

医院风景线

“五声四暖”升级护理服务

□特约记者 陈勇

“一进病房就有主动问候,有疑问医务人员总是耐心解答,身体不舒服马上有人宽慰,出院时交代得细致周全。住院这些天,心里头暖乎乎的。”近日,在湖北省十堰市人民医院内分泌科,刚出院的秦阿姨对住院体验赞不绝口。这是自今年开展“高品质服务提升年”活动以来,该院打造“五声四暖”优质护理服务品牌带来的改变。

“见面有问候声、交流有称呼声、询问有应答声、不适有关怀声、出院有叮嘱声”,该院要求做到的这“五声”并非简单的礼貌用语,而是贯穿患者诊疗全流程沟通环节的可操作、可考核的执行规范。

在神经外科一病区,一名车祸导致重型颅脑损伤、全身多发伤的患者住院期间病情反复,继发躁动、谵妄、

肾功能衰竭等并发症,护理团队将“五声”服务落在每一个细节。患者躁动不适时,管床护士患思总是第一时间来到床前询问;家属焦虑时,护士用通俗的语言耐心解答,化解顾虑;患者出院前一日,护士完成健康宣教,细致交代用药、康复、复诊等事项。出院时,患者家属专程送来锦旗,感谢医护团队的悉心照料。

在甲状腺乳腺血管外科一病区,一名年轻的甲状腺癌患者因担心术后留疤而焦虑不安。住院期间,护理团队开展“五声”服务:术前,反复讲解手术流程,用细致的叮嘱消解患者恐惧;术后,定时查看伤口,用温柔的关怀让患者安心。最终,科室不仅用微创技术实现了“治病不留痕”,更用暖心服务抚平了患者的心理创伤。

“物理保温、沟通升温、专业加温、流程显温”,“四暖”服务旨在聚焦患者身心需求,将温暖举措融入每一个具

体环节。

在产科无痛病房,一名聋哑高龄孕产妇合并多种基础疾病,属于极高危妊娠。针对沟通障碍,产科团队将“五声四暖”服务模式与高危妊娠精细化管理相结合。术前,医护人员通过手绘沟通卡、手势交流等方式尽力消除沟通障碍;术中,实施个体化镇痛和严密监护;术后,持续开展心理疏导和康复服务。在多学科团队共同护航下,产妇顺利分娩。

在泌尿外科一病区,“流程显温”得到了生动体现。科室优化护理服务流程,精简审批交接环节,打造无缝衔接的安心体验。一名先天性输尿管狭窄康复患者在赠送的锦旗上写道:“白衣怀仁心守护,护理见细致温情。”这不仅是对“五声四暖”服务的高度认可,也是对优质护理的最好诠释。

“‘五声四暖’服务不仅是一线护士的准则,更是护理管理的抓手。”该

院护理部主任王姗姗介绍,医院年初制定了详细的《“五声四暖”行动护理工作管理及执行规范》,明确了各环节的操作标准,每月收集患者满意度数据,每周梳理服务短板并逐项剖析整改,常态化开展优秀案例评选,并将评选结果纳入月考评、季总结、年评优,推动文明优质服务由硬性要求转变为护士自觉行为。

数据显示,自“五声四暖”服务常态化开展以来,该院护理服务满意度持续攀升,今年上半年患者随访满意度升至99.85%。从内分泌科康复患者送来的“仁心仁术”锦旗,到耳鼻咽喉头颈外科七旬患者书写的长篇感谢诗词……这些温暖的回馈,都是“五声四暖”服务理念从口号变为行动的生动写照。

该院分管护理工作的副院长胡图强表示,“五声四暖”不仅是服务的优化,更是护理理念从“技术至上”向“以人为本”的深层转型。

河南省人民医院
成立慢性病综合防治中心

本报讯 (特约记者胡晓军 张晓华)近日,河南省人民医院慢性病综合防治中心投入运行,面向慢性病患者提供从健康促进、风险筛查到规范诊治、长期管理的全周期服务。

该中心针对高血压、脑血管病、糖尿病、慢阻肺病、肿瘤成立五大慢性病防治分中心,整合报告解读、互联网医院、共病多学科会诊、远程会诊、区域协同数据管理、生活方式干预等功能,慢性病患者可“一站式”实现风险识

