

## 市县新景象

安徽舒城——

## 看病就医可找“事友”帮忙

□通讯员 张武震  
特约记者 刘路

“我家小孩被狗咬了，这边没有二倍体狂犬疫苗，能不能帮忙查查哪里能打？”近日，安徽省六安市舒城县人民医院医共体集团总院“事友”服务中心接到千桥镇居民袁女士的紧急求助。话务员当即联系县疾控中心，由其排查全县疫苗库存。几分钟后，袁女士便得到准确答复：山七镇、晓天镇现有该疫苗库存，建议优先前往山七镇卫生院。袁女士随即带孩子顺利完成接种。

这通高效的电话，是舒城县今年全面推行的“有事找‘事友’”工作机制的缩影。今年2月，舒城县卫生健康委印发《全面推行“有事找‘事友’”工作机制实施方案》。该机制以“全员都是‘事友’，全程皆可沟通”为理念，整合院长信箱、意见箱、信访接待等传统渠道，依托县人民医院、县中医院两大医共体集团，分别开通两条便民热线；在县、乡、村三级医疗卫生机构布设3000余块便民热线标识牌，确保群众“抬头可见、拨通即办”。

据了解，“事友”热线实行24小时值守，严格落实“受理—分派—办理—反馈—回访—归档—分析”七步闭环管

理和首接负责制。群众诉求被受理后，工作人员须在10分钟内响应。截至5月31日，该热线累计受理群众诉求2161件，办结率达100%，综合满意度达98.1%，5月满意度升至99.6%。

为持续提升群众就医体验，舒城县还以“有事找‘事友’”工作机制为抓手靶向施策。针对基层有时“找不到医生”的痛点，该县全面规范乡镇卫生院及村卫生室的医生排班与去向告知制度，并将考核结果与绩效挂钩。整改后，群众到乡镇卫生院及村卫生室“跑空”问题占比大幅下降。针对医保政策咨询量大的问题，该县印制“转诊‘七有’服务”等宣传折页，在医共体集

团“一站式”服务中心、病区护士站及各乡镇卫生院广泛发放，推动政策“直达快享”。

“有事找‘事友’”工作机制坚持“用数据说话”。舒城县卫生健康委每月开展数据分析，锁定高频诉求，推动从解决“一件事”向治理“一类事”深化，从源头上减少同类问题的发生。

舒城县卫生健康委相关负责人表示，下一步，舒城县将持续擦亮“事友”这一民生服务品牌，深挖热线数据，动态补齐基层短板；延伸门诊慢性病证代办、外请专家对接、特殊群体帮扶等便民服务，以精细化服务让群众看病更安心、更便捷。

## 医院动态

大连市第四人民医院  
实行院领导“每月体验日”制度

本报讯（特约记者郭睿琦）1月紧盯健康体检流程，2月优化门诊服务环节，3月直击急诊细节短板，4月专项整改康复中心照明问题，5月聚焦特殊群体优先就医。今年以来，辽宁省大连市第四人民医院建立实施医院领导“每月体验日”常态化制度，强化就医环境细节管理，推动服务提质增效。

该院院长刘雪霏介绍，此举旨在以患者为中心，深入推进就诊流程标准化、医疗服务优质化。医院领导在沉浸式体验中，逐个环节查摆问题、现场督办，构建“体验发现—整改落实—跟踪问效—优化提升”闭环管理机制。

在1月至3月的体验中，该院共排查出妇科检查室温度偏低、步行梯扶手不便、挂号窗口秩序不佳、专家信息不详、指引标识不清等问题并逐一

解决。在4月的体验中发现公共区域照明不足、光线偏暗，影响患者通行安全与就医感受等问题，提出全面排查检修、优化照明布局、强化日常管护等整改措施。5月的体验重点调查高龄老人、残疾人士、现役军人就医排队难点，提出调整优先就诊适用标准、更新标识与定制专用标识贴、落地全流程优先就医政策等整改要求。

刘雪霏表示，对体验中发现的问题，实行立行立改、闭环管理，明确责任、清单推进、限时办结，确保整改到位。该院还推出两项暖心服务：全面推行“暖心问候”，医务人员接诊、查房做到“来有迎声、去有送语”；严格落实“五声服务”，即入院有迎声、问询有答声、回应有谢声、失误有歉声、出院有送声，将温情服务贯穿就医全流程。

