

本期关注

# 抓住“三个重点” 提升中医便民服务能力

□王修利

核心提示

北京中医药大学东直门医院洛阳医院自2023年以来,紧抓“管理、服务、特色”三个重点,通过优化流程、规范安全、突出中医药特色优势,使日间病房住院量两年增长超70%,实现了医疗服务效率与质量的双提升,在节约医保资金的同时,满足了群众“兼顾治疗与生活”的就医需求。

中医日间病房,作为一种新的中医治疗方式,适合工作繁忙或需要家庭照护的人群,患者在治疗结束后可以回家休息,避免了长期住院带来的不便。北京中医药大学东直门医院洛阳医院自2023年3月获批中医日间病房首批医保结算管理试点单位以来,立足办实事、求实效,2024年,中医日间病房的住院量较上一年度增长79.70%,2025年住院量较上一年度增长70.72%,取得了一定成绩。

**抓住“三个重点”持续规范提升**

在实践中,北京中医药大学东直门医院洛阳医院把“加强管理、改进服务、突出特色”作为中医日间病房工作的“三个重点”,以持续规范提升,以改进服务为抓手,以突出特色为亮点,竭诚为患者提供优质中医药服务。

**围绕服务患者,便民惠民优化升级**

北京中医药大学东直门医院洛阳医院日间病房实现“当日治疗,当日离院”,床位单日可循环使用,大幅提高床位周转率,且无须配备夜间住院所需的全套护理、后勤资源,人力

成本和物力成本更低,节约了医疗资源。患者无须夜间住院,还能减轻治疗负担,缩短诊疗时间,兼顾治疗与工作生活,保障治疗的连续性与安全性。

**建设管理机制,规范医疗安全**

北京中医药大学东直门医院洛阳医院以“解群众就医难题,促医疗资源利用效率”为核心,将日间病房建设作为特色项目来抓,强化建设要素保障。制定《日间病房准入与评估制度》《中医特色技术操作规范》《新技术和新项目准入制度》等规章制度,明晰岗位职责与质量监控机制,规范医务人员行为,明确患者权益与就医流程,不断规范管理,提高服务水平。制定完善的应急预案,严格落实医疗核心制度,有效规避诊疗风险,确保医疗安全,实现医疗质量、效率与患者体验的同步提升。

**健全考核体系,突出中医药特色优势**

北京中医药大学东直门医院洛阳医院围绕“一切为病人”的理念,充分挖掘中医药特色优势,对中医药特色指标进行梳理,狠抓中药方

剂使用率、中医药适宜技术(如针灸、艾灸、拔罐等)应用占比,将中医护理措施落实率、辨证施护合格率列为关键考核项;同时,把患者中医诊疗满意度、中医特色康复效果纳入评价体系,持续强化医务人员中医思维,充分发挥中医诊疗优势,更好地满足百姓的医疗需求。

**遴选优势病种,打造优势品牌**

北京中医药大学东直门医院洛阳医院日间病房为中医药适宜技术的推广提供了平台,能够集中开展多种非药物疗法;优先选择颈椎病、腰椎间盘突出症、风湿病、膝关节病、脑梗死后遗症等临床路径明确、风险可控、疗效确切的慢性病和康复期疾病,让居民在家门口就能享受到便捷、规范的中医治疗。目前,北京中医药大学东直门医院洛阳医院中医日间病房开展针刺疗法、推拿按摩、拔罐疗法等40余种中医药特色治疗项目,疗效确切,深受患者好评。

**利好政策惠民,实现多方共赢**

北京中医药大学东直门医

院洛阳医院自中医日间病房开设以来,疗效确切,医保资金使用量减少,同时中医传统疗法得到了推广,取得了患者、政府、医院都满意的多赢局面。

两年多来,河南省医保局、洛阳市人大常委会教科文卫委员会,新疆哈密市伊州区卫生健康委及哈密市伊州区第二人民医院,巩义市中医院、新乡市辉县中医院、孟津区妇幼保健院等单位,先后到北京中医药大学东直门医院洛阳医院中医日间病房进行参观交流经验。北京中医药大学东直门医院洛阳医院还为哈密市伊州区第二人民医院等培养了12名中医药人才。

**让服务品质“更优更暖”**

**加强学科内涵建设,提升综合实力**

中医日间病房建设要形成持续提升的学科竞争力,还需要持续挖掘内涵。一是通过精准的病种定位,聚焦手术量稳定、周转快的病种(如内镜诊疗、微创小手术),形成专病特色。二是通过优化流程提效。推行“一站式”诊疗,打通检查、手术、康复环节,缩短患者停留时间。三是强化多学科协作。

