

■ 本期关注

四维驱动 管理赋能 持续提升群众就医体验

□ 苏文涛

核心提示

从1956年到2025年,跨越岁月的长河,经过几代人的砥砺前行,安阳市第六人民医院(安阳市口腔医院),形成了如今“大专科、强综合”的一院四区格局,由一家综合医院和三家口腔专科医院组成,成为健康安阳建设向纵深推进的重要力量。

党建引领

把好高质量发展方向

坚持党的全面领导,是公立医院高质量发展的根本保证和强大动能。安阳市第六人民医院党委充分发挥“把方向、管大局、做决策、促改革、保落实”的领导核心作用,把党建工作与各项业务工作深度融合,为医院高质量发展把准方向,将党建“软实力”转化成服务“硬支点”,为医院高质量发展赋能。

安阳市第六人民医院党委以落实全面从严治党要求为主线,以党风带政风、促行风,深入开展清廉医院建设、医药领域腐败专项整治活动;通过文化育廉、服务倡廉、制度筑廉、监督护廉等全方位推进清廉医院建设,完善医德医风考评系统,实现医德医风考评信息化、智能化,推进政治生态不断改善,被评为“河南省清廉医院创建行动示范单位”。

聚焦医疗质量

锻造高质量发展核心引擎

医疗质量是医院发展的生命线与核心竞争力。为筑牢这道安全防线,安阳市第六人民医院持续深化医疗质量管理体系建设。

织密质量安全“防护网”。安阳市第六人民医院充分发挥医院质量与安全管理委员会的作用,定期召开医疗质量安全专题会议及各专科安全例会,持续跟踪质量指标变化,动态研判风险。质量管控融入日常诊疗环节,病历、处方质控实行常态化检查与定期通报奖惩机制,确保医疗文书规范与诊疗合理性。优化院内不良事件上报与管理流程,鼓励主动报告,强化根本原因分析,变被动处置为主动防范。常态化临床技术培训与考核,有效提升了医务人员实战能力与规范意识。

安阳市第六人民医院加强关键权限管控:强化执业医师处方权、抗菌药物三级使用以及电子病历系统权限的动态授权与监管,确保权责对等;针对高风险手术,实施严格的准入与授权管理,从源头

保障手术安全;规范药品耗材使用,建立药品耗材使用监控体系,利用信息化手段对异常使用行为进行实时预警和有效干预,促进临床用药、耗材使用更加科学、经济。

安阳市第六人民医院改革科主任总值班查房模式,全面推行“三甲”标准化查房管理模式,深化临床科主任二线值班内涵,将知情同意签署规范性、参保患者在院管控、手术精细化管理等关键环节融入查房体系,有效提升了医疗服务的环节质量与整体安全水平。

为提升病种管理的科学化水平,安阳市第六人民医院引入DRG(按疾病诊断相关分组)工具,加强病种质量评价与绩效分析,推动临床路径优化和诊疗规范,核心医疗质量指标持续向好。2024年,安阳市第六人民医院在河南省三级医院基于DRG绩效分析评价中排名第六,位于全省专科医院前列。

强化学科能力建设。近年来,安阳市第六人民医院启动了“医疗技术攻关”专项行动,聚焦技术空白与瓶颈,涉及心内科、普内科、整形美容科、口腔科、泌尿外科、神经外科等,重点突破ECMO(体外膜肺氧合)、经皮卵圆孔未闭封堵术、冠状动脉介入术、口腔黏膜原路狭窄成形术等关键技术。同时,通过深化联动,促进优质资源均衡布局,如借助安阳市卫生健康委“伴飞计划”与首都医科大学附属北京同仁医院、首都医科大学附属北京天坛医院及上海交通大学医学院附属新华医院等合作,充分利用外部优质资源,强化院内优势学科培育;与6所乡镇卫生院建立了紧密的医疗协作关系,实现了优质医疗资源的合理分配和有效下沉,构建起有序诊疗格局,为群众健康提供坚实保障。

安阳市第六人民医院整合优质资源,完善多学科协作长效机制,着力打造了前列腺疾病诊疗中心、髋关节疾病诊疗中心、胸部肿瘤消融中心、

数字化口腔种植中心、颌面肿瘤诊疗中心等27个专病中心。同时,安阳市第六人民医院作为国家级胸痛中心、房颤中心、静脉血栓栓塞症(VTE)防治中心的联盟成员及安阳市卒中中心联盟单位,在重大疾病急救及专项防治领域发挥着区域引领作用。

