

一线调研

# 提高医养结合服务能力 纾解老年健康管理痛点

□彭迎春

当前,各地正深入推进医养结合工作,不断扩大和优化医养结合服务供给,提高医养结合服务能力和水平,更好满足老年人健康养老服务需求。

为深入了解北京市社区居家医养结合服务的实施现状及老年健康管理面临的现实困境,推动医养资源优化配置,笔者所在课题组根据地理位置、经济发展水平以及老年人口分布情况,进行分区分层分机构的实地调研,围绕老年人健康状况、服务需求及医养资源可及性等方面进行深入分析,以期探索社区居家医养结合服务的优化路径。

——构建分级医养服务体系,打破医养分离现实困境。国家卫生健康委等印发的《居家和社区医养结合服

务指南(试行)》明确了居家和社区医养结合服务对象,主要面向居家和社区养老的老年人,重点关注失能(含失智)、慢性病、高龄、残疾、康复期及终末期老年人。对于这部分老年人,除提供医疗服务外,还需进行日常生活照料与健康管理服务。北京市居家社区医养结合服务当前仍以医疗服务为主,日常生活照料与健康护理相对薄弱,导致部分老年人在家中缺乏足够护理,而在医疗机构又难以获得持续的健康管理服务,形成“医”“养”分离、“医养两难”的困境。

建议构建分级分类的医养结合服务体系,针对自理、半失能、失能等不同活动能力的老年群体,提供差异化的健康管理和照护服务,确保医疗服务与照护服务同步衔接;设立标准化的收费管理体系,提供集中就餐、送餐、上门照护等多元化服务;推进养老护理员的职业化管理,实施注册和

定期职业培训,明确其执业范围,允许护理员在养老机构、社区和家庭等不同场所灵活执业,提供个性化服务;健全资金保障机制,通过政府保障、社区投入和服务对象缴费等多种方式,确保社区居家医养结合服务可持续发展,从而实现健康管理与日常照护的全面覆盖,真正做到“医”和“养”的有机融合,以提升老年群体生活质量,减轻家庭照护负担。

——促进基层医养资源协同,构建服务标准规范体系。我国医养结合服务政策主要由卫生健康系统主导,社区卫生医养结合服务主要依托社区卫生服务机构提供,而养老机构的生活照料功能未能有效融入,导致医疗与养老资源分割、职责交叉且缺乏协同,影响了服务连续性与政策有效落地,制约了社区居家医养结合服务的可持续发展。

建议推动社区卫生服务机构与养

老机构协同管理,建立“医养联合体”,形成集健康体检、慢性病管理、康复护理、安宁疗护等各类服务于一体的供给模式。整合医疗、护理、康复等资源,消除服务断层,提高健康管理的系统性与连续性。同时,应健全统一医养结合服务标准,统筹基本公共卫生服务内容,完善医保支付政策,规范市场化服务定价,完善医保支付政策,确保服务内容和费用结构清晰,保证各类服务有序供给。

——健全多元主体协作机制,提升健康管理服务效能。当前,北京市老年健康管理服务体系仍需完善,对于部分老年人特别是失能、半失能和慢性病老年人的健康管理存在覆盖度和连续性不足的问题,易导致老年人健康状况恶化、医疗负担加重。社区卫生服务机构负责提供老年健康管理服务,但老年人主动接受健康监测和定期体检的比例较低,且部分老年人因

一些原因需频繁变动居住地,导致其健康管理的连续性受到影响。为此,应加强跨部门协作,强化政策联动,推动健康管理制度化、常态化。

建议以老年人个体为单位,整合医保、健康档案和门(急)诊就诊记录等数据,实现信息共享与动态全程监测,减少重复检查,提高医疗资源利用效率。推动家庭、社区、医疗机构联动协同,依托政策支持及社会动员,拓展社区健康管理服务内容,鼓励社区开展健康教育宣讲,提升健康管理的可及性和覆盖度。对于脆弱群体,需提供量体裁衣的个性化健康管理方案,依托家庭医生签约制度、社区健康档案等手段,建立系统化的健康随访与监测机制,确保健康管理不断档、服务不断线,减轻老年人的医疗负担。