别、专病评估与健康管理。

该中心还设立生活方式专病区,开设老年综合评估门诊、营养筛查与评估门诊、戒烟门诊、临床用药指导门诊、减重代谢多学科诊疗门诊、睡眠障碍门诊、心理评估门诊等特色门诊。同时,以专病管理师为枢纽,构建起“互联网医院+基层医疗卫生机构”联动随访网络,让患者出院后仍可获得随访指导、用药管理和健康提醒。

宁夏回族自治区人民医院
启用智慧分诊档案系统

本报讯 (特约记者魏剑 通讯员范彬珊)近日,宁夏回族自治区人民医院自主研发的智慧分诊档案系统,在固原市西吉县震湖乡巡回医疗活动中完成首次实战应用。

该系统由自治区人民医院统筹部署,该院信息中心结合基层义诊实际需求定制开发,精准适配户外义诊和乡镇诊疗等多场景,着力破解传统巡回医疗中登记手续烦琐、建档效率偏

低、资料分散等痛点。患者就诊时只需出示身份证,读卡设备即可自动读取并录入全部身份信息,免去手工填表环节。系统同步生成附带专属二维码的诊疗档案单,患者后续就诊无需额外操作,排队等候时间大幅缩短。诊疗结束后,接诊医生扫描档案单上的二维码,即可将纸质诊断报告、检查结果等资料拍照上传,系统自动整合形成规范、完整的电子健康档案。

西安医学院二附院
举办“禾苗暑托班”

本报讯 (特约记者李杰 通讯员马淑敏)近日,西安医学院第二附属医院首期“禾苗暑托班”开班,36名职工子女入托。

该院暑托班实行全天托管模式,配套安全值守、考勤管控和后勤保障。在课程设置方面,该院发挥专业

优势,开设医疗科普课程,由院内医师讲授眼保健、膳食营养、骨骼保健、应急急救等知识;开设硬笔书法、创意美术、手工制作、军事体能训练等素质课程,并安排固定自习时间。除课堂教学外,暑托班还组织开展户外研学活动。

安徽无为中医医院
开设国医堂

本报讯 (通讯员唐玉娇 特约记者徐丽丽)近日,安徽省无为市首个国医堂在该市中医医院开诊。该门诊汇聚25名资深中医师,涵盖骨伤、脾胃、妇科、脑病、康复等多个特色诊疗领域,为患者提供辨证施治的传统中医诊疗服务。

为提供优质、高效、便捷的就医服

务,无为市中医医院国医堂依托建成的智慧共享中药房,通过自动化设备和物联网技术,提供代煎中药免费邮寄服务。患者就诊后只需登记地址即可离院,智慧中药房完成煎煮后,实现中药邮寄城区当日达、乡镇次日达,患者可通过微信公众号实时查询处方流程和物流信息。

关注夏秋季爱国卫生运动

江西南昌推进“无蚊害社区(村)”建设

本报讯 (通讯员肖周 特约记者朱雅丽)近日,记者从江西省南昌市疾控中心(市卫生健康执法局)获悉,该市“无蚊害社区(村)”试点建设正加速推进,覆盖范围由最初的东湖区、西湖区扩展至青山湖区、青云谱区、南昌县及安义县,通过构建综合防控体系,织密公共卫生防护网。

南昌市疾控中心相关负责人介绍,无蚊害并非完全消灭蚊虫,而是通过综合防制手段,将蚊虫密度稳定控制在国家标准B级及以上水平,做到“不足为害”。同时,杜绝本地登革热、基孔肯雅热等蚊媒传染病的传播,全面提升居民防病意识和参与能力,构建

“全民知晓、全员动手、长效维护”的群防群控格局。

南昌市疾控中心工作人员联合国家级、省级专家深入试点社区,手把手指导居民“翻盆倒罐”。专业人员每月开展蚊虫密度监测和孳生地巡查,绘制“孳生地分布图”,为每个社区建立专属档案;物业人员每周至少巡查一次地下车库、集水井、屋顶平台等高风险区域,发现积水立即清理。对无法清除的窨井、景观水池,每月投放灭蚊幼剂2次,大雨期间增加至3~4次,从源头杜绝蚊子孳生。

南昌市实行分时段、分区域的精准消杀策略。在每年6月前后的蚊虫

密度高峰期,选取清晨、傍晚蚊虫活动高频时段,对绿化带、灌木丛、楼道、地下室等成蚊栖息地进行滞留喷洒或空间喷雾;冬至前后集中开展灭越冬蚊行动,对地下室、储藏间等室内场所彻底消杀。坚持“一区一策”,结合不同小区(村)特点采取针对性措施;落实每月密度监测和孳生地巡查,动态更新数据,为精准防控提供科学依据。