北大人民医院  
开设肿瘤心脏病专病门诊

本报讯（记者崔芳 特约记者钟艳宇）近日，北京大学人民医院心血管内科开设肿瘤心脏病专病门诊，以“抗瘤不伤心”为核心目标，建立全流程心脏保护机制。

据介绍，该专病门诊在启动抗肿瘤治疗前，全面开展心脏风险评估与基线检查，精准识别高危、中危、低危人群，提前制订预防方案，从源头降低心脏损伤风险。在抗肿瘤治疗中，开展心脏风险评估，动态监测心

功能与早期心肌损伤，把风险控制萌芽阶段。在抗肿瘤治疗后，对患者进行长期甚至终身心脏健康管理，重点防控放疗、化疗、靶向、免疫治疗后的迟发性心血管并发症，保障长期生存质量。

此外，针对严重心肌损伤、心力衰竭、心肌梗死等危重情况，该院心内科还建立紧急转诊与一键会诊机制，可将危重患者直接转入心内科监护病房，与肿瘤相关科室开展联合救治。

广西壮族自治区妇幼保健院  
开展“以爱之名”无偿献血活动

本报讯（通讯员陈西 特约记者文俊晓）日前，广西壮族自治区妇幼保健院联合南宁中心血站，在该院门诊大厅开展“以爱之名，献热血之礼”无偿献血公益活动。众多孕产妇亲友及社会爱心人士，累计捐献血液18000毫升。

活动现场，南宁中心血站向该院授予了“妈咪宝贝安心计划公益合作伙伴”称号。据悉，“血脉相连——妈咪宝贝安心计划”是由南宁中心血站发起的专为南宁市孕产妇打造的血液保障民生项目，自2016年实施以来已惠及众多家庭。

了常规献血证，还为孕产妇领取了“血脉相连——妈咪宝贝安心卡”。持有该“安心卡”的孕产妇，在分娩时可享受优先用血权以及用血费用报销、特色健康筛查等相关权益。

活动现场，南宁中心血站向该院授予了“妈咪宝贝安心计划公益合作伙伴”称号。据悉，“血脉相连——妈咪宝贝安心计划”是由南宁中心血站发起的专为南宁市孕产妇打造的血液保障民生项目，自2016年实施以来已惠及众多家庭。

福建长汀——

## 慢性病管理用上“智能监测”

□特约记者 林童  
通讯员 邱海仁

今年初，福建省龙岩市长汀县把“智能监测扩面”写进卫生健康工作要点，计划今年底前把智能监测从慢性病患者扩展到高危人群，实现重点对象“应配尽配”智能健康手环。目前，智能监测正在长汀县18个乡镇推开，利用数字技术让家庭医生签约服务更精准。

这场改革的目的是解决家庭医生签约服务“签而不约”、慢性病监测“够不着”等问题。从去年下半年开始，该县以智能监测为切入点，试点推动家庭医生签约服务走向“云端守护”。

作为试点单位，汀州镇社区卫生

服务中心率先为独居高龄、血压控制不佳等慢性病患者配发智能健康手环，用于24小时监测佩戴者心率、血压、血氧等生命体征。以此为抓手，该中心建立起三级预警闭环——监测数据轻度偏离，系统自动推送提醒；数据波动明显，医生一小时内电话核实、远程指导；数据出现危急值，系统同步通知签约家庭医生和家属，启动急救流程，并将预警信息发送至长汀县总医院健康医疗大数据中心。

得益于预警闭环的建立，一个个可能发生的意外被悄然化解。住在汀州镇的沈阿婆有多年的心血管病病史。去年冬天的一个深夜，她佩戴的智能健康手环监测到其心率持续走高并突破预警值，自动推送预警信息至其家庭医生。家庭医生立即联系沈阿

婆，通过远程指导及时控制其不适症状，随后协助其到社区卫生服务中心作进一步检查。同时，长汀县总医院健康医疗大数据中心工作人员及时跟踪处置情况，直到沈阿婆的疾病风险解除。

随着智能监测和预警机制的建立，采集的心率、血压、血氧数据接入居民电子健康档案，社区卫生服务中心家庭医生拿着手机就能调出签约对象的健康趋势，让随访有抓手、服务更精准。

