

# 协同融合 开启高质量发展新征程

董均 常书锋

2025年,按照洛阳市委、市政府决策部署,原洛阳市第一人民医院与第三人民医院整合重组。新组建的洛阳市第一人民医院坚持党建引领,坚守两院区“一体化管理、同质化服务、协同化发展”原则,全力以赴“推融合、谋发展”,开启协同融合高质量发展新征程。

**党建引领聚势能 打破壁垒融同心**  
整合重组以来,洛阳市第一人民医院切实发挥院党委“把方向、管大局、作决策、促改革、保落实”的核心作用,以党建为引领、运营整合为抓手、学科文化为纽带,明确战略发展定位,构建行政“一盘棋”指挥体系,为医院融合发展筑牢组织保障、理顺运行秩序。经近一年努力,“1+1>2”协同效应初步显现:门急诊85.4万人次,手术3.6万例,平均住院日6.9天,开展新业务、新技术65项,收获锦旗与表扬信304面(封),全力创建区域高水平普惠型群众满意医院。

**学科攻坚破瓶颈 人才引育强根基**  
融合期间,主管市领导到洛阳市第一人民医院调研并召开领导干部会议,确定“学科升级、人才强院”战略方向,统一思想,凝聚共识;市卫生健康委主动靠前指挥,把脉问诊,为医院学科建设与人才培养保驾护航;院领导班子以身作则,带头深入临床一线开展查房调研,为高质量发展筑牢根基。

**学科建设提质增效 洛阳市第一人民医院眼科成功获评河南省临床重点专科**,与阜外华中心血管病医院专科共建项目落地,心血管病科安松涛博士工作站、眼科钱学翰名医工作站相继揭牌,为学科发展注入强劲的动力。全年落地腹腔镜手术、无导线起搏器植入术等手术类技术,及中医干针、精准菌群移植、多模态监测等治疗操作类项目共65项,多学科硬实力持续提升;当选洛阳市中医药学会中西医结合妇科分会主委单位,凝聚行业发展合力。

**科研创新硕果频出** 洛阳市第一人民医院全年获批科研项目20项,斩获省中医药科技成果三等奖(河南“非遗”象庄秦氏妇科研究课题),获批市级眼病与视觉健康重点实验室,授权专利1项,发表论文85篇,开展药械临床试验项目58项,新签约57项,科研创新活力持续迸发。

**人才梯队持续优化** 洛阳市第一人民医院聘任口腔颌面外科专家李福军教授为学科带头人,打造口腔医院;引进医疗美容学科刘战辉为主诊医师,打造特色品牌;选派100名业务骨干赴全国标杆医院进修,通过绿色通道招才引智,引进52名临床医师,人才队伍结构不断完善。

**服务升级提质效 普惠民生显担当**  
急诊急救能力跃升 洛阳市第一人民医院依托两院区急诊科及5个急救站点,全力打造高质量急救体系,年出诊11298趟次,跃居洛阳市综合医院第一名,为群众生命健康筑牢最强安全防线。

**诊疗服务能级提升** 洛阳市第一人民医院邀请阜外华中心血管病医院心外科赵子牛、郑州大学第一附属医院眼科郝尚臣等定期坐诊查房,让洛阳市民就近享受国家级、省级知名专家诊疗服务,在家门口就能解决疑难杂症。

**基层服务深度延伸** 洛阳市第一人民医院相继举办运营老城区西关社区卫生服务中心、道北社区卫生服务中心,增设共建老城分院;面向基层医师举办公益培训班,持续开展红会送医下乡、医疗服务进社区义诊等活动,彰显公立医院公益属性,稳步提升区域诊疗服务能力。

洛阳市第一人民医院牵头,联合洛阳市老城区、瀍河区等城区33家医疗卫生机构组建城市医疗集团,以“资源共享、协同发展”为原则,着力构建区域协同、医防融合、连续服务的新型医疗服务体系,助力区域卫生健康事业迈向高质量发展新阶段。

(作者供职于洛阳市第一人民医院;文字整理刘永胜、徐建军)

