

市县新景象

云南怒江——

“托幼一体化”铺就育儿幸福路

□特约记者 和平胜
通讯员 杨梦魏

为破解群众育儿难题,云南省怒江傈僳族自治州将“托幼一体化”服务从深山村寨一步步铺到易地搬迁社区、城区街巷,把普惠托育服务送到群众“家门口”。截至目前,怒江州通过政策扶持建成托幼一体园46所,新增幼儿园普惠托位1800个,留守儿童入园率、易地搬迁社区托育服务覆盖率均达100%。

2023年11月,怒江州首个村级“托幼一体化”试点园在泸水市称杆乡玛普拉地村开园。玛普拉地村地处深山,村民居住分散,16公里的通村山路曾是低龄儿童照护和早期教育的“拦路虎”。如今,未满3岁的孩子在“家门口”就能安心入托。

“以前常看见同村人天不亮就背

着娃娃往山下赶,心疼孩子也心疼大人,生怕自家孩子将来也遭这份罪。”谈及如今的变化,村民大秀姐满是庆幸。村里建起托育园,让她既能安心种植玉米、养猪,还能在农闲时到村里合作社务工增收。

村民密花英的儿子是首批入园幼儿之一,如今他已升入幼儿园中班。在专业照护下,孩子不仅能用普通话讲故事,还十分阳光懂事。解除育儿后顾之忧的密花英专心务农,去年家里的草果喜获丰收,日子越过越红火。

“村里留守儿童多,低龄阶段更需要陪伴和引导。”玛普拉地村托育园长姬正敏介绍,托育园课程聚焦自理能力、社交能力培养和普通话普及,帮助孩子们学会自理、收获友谊,让家长安心劳作、增收致富,是托育园的价值与初心。

福贡县上帕镇润福社区是怒江州重点易地搬迁安置点。全县首个“托

幼一体化”试点园——润福幼儿园把托幼班办进社区,让低龄幼儿不出小区就能享受专业、贴心、普惠的照护与早教服务。

搬迁群众迪马一家曾深陷两难:儿子儿媳外出务工顾不上孩子,留家照料又难以增收。托幼班开办后,迪马大的孙女顺利入园。“把孩子交给幼儿园我们放心。”迪马大感激地说,“小两口在外挣钱,我们在家带娃省心,日子越过越有盼头。”

润福幼儿园的软硬件配置尽显用心:专业保教人员开展语言启蒙、手工创作等活动,在日常照料中融入生活自理能力培养;恒温供水系统保障孩子洗漱全程温水;全域视频监控实现育儿过程可视化;宽敞的活动场地搭配丰富的游乐设施,成为孩子们的快乐天地。

怒江州“托幼一体化”试点也在城区逐步展开。在怒江州直第二幼

儿园,教室里益智玩具、启蒙绘本一应俱全,老师带着孩子们玩趣味游戏。园方定制专属照护与教学计划,通过语言启蒙、精细动作训练、生活习惯培养、户外小游戏等多元活动,让孩子们在玩乐中提升自理与社交能力。

为让“托幼一体化”服务更持久、更普惠,怒江州统筹采取多项举措,积极争取中央学前教育发展资金,完善试点园硬件设施;对招收3岁以下婴幼儿的普惠托育机构,依据实际收托数,给予一定保育费补助,降低其成本。目前,全州已认定45家普惠托育机构,推动优质服务向乡镇(街道)、村(社区)延伸。

从玛普拉地村的初步探索,到易地搬迁社区的试点落地,再到城区多所幼儿园的有序推进,怒江州“托幼一体化”交出了便民惠民的托育民生答卷。

医院动态

上海中医药大学附属曙光医院安徽医院
两大医学中心揭牌

本报讯 (特约记者余峰溪)近日,上海中医药大学附属曙光医院安徽医院举行“前庭医学(眩晕)中心”及“眩晕疑难病会诊中心”揭牌仪式。两大中心的成立,填补了安徽省在眩晕复杂疑难疾病诊疗领域的空白,为广大眩晕患者提供一站式、高水平的诊疗服务。

