

# 办实事解难题是不变的主题

## ——山东省立医院党建引领优服务纪实

让“人本医疗、患者至上”成为全院上下的行动自觉，让党建工作成为全院解决业务重点难点问题的“破题之钥”。近年来，山东第一医科大学附属省立医院（山东省立医院）不断推动党建工作与文化建设深度融合，将党建的红色动能转化为高质量发展的不竭动力。

“将党建工作与解决群众在看病就医过程中的急难愁盼问题深度融合，是新时代公立医院履行社会责任、践行初心使命的必然要求。”该院党委副书记、院长秦莹莹说。

□本报记者 段梦兰 刘志勇  
特约记者 郝金刚 王媛媛

### 坚持问需于民

在山东省立医院各党支部会议上、在各类党建活动一线，办实事、解难题是不变的主题。“其实就是要问需于民。”在该院门诊部主任闫根全眼中，患者的需求在哪里，服务触角就要延伸到哪里，党建工作就要开展到哪里。患者在就医过程中，难免有疑惑与不解。为此，该院开通健康服务热线，以“一键”满足患者就医咨询等服务需求为目标，为患者提供专业、及时、贴心的就诊指导和问题解答。目前，该热线每月服务量达3万余人次。“不仅要解决患者当下的问题，还要形成闭环。”闫根全介绍，针对门诊投诉和患者在热线中集中反映的问题，该院每月召开多部门联席会议讨论解决，持续改进和提升服务水平。

2025年7月，该院门诊部、财务部、资产管理运营部3个党支部联合开展为期1个月的党员志愿服务活动。不少来该院中心院区就诊的患者

发现，门诊大厅咨询服务台、门诊结算大厅服务台及结算中心窗口多了“党员示范岗”。统一着装、佩戴党员徽章的医务人员主动为患者提供挂号、就诊、检查、取药等咨询服务，宣传便捷就医政策，并重点就门诊预交金清退流程进行耐心细致解答。

“此前，有患者对门诊预交金清退有疑问，我们就联合开展了此次活动。从患者实际需求出发，类似这样的党员志愿服务活动，医院组织开展了很多。”闫根全表示，只有这样才能将“以患者为中心”落到实处。

自2020年起，该院成立“党员为民健康志愿服务队”，以党员志愿者为主体，发挥志愿服务突击队作用，带动医院医务人员开展多种形式的志愿服务。除了线下活动，志愿服务队还运用“互联网+志愿服务平台”等信息化手段，实现志愿服务信息化、即时化，用多种方式缓解广大群众看病难问题。

该院内科党支部以党建活动为契机，针对一些住院患者反映的“不熟悉出院流程和医院环境，频繁跑腿”的问题，进一步完善“一站式住院+床旁结算”流程，变窗口服务为病区服务、变被动服务为主动服务。心内科护士长王伟介绍，通过同步门诊与病房信息、帮助患者提前填写入院信息，让患者在病房护士站几分钟内即可完

成入院手续办理。

### 紧紧凝聚在一起

“党建是魂，将我们紧紧凝聚在一起。”谈起党建与业务深度融合，该院急诊科张鑫副主任医师深有感触。

在急诊科，争分夺秒救治患者、确保抢救的准确性和有效性，无一不对团队的凝聚力、向心力和战斗力提出要求。张鑫介绍，科室党支部在一次次业务技能学习和党建活动中提升素养，将组织优势转化为协同作战能力。

“每个人都要做好自己该做的，坚定信念、提升本领，值好每一次班、对每一位患者负责。”张鑫说，无论作为党员还是作为医生，全力以赴抢救患者和全心全意精进本领都是职责所在。多年临床经验让大家意识到，若有更多人能掌握抢救知识，用好4分钟黄金抢救时间，就能更大程度提高心搏骤停患者的生存概率。于是，在繁忙的工作之余，大家一有空就主动走出去、走到更多群众身边，普及急救知识。

在党建引领下，这支队伍走进社区、农村、学校、企业和机关，进行科普宣教和技能培训。该科急诊抢救室护士张燕南就是其中一员。“开展健康科普活动中，每当看到大家逐步理解并掌握了正确急救知识，我都能感受到活动的意义和价值。”在张燕南心中，多一个人真正“能急救、会急救”，未来就有可能多挽救一条生命，这正是她再要坚持科普的动力。