(作者系首都医科大学医学人文学院教授)

党建引领 文化聚力

## 构筑妇幼健康服务新高地

□陈启康

广东医科大学顺德妇女儿童医院坐落在粤港澳大湾区腹地——广东省佛山市顺德区。自1958年建院以来,医院历经67年的风雨洗礼,在顺德“敢为人先”的创新精神涵养下,以“党建筑基、文化铸魂、服务创新”为发展理念,探索出一条具有妇幼特色的现代医院发展路径。

### 筑根:构建党建与业务融合新格局

近年来,医院党委坚持将党的领导融入医院治理全过程各方面各环节,构建起“党委统筹、支部发力、党员带头”的三级联动机制,推动党建与妇幼健康服务工作同频共振。

医院党委开展“一支部一特色”品牌创建活动,形成特色党建矩阵:产科党支部提炼“三精”工作法,以精湛技术、精心服务、精细流程筑牢母婴安全防线;儿科党支部创立“‘急’时守护,‘救’在身边”党建品牌,举办急救技能培训超百场;内科党支部和外科党支部将党建与业务深度融合,积极履行社会责任,深入企业开展健康义诊;医技党支部通过“三亮”(亮身份、亮承诺、亮形象)强化社会监督,以“三创”(争创满意窗口、争创岗位先锋、争创文明示范)活动为抓手,不断优化服务流程,显著提升了群众满意度。

实践证明,这种以问题为导向的党建模式,不仅激活了基层党组织的战斗堡垒,更将党的政治优势和组织优势转化为推进医院高质量发展的竞争优势和创新优势。

### 铸魂:形成特色“家文化”生态圈

文化是医院发展的灵魂,也是塑造品牌的核心竞争力。医院以“待患者如亲人,视同事如家人”为核心理念,构建妇幼特色“家文化”生态圈。

在患者服务方面,医院创新研发5G新生儿远程探视系统,打破探视的空间壁垒;自主研发孕产孕智智能管理云平台,大幅缩短孕产平均候诊时间;建立患者关爱资源中心,推行医学生人文服务,让患者及其家属感受到了“家”的温暖。

在员工关怀方面,医院开办“家的味道”食堂,举办文体休闲运动会等,增强员工的归属感;医院开展医共体共创活动,引入叙事医学理念,出版系列人文叙事医学读本,打造员工共创共享的医院文化,不断增强团队的凝聚力和向心力。

### 立本:打造全生命周期健康守护链

医院立足“妇女儿童全周期、儿童成长全过程”,以创建“两个友好”(生育友好、服务友好)工程为主线,构建起“防—筛—诊—治—康”全流程健康服务模式,打造全生命周期健康守护链,形成具有示范效应的“顺德模式”。

医院实施生育友好建设工程,提出“三全三有”(全周期、全过程、全方位,有温度、有情感、有人文)服务理念,近3年建成多个区域标杆特色中心,包括一站式婚育健康检查服务中心、孕产关爱全流程服务中心、旗舰级产后母婴医学保健中心等。

医院实施儿童友好建设工程,提升医务人员法治素养,定期组织法治学习,提高法治意识。

### “N项服务”持续深化治理效能

针对“一老一小一妇幼一残疾”等群体,鹤壁市卫生健康委开展多项服务,助力基层高效能治理。开展老年“六健”行动,为65岁以上失能、半失能老年人提供健康服务;持续落实妇幼“两癌”(乳腺癌、宫颈癌)筛查、“两筛”(预防出生缺陷产前筛查、新生儿疾病筛查)民生实事;开展儿童健康“五小”专项行动,即减少“小眼镜”、减少“小胖墩”、改善“小蛀牙”、强化“小骨干”、关爱“小星星”,探索医教协同机制,建立健康副校长,提升儿童健康水平;优化心理健康与精神卫生服务,开设心理门诊,对严重精神障碍患者做到应收尽收、应治尽治;深入实施家庭医生签约服务;开展“健康鹤壁行·名医走基层”志愿服务;成立群众满意度回访中心。