在学科建设方面,安阳市第六人民医院口腔科被批准为省级重点专科,口腔种植科、口腔颌面外科、泌尿外科被评为市级重点专科。2024年,安阳市第六人民医院通过“河南省口腔区域医疗中心”现场评审并正式获批,“安阳市数字化口腔医学重点实验室”获评市级重点实验室。安阳市第六人民医院是安阳市口腔医疗质量控制中心、安阳市口腔种植技术医疗质量控制中心、安阳市泌尿外科医疗质量控制中心、安阳市健康体检质量控制中心、医学信息医疗质控中心责任单位。

突出服务改善

彰显高质量发展人文温度

安阳市第六人民医院将改善群众就医体验作为重要抓手,始终以患者需求为导向,打造有温度的医疗服务品牌。

智慧赋能,安阳市第六人民医院作为安阳市首家通过五级电子病历系统应用水平评审的高级别医院,通过系统对接与升级,在全省率先实现了微信、支付宝端线上医保结算、诊间医保结算及人脸识别全流程就诊;完成与安阳市检查检验结果互认平台全面对接,实现检查检验结果互认,提高医疗资源的利用率,降低患者医疗费用;升级“掌上医院”功能,增设智能导航模块,真正实现“医”路畅通,推出多种方式预约挂号、智能导诊、检查预约、诊间结算、诊间预约、病案复印预约邮寄到家、慢性药品配送等服务,实现诊前、诊中、诊后全流程线上服务,努力实现“让信息多跑路、患者少跑腿”目标,消除患者无效等候时间;创新护理服务模式,开通“护士到家”服务,

打通医疗惠民“最后一公里”,将护理服务延伸到居家患者的身边。

改善服务环境,加强院内环境整治和设施维护。安阳市第六人民医院在不影响正常诊疗秩序的情况下,完成了口腔医院西院区外立面升级改造,西院区门诊楼及病房楼装修改造,六院院区病房楼外立面整体提升改造工程,改善了就诊环境。

安阳市第六人民医院始终致力于构建和谐医患关系,不断加强医务人员沟通技巧与人文关怀培训,全面推行人性化服务举措,营造尊重、信任、理解的医疗环境。在反馈机制上,构建了多元、畅通的渠道,通过短信回访、满意度问卷调查、电话随访、投诉箱等途径征集患者意见,在门诊急诊大厅、住院部、各临床科室和医院官网等公开投诉电话,及时回应社会关切并高效处理患者投诉。今年9月,安阳市第六人民医院推行院领导接待日制度,公布党委书记和院长二维码,打破医患沟通壁垒,确保患者诉求得到及时响应和有效解决。

在2024年河南省公立医疗卫生机构患者满意度调查中,安阳市第六人民医院以95.87分的优异成绩位列安阳市首位。

提升行政效能

强化高质量发展服务保障

在运营管理方面精耕细作,安阳市第六人民医院加强全面预算管理和成本核算,系统优化物资采购、库存控制及能耗管理等关键环节,推动各流程向精细化、标准化迈进,实现降本增效。

安阳市第六人民医院加强设备成本控制,多措并举降低设备配置与维护支出;通过加强技术人员培训,完善维修管理制度,持续提升设备管理及维修技术能力,医疗设备自修率稳定在95%以上,办公设备自修率超过98%,大幅减少外请人员维修成本;优化医学设备调配中心制度流程,年均完成设备调配近2000次,有效实现设备资源共享,减少闲

置和重复购置,保障临床高效运转与医疗安全。

安阳市第六人民医院制定了科学的科室耗材成本管理体系,全面运行物资管理系统,实现从申领、审批、采购、验收到供应商管理的全流程数字化闭环操作,有效控制损耗、杜绝浪费;在固定资产管理方面,提高固定资产管理效率,执行“当天响应、当天调整、当天盘核”机制,确保资产账物相符,动态清晰,并推动临床科室积极参与管理,提升整体资产管理效率与协同水平。

在管理作风方面,安阳市第六人民医院明确提出“两个服务好”的导向——临床一线服务好患者,行政后勤服务好临床一线,全面倡导“管理即服务”的理念。行政职能部门主动对接临床一线,提升响应速度和解决问题的能力,切实将管理支撑转化为服务效能。