面对疑难罕见疾病，多学科诊疗模式对提升诊疗效率、制定个性化治疗方案有着重要意义。该院的“患者不动医生动”多学科门诊年门诊量已达3000人次。除日常组织开展疑难

病和罕见病会诊外，该院还推出多学科整合门诊，即由相关专业、相对固定的专家团队在固定时间出诊，集中为某类疾病的患者提供多专业联合诊疗。

“虽然忙，但必须做，而且要做好。”记者见到该院神经内科刘效辉副主任医师时，他正在会诊室出诊。每周四上午，刘效辉和团队成员会在会诊室为神经系统疑难病患者提供多学科诊疗服务。这几年，刘效辉和来自多个学科的医生针对患者情况一次次进行讨论，正是“心往一处想、劲往一处使”的劲头让大家凝聚在一起。

刘效辉分享道，几年前，医院多学科团队接诊了一位患者。该患者因双腿无法活动且腿部肌肉不断抽动而预约会诊。根据患者复杂的病情，以及此前脑部活检手术也未能确诊的情况，多学科专家共同制定了下一步检查计划。最终，患者确诊罕见的淋巴瘤样肉芽肿，且累及脑部、肺部。经过精准治疗与康复训练，患者病情有所好转。

“医生间的密切协作是疑难罕见疾病诊疗成功的基础，在会诊中与患者及其家属的沟通更令我深深感受到他们对团队的信任。”刘效辉认为，只有把多学科诊疗做好，充分发挥团队力量，才能更好地为患者服务。

### 在具体行动中落地

高质量党建引领高质量发展，这体现在可感知、可衡量、有温度的具体行动中。“走在前、挑大梁，就要干字当头、真抓实干。”该院党委书记吴向东表示，该院始终坚持党建引领，不断加强组织体系建设，按照支部建在科室、建在医疗服务线上的原则，将原96个

党支部调整为109个党支部，推进党员与业务骨干“双培养”，不断强化基层党组织战斗力和凝聚力。

吴向东介绍，医院党委聚焦党建工作深度融合，按照“围绕业务抓党建、抓好党建促发展”工作思路，把党建工作与业务工作同部署、同检查、同考核，充分发挥党建工作生命线的作

用，构建起医院“党建+”和“一支部一品牌”的党建业务融促工作格局。“质量在手 爱心无限”是该院临床免疫学检验科打造的党建品牌。科室主任刘义庆介绍，科室严守质量生命线，不断提升检验质量和服务水平，完善检验项目和服务体系，牵头成立医学检验联盟，推动区域检验质量同质化和资源下沉。

“对检验来说，质量就是生命线。”刘义庆说，检验科每天面对的看似是一些数据和报告，实则是背后的“人”。“所以，要保证每一个数字的准确，及时与临床医生沟通，让临床医生能更好地判断患者的情况，从而制定更精准的治疗方案。”刘义庆表示，要做好全面、全过程和全员参与的质量管理和控制，持续提升临床检验的医教研能力。为进一步提升业务和人员管理水平，强化试剂耗材全流程质量监管，科室还引入了数据决策平台，做到全面信息化管理。

目前，该院已连续涌现出病理科党支部“精准诊断 服务医患”、儿科第一党支部“医路童行”、保健心血管科党支部“医心向党”等一大批特色鲜明的党建品牌。

坚持和加强党的全面领导，是医院高质量发展的根与魂。吴向东表示，医院将通过强化党的建设，着力把党的政治优势、组织优势转化为发展优势、服务优势，以高质量党建把稳方向、凝聚力量，持续激发改革开放的红色引擎，涵养“以患者为中心”的服务温度和文化厚度。

## 基层医务社工有了“临平样本”

本报讯（通讯员赵玲 董巍巍 特约记者郑纯胜）“200多名医务社工已启动院内外全覆盖的基层规范化服务模式。”近日，浙江省杭州市临平区中西医结合医院副院长瞿楷校告诉记者，经过近两年探索形成的全国首个基层医务社工规范化建设雏形通过了由中国社会工作联合会医务社会工作专委会组织的专家验收。

据介绍，“基层医务社工规范化建设探索”研究分为认知定位、规范形成和试行观察3个阶段。该研究形成的规范模块主要分为两大部分：一是整体规划，包括设置追求目标和定位策略、形成品牌标识和服务理念、创立核心价值观和基础路径、构建组织架构和团队层级、创立相适应的社会协同氛围。二是规范制度建设，包括服务理念与实践指导、服务内容与规范、服务行为与守则、资格培训与管理及应用场景推介等。

