增强,社会举报投诉案件不断增加。为加强和规范举报投诉的卫生监督管理,我们对2008—2010年上海市浦东新区的1282件举报投诉案件进行了分析。

1 资料与方法

1.1 资料来源

利用上海卫生监督综合应用信息平台和历史档案的调取,获得2008—2010年浦东新区卫生监督举报投诉的原始资料(其中2008、2009年分别为原浦东新区和原南汇区资料,2010年为两区合并后资料)。

基金项目:上海市浦东新区卫生系统2010年度学科带头人培养计划(PWRd2010-04);上海卫生监督科研基金项目(2010012)。

作者简介:张煜(1971—),女,副研究员,硕士。

1.2 方法

1.2 方法

对收集的浦东新区卫生监督举报投诉资料,按照来源、时间、专业、查处情况进行整理,采用Excel表格录入,用SPSS软件进行统计分析。

2 结果

2.1 举报投诉的来源

2008—2010年,浦东新区卫生监督所共受理举报投诉案件1282件,其中举报投诉来源为来电、来信的占89.2%,而利用现代通讯设备(如网上投诉、电子邮件等)的举报投诉仅为5.7%(表1)。

2.2 举报投诉的时间

2008—2010年,浦东新区卫生监督所平均每年受理举报投诉案件427件,举报投诉较少的为1、2月,其他月份均较多(表2)。

3.3 建立统一的举报电话与查实奖励机制
投诉举报奖励制度是一种具有强大能量的信息获取制度。2003年国家食品药品监督管理局和财政部联合印发《举报制售假劣药品有功人员奖励办法》,其中明确举报情况查证属实者,举报人员均能获得一定数额的奖励,最高可获得5万元的奖金^[2]。2011年,上海成为全国第一个实现食品安全投诉举报“一号通”的城市,为了鼓励市民对问题进行投诉举报,明确由市财政设立举报专项奖励资金,一经核实,最低给予500元奖励,最高奖励金额20万元。因此,建立全市统一的卫生监督投诉举报奖励制度是有效克服卫生行政部门信息失灵的重要途径之一。

3.4 有效借力政府相关部门的执法力量

在卫生监督执法工作中,已经建立了和相关政府职能部门间的联合执法工作机制,若能更好地发挥基层工作网络的优势,如充分组织好各乡镇派出所的巡查队伍、各乡镇政府综合治理员队伍、各社区卫生服务中心协管员队伍以及社区居委会(村委会)相关人员等力量,明确工作职责及考核指标,便会很好地弥

补日常卫生监督工作的空白。以无证行医为例,违法行为的寄居地多为农村和城市小区,村委会和居委会的工作人员是最容易获取此类违法信息的人群,一经举报,查证属实率高,大大降低执法成本。《中华人民共和国城市居委会组织法》明确规定,居民委员会是居民自我管理、自我教育、自我服务的基层群众性自治组织,在日常的工作中由人民政府或它的派出机关对居民委员会的工作给予指导、支持和帮助并协助人民政府或它的派出机关开展工作。在居委会工作任务中,宣传宪法、法律、法规和国家的政策,维护居民的合法权益,教育居民履行依法应尽的义务,协助人民政府或它的派出机关做好与居民利益有关的公共卫生是居委会的重要工作内容。

4 参考文献

[1] 刘洪,陈慰,宋响,等.上海市2008—2009年卫生监督投诉举报情况分析[J].卫生监督理论与实践,2011,6(2):69-71.

[2] 张翀,常峰,邵蓉.假劣药管制——举报奖励制度[J].首都医药,2010,17(16):24-25.

(收稿日期:2012-05-09)