

广东五方面发力提升县域服务能力

本报讯 (特约记者朱琳)12月11日,广东省政府新闻办召开广东卫生健康助力“百千万工程”三年初见成效新闻发布会。广东省卫生健康委党组书记、主任刘利群在发布会上介绍,广东省卫生健康系统从加强力量统筹、强基固本、深化多元帮扶、坚持改革赋能、推行便民惠民举措等五个方面持续发力,不断深化改革、完善机制、优化举措。广东省县域医疗服务水平多项核心指标的改善取得初步成效,县域内住院率稳定在85%左右,开展县域医共体建设的65个县(市、区)中,基层医疗卫生机构诊疗量占比达67%。

在加强力量统筹方面,广东省“百

千万工程”指挥部专门设立卫生健康工作专班,由分管省领导任总召集人,纳入卫生健康、发展改革等13家省直单位作为成员。认真梳理算好“两本账”:一本是粤东粤西粤北57个县(市)医疗水平的“能力账”,摸清区域常见病、多发病的专科治疗能力,针对性予以扶持提升;另一本是结对帮扶的“帮扶账”,摸清下沉团队、投入资源及帮扶效果,做到台账式追溯、量化、评价。

在强基固本方面,广东省着力提升基层医疗服务能力。改造建设189家县级医院,加快急诊急救五大中心建设,规范化建设特色临床专科近300个,57个县58家综合医院均达到

国家推荐标准。县中医院全部实现建设两个以上中医优势专科、一个县域中医适宜技术推广中心的目标。持续开展“优质服务基层行”和社区医院建设三年行动,1883个乡镇卫生院和社区卫生服务中心100%达到国家基本标准,其中45%的机构达到推荐标准。加强基层医疗卫生机构“中医馆”“中医阁”建设,所有乡镇卫生院和社区卫生服务中心都能提供中医药服务。基本实现2万个村卫生室规范化建设全覆盖,符合条件的全部纳入医保结算,实现农村医疗服务全覆盖。

在深化多元帮扶方面,广东省推动优质医疗资源加速下沉。在区域层面,安排中山大学附属第一医院、省人

民医院等5家高水平医院,跨区域“一对一”紧密帮扶粤东粤西粤北地区5家市级人民医院、中心医院,打造区域医疗中心;组织广州、深圳、珠海、佛山、东莞等医疗强市,对口粤东粤西粤北地市5个片区区域联动。在县域层面,组织全省104家三甲医院帮扶172家县级公立医院,组织75家疾控中心对口帮扶67个县(市)疾控中心,实现帮扶全覆盖;推动省市高水平医院深度帮扶两批共37个以县城为重要载体的新型城镇化建设试点县(市)的县级医院。

在坚持改革赋能方面,广东省持续激活基层内生动力。在融合联动上,粤东粤西粤北及江门、惠州、肇庆

共65个县(市、区)建成紧密型县域医共体,统一建设医学检验、影像、心电诊断、病理诊断、消毒供应等资源共享中心。在医保支付方式改革上,对紧密型县域医共体实行医保基金总额付费、结余留用、合理超支分担机制。

在推行便民惠民举措方面,广东省出台基层卫生健康十条便民惠民服务措施。在乡镇卫生院和社区卫生服务中心中,超过95%的机构提供周末疫苗接种服务,超过90%的机构提供儿科和心理健康服务,超过97%的机构开展门诊延时服务或节假日门诊。持续推进检查检验结果互认,全省医疗机构互认项目达286项,累计互认1291万次。

我国开展化妆品企业生产质量管理体系提升行动

本报讯 (记者吴少杰)近日,国家药监局发布《化妆品企业生产质量管理体系提升三年行动计划(2026—2028年)》。《行动计划》从“精准施策,助力企业质量管理体系提升”“提质增效,促进产业高质量发展”“赋能发展,提升监管服务能力”三个方面提出12项重点任务。