南昌市建立防控长效机制。各试点点位每月通过宣传栏、微信群、社区讲座等渠道普及防蚊知识,针对一楼住户、种花草居民等重点人群逐户上门指导;设立社区“虫情报告员”,鼓励居民“随手拍”上报蚊虫孳生隐患,

接报后24小时内响应处置。

截至目前,南昌市“无蚊害社区(村)”建设已显现多重成效:有效降低登革热等蚊媒传染病本地传播风险,为老年人、儿童等易感群体筑牢健康防线;防控工作坚持“环境治理为主,药物杀灭为辅”原则,优先推广安装纱窗、养殖食蚊鱼、定期更换水培植物等绿色防控方式,避免过度用药影响生态环境;居民防蚊防病意识显著提升,“自己家园自己护”的共治氛围日益浓厚。

南昌市疾控中心相关负责人表示,下一步,南昌市将持续扩大试点范围,健全长效机制,巩固防控成效。

专题

作为广东省佛山市顺德区医疗卫生事业的排头兵,南方医科大学第八附属医院(佛山市顺德区第一人民医院)党委坚持以党建为引领,在独具特色的政校合作机制保障下,充分发挥把方向、管大局、作决策、促改革、保落实的领导作用,在人才队伍建设、医学教育拓展、国际影响力构建等方面取得了跨越式发展。在全国三级公立医院绩效监测中,该院已连续5年稳居A等级,并成为全国第7家、佛山市首家通过《国际医院评审认证标准(中国)》认证的医院,持续打造粤港澳大湾区医疗服务新高地。

党建领航
党业融合同频共振

医院党委构建“一支部一品牌一特色”党建品牌体系,推行“领导带、结对带”工作模式,建立完善党支部参与重要事项决策机制,聚焦“强党性、促发展、重人文”目标,形成了一批特色支部工作法。医院党委获评佛山市先进基层党组织,推动医院建成佛山市党建“四有”工程示范点。

医院扎实开展树立和践行正确政绩观学习教育,把患者就医体验有没有改善、急难愁盼问题有没有得到回应作为检验学习成果的标尺。在门诊区域,医院党员带头在“医路通”一站式服务中心为患者及家属提供服务,日均服务4000余人次,缩短群众办事时长80%以上;在地铁口至急诊科之间建成便民雨棚,方便群众雨季就医。在推进广东省“百千万工程”及东西部协作进程中,一批批党员医务人员率先垂范,把优质医疗服务送到了更远的地方。

党管人才
引育用留全程赋能

医院党委坚持“真心爱才、悉心育才、倾心引才、精心用才”原则,将人才工作列为“一把手工程”,构建起医院党委统一领导、医院人才工作办公室专项对接服务、有关部门密切配合的人才工作格局。医院委员会定期研究人才战略,审定引才规划与激励政策,确保人才工作与学科发展、服务升级目标同向同行。

在引才方面,医院充分利用南方医科大学品牌效应与学术网络,构建灵活多元的引才机制,全职引进学科带头人及科室主任20余名,柔性引进包括全国名中医在内的知名专家22

南方医科大学第八附属医院：

打造大湾区医疗服务新高地



医院外景

名。医院实施“百名博士引进计划”,大力引进优秀博士、博士后。

在育才方面,医院细化员工“组团式”培训计划,年均选派超百名业务骨干赴国内外知名医疗机构进修学习,仅2025年就派出101名医生外出进修,其中19人出国(境)深造。医院实施“双带头人”培育工程,临床医技科室党支部书记100%由业务骨干担任,实现党建与业务深度融合、双向促进。

在用才方面,医院高标准建设医学研究中心、SPF级实验动物中心、I期临床研究中心等科研平台,推动医院生物样本资源中心获得“中国人类遗传资源保藏”行政许可,为人才干事创业提供坚实支撑。医院完善职称评聘与激励机制,为科研人员打通晋升通道。医院的博士后工作站获评全国

优秀博士后科研工作站,累计入站博士后突破百人。

在留才方面,医院建设职工之家,开展丰富多彩的文体活动,帮助员工解决实际困难,营造既有事业吸引力、又有温度凝聚力的优质人才生态。医院完善高层次人才联系沟通机制,通过高层次人才牵引、“青年精英岗”遴选、选送人才跟岗学习等方式,赋能青年成长成才。