试点数据让长汀县卫生健康局坚定了全面推广“智能监测”的决心：汀州镇社区卫生服务中心管理的患者高血压控制率从改革前的67.8%提升到72.3%，主动复诊率从46.2%提升到91.2%。“以前随访，患者说‘还行’，我们就记‘还行’。现在数据摆在那里，该

干预的跑不掉。首批智能健康手环发放时还得动员，如今不少居民主动来问能不能申请。”该中心一名家庭医生说。

智能监测和预警机制的建立，也倒逼了考核方式的改革。“过去公卫考核看建档率、随访次数，医生把大量时间花在填表上。现在系统自动抓取监测数据，记录预警处置信息，考核看的是‘血压控制住了没有’‘危急预警响应了没有’‘签约对象满不满意’。”长汀县卫生健康局相关负责人说，“以前月底集中补台账，现在系统自动生成台账。省下了时间，家庭医生能多随访几名重点签约对象了。”

下一步，长汀县将加快乡镇、社区与县级医院数据互通，建立起“基层监测、上级支撑、双向联动”的县域慢性病管理网络。

## 专题

随着我国医疗卫生事业迈入高质量发展新阶段，公立医院发展方式正从传统粗放式规模扩张，全面转向以质量、效率、安全、服务、效益为核心的内涵式增长轨道。

作为西北地区妇幼健康服务领域的龙头，西北妇女儿童医院(陕西省妇幼保健院)以党建为引领，将精益管理理念深度嵌入医疗质量、运营管理、人才建设、科研创新、服务保障等各个环节，破解发展瓶颈、优化资源配置、激活内生动力，实现了医疗质量持续提升、运营效能显著增强、服务口碑广泛传播的内涵式发展，成功探索出一套可复制、可推广、可借鉴的妇幼专科医院精细化管理新范式。

党建引领航根本  
双融双促解难题

医院始终致力于党建与业务深度融合，构建“党建+业务”双融双促模式，由党委书记和院长共同担任运营管理委员会主任，全面统筹医院战略规划与重大事项决策，协同推动学科建设、技术创新及管理优化，确保医院发展与卫生健康事业发展、人民群众需求同频共振。医院领导班子成员通过领题调研，聚焦医疗质量提升、运营效率优化、患者服务改善、人才队伍建

西北妇女儿童医院(陕西省妇幼保健院):  
以精益管理驱动内涵式发展

医院外景

设等重点难点问题，深入临床一线开展专题调研，形成问题清单、任务清单、责任清单，推动调研成果转化转化为具体改革举措。各党支部书记深度参与科室运营决策、质量管控、流程优化、文化建设等工作，把支部建在学科上、建在科室里、建在项目中，推动形成了“党建引领、全员共治”的治理体系，为各项改革措施的实施提供了坚实的保障。

精益医疗守底线  
悉心服务暖人心

医疗质量是医院发展的生命线，患者体验是衡量服务水平的金标准。西北妇女儿童医院以精益管理为抓手，一手抓医疗质量管理体系建设，筑牢安全防线；一手抓人文服务升级，提升患者就医体验，实现医疗技术与人文关怀双提升，让患者获得更安全、更优质、更舒适、更便捷的医疗服务。

在医疗质量精益管控方面，医院着眼于患者安全、手术质量及病历内涵质量提升，修订并完善了77项医疗管理制度、51个专科诊疗常规与技术操作规范，构建起医疗安全日巡查、周反馈、月点评机制，常态化开展药品、耗材、临床用血评估；借助核心制度培训、急诊技能演练、病例演讲和手术技能竞赛等途径，全方位夯实质量安全基础。在医疗安全保障护航下，医院整合并确定了95个亚专科专病方向，开设了无痛分娩门诊、备孕门诊、药学门诊、青少年近视门诊、睡眠门诊、减重门诊等30余个新型特色门诊，诊疗精准度与专业竞争力不断提升。

在优化人文服务方面，自2021年开始，医院系统推进了263项人文医院专项建设任务。医院推行“一站式”服务、夜间及夜间延时门诊、“一次挂号管三天”、新生儿出生“一件事”一次办、“互联网+护理上门服务”等一系列便民举措，切实解决患者“看病难、排队久”问题；设置24小时健康咨询