2025年初,安阳市第六人民医院开展了“我为医院发展提建议”的活动,面向全院职工征求意见建议,共收到职工建议264条,将建议进行分类,交由主管部门牵头落实,并建立周例会督导机制。每周一召开行政工作例会,各部门报告解决进度与工作难点,形成“部署、执行、反馈、督导”闭环管理流程,确保各项建议有效落地、形成实效。截至目前,已完成219条建议的落实,33条建议正在推进中,12条建议因客观条件限制已向职工作出合理解释,真正实现了“条条有回应,件件有着落”。

安阳市第六人民医院先后荣获全省卫生健康系统“三大攻坚战”先进集体、“河南省清廉医院创建行动示范单位”、河南省“群众满意医院”、安阳市“五一劳动奖状”等。

高质量发展没有终点,只有连续不断的新起点。下一步,安阳市第六人民医院将继续以人民健康为中心,为健康安阳建设做出新贡献。

(作者系滑县中医院党委书记、院长)

漯河市中医院成立于1982年,是一所集预防、医疗、教学、科研、康复为一体的综合性中医医院,是漯河市唯一的三级甲等中医医院。

漯河市中医院由院本部、康复院区、针灸院区、中医治未病中心构成特色鲜明、格局清晰的“一院三区”模式;总占地面积29098平方米,总建筑面积55049平方米,实际开放床位共584张。

漯河市中医院现有在职职工706人,拥有国家中医临床优秀人才3人,全国肛肠科名中医1人,河南省名中医1人,市级知名中医20人,市管优秀专家16人,市科技拔尖人才11人,市青年拔尖人才2人,市科技创新带头人4人;拥有国家级重点中医专科(肛肠科)、省级重点中医专科(脑病科、血液肿瘤科)、市级重点中医专科和特色专科(心病科、骨伤科、针灸科)。

面对当前中医药发展的挑战与机遇,漯河市中医院在多方探讨和实践中,逐渐形成了从名医名家、道地药材、院内制剂、智能煎配、中药药膳、衍生品开发等领域发力,走“高端树品牌,基层惠民生,产业求突破”立体化发展的工作思路。

打造高端的中医药服务项目“三名六中心”

漯河市中医院以在建中医治未病中心为载体,联合国内知名中医流派组建专家团队与运营团队,构建“三名六中心”体系,提升高端中医药服务能力。

“三名”建设

名医:漯河市中医院引进国内知名中医传承人常驻坐诊,形成“常驻+定期”服务模式,解决区域疑难健康问题,保障诊疗专业性。

名药:漯河市中医院设置精品中药房,建立药材溯源体系,有效把控药材采购、储存、调配等环节,确保群众用上“放心药、有效药”,从药品质量上保证中医诊疗质量。

名馆:建设中医药文化博物馆,展示从古至今的中医药设施,讲述中医药发展历程和历史积淀,展示中医药文化的深厚底蕴。

“六中心”建设

糖尿病中心:漯河市中医院组建高水平的中医治疗糖尿病专家团队,开展以中医调理为主、饮食调节为辅的中西医结合治疗,为糖尿病患者提供全周期健康管理服务。

中医外治中心:漯河市中医院整合针灸、推拿、艾灸等多种外治疗法,针对颈肩腰腿痛、消化系统疾病、亚健康状态等,提供个性化诊疗方案。

藏浴中心:漯河市中医院融合藏医养生理念,通过药液浸泡、熏蒸等方式,实现疏通经络、祛病强身的养生效果。

中西医结合减重中心:漯河市中医院采用“西医评估+中医干预+生活方式指导”模式,遵循健康优先原则,帮助群众安全减重、改善代谢指标。

月子中心:漯河市中医院以中医特色护理为核心,融合现代母婴护理理念,提供产后调理、新生儿保健等服务,配备专用设施与24小时医护支持。

药膳中心:漯河市中医院结合漯河食品生产研发优势,开发药膳及药食同源产品,研发符合大众需求的健康食品,推动中医药与食品产业融合。

建好“一基地五中心”

漯河市中医院建好“一基地五中心”(中原食品实验室—漯河市中医院成果转化基地;中药制剂研发推广中心、中药煎配中心、中药膳食研发推广中心、中药药妆研发推广中心、中医药衍生品研发推广中心),力求满足患者和社会大众需求。