据悉，该研究形成的评价体系包括6个维度、35项二级指标。6个维度分别是服务行为规范、组织架构运行、服务内容落实、培训考核管理、场景应用效果、权益责任保障。35项二级指标设置70个得分评判项，总分为120分。自2026年起，临平区中西医结合医院和所辖社区将规范化制度列入共同运作和管理状态，并制定了月度考评计划。

中国社会工作联合会副会长兼医务社会工作专委会主任周冰表示，作为全国首个探索并成功转化为正常运行的“临平样本”，为各地的基层医务社工建设提供了一个可感知、可体验、可复制的优秀案例。

## 陕西宝鸡开展家庭病床服务培训

本报讯（特约记者李晓丽 魏剑）陕西省宝鸡市家庭病床服务能力提升培训会日前举办。此次培训由宝鸡市卫生健康委主办，宝鸡市第二人民医院承办。宝鸡市卫生健康委分管领导及相关科室负责人、各试点县区卫生健康局相关负责人、试点医疗机构业务骨干参加培训。

培训重点围绕家庭病床服务流程规范、风险防控等核心内容展开，特邀西安市家庭病床服务专家进行专题授课。宝鸡市第二人民医院、金台区东风路社区卫生服务中心、渭滨区姜谭社区卫生服务中心结合各自实践，从不同角度分享特色工作案例与经验。



### 市县新景象

## 四川通江——

# 浙川协作助力村医专业化培训

□通讯员 岳成峰  
特约记者 喻文苏  
本报记者 夏海波

“真没想到一把年纪还能拿到助理医师证，以后给乡亲们看病更有底气了。”近日，四川省巴中市通江县新场镇52岁的村医赵伟，看着执业助理医师资格考试成绩单，激动地说。这位扎根乡村行医28年的老村医，依靠浙川东西部协作专项培训的助力，通过执业（助理）医师资格考试，成为东西部协作村医培训项目的直接受益者。

通江县现有314个行政村、442名乡村医生。过去，该县持有执业

（助理）医师资格证书的乡村医生有170名，占比达38.46%。然而，国家和省级巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接考核指标明确要求，要消除行政村卫生室空白点，且乡村医生中执业（助理）医师占比需超45%。

“目前，乡村医生大多是通过跟师学艺的方式入行，多数只有中医文凭，平常只能处理一些头疼脑热的小毛病。”通江县卫生健康局局长刘峰介绍，乡村医生执业能力不足制约基层群众就近看病、及时就医，对乡村医生进行专业化、规范化培训是一个需要解决的现实问题。

为此，2024年底，浙江省兰溪

市挂职通江县副县长的陆庆丰通过努力，调剂浙川东西部协作专项资金30万元，开展东西部协作村医培训项目。

通江县在200多名未取得执业（助理）医师资格的乡村医生中，通过自主申请、乡镇卫生院初选、主管部门考试精选等层层筛选，最终确定50名乡村医生为受训对象。这50人中，16名是2024年新聘的大学生村医，34名是具有多年执业经验的乡村医生，形成了“新老搭配、梯队培养”的合理结构。

为确保培训质量，培训班采用“中医+临床”分班教学模式，构建“线上+线下”立体化培训体系。教学内容精准覆盖实践技能操作、典型

病例分析、考点难点解析等重点，通过直播答疑、录播回放、题库练习等形式实现知识点巩固与接续性学习有机结合，让学员“随时随地能学、不懂之处能问”。

经过专业培训和认真准备，36名学员在医师资格考试中通过实践技能考试，20名学员顺利通过执业（助理）医师综合笔试。其中，16名大学生村医中有14人通过实践技能考试，11人通过执业（助理）医师综合笔试。

如今，通江县乡村医生中的执业（助理）医师占比提高到45.25%。在首批学员的示范效应下，目前已有80多名乡村医生申请参加2026年的培训。

### 家医履约

近日，宁夏回族自治区固原市原州区宋家巷城市社区卫生服务中心聚焦老年人、慢性病患者、孕产妇等重点人群，组织家庭医生团队开展上门签约履约服务。图为该中心医务人员为一位居民进行健康评估。