鹤壁市卫生健康委通过党建引领基层高效能治理,取得了显著成效,下一步将继续聚焦群众健康需求,进一步健全基层治理工作机制,提升医疗服务水平。(作者系河南省鹤壁市卫生健康委党组书记、主任)

### 强基:全域协同守护母婴安康

作为区域妇幼健康服务的引领者,医院以“区级引领、院级主导、全域协同”为主线,深度融合辖区卫生健康治理体系,织密母婴健康安全网。

医院依托妇、产、儿质量控制中心和10个诊疗中心,推动优质资源下沉,服务关口前移,助推区域实现基层妇幼健康服务能力“三级跳”,孕产妇死亡率、出生缺陷发生率持续降低;依托医联体建立联合病房和联合门诊,有效下沉医疗资源,提高了镇街共体的妇幼健康服务能力;积极推进“医校融合”“医育融合”“医企融合”工程,牵头建立顺德区未成年人生长发育异常防治管理中心,开展“校园健康守护”“妇幼直通车”“健康进企业”行动,惠及5.2万余人。

(作者系广东医科大学顺德妇女儿童医院党委书记)

行业纵论

## 从“厉行”内涵切入谈节约

□王朋

新修订的《党政机关厉行节约反对浪费条例》释放出进一步弘扬艰苦奋斗、勤俭节约优良作风的信号,也对党政机关工作人员的行为准则作出更加明确和规范的要求。

勤俭节约是中华民族的传统美德,是中华文明的智慧结晶和精华所在,是中国共产党人的光荣传统和政治本色。从“成由勤俭败由奢”的古训,到毛泽东主席“节省每一个铜板为着战争和革命事业”的号召,再到习近平总书记强调的“节俭朴素,力戒奢靡,是我们党的传家宝”,节俭始终是中华文明绵延五千年的精神内核。

我们党成立于内忧外患的旧中国,在一穷二白、民生凋敝的困苦环境下,靠自力更生、艰苦奋斗建立起崭新的中国。一尺布、一粒米、一寸钢都要精打细算、用好用巧,这种崇尚节俭的优良作风,影响和感召了一代又一代人,为国家建设积攒宝贵的资源,保障集中力量办大事。

新征程上在全社会大力弘扬勤俭节约精神,就是要认真汲取蕴含其中的思想精华和文化精髓,深刻把握其时代内涵,让勤俭节约精神在新时代绽放更加璀璨的光芒。

厉行节约是先进理念,彰显治理效能。在新的历史条件下,厉行节约依然是必须长期坚持的准则。奢侈浪费不是小问题,积攒起来往往触目惊心。厉行节约反对浪费,正是着眼于问题导向,弘扬优良作风的务实举措。

党政机关过紧日子,为的是让人民过好日子。从全党层面上强力推行《条例》,不仅是对新发展理念的贯彻落实,更是将勤俭节约植根于国家治理体系,号召党政机关带头,持之以恒

锤炼优良作风,久久为功塑造时代新风,让节俭成为一种生活态度、一种精神追求、一种现代风尚。

厉行节约是刚性约束,传递标尺要求。《条例》与时俱进完善了党政机关经费管理、国内差旅、因公临时出国(境)、公务接待、公务用车、会议活动、办公用房、资源节约等规定,明确了责任,拧紧螺丝。厉行节约,重点在“厉”,关键在“行”。应当充分认识《条例》的刚性约束,认真学习当前厉行节约反对浪费的各项要求,学深悟透,全面掌握。知道哪些是符合规定的,哪些是违反规定的,哪些事能干、哪些事不能干,做到知底线、明界限,卡好标尺,不逾规矩。