平台支撑
厚积薄发聚力跃升

经过近年来的系统布局,医院发展实现了从量的积累到质的跃升,并

取得了“三大突破”:内分泌与代谢科入选国家临床重点专科建设项目名单,实现顺德区国家级临床重点专科零的突破;承担“科技创新2030—重大项目”3项,实现佛山市医疗卫生领域国家科技重大项目零的突破;全国三级公立医院绩效监测连续5年稳居A等级,综合实力得到认可。

同时,医院还实现了“四大跨越”:医疗规模跨越式发展,床位从1500张增至2200张,年门急诊量达280万人次,年出院人数突破10万人次;人才队伍跨越式发展,引育国务院特殊津贴专家2人、全国名中医1人,实现国家级人才零的突破,在院博士超百名;医学教育跨越式发展,建成1.5万平方米临床医学院,研究生招生量显著增长,培养医学生超

5700名;国际交流跨越式发展,与美国、德国等国家和地区的知名机构建立深度合作关系。

国际认证
对接前沿敢为人先

2025年,医院成功通过《国际医院评审认证标准(中国)》认证,成为全国第7家、佛山市首家获得该认证的医院。医院还在佛山市率先成为香港长者医疗券大湾区试点机构,并获批准港澳械通资质。这些资质的获得让医院真正拿到了通向国际医疗体系的“通行证”。

医院还与香港大学、香港中文大学、澳门镜湖医院等学术与医疗机构建立稳固合作关系,搭建常态化交流合作平台。医院与香港中文大学就早发糖尿病国际队列研究达成合作意向,实现与国际前沿科研资源的有效链接。目前,医院已与6家商业保险公司和3家商业保险平台公司达成合作,搭建商保专属服务中心,开通诊疗“绿色通道”,落地直赔、直付双结算模式,服务网络覆盖大部分国家及地区。

学科为本
集群发展激活动能

医院以《国家临床专科能力评估办法(试行)》为指引,构建“四维病种”管理体系:紧盯“战略病种”抢占技术高地,深耕“优势病种”锻造核心竞争力,提炼“特色病种”树立品牌标识,夯实“专科病种”筑牢诊疗根基。同时,医院推行疑难复杂疾病多学科诊疗模式,打造心脏医学中心、神经医学中心、骨科医学中心、代谢性疾病全程管理中心等专病中心,以“集团军”取代“单兵作战”。

在急危重症救治领域,医院建设了8000平方米的急危重症救治大平台,推动创伤中心危重外伤患者抢救

成功率达到91%。2025年6月,医院大良院区试运行,重点发展康复医学、老年医学、慢性病管理,与总院区形成差异化互补格局,为“一院多区”协同发展注入新动能。

科教为桥
多域布局协同创新

在构建“基础—临床—转化”全链条科研平台方面,医院以临床真实需求为导向组建科研团队,并先后获批广东省代谢障碍交叉医学精准防治与数字医疗工程技术研究中心及广东省教育厅普通高校恶性肿瘤微环境调控重点实验室两个省级科研平台。

医院建成临床医学院,配套模拟技能培训中心、客观结构化临床考试(OSCE)培训系统,构建“医—科—教—研—训”三级教学质量监控体系。2026年,医院执业医师资格考试技能首考通过率达97.6%,创历史新高。作为国内叙事医学先行探索单位,医院特色课程《早期临床实践》面向临床医学新生开课,打造“叙事+循证”双轨驱动的沉浸式教学案例,相关成果被全国40余所院校借鉴。

医院依托佛山市“南方康谷”和佛山市精准医学诊断概念验证中心建设,打造了未来健康创新平台,借助高校、科研院所及龙头企业资源,构建起“临床需求—协同研发—转化应用”的全链条创新体系。目前,医院已围绕脑机接口、智慧医疗、细胞治疗等前沿领域,发布首期医企联合攻关项目28项,形成多领域布局、多主体协同的成果转化项目体系。此外,医院还与香港科技大学达成战略合作,重点推进人工智能与康复医学的深度融合,加速港澳优质创新资源与内地临床场景的“双向奔赴”,着力打通科技成果转化“最后一公里”。 (陈晓霖)

图片由南方医科大学第八附属医院提供