电话服务中心、舒适化诊疗中心、母乳库、分娩体验馆、宝妈营养驿站等特色服务单元；建造门诊屋顶花园，改造开放式服务窗口，配置软包候诊椅、直饮水机，开通院内及地铁站免费摆渡车，全面提升患者就诊体验。

与此同时，医院坚持以职工为中心，推行薪酬分配制度改革，设立人才发展专项基金；建造职工健身中心、篮球场、手术医生休息室；打造党建文化墙、院史墙、荣誉墙与学科宣传长廊；组织举办摄影比赛、青年联谊会、运动会、集体生日会等文体活动，持续提升职工福利待遇。

数据赋能精管控  
项目攻坚破难题

要将精益管理理念转化为发展实效，关键在落地执行。医院以系统化举措推动管理效能持续释放，让精益管理真正成为高质量发展的“助推

器”。

强化“指挥棒”作用。医院始终将三级公立医院绩效监测与妇幼保健机构绩效监测工作作为推动高质量发展的重要抓手，成立三级工作领导小组，明确主体责任，每季度开展督导分析。

深化融合治理。通过多部门协同开展数据治理，医院打通“患者—诊疗—费用—成本”数据孤岛，构建全链条数据库，实现运营管理从事后统计向事前预测、事中干预转变。同时，行政职能部门联合临床科室开展专题分析，建立“考核—分析—反馈—改进—再考核”的闭环管理机制。

推行项目攻坚。医院围绕提升运营效益、优化服务流程、提高患者满意度等重点方向设立专项课题20余项。每年年初，运营管理委员会审定选题并定期组织召开项目督导推进会，确保项目按期保质完成。

精益运营强体系  
人才科研双驱动

精益管理落地见效，必须依靠科学完善的组织体系支撑。医院从健全运营机制、深化人事制度改革、优化绩效分配、强化科研引领四个方面着手，建立起协同高效的运营架构，为内涵式发展提供强劲动力。

完善运营机制，推进战略执行。医院创建“委员会顶层设计+部门专业推动+科室落地执行”的三级运营管理体系，消除行政壁垒。

深化人事改革，夯实发展基础。医院改进23项人才制度，举办两届人才工作会议，设立人才发展专项基金，深入推进“人才强院”战略。近年来，医院成功引入学科带头人及客座教授28名，博士数量超过100人。医院构建“3+3”（3年临床经验+3项核心能力）人才模型与“双维度”（理论测试+实战模拟）准入机制，为推动临床科室发展注入懂业务、会管理的人力资源。

优化绩效分配，激发内生动力。医院按照“总量控制、分类考核、效率

优先、兼顾公平”的原则，综合考虑质量、效率、成本等多方面因素，综合利用RBRVS（以资源为基础的相对价值量表）、KPI（关键绩效指标考核）等工具，推动业务科室与行政后勤部门绩效分配改革，有效激活科室与个人发展动能。

强化科研引领，赋能创新突破。医院持续增强科研奖励力度，增加基金配套投入，建成生物样本库及临床科研大数据平台；先后获批成为陕西省博士后创新基地、全国博士后科研工作站、陕西省促进医疗卫生机构科技成果转化试点单位等，并成为国家儿童健康与疾病临床医学研究中心核心成员单位。

创新实践结硕果  
量质齐升创一流

凭借坚持不懈的精益探索，医院实现了服务质量与内涵建设的双提升。

2025年，医院四级手术、微创手术、日间手术量较2023年分别增长60.14%、32.03%、65.49%，手术患者并发症发生率、I类切口手术部位感染率均接近零；平均住院日从5.36天降至4.53天，药耗占比下降至19.37%，医疗服务收入占比提高至36.43%。近年来，医院医疗纠纷投诉率不断下降，患者满意度逐步提高。医院连续25年被陕西省卫生健康委评为目标责任考核优秀单位，顺利通过第四次复查，继续保持“全国文明单位”荣誉称号。

西北妇女儿童医院(陕西省妇幼保健院)通过“文化赋能、体系重构、机制创新”三轮驱动的精益管理实践，打造了妇幼保健机构探索高质量内涵式发展的新范式。未来，医院将持续深化精益管理实践，不断提升医疗服务质量与运营效率，为妇幼健康事业高质量发展贡献更多力量。

文图由西北妇女儿童医院提供