特约记者魏剑  
通讯员 杨淑云 王静 余桃香  
摄影报道

江苏省人民医院  
利用AI赋能医保服务

本报讯（通讯员陈加玉 特约记者何雨田）日前，江苏省人民医院（南京医科大学第一附属医院、江苏省妇幼保健院）在南京市机器人产业攻坚推进办公室的指导下，引入智能服务载体“小金灵”。作为集“听、看、说、学”多重能力于一体的人工智能（AI）服务助手，“小金灵”凭借智能交互与服务整合能力，实现医保服务与就医场景的无缝衔接。

据介绍，“小金灵”可为用户提供医保政策咨询、业务指引等服务，支持异地备案、信息查询等高频医保业务线上办理。未来，“小金灵”将拓展诊间结算、异地结算报错协同、住院查房辅助、就诊指南查询、专家信息介绍等功能，从医保服务延伸至全流程就医场景，打造一站式智能服务生态。

广西妇幼保健院  
推动“五健”行动进学校

本报讯（通讯员陈西 特约记者文俊骁）近日，广西壮族自治区妇幼保健院专业团队走进南宁市南湖小学，开展青春期健康教育公益讲座，紧扣《儿童青少年“五健”促进行动计划（2026—2030年）》内容，从健康管理、视力保护、心理调适、骨骼健康、口腔卫生5个维度，系统讲解青春

期健康管理要点。此次公益讲座是广西妇幼保健院惠民系列活动的收官活动，也是该院深入推进“五健”促进行动、助力健康广西建设的生动实践。下一步，该院将继续拓展健康教育形式与内容，强化家庭、学校、专业医疗单位协同育人的健康网络，不断调整课程内容，为培养身心健康、全面发展的新时代儿童青少年贡献专业力量。

北京中医药大学孙思邈医院  
三项新举措便民就医

本报讯（特约记者李万祥 通讯员刘聪）近日，北京中医药大学孙思邈医院创新服务模式，通过全时段诊疗、智慧化流程与延伸式服务的三重创新，切实解决群众就医难题，满足群众多元化健康需求。

在全时段诊疗方面，该院心血管病科、治未病科、针灸科、骨科、康复医学科等重点科室，先后推出“午间门诊”“夜间门诊”，并同步开设节假日专家门诊，实现优质医疗资源的全时段供给。在此基础上，该院科学实行“错峰服务”，通过弹性调配专家资源，引导患者避开高峰时段就诊，有效缓解工作日晚间门诊压力，优化就医秩序。在智慧化流程方面，该院上线医保移动支付及刷脸结算服务，大幅缩短就医排队等候时间，显著提升服务效率。在延伸式服务方面，该院推出“互联网+护理服务”项目，为出院患者及行动不便人群提供专业的上门护理服务，将医疗关怀从院内延伸至家庭。

海南省人民医院  
以“1881咖啡”探索医疗助农

本报讯（特约记者冯琼 刘泽林）近日，在海南省人民医院门诊大厅一角，“1881咖啡”咖啡馆亮相。这是一家有温度、有故事、有爱的咖啡馆，是一次“医疗+公益+助农”的创新实践。

“1881咖啡”之名，源于海南省人民医院的建院之年——1881年。该咖啡馆使用的咖啡豆，全部产自该院帮扶村所在的海南省琼中黎族苗族自治县。记者了解到，“1881咖啡”是海南省人民医院创新推出的“医院+乡村+企业”三方助农公益模式，咖啡馆所得利润的50%将反哺帮扶村，助力乡村振兴；20%将捐赠给慈善机构，设立特殊患者救助基金，帮助更多有需要的患者。

大冶市中医医院  
加强中医药文化宣传教育

本报讯（特约记者萧济康 通讯员甘梦茹 黄大林）近日，湖北省卫生健康委、省文化和旅游厅联合发布通知，授予大冶市中医医院“湖北省中医药文化宣传教育基地”称号。

据悉，大冶市中医医院坚持以中医药特色诊疗为核心，建成集诊疗、康复、养生、文化推广于一体的国医馆，打造集中药种植、文化展示、节气养生、研学实践、健康旅游于一体的大冶市中医药文化主题公园。医院还设有院史馆，并作为国家级非遗项目“赵氏雷火灸”的培训基地，持续开展技术传承与推广工作。近年来，医院积极开展中医适宜技术培训、膏方养生节、公益健康讲堂等活动，推动中医药知识进社区、进学校、进企业。