卫生健康行业可以从以下方面落实厉行节约。加强设备管理,健全完善医疗设备管理制度,避免设备闲置和重复购置。优化药品管理,建立严格的药品管理制度,对药品的采购、存储、使用和报废进行全程监控,减少过期和浪费现象。积极推广绿色医疗理念,通过使用环保材料、减少能源消耗、推广电子化办公等措施,降低对环境的影响。通过培训和宣传,提高医务人员节约意识,鼓励在日常工作中节约资源,减少浪费。充分利用信息化手段,如电子病历、远程医疗等,提高工作效率,减少不必要的资源消耗。建立节约激励机制,对节约资源的个人和部门给予奖励,激发全员节约的积极性。

厉行节约要身体力行,说到做到,将《条例》的要求融入日常,抓在经常,内化于心、外化于行,以节俭为荣,以浪费为耻,以优良的作风建设服务保障以中国式现代化全面推进强国建设、民族复兴伟业。

(作者系山东省济南市委网信办副主任)



闵汝明绘

## 互联网医院建好更要用好

□龚晓红(公职人员)

近期,部分患者向媒体反映,在通过互联网医院就医时遇到“线上无人理”“答复久候不至”的情况。而与此同时,医生群体也面临线上线下难以兼顾、超负荷工作的困境。

矛盾产生的根源来自两方面:一方面,线下门诊量巨大,医生往往分身乏术,线上接诊又进一步挤占医生本已有限的休息时间;另一方面,医院缺乏有效的流程支撑和专职力量,导致互联网医院问诊响应、信息处理效率偏低,技术赋能的潜力得不到充分释放。

为规范互联网医院服务,各地不断完善相关制度规范,进行积极探索。如上海市卫生健康委印发的《关于进一步加强对互联网医院建设和管理的通知》明确要求,工作时

段当班医生应当在患者预约时段内完成对挂号患者的首次接诊或在线回复,原则上单次答复等候时间不超过半小时。

因此,为患者真正得到互联网医院带来的便利服务,可以通过制度创新、技术赋能、管理强化等系统性举措,打通线上就医便民服务的“最后一公里”,推动互联网医院从“建好”走向“用好”,让互联网医院真正“在线”。

建立“互联网医疗专员”制度是解决难题的抓手。可设立专职“互联网医疗专员”岗位,让医生的精力聚焦于诊断决策等医疗行为,专员则承担问诊、患者基础信息采集、标准化咨询回答(在医生授权和规范下)、流程协调与追踪催办、药品配送衔接等工作,变医生“挤时间兼职线上”为“在专业协同下常态化服务线上”,进而解决医生时间资源短缺这一难题。

技术赋能是提升互联网医院服务效率、优化患者体验的重要支撑。利用人工智能工具实现智能分诊导诊、

引导患者匹配适宜服务,自动采集关键信息生成简明病历摘要,缩短医生信息获取时间,对高频、标准化咨询提供快速回复,对超时任务自动预警,保障服务时效。

强化服务透明度与预期管理是提升患者满意度的关键举措。互联网医院必须明示关键服务信息,标注普通复诊、复杂咨询等不同类型咨询的预计答复时间,提供线上问诊处理状态的实时查询功能等。

线上线下协同服务是实现互联网医院可持续运转的重要保障。医院要建立动态排班机制,根据线下门诊峰谷情况,灵活调整线上医生及专责资源配置;严格贯彻“线上复诊、线下首诊”的原则,通过系统宣教,引导患者合理选择;建立便捷有效的线上投诉渠道,并将投诉分析作为持续改进的重要依据。



健康论坛 委主任视点

# 党建引领聚合力 基层治理提效能

□臧凤英

河南省鹤壁市卫生健康委在市委、市政府的领导下,探索党建引领基层高效能治理新路径,努力构建和谐医患关系,实施“1+3+4+N”工作模式,让基层治理的“最后一公里”走得更稳更实。