## 本期关注

# “七声”“六心”“四动”“三勤” 构建“人文暖医”新生态

侯凤琴

### 核心提示

襄城县人民医院以“七声”规范服务语言,以“六心”淬炼服务态度,以“四动”驱动主动关怀,以“三勤”夯实质量根基,构建起覆盖就医全流程的立体化服务价值体系。“五位一体”的闭环实施机制,全年完成22个关键流程优化,将门诊平均候诊时间压缩至5.47分钟,病区患者满意度提升至99.83%,投诉率降至0.108%,实现了从“被动响应”到“主动创造”、从“疾病护理”到“全人照护”的深刻转变。

医疗服务,本质上是技术与人文的双重奏鸣。随着健康中国建设的深入推进和人民群众对美好生活需求的日益增长,患者对医疗服务的期盼已超越单纯的疾病治愈,扩展至整个就医过程的舒适、尊严与获得感。作为区域医疗中心的襄城县人民医院,如何在保障医疗技术高地的时候,筑就人文服务的高峰,成为衡量其综合竞争力与可持续发展能力的关键标尺。

在新时期医疗卫生服务体系高质量发展的要求下,如何将“以患者为中心”的理念转化为可感、可知、可及的服务实践,是各级各类医疗机构面临的重要课题。为此,襄城县人民医院于2025年创新性提出并全面实施了以“七声”“六心”“四动”“三勤”为核心的“7643”暖心服务体系,旨在从微观行为到宏观系统,全方位重塑患者就医体验。

**“7643”服务模式的内涵**  
“7643”并非简单的数字组合,而是襄城县人民医院对优质服务内核的具象化解构与系统性建构。它标志着服务理念从模糊要求到清晰标准、从被动响应到主动创造的深刻转变。

**“七声”规范服务语言**,构建尊重沟通的意识。“迎声、送声、称呼声、致声、询问声、道歉声、问候声”,覆盖了患者从入院到出院、从现实到虚拟(电话)的关键接触点。它要求每一位员工将尊重与礼貌体现在每一次语言交互中,有效缓解患者的陌生感与焦虑感,奠定信任的基石。

**“六心”淬炼服务态度**,注入情感照护能量。“热心、爱心、耐心、细心、责任心、同情心”,是对服务者内在情感与

职业精神的要求。它引导员工带着温度去感知患者的需求,怀着同理心去理解患者的处境,将人文关怀融入每一个诊疗护理细节。

**“四动”转变服务模式**,驱动主动关怀实践。“主动介绍、主动帮助、主动征求意见、主动反馈”,要求员工服务需要主动向前一步,告知信息、提供协助、征求反馈并闭环管理,让患者感受到被重视、被全程关注,提升其在医疗过程中的掌控感与参与度。

**“三勤”夯实服务根基**,保障质量与安全。“勤观察、勤动手、勤动口”,这是对基础工作的再强化。“勤观察”,意味着及早发现病情变化与潜在风险;“勤动手”,体现为及时解决患者实际问题;“勤动口”,则强调持续的健康教育与沟通。三者结合,确保了服务的不间断与高质量,是医疗安全与疗效的重要保障。

这四大维度相互关联、层层递进,共同构成一个立体、动态、充满温度的服务价值体系,将抽象的服务理念转化为全体员工每日可执行、可评价的具体行动指南。

**精准施策**  
为确保“7643”模式落地生根,避免流于形式,襄城县人民医院构建了“领导驱动-机制保障-培训赋能-督导反馈-长效激励”“五位一体”的闭环实施体系,将服务“软要求”转化为护理管理“硬支撑”,确保体系落地见效。

**强化顶层设计,压实管理责任** 襄城县人民医院将“7643”暖心服务体系列为年度战略重点与“一把手”工程,成立由党委书记、院长牵头的领导小组,统筹规划、审定方案、决策重大事项;下设专项办公室(挂靠护理部),负责日常协调、推进与评估,确保推进畅通、资源到位。