《行动计划》提出,药品监管部门要组织对本行政区化妆品企业质量管理体系建设和运行情况开展调研,找准薄弱环节,梳理质量管理体系运行中的共性问题清单,制定解决措施及阶段性工作时间表,并结合日常监管工作,通过政策问答、培训答疑、企企互访等方式加强宣传引导。

《行动计划》提出,省级药品监管部门要结合日常监管工作,研究筛选一批质量体系运行良好的化妆品企业,形成典型经验。到2028年底,在全国形成至少50个可复制、可推广的质量体系提升和企业发展典型经验。产业集中、集群优势明显的地区,药品监管部门要通过政策引导、标准引领、监管赋能等组合措施,助力区域化妆品产业向标准化、智能化、国际化转型升级,培育一批质量体系完备、质量效益突出、具有国际竞争力的化妆品龙头企业。

广西梧州启用卫健系统廉政教育基地

本报讯 (特约记者莫雅婷 通讯员张月梅 黎嘉宁)日前,“西江廉·润吾医”广西壮族自治区梧州市清廉医院建设综合展示馆暨市卫生健康系统廉政教育基地启用。该展示馆集警示教育、文化浸润、实践引领于一体,是梧州市卫生健康委为全市卫生健康系统干部职工搭建的锤炼党性、砥砺初心的重要平台。

该展示馆以“正本清源”“正行医道”“未病先治”“正心明理”“卫健康韵”五个篇章为脉络,通过图文结合的形式展示梧州市清廉医院建设阶段性成果和“西江廉·润吾医”品牌建设情况,通过案例进行廉政警示教育,引领参观者从中汲取前行力量,涵养清风正气。

市县新景象

福建石狮——

将心理健康服务融入城市肌理

□特约记者 林童
通讯员 王泽漳

援尼日尔中国医疗队开展当地首例小儿房间隔缺损封堵术

本报讯 (特约记者周婷 张凯莹 通讯员郑志大)近日,在尼日尔综合医院,第24批援尼日尔中国医疗队与当地医务人员合作,为当地一名4岁女孩开展尼日尔首例小儿房间隔缺损介入封堵术。

该患儿家长因其生长发育明显落后带其到尼日尔综合医院就诊。经检查发现,其存在房间隔缺损,且缺损面积较大,伴有右心房明显增大。在进行充分术前评估和准备后,来自广西壮族自治区人民医院的中尼对口医院合作机制建设项目专家组成员吴东峰,以及第24批援尼日尔中国医疗队内科王舟副主任医师、麻醉科饶杰主任医师、超声医学科饶华清副主任医师,与尼日尔综合医院医疗团队通力合作,成功实施房间隔缺损介入封堵术。术后当天,患儿即可下床走动。

“胸口不闷了,之前总觉得浑身不舒服,查来查去没毛病,原来根在心里。”近日,在福建省泉州市石狮市宝盖社区卫生服务中心,居民王师傅在心理治疗师的引导下体验了“生理平衡法”后,长舒一口气。他的经历,是石狮市将心理健康服务融入城市肌理的一个生动缩影。

为了让心理健康服务触手可及,石狮市自今年3月起搭建“市—镇—村”三级服务网络:3个市级医院重点承担复杂诊疗任务,9个镇卫生院同步提供常态化基础服务,2个社区试点开展心理健康服务进社区行

动。同时,有条件的“党建+”邻里中心卫生服务站点、学校医务室、村卫生所等主动延伸服务触角,形成“多点开花”的服务格局。至今,三级网络已为群众提供心理健康服务超7500人次。

今年7月,依托石狮市锦尚镇卫生院建设的石狮市心理健康服务中心正式开诊,标志着石狮市精神卫生服务体系迈入全新发展阶段。“中心紧密链接泉州市第三医院等优质资源,开展‘科普预防—筛查评估—轻度干预—门诊治疗—转介转诊—康复随访’的全链条服务。”石狮市心理健康服务中心心理治疗师刘庆瑶介绍,目前,该中心已建立清晰的诊疗路径:一般心理问题患者由心理门诊直接评估干预,需精神科诊治的及