联合外科、麻醉、护理等科室,制定标准化诊疗路径。

**完善人才培养体系,激发后劲动力**

中医日间病房的长期运营依赖“本土化优质团队”,要实现壮大发展,还需要搭建人才培养体系。一是建立从青年医生到学科带头人的阶梯式培养体系。二是深耕科研与技术创新领域,做好传承发展,激发学科发展动力,不断突破诊疗瓶颈,形成持续的学科竞争力。

**提升信息化建设水平,打造精准服务**

一是强化统一的顶层设计,打造各个系统之间的数据共享和业务协同的高效运营。二是建立精准的回访系统,挖掘服务潜力,不断提高精细化管理水平。

百尺竿头,更进一步。北京中医药大学东直门医院洛阳医院将在既往成绩的基础上,进一步推动中医日间病房工作,使之成为医院高质量发展新亮点,为守护人民群众生命健康做出新贡献。

(作者系北京中医药大学东直门医院洛阳医院党委书记,文字整理刘永胜、刘晓飞)

## 优化运营流程管理 让医疗服务更有价值

□韩斌斌

运营管理,是医院高效运转的重要支撑。它通过对预算、成本、流程、绩效四大工具的灵活运用,在坚守医疗质量与患者价值的前提下,持续提升医院资源的使用效率。

在这一体系中,财经团队承担着三大关键任务。

**准确反映**

通过数据报表、财务分析和专项报告,真实、完整地记录和评估业务活动与运营成果,精准识别运行问题,洞察影响效率的关键环节。

**正确理解**

深入理解业务的构成要素、价值创造逻辑与运行规律,把握业务与财务之间的内在联系,做到“看得见、想得通、说得清”。

**加强引导**

基于对业务规律和“业财关系”的把握,制定资源配置规则,运用经济与非经济手段,引导资源合理流动,推动业务活动与医院战略同频共振。

要落实这三项任务,离不开“业财融合”。然而现实中,业务团队对财经团队的监督、服务甚至管控,常有警惕与怀疑;而财经团队虽有热情,却常常找不到融合的路径与切口。

事实上,信息化正是“业财融合”的基石与突破口。财经团队若能深度参与信息化建设,将管理需求嵌入系统设计,善用数据解读业务、制定策略,就能真正推动工作的深化与落地。

在推进信息化的过程中,医院必须把对各岗位工作的理解、对各团队需求的理解,转化为清晰的流程设计,并通过技术手段将其固化下来。具体可分为三步。

**第一步,识别相关方与其核心需求**

医疗团队(服务主体):希望流程符合业务逻辑、操作便捷。

患者(服务对象):希望减少排队时间,提升患者就医的便利性。

资产管理团队:关注资产安全与运行效率。

财经团队:重视资金安全与核算准确。

管理团队:需要及时掌握业务动态,便于决策与干预。

**第二步,围绕需求绘制流程图**

流程是满足需求的路径设计,必须统筹考虑环节、顺序、场景与分工四大要素。常见的医院流程包括业务流、患者流、资金流、物流、价值流与管理流。

每一项流程都应形成闭环,通过场景整合、分工协作推动业务运转,并反馈数据。

财经团队应主导资金流与价值流的设计,密切关注物流,同时理解业务流、患者流与管理流的内在逻辑。

**第三步,以目标为导向重塑流程**

流程优化不是为变而变,而要始终瞄准四大目标:是否更好地保障医疗质量;是否提升患者体验与价值;是否丰富了业务数据;是否优化了资源使用效率。

要真正用好流程管理这一工具,财经团队还需树立3种思维。

**目标思维**

流程管理必须服务于医疗质量、患者价值和资源效率。不能创造实际价值的流程优化,只是纸上谈兵。

**本质思维**

预算管理的本质,是战略导向的资源前置分配;成本管理的本质,是以患者为中心提升投入产出比,既要开源也要节流;绩效管理的本质,是引导个人与团队朝着共同目标发力;流程管理的本质,是寻找各方需求最大公约数的方案设计;信息化的本质,是规则的固化和数据的及时反馈。

**协同思维**

流程重塑必须跨部门协作,需要业务科室、职能部门、信息团队与财经人员共同参与、共商方案。财经团队若能站在更高处看全局,望向更远处判趋势,深入本质想问题,就能在信息化建设中发挥更关键的作用。

(作者系河南省肿瘤医院党委副书记)