**聚焦流程再造,破解服务痛点** 核心举措是成立跨部门的“服务流程优化小组”,聚焦患者就医全流程中的“难点、痛点、堵点”。2025年,襄城县人民医院启动了系统性流程再造,共完成22个关键流程的优化。例如:时空压缩提升效率,通过信息化整合与流程前置,将门诊患者平均候诊时间压缩至5.47分钟,预住院办理时间缩短至36.3分钟,有效缓解“三长一短”问题;推广诊间支付、床旁结算,支付结算便捷度大幅提升;安全强化保障质量:优化取血流程,实现血液制品专人、专途、及时下送,保障了安全与时效;规范特殊标本交接转运流程,杜绝差错隐患;再造护理给药与外带药品注射流程,显著降低给药缺陷,解决患者的现实难题。

**深化培训赋能,浸润服务文化** 襄城县人民医院召开全院动员大会,并通过分层、分类的专项培训、优秀案例分享等形式,使“7643”内涵深入人心。特别将“叙事护理”理念与方法融入培训,引导护士学会“倾听患者的故事”,实现从“疾病护理”到“全人照护”的跃升,这不仅改善了患者心理体验,也促进了护士的职业成长与共情能力提升。

**严格督导考核,推动持续改进** 襄城县人民医院建立由多部门组成的联合考核小组,每周开展常态化督导检查,发现问题立即下发整改通知书,并定期全院通报;设立“7643”服务办公室,每季度开展覆盖患者与职工的双维度满意度调查,以数据驱动服务措施的动态调整与优化。

**创新激励引领,激发内生动力** 襄城县人民医院出台专项奖惩管理办法,将服务考核结果与科室及个人绩效紧密挂钩。每季度评选服务标兵与先进科室,营造了“比、学、赶、帮、超”的良好氛围,全年各科室自发涌现出超过50项服务新举措,如胸外科的“降噪病房”与“温暖五分钟沟通”、骨科的患者专用转运垫与个性化功能锻炼表、营养科联动的临床营养支持方案等,形成了“顶层设计”与“基层创新”相互促进的生动局面。