时转诊,病情复杂或需要更高级别专科治疗的患者,则通过“绿色通道”转介至泉州市第三医院。在完善内部诊疗闭环的同时,该中心打通全市服务“微循环”,与其他医疗机构心理咨询室、心理门诊、睡眠门诊等建立转诊通道。

在此基础上,石狮市卫生健康局与市总工会协同共建“1个服务中心+1个团辅基地+N个网络节点”职工心理健康服务网络。“卫生健康有专业,工会有桥梁,两者结合能覆盖最广大的职工群体,实现专业资源与服务需求的高效对接,进一步提高心理健康服务的可及性。”石狮市卫生健康局有关负责人介绍。

石狮市卫生健康局统筹全市医疗资源,组建了一支32人的市级心

理健康服务人才队伍,并通过“内育外引、多方联动”,实现人才梯队“纵向延伸、横向拓展”。在纵向层面,石狮市卫生健康局组织市级医院、市心理健康服务中心与基层医疗卫生机构“结对子、传帮带”,定向培养人才,同时鼓励符合条件的其他专业医师参加精神科转岗培训,扩充服务力量;在横向层面,推动卫生健康与工会、教育、妇联等部门心理服务资源深度融合,打破部门壁垒,形成跨领域协作的人才联动格局。

除了整合本地资源,石狮市卫生健康局还链接上级优质资源,依托泉州市第三医院,定期为本地人才队伍开展心理健康服务培训,不断提升队伍在心理评估、心理咨询技巧、心理危机干预等方面的能力。

潍坊市益都中心医院：

厚植人文沃土 铸就品质医疗



该院打造人文病房,缓解患儿紧张情绪。

发智慧,持续提升职工的幸福感。

创新人文建设模式 完善服务品质内核

打造具有人文意识和实践能力的队伍。医院召开人文建设品质提升行动启动大会;开展人文关怀大讨论、医患温暖瞬间摄影展等活动;开通广德人文大讲堂,邀请专家进行培训,鼓励讲好科室故事和医护先进事迹;编撰《人文指导手册》《工作人员十条守则》等,将人文建设融入规章制度;开展人文建设“十个一”活动,让“人人争当人文精神践行者”的氛围越来越浓厚。

善待医者才能善待患者。医院坚持用心用情关爱职工,推出营养丰富、低糖低脂的减脂餐;开办职工子女暑托班,解决“看护难”问题;构建关爱体系,涵盖困难救助、职业发展、家庭关怀等五大维度;优化职工服务中心项目,帮助职工陶冶情操、拓展思维、启

发智慧,持续提升职工的幸福感。创新人文建设模式,完善服务品质内核。医院党委以人文门诊、人文病区、人文行政管理为主线,将人文精神融入医院管理和各环节,着力构建覆盖诊疗全过程、贯穿生命全周期的关怀体系,通过15项专项行动将人文关怀融入每个服务触点,提升患者获得感和满意度。

医院开展病历质量提升、诊疗规范化和围手术期管理等系列行动,促进核心制度与人文理念深度融合。26个专病中心实现了从“病人围着诊

室转”到“医生围着病人转”,提升了治疗精准度。近年来,医院开展150余项新技术,吸引全国各地患者慕名而来。医院坚持换位思考,构建有温度的医患沟通体系。医院通过动态分诊、弹性排班及错峰诊疗,保障医患充分沟通时间;推行“六个一”接诊规范和“三分钟倾听”制度,增进医患相互尊重;开展医患沟通实操竞赛、“心”与“术”演讲比赛等活动,推动沟通模式从“家长式”转向“伙伴式”,相继涌现出神经外科病情管理清单、泌尿外科术前大讨论、乳甲外科全病程管理手册等医患沟通创新案例。医院定期开展叙事诊疗案例分享,推广人文关怀创新措施和先进经验,引导职工从单纯诊疗转向关注患者及其家庭,提供更科学、个性化的诊疗方案。

疗方案。

为增加群众健康福祉,医院相继组建广德健康义诊团、宣教团,常态化开展大型义诊;开设健康“早市”“夜市”,让市民享受便捷咨询服务。医院每年下沉基层开展服务100余次,惠及3.2万余人次,开展“百年广德、健康讲堂”专家直播50余期,最高单次浏览量超2.4万人次。