两大中心依托该院耳鼻喉头颈外科的扎实学科基础,整合多学科资源,打造集标准化诊疗、疑难病会诊、临床研究、人才培养与区域指导于一

体的高水平专病平台,可开展全套前庭功能评估、复位治疗及个性化康复方案制定。

活动现场,该院聘请中国人民解放军总医院眩晕诊疗中心原主任吴子明教授担任中心首席专家。未来,吴子明将定期来院开展坐诊、教学查房、技术指导 and 人才培养,全面提升中心的诊疗水平与学术影响力。揭牌仪式后,吴子明即在中心开展首诊。该院还邀请多名基层医疗卫生机构医生跟诊学习,助力基层医疗服务能力提升。

安康市中医医院
深化“百名中医帮百院”行动

本报讯 (记者张晓东 通讯员桂莉)近日,陕西省安康市中医医院“百名中医帮百院”岚皋站活动正式启动,5名中医专家组团下沉,对接岚皋县中医医院及3所乡镇卫生院开展专项帮扶。至此,该院已累计选派21名骨干医师,深入紫阳县、旬阳市等地的15所乡镇卫生院开展帮扶工作。

据悉,自2025年以来,安康市中医医院以“百名中医帮百院”行动为抓手,主动下沉优质中医药资源,将服务触角延伸至基层医疗卫生机构、乡村一线,全力织密基层中

服务网,切实打通服务群众健康的“最后一公里”,让基层群众在家门口就能享受到专业、便捷的中医诊疗服务。针对基层医疗卫生机构中常见病、多发病诊疗难点及基层医务人员专业提升需求,专家团队精准施策,开展系列针对性专题授课。此外,专家团队还分享了先进管理经验和科技成果,既助力基层医务人员提升专业技能,也为基层医疗卫生机构优化服务流程、提升综合服务能力提供了新思路、新方向,推动基层中医药事业高质量发展。

滨州市人民医院
以投诉管理推动服务改进提升

本报讯 近日,山东省滨州市人民医院组织开展了“投诉问题专项整治行动”,聚焦群众看病就医反映强烈的痛点堵点问题,以投诉管理为“小切口”,推动服务品质与治理能力“大提升”。

该院对“12345”热线、院内投诉、随访反馈及“扫码吐槽”等渠道收集的意见建议进行系统梳理与深度复盘,从体制机制、服务流程、应急处置等方

面深入整改,力求通过解决“一个投诉”推动治理“一类问题”。为杜绝整改流于形式,该院对反复投诉、久拖不决的问题实行挂牌督办,并将投诉情况与医德考评、评优评先挂钩,倒逼责任落实。同时,组织相关职能部门常态化开展投诉信息汇总分析,推动数据赋能决策,实现以整改促规范、以规范促提升。

(汤红萍 赵新英)

湖北松滋——

医养结合守护夕阳红

□特约记者 杨光
通讯员 覃亚志

“以前总担心老人看病,养老两头跑,现在住在这里,既能治病康复,又有人悉心照料,我们家属终于能放心了!”近日,湖北省荆州市松滋市陈店镇卫生院医养中心内,看着多次中风偏瘫的余大爷身体逐渐恢复,其家属脸上满是欣慰与感激。这温情一幕,是松滋市探索医养结合、守护老年

幸福的生动缩影。

“医院不能养、养老院不能医”,曾是许多患病老人养老的痛点。为破解这一困境,松滋市卫生健康局坚持“先打造示范、后有序铺开”的思路,率先在松滋市人民医院、八宝镇卫生院启动医养结合试点,充分挖掘医疗机构资源优势,将闲置病区升级改造为医养结合中心,积累了宝贵的实践经验。

2025年下半年,该市又在陈店镇卫生院、南海镇卫生院推广医养结合模式。各医养中心创新推行“老人不

换床、服务转模式”的服务机制,打破医疗与养老的壁垒,实现“急性期诊疗、康复期护理、稳定期照护”一站式衔接,真正让老人“小病不出中心、大病快速转诊”。同时,构建“医疗+护理+康复+心理”综合服务模式,从病情监测、康复训练到生活照料、心理慰藉,全方位守护老人身心健康,用专业与温情消除老人及其家属的后顾之忧。

“医护人员和护工每天定时查房,还帮助我们做康复训练,住在这里就像在家一样温暖。”一位入住陈店镇卫生

院医养中心的老人说。截至目前,松滋市已建成4家医养结合机构,累计收住156位老人,其中37位老人顺利出院、25位老人实现院内转诊,为20位老人提供有尊严、有温度的安宁疗护服务,4家机构服务满意度均保持100%。