2025年上半年,鹤壁市在医疗纠纷治理方面成效显著。全市共受理医疗纠纷案件23件,同比下降30%;已办结20件,办结率达86.96%。

### 把牢一条主线 强化责任担当

鹤壁市卫生健康委将党建引领基层高效能治理摆在突出位置,围绕“高效能治理”这一主线,聚焦防范化解医疗纠纷,构建和谐医患关系。

在落实主体责任上,制定工作方案,定期分析研判形势,解决重点难点

问题。党组书记履行“第一责任人”职责,班子成员落实“一岗双责”,通过“四下基层”和“四不两直”工作法,督促基层解决实际问题,形成上下联动、齐抓共管的格局。

在党建引领方面,把党的政治建设摆在首位,落实“第一议题”制度,通过“领导大讲堂”“科长大讲堂”“纪法大讲堂”“道德大讲堂”等多种学习平台和载体,强化党员干部的责任担当。

### “三位一体”推进治理体系高效运转

鹤壁市卫生健康委坚持基层党组织建设、党员教育管理和网格化管理一体推进,确保党建目标任务落地落实。

在组织建设上,强化公立医院党委领导下的院长负责制,健全议事规则和决策机制;实施“五基四化”支部建设工程,将支部建设与科室发展紧密结合,实行“季提示月派遣”制度,让党组织活动形式更丰富;开展“一支部

一品牌”创建活动,提升党组织规范化标准化建设水平。

在党员教育管理上,通过先进典型宣传,设立党员示范岗等,培塑党员内驱力;发挥“双培养”“双带头人”作用,锻造党员引领力;开展党性教育,通过谈心谈话、警示教育等,提升党员执行力;发动党员到社区“双报到”,深化党员服务力。

在网格化管理上,依托基层“两网”(科室)一党员”组织体系,以网格推进基层治理,确保患者诉求得到回应;建设最小应急单元网络,在全市23家二级以上医疗机构构建180个最小应急单元,提高医院安全性和处置突发公共卫生事件的能力。

### “四治融合”构建全周期闭环治理

鹤壁市卫生健康委坚持源头治理、综合治理、系统治理和依法治理,

构建全周期闭环治理模式,提升基层治理水平。

其中,在源头治理方面,建立健全投诉响应机制。落实“首诉负责制”;推行“三规范一提升”专项行动,规范诊疗行为;优化服务流程,开展“患位体验月”,推行“潮汐式”门诊管理,建设慢性病服务中心,为城区6万余名慢性病患者服务;落实便民就医举措,实行一窗受理、一站服务、一章管理,提升患者满意度。在综合治理方面,开展多项专项整治行动。比如,开展违法违规医疗执业专项整治、重复检查检验专项整治等。在系统治理方面,盯紧关键人、关键事、关键岗位,强化日常监督;完善常态长效机制,建立医务人员医德考评制度,设立医德医风诚信档案。在依法治理方面,用活“转、调、学”。健全“科室—投诉管理部门—医疗机构”三级投诉管理机制,对投诉事项做到快速响应、一站式调处,专职调解员及时介入,推动纠纷从“院内”向“院外”转

移;成立医调委,实施“术前谈话第三方见证”制度,主动调解医疗纠纷;提升医务人员法治素养,定期组织法治学习,提高法治意识。

### “N项服务”持续深化治理效能

针对“一老一小一妇幼一残疾”等群体,鹤壁市卫生健康委开展多项服务,助力基层高效能治理。开展老年“六健”行动,为65岁以上失能、半失能老年人提供健康服务;持续落实妇幼“两癌”(乳腺癌、宫颈癌)筛查、“两筛”(预防出生缺陷产前筛查、新生儿疾病筛查)民生实事;开展儿童健康“五小”专项行动,即减少“小眼镜”、减少“小胖墩”、改善“小蛀牙”、强化“小骨干”、关爱“小星星”,探索医教协同机制,建立健康副校长,提升儿童健康水平;优化心理健康与精神卫生服务,开设心理门诊,对严重精神障碍患者做到应收尽收、应治尽治;深入实施家庭医生签约服务;开展“健康鹤壁行·名医走基层”志愿服务;成立群众满意度回访中心。

鹤壁市卫生健康委通过党建引领基层高效能治理,取得了显著成效,下一步将继续聚焦群众健康需求,进一步健全基层治理工作机制,提升医疗服务水平。(作者系河南省鹤壁市卫生健康委党组书记、主任)