围绕提高中药煎配剂水平开展工作

漯河市中医院在做好医院中药采购、确保中药质量基础上,围绕煎好药、做好院内制剂做文章,投入资金约3000万元,以保证药品质量,提升医院收入。

一是结合当前中药煎配中的堵点难点,针对煎药质量不高,难以真正做到先煎后下、一煎二煎、文火武火等要求,以中药煎配中心为着力点建设漯河市智慧中药房,彻底解决中药煎配质量不高的难题。建成后的煎配中心一方面要满足漯河市中医院需求,保证漯河市中医院患者用药质量;另一方面还要在市政府支持下,按照中药煎配“统一管理、统一标准、统一质量”的准则,面向全市其他中医院和中医馆,采取网络下方剂、线下送药的方式。目前,设计招标设备选型工作已经完成,预计年底前完成设备安装并投入使用,实现“全市中药全域煎配”。

二是投资扩建高水平的制剂中心。漯河市中医院在原有制剂设备、车间基础上,积极谋划医院制剂车间的建设工作,主要配备提取、浓缩、粉碎等专业设备,优化制剂生产流程,提高院内制剂产量与质量稳定性,满足临床用药需求。

围绕确保制剂质量开展工作

漯河市中医院将医院药品检验室整体迁入中原食品实验室,成立中药制剂检验中心,利用实验室设备与技术优势,对中药制剂及药食同源产品检验,保障产品质量安全;联合中原食品实验室技术人员,针对现有院内制剂进行升级迭代,同时研发新的制剂品种,填补临床需求空白,提升制剂研发与产业化能力。

做好中医药衍生品研究开发工作

漯河市中医院针对中医院现有中医药衍生品众多(成熟配方已有150余种),积极学习沿海省市经验,采取与有关公司合作的方式推动中医院的中药衍生品走向市场,达到经济效益与社会效益双赢的局面;与有关公司签订合作协议,由医院提供产品配方,公司负责产品的生产和营销,医院与中原食品实验室共同负责产品的监制,分别从中医辨证、药理等角度对研发产品进行分析,确保开发生产的产品有利于身体健康。

漯河市中医院组建专门的中医药衍生品研发团队,拟定药酒、功能性产品、药妆、药茶、药膳等研发方向,推动养生茶饮、中药日化、药膳等产品升级,打造药食同源特色品牌。

营造浓厚的中医药文化氛围

中医药研学:漯河市中医院依托中医药文化博物馆,面向青少年开展中医药科普研学活动,通过参观体验、手工制作(如中药香包)、中医药知识课堂等形式,普及中医药文化;面向基层医务人员,开展中医药适宜技术培训,提升基层中医药服务能力。

中医养生馆:漯河市中医院结合“六中心”中的藏浴中心、药膳中心等,打造综合性中医养生馆,提供中医体质辨识、养生调理、药膳体验等服务,推广“治未病”理念,满足群众的养生需求。

文化氛围营造:漯河市中医院持续举办中医药文化夜市、健康宣讲、中医义诊等活动,大力宣传中医药知识,在院内及社会层面营造“信中医、爱中医、用中医”的浓厚氛围,助力中医药传承创新发展。

下一步,漯河市中医院将继续以全链条发展理念为指引,积极破解资金、人才、运营等方面的难题,推动“三名六中心”、市煎配中心、制剂中心等项目落地见效,全力助推漯河市中医药事业高质量发展。

(作者供职于漯河市卫生健康委宣传科)

征稿

本版主要栏目有《本期关注》《经验探索》《一家之言》《他山之石》等,内容涵盖卫生健康系统的业务、行政、后勤、经营、医疗安全、医院文化、人事制度、医患关系等方面。

稿件要求:论点明确、论据充分、条理清晰、语句通顺,具有一定的科学性和实践指导性,热忱欢迎您投稿!