松滋市卫生健康局负责人表示,下一步,该市将积极推动老城镇、万家乡、杨林市镇3家乡镇卫生院建设医养结合专区,力争到2027年实现5家乡镇卫生院转型发展,医养结合床位达到300张以上。

专题

承德医学院附属医院:

四维协同强服务 文化赋能惠民生

近年来,承德医学院附属医院坚持以人民健康为中心,大力弘扬“爱院如家、互敬互爱、员工幸福、患者满意”的文化理念,从精神、制度、物质、行为四大维度,将人文关怀深度嵌入诊疗服务全流程,把文化“软实力”转化为服务“硬效能”,走出一条独具特色、彰显温度、成效突出的文化建设之路。

精神文化
筑牢思想根基

精神文化是医院文化的“内核”,决定了文化建设的根本方向。医院坚持以患者为中心,将“敬佑生命、救死扶伤、甘于奉献、大爱无疆”的崇高职业精神与医院文化理念深度融合,秉持“崇实尚德 创新求真”的院训,为诊疗服务提质增效注入思想动能。

坚持思想引领,凝聚文化共识。诊疗服务流程中的细节不仅关乎患者的就医体验,也是人文关怀的具体实践。医院常态化开展人文医学讲座、医患关系培训等活动,不断加深全体员工对以患者为中心理念的认识,明确文化定位,提炼医院精神与价值观。

坚持典型引路,激发内生动力。医院建立了先进选树、表彰奖励、示范带动的长效机制,开展文明服务标兵、道德风尚奖、优秀医师、优秀护士等评选活动,将服务创新、流程优化、患者满意度等作为重要评价标准,让医务人员有先进可学、有榜样可仿。

制度文化
规范治理体系

制度文化是医院文化的“骨架”,是精神文化得以落实的刚性约束。医院坚持用制度管人、按流程办事、靠标准提质、以文化润心,把文化理念、服务规范等全面融入制度建设,构建起覆盖诊疗全流程、管理全链条的制度体系,以制度之力保障服务之优。

加强体系建设,提升治理效能。医院不断健全现代医院管理制度,全面落实党委领导下的院长负责制,完善议事规则,对重大事项实行集体研究、科学决策;健全文化治理架构,成立医院文化暨精神文明建设工作领导小组,明确责任分工与推进机制,形成党政齐抓、全员参与的工作格局;健全制度闭环管理体系,全面梳理现有制度,汇总形成制度汇编,将医院价值理念、服务理念融入行政管理、医疗服务、后勤保障全流程,建立起覆盖医院管理全方位的制度体系;健全民主管理、员工关怀、沟通反馈机制,畅通职工建言献策渠道,充分发挥职工代表大会职能,保障职工的知情权、参与权和监督权,让制度建设符合医院发展实际和职工需求。

完善安全制度,坚守医疗底线。医院将医疗质量与患者安全放在首位,持续健全覆盖诊疗全流程的制度体系,全面加强医疗质量管控、核心制度落实、院感防控、护理质量、药事管理等关键环节,筑牢安全防线。完善廉洁从业、医德考评等长效机制,建立规范的绩效与人才制度,将考核结果与评优评先、职级晋升等挂钩,坚持以德为先、实绩导向,以刚性制度规范执业行为。

建立管控闭环,推动落地见效。医院建立“考核+督查+反馈+整改”机制,将患者满意度、制度执行率、服务规范度等指标纳入考核,并成立专项督查小组,常态化开展现场走访、检查,对于制度落实不到位、服务不规范

的现象及时督促整改,推动医疗质量持续提升,以刚性约束推动人文服务落地见效。

物质文化
塑造人文形象

物质文化是医院文化的直观体现,是改善就医体验、提升服务质量的硬件支撑。医院以优化就诊流程、提升诊疗效率与质量为抓手,全面优化门诊布局,扎实推进服务流程再造,着力为患者提供优质、高效的诊疗服务。

优化门诊布局,实现流程再造。医院组织多个部门联合开展“优化门诊服务,改善患者就医体验”专题调研,并到多家医疗机构学习先进经验,以学科群分布、多学科协作、诊疗流程最优为原则,重新规划调整门诊功能布局,有效减少患者往返奔波。医院推行无痛诊疗、临床药师驻科等服务模式,开设疼痛、麻醉、睡眠等专病门诊60余个,更好地满足群众就医需求。