重塑服务流程体系 提升患者就医体验

2023年起,医院持续开展“延广度、拓深度、提温度”改善就医体验活动,围绕诊前、门急诊、住院、诊后、全程保障5个流程推出便民举措200余条,将智慧化、人性化服务融入全流程。

医院在全周期健康守护上持续创新。急诊科实现院前院内数据实时交互、创伤团队提前响应、绿色通道智能预警、院前现场处置规范率、急诊救治率显著提高,“上车即入院”模式取得新突破。医院构建“智慧门诊+精准导诊”体系,推行标准化服务,创新“10米关注、3米询问、1米帮扶”主动服务机制,强化利他理念;打造“诊前预约—一诊中结算—一诊后跟踪”智慧闭环,建立集中预约中心,开通全渠道预约;推行检查当日清、结果互认,提升诊疗效率;创新“边诊疗边结算”,支持多种医保即时报销,结算耗时缩短60%;通过《就诊手册》、导引单,构建线上线下相结合的智能服务,缩短患者候诊时长。

医院建立一站式预住院中心,整合床位等资源,使患者平均住院日及术前等待时间明显减少。出院患者亦可通过“1+N”回访体系享受视频康复指导等服务。个性化回访清单针对肿瘤患者、孕产妇、慢病等不同群体,实现精准服务,2024年出院患者满意

度达99.54%。

打造人文示范科室 营造温暖就医环境

医院制定《人文医院建设品质提升行动实施方案》和配套制度,推动人文服务品质迭代升级。

医院将人文示范科室创建作为人文服务品质提升的重要抓手,推出诸如“有温度的消毒液”“病房静音绿波自动化管理”“儿童病区心愿银行”等一批充满温情和关怀的人文举措。

踏入医院,温馨的装修风格让患者倍感舒适;融入了咖啡醇香与书香味的休闲区域,让患者步入大厅时,闻到的不再是消毒水的味道;门诊各候诊区引入绿植,让患者等候就诊时不再感到焦虑;以“1米高度”改善的儿童就诊环境,让儿童就诊不再紧张;为老年群体开设专项服务窗口,通过导诊协助与一站式服务实现志愿者全流程陪诊。近年来,医院不断优化环境设计,增设文化墙、医患交流区、家属休息区等,提供健康资料和宣教视频。“儿童乐园式病区”“彩虹桥”“二十四节气文化墙”等一大批具有人文特色的诊区元素相继涌现,为医院入选“美丽医院”建设优秀案例奠定了基础。

从精心设计的病房布局到贴心周到的服务细节,从专业精湛的医疗技术到温暖人心的沟通交流。在这里,人文关怀不是贴在墙上的标语,而是流淌在每处工作细节中的温度。当“人民至上、生命至上”的理念融入医院发展基因,这家百年老院正焕发新的生机,在建设健康中国的新征程上,书写着新时代的仁心答卷。

(蔡治清 钟卫国 刘同强)

图片由益都中心医院提供

专题

近年来,山东省潍坊市益都中心医院以患者需求为导向,以人文精神为底色,以品质服务为根基,传承创新“广德文化”,坚持“医术高、服务好、花钱少”理念,围绕“关怀、尊重、规范、安全”的要求,从弘扬人文理念、培育人文素养、提升人文品质、完善人文支撑四个方面着手,打造可触可感可知的人文医院建设新范式。

夯实人文理念根基 培育价值认同沃土

医院始建于1882年,作为三甲公立医院,该院坚持传承创新以“广济天下、德佑苍生”为核心的“广德文化”,将文化建设作为深化人文医院建设的战略支点,确立了“敬生命、精医术、守仁心”的文化内核。医院通过系统挖掘发展史料、凝练百年人文精髓,编创《百年广德·印记》等视频、建立文化长廊等方式呈现人文建设的脉络,实现了文化可视化传承,形成可感知的人文力量。

医院坚持“全员浸润、全链渗透”,