**实施成效**  
经过一年的系统推进,“7643”服务模式取得了令人瞩目的综合成效。

**患者体验显著改善** 2025年末,全院各病区患者满意度提升至99.83%,门诊患者满意度达99.82%,服务质量投诉率下降至0.108%。患者普遍反映,就医过程更顺畅、沟通更温暖、被关怀的感受更强烈。

**运营效率持续提升** 关键效率指标如平均候诊时间、预住院时间等大幅缩短,床旁结算率、诊间支付率显著提升,标志着医院资源利用与运行效率的同步改善。

**质量安全基础加强** 通过流程优化和“三勤”的落实,给药缺陷、标本运送错误等安全风险点得到有效控制,患者安全得到进一步保障。

**员工认同与文化形成** 员工在主动服务中获得了更多的职业成就感与患者正向反馈,服务意识从“要求”变为“习惯”。叙事护理的推广,更深化了医患情感连接,构建了更加和谐的医患关系。“7643”已逐渐从一项活动,内化为医院文化的重要组成部分。

学科内涵得以丰富 各临床科室将“7643”与专科特点

相结合,推出的诸多创新举措,如神经外科的“出院明白卡”、普外科的规范化营养管理等,延伸了专科护理的内涵,提升了护理专业的价值可见度。

**构建“人文暖医”新生态**  
襄城县人民医院“7643”暖心服务工程的实践,是一次以系统思维推动医疗服务内涵式发展的积极探索。

**卓越服务需要体系化支撑** 必须将分散的服务要求整合成逻辑清晰、行为具体、覆盖全程的标准化体系,并提供坚实的组织和制度资源保障。

**流程再造是提升患者就医体验的关键抓手** “以患者为中心”,持续不断的流程优化,从根本上解决患者的痛点和员工的难点。

**文化建设与激励机制必须双轮驱动** 既要通过培训宣传塑造共同的价值观,也需要通过科学的绩效考核和激励机制,让优质服务者受表彰、有回报,形成可持续的内在动力。

**人文关怀是医疗技术的终极价值延伸** 在医学技术日新月异的今天,充满尊重、共情与关怀的服务,是赋予冰冷技术以温度的灵魂,是构建持久医患信任的根本,也是公立医院高质量发展的必然选择。

**展望未来**,襄城县人民医院将继续深化“7643”服务内涵,与智慧医疗、多学科协作、延续性护理等深度融合,致力于打造一个患者满意与员工幸福共同生长的卓越医院新生态,为健康中国建设贡献更具人文力量的实践样本。

(作者系襄城县人民医院护理部主任)

# 以“三动”模式培育医院文化

张卫兵 王莉

阅读是人类获取知识、启智增慧、培养道德的重要途径,可以让人得到思想启发,树立崇高理想,涵养浩然之气。郑州大学第一附属医院充分发挥党建引领作用,弘扬医学人文精神,营造爱读书、读好书、善读书的良好氛围,激发医务人员读书学习的热情,通过“三动”建设书香医院。

## 文化联动 加强书香医院之基

郑州大学第一附属医院拥有近百年历史,具有深厚的医院文化底蕴,已然成为医院每一位医务人员必读的励志书。

**院训激励医务人员博览群书**。郑州大学第一附属医院院训“厚德、博学、精业、创新”,激励着全院教职工接续奋斗、创造辉煌。院训内容之一的“博学”,取自《论语·子张》:“博学而笃志,切问而近思,仁在其中矣。”《论语·子罕》:“大哉孔子!博学而无所成名。”《北史·韦阆传》:“博学有文才,德行仁孝,为时所重。”“博学”,指广泛地学习,专心致志地探求真理,寓意郑州大学第一附属医院重视和崇尚医学研究,广大医务人员勤奋学习,不但本学科的知识广博精深,还能广泛阅读和掌握更多其他学科相关的知识,中西兼容,百科兼纳,成为知识渊博、医术精湛的高素质医学人才。同时,“博学”二字也是郑州大学第一附属医院90多年的发展历程中,一代代医人经过不懈努力,刻苦学习,勇攀医学高峰,创造河南省医疗界无数个第一的原动力之一。

医院文化是必学必读内容

由医院精神、院训、院歌、院徽、宗旨、愿景、办院方针等构成的医院文化体系,是每一位职工入职郑州大学第一附属医院的必修课。设在郑州大学第一附属医院东院区的院史馆、职工阅览室、医院历史文化书籍及老专家老教授的传记、回忆录、访谈录等,都是医院文化建设的重要载体。在庆祝医院建院95周年之际,医院专门组建书稿撰写专班,完成建院95周年系列丛书《康续河医根脉,建设一流强院》的编撰和出版任务。丛书包括《康续与创新——郑州大学第一附属医院95周年回眸》《郑州大学第一附属医院老专家访谈录》《媒体眼中的郑州大学第一附属医院》,其中《康续与创新——郑州大学第一附属医院95周年回眸》约45万字,重点介绍医院历史和改革发展,成为全院干部职工、有关社会人士了解郑州大学第一附属医院的必读之书,也是医院读书活动以及各党总支有关党建文化活动的常备之书。

**爱读书、读好书成为职工习惯** 郑州大学第一附属医院医务人员结合医、教、研工作的需要

读书学习,发扬“挤”和“钻”的精神,干什么学什么、缺什么补什么,形成了爱读书、读好书、善读书的浓厚氛围。医院职工阅览室占地400平方米,藏书5000(册),报刊140种(类),为职工提供了精神文化生活场。2012年10月职工阅览室被河南省总工会评为“职工书屋”。有能力的医务人员还在自身擅长的业务领域著书立说,传递知识价值。比如,张水军教授编著的《生活中的医学》、刘章锁教授执行主编的《肾脏病科普丛书》、程敬尧教授主编的《医学影像科普及》、同生方教授的“书信体”著作《与子书——写给孩子的100封信》等,获得国家科技进步奖或受到社会广泛认可,也是职工读书学习的读本来源之一。