引进优质资源,提升服务质效。医院紧盯群众就医的急难愁盼问题,柔性引进多位知名专家,覆盖内科、外科、重症医学科等多个专科,常态化开展坐诊、查房、疑难病例会诊、高难度手术带教、专科技术指导等工作,让群众在“家门口”就能获得规范化、高品质诊疗服务。医院积极搭建区域医疗协作网络,组建紧密型医联体及专科联盟,建立上下联动、双向转诊、资源共享、技术互通的协作机制,提升群众就医获得感、幸福感、安全感。

完善服务设施,彰显人文关怀。医院充分发挥“一站式”服务中心、“一站式”医技预约中心集成效能,并在门诊各楼层设置导诊台、咨询岗,增配候诊座椅、自助轮椅等设施,完善就诊保障;不断推进老年友善医疗机构建设,对老年人、行动不便的患者等特殊群体提供便利服务;对坡道等无障碍设施进行改造,加装走廊防滑扶手、卫生间扶手等,健全无障碍服务体系,传递医疗服务的人文温度。

升级智慧系统,提升便捷程度。医院大力推进“互联网+医疗”服务,升级影像归档和通信系统(PACS),开通“云胶片”服务,实现影像数字化存储、线上查询、远程共享;推进检查检验结果互认,打通数据壁垒,完成与区域医疗机构数据接口的对接,为患者节约费用。医院上线了微信小程序、医保“一码付”,并升级自助机查询、自助打印报告等功能,缩短患者就医等候时间。

行为文化
涵养医者风范

行为文化是医院文化的鲜活实践,是人文关怀传递、服务形象展示的直接纽带。医院坚持内强素质、外树形象,引导全体员工将文化理念内化于心、外化于行,以规范的言行、优质的服务,树立新时代医务工作者的良好形象。

规范职业行为,涵养职业风范。结合行业标准与工作实际,医院制定了文明服务行为规范及培训手册,对

职工仪容仪表、文明用语、沟通方法、服务流程等作出统一要求,常态化开展相关培训,引导职工恪守职业准则,尊重、关爱、理解患者,在服务过程中自觉规范服务行为、优化服务细节。

关心关爱职工,凝聚团队合力。医院坚持人才强院战略,优化人才培养、评价、使用和激励制度,为职工搭建学术交流、技能培训、外出进修、科研创新、职称晋升等多元化成长平台,鼓励职工深耕专业、提升能力,打造了一支业务精湛、结构合理的高素质专业人才队伍。为丰富职工文化生活,医院每年举办新员工入职仪式、在中国医师节、国际护士节等时间节点举办活动,增强职工成就感、荣誉感,为医院高质量发展凝聚强大合力。

强化品牌传播,提高医院声誉。医院以科室特色、专科优势、专家技术、便民举措为重点,全方位宣传展示医院文化、服务成效、先进典型,扩大学科影响力和专家知晓度,方便群众精准择医、便捷就诊,塑造医院良好社会形象,以医院品牌凝聚发展正能量。医院常态化开展志愿服务、公益义诊、健康科普、应急救援等活动,积极参与对口支援、医疗帮扶工作,近

10年累计选派骨干医师下沉基层350人次,助力提升基层医疗服务能力,彰显公立医院的责任担当。

医院坚持精神铸魂、制度固本、物质赋能、行为塑形四维协同和一体推进,把文化建设与诊疗流程优化、智慧服务升级、医疗质量提升、就医体验改善深度融合,把“以患者为中心”的理念落到实处,实现了文化“软实力”与服务“硬效能”同步提升。近年来,医院荣获全国文明单位、全国卫生计生系统先进集体、全国卫生健康系统思想政治工作标杆单位、全国省级医院思想政治工作先进集体、全国改善医疗服务先进典型医院等多项荣誉称号。

“十五五”开局,医院将坚持以人民为中心的发展思想,实施精诚文化涵养工程,持续推进文化建设,优化诊疗流程、提升服务品质、厚植人文底蕴,打造有温度、高效率、重人文的现代化医院,为守护人民群众健康、推动区域医疗卫生事业高质量发展作出更大贡献。(李晓慧 张凡 王泽军)

图片由承德医学院附属医院提供



医院外景