电话:(0371)85967078

投稿邮箱:707334863@qq.com

让中医药健康科普飞入寻常百姓家

□ 朱贵先

作为基层中医医疗机构健康科普工作人员,在实际工作中常会遇到这样的场景:中医医师拿着精心准备的“阴阳五行”讲义卖力讲解,台下听众却一脸茫然、眼神游离;尤其是涉及辨证施治,不少人更是吐槽“听不懂、用不上”。这是当下中医药科普工作中的常见问题——中医药知识与大众认知之间隔着一道“语言鸿沟”。因此,只有化解知识盲区、破除专业隔阂、找准科普方法,才能让中医药健康科普飞入寻常百姓家。

中医药科普的三大“拦路虎”

基层中医师普遍喊中医药科普太难,难在误区与专业壁垒的双重阻碍。这些问题若不解决,再好的科普内容也会“传不出去、落不下来”。

一是认知误区根深蒂固。一方面,部分人将中医“神化”,认为其能“包治百病”,甚至轻信“偏方治大病”,忽略了辩证施治的重要意义;另一方

面,也有人将中医“妖魔化”,把“慢调理”等同于“无效”,将个体化诊疗误解为“不科学”,这种非黑即白的认知,让中医药健康科普从一开始就陷入被动。

二是语言体系过于晦涩。中医药理论源于千年实践,“寒热虚实”“气血经络”等概念抽象难懂,若科普时照搬中医传统术语,不能转化为通俗语言,就成了用文言文和现代人对话。比如讲“肾主水液”,只说理论没人懂,但说“肾就像身体里的‘水利枢纽’”,负责调节人体全身水液的代谢、分布和排泄”,听众才容易理解。

三是内容脱离生活场景。不少科普一味追求中医的“高深理论”,却忽略了听众比较关心的问题,如秋天容易困乏,中医怎么调?孩子总是反复感冒,用什么中医药方法增强孩子体质?若科普内容不能回应这些日常需求,即便讲得再专业,也难以让人对中医青睐和

信服。

中医药科普“接地气”的三个关键

成功的中医药科普应是深入人心的,应该是“听得懂、用得上、记得住”的。要做到这一点,需要摒弃说教式科普,用听众喜欢或者感兴趣的方式,把中医药知识说清讲透。

一是“生活类比”破解术语难题。中医理论源于中华民族数千年生活实践,早已刻在炎黄子孙的血脉里。中医的抽象概念,也藏在每个人的日常里,关键是找到连接“热点”。如讲“经络”,可以说“经络就像人体里的高速公路网”,气血是“运输车辆”,一旦某段“公路”堵塞,“运输车辆”过不去,对应的部位就会疼、麻、不舒服”;讲“阳虚畏寒”,可以类比“身体的暖火炉坏了,供暖不足,火力跟不上,人就出现怕冷、手脚冰凉”。用生活场景打比方,把难懂的话语变成鲜活的俗语。

二是“问题驱动”锚定科普内容。有时候听众需要的

不是“百科全书式”的中医药知识讲解,而是能解决自己和家人健康问题的“小妙招”。因此,利用节气、季节、不同年龄段人群设计相应的科普内容,就很有必要。如秋季连阴雨,讲“怎样防护不被湿邪伤阳气”;针对上班族,讲“久坐后怎么按穴位缓解腰背疼”;针对新手爸爸宝妈,讲“小儿推拿调理积食的手法”;针对老年人,讲“用艾灸和穴位按摩保健的小妙招”。这些“小而实”的内容,能让听众感受到“中医就在身边”,进而感受中医魅力,相信中医力量。

三是“多元形式”拓宽传播渠道。中医药科普不能只靠口述讲解或者文字展示,要善用案例图文、剧情表演增强吸引力。比如在讲辨证施治时,可搭配简单的“中医九种体质自测表”,让听众对照判断自己是“阴虚”还是“痰湿”;在讲糖尿病“食疗”时,配合剧情表演,加上食材搭配的精美图片,讲清

楚“小糖人”饮食注意事项,以及健康食疗方案。

中医药科普不止于懂更在于信

中医药科普的目标,不是让大众记住几个中医药术语、学会几个经典名方,而是建立对中医药的理性认知,既产生喜爱又能动手实操,既产生信赖又会简单讲解。这需要科普工作者始终保持“接地气”的态度:少一些“高大上”的理论宣讲,多一些生活化的实用指导;少一些“非此即彼”的论断,多一些科学引导。

当中医药科普能回答大家“吃什么降火”“怎样按摩缓解颈肩腰腿疼”的日常健康难题,当借助“水利工程”类比的方法让大家轻松理解“经络脏腑”时,中医的智慧才能真正走进寻常百姓家,成为大众健康生活的“好帮手”。这才是中医药健康科普的初心和意义,也是其经久不衰的生命力所在。

(作者系滑县中医院宣传科科长)