## 典型带动 锻造书香医院之体

医院领导带头读书学习 郑州大学第一附属医院作为一院五区的大型公立医院,坚持以党建引领医院高质量发展。根据有关规定,医院理论学习中心组学习定期开展集中学习,医院党委会议每次均进行第一议题学习,着力提高领导干部的理论水

平和工作能力,做到“学、思、用贯通,知、信、行统一”。郑州大学第一附属医院党委认真组织开展学习教育工作,通过举办读书班、领导领学、个人自学、研讨学习等方式,推动学习教育活动落地见效。

**“博学论坛”在职工身边** 郑州大学第一附属医院2022年创设了“博学论坛”,邀请国内外知名专家教授为临床及科研人员带来前沿学术报告,为全院临床及科研人员搭建高水平、高质量的学术交流平台,探讨相关学科的前沿发展新方向,加强科研学术、情景教学、沉浸式教学等多种形式的教学,引导广大学员多角度、多方面、深层次感悟焦裕禄精神,深入学习党规党纪、法律法规、医院管理、医疗卫生政策等,磨炼中层干部做人的品格、干事的本领、担当的精神,激励干部争当焦裕禄式好党员、好干部,将学习成果转化为推动医院发展、服务人民健康的强大动力和有益举措。

## 活动推动 凝聚书香医院之气

积极参与省内外党建文化 郑州大学第一附属医院积极

激发创新活力。此前,医院“中青年科研沙龙”“南区”“中青年说”等,也是医院青年读书交流的重要平台。

**焦裕禄精神是“读不完的书”** 河南兰考是焦裕禄精神的发源地,更应该学习弘扬焦裕禄精神。1964年,焦裕禄曾在郑州大学第一附属医院治疗,他住过的八一楼内西病区改名为焦裕禄病区。2024年上半年,郑州大学第一附属医院组织举办了两期中层干部综合素质提升培训班。培训班以弘扬焦裕禄精神为主题,采用专题教学、现场教学、情景教学、沉浸式教学等多种形式的教学,引导广大学员多角度、多方面、深层次感悟焦裕禄精神,深入学习党规党纪、法律法规、医院管理、医疗卫生政策等,磨炼中层干部做人的品格、干事的本领、担当的精神,激励干部争当焦裕禄式好党员、好干部,将学习成果转化为推动医院发展、服务人民健康的强大动力和有益举措。

**活动推动 凝聚书香医院之气** 积极参与省内外党建文化 郑州大学第一附属医院积极

各党总支共推荐上报征文39篇,既有阅读医学人文书籍或观看医学人文主题影视作品时的心得体会,也有书籍或影视剧中令人难以忘怀、备受启发、心生共鸣的精彩片段,更有医患之间和谐互动、共战病魔的感人故事。39篇征文的作者,既有来自行政后勤部门的职工,也有来自临床一线的医生和护士,他们于繁忙的工作中抽取一份宁静,读书、记录、思考、写作,培育医学人文精神,提升精神境界和职业素养,用过硬的本领救死扶伤、用医者仁心点亮生命,让医学温度温暖人心,同时也讲好河南卫生健康故事。

**积极组织世界读书日活动** 在繁忙的工作中,郑州大学第一附属医院的职工,始终保持读书热情,积极参加读书分享活动,“员工关爱计划”优秀案例征集活动等。

**在“豫健同行,经典诵读”读书分享活动中**,郑州大学第一附属医院党委高度重视。医院党委办公室认真组织,活动得到了各党总支、党支部的积极响应,共推荐上报31件作品,报送数量在各医院中位居前列,得到了河南省医院协会党建与文化分会及活动承办单位的高度评价。尤为难得的是内一党总支消化内科医学部主管护师郭慧霞的诵读作品《月光下的中国》,在8月30日的“豫健同行,经典诵读”读书分享比赛总决赛上,得到评委们的好评,荣获一等奖,郑州大学第一附属医院获得优秀组织奖。

(作者供职于郑州大学第一附属医院)