## 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。

**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!

**联系人:**安笑妍  
**电话:**(0371)85967078,15515221996(微信同号)  
**投稿邮箱:**707334863@qq.com

## 书香润医心:用阅读点亮人文医疗之路

□毛开妍

为营造浓厚的书香氛围,激发医务人员的学习兴趣,提升专业素养和人文精神,同时强化医德医风建设,上蔡县人民医院举办以“书香润医心,奋斗正当时”为主题的读书分享会,旨在通过分享阅读心得和体会,促进医务人员之间的交流与学习,同时鼓励大家在阅读中汲取力量,不断成长,为患者提供更优质的医疗服务。

读书分享会作为一种有效的知识传播和学习方式,能够促进医务人员之间的专业交流和思想碰撞,从而提升整个医疗团队的专业素养和临床技能。其次,能够激发医务人员的阅读兴趣和学习动力,鼓励大家在繁忙的工作之余,不断充实自我,追求更高的职业境界。此外,通过分享阅读心得和体会,医务人员可以更加深入地了解患者,提升人文关怀能力,为患者提供更加全面、细致的医疗服务。同时,有助于构建积极向上的医院文化,营造浓厚的学习氛围,推动医院服务质量和医疗水平的持续提升。

**主要做法**

**提前准备,精选书目**

读书分享会前,上蔡县人民医院精选出一批涵盖党建、医学、人文、历史等多个领域的优秀书籍,推荐给医务人员阅读,并要求大家结合工作实际,认真准备分享内容。

**广泛宣传,动员参与**

上蔡县人民医院通过医院周会、公告栏、微信群等多种渠道,广泛宣传读书分享会的目的和意义,动员全院医务人员积极参与。

**分享交流,共同成长**

分享会采取个人分享的方式,每位参与者围绕活动主题和选择书籍,分享自己的阅读心得和体会。优秀作品在全院进行展播,达到共同学习、共同成长的目的。

**领导点评,激励前行**

上蔡县人民医院领导出席分享会,对医务人员分享内容进行点评,肯定优点,指出不足;同时,评选出一等奖、二等奖、三等奖,并激励大家在奋斗中不断成长。

**主要经验**

**主题明确,贴近实际**

读书分享会主题紧扣医务人员的工作实际和成长需求,通过选择与医务人员工作密切相关的书籍和讨论话题,如“医学的温度”“叙事护理”“大医精诚”等,这些书籍直接关联到医务人员日常工作面临的挑战和成长路径,使活动内容更加具有针对性和实用性,激发了大家的参与热情,同时进一步提升了医务人员的专业素养和人文关怀能力。

**组织有序,准备充分**

上蔡县人民医院对读书分享会进行了精心组织和充分准备,从活动策划、书目选择、场地布置到宣传推广,每一步都经过细致规划和执行。有关部门提前与参与分享的医务人员沟通,确保他们有足够的准备时间,并对分享内容进行指导和审核,以保证分享会的质量和效果。

**形式多样,内容丰富**

分享会采取了个人演讲、视频展示等多种形式,使活动更加生动有趣,也增加了医务人员之

间的交流和互动。内容涵盖了医学前沿知识、人文社科经典、心理健康指导等领域,满足了医务人员不同的阅读需求和兴趣爱好。

**特色鲜明**

**书香与医心相结合**

读书分享会将阅读与医务人员的世界相融合,通过阅读经典医学人文著作,不仅提升医务人员的专业素养,更深化其人文精神;鼓励医务人员深入探索医学的人文层面,使他们更加关注患者的心理需求和社会背景,从而培养更加全面、细致的医疗服务观念。通过分享阅读心得和体会,医务人员能够更深刻地理解患者的情感与困境,进而提供更加人性化、富有同情心的医疗服务,真正践行“医者仁心”的理念。

**奋斗与成长相呼应**

读书分享会特别强调奋斗精神的重要性,鼓励医务人员在阅读中汲取力量,不断充实自我,实现个人与职业的双重成长。只有不断学习和进步的医务人员,才能为患者提供更优

质、更专业的医疗服务。通过分享成功案例和励志故事,生动展现了医务人员在奋斗与成长过程中的坚韧与付出。这些故事激发了医务人员的职业荣誉感和使命感,使他们更加深刻地认识到自己肩负的责任与使命,从而更加坚定地走在医学事业的道路上。同时,这些正能量的传播也为医院文化建设注入了新的活力,营造了一个积极向上、不断进取的工作氛围。

读书分享会的举办,不仅为医务人员提供了一个展示自我、交流思想的平台,也进一步强化了医院内部的学习氛围和团队凝聚力。通过此次读书分享会,医务人员的专业知识和人文素养方面得到了双重提升,同时也更加明确了自身在医疗服务中的角色与责任。这种以阅读为纽带的活动形式,有效拉近了医务人员之间的距离,促进了彼此的理解与协作,为医院整体服务水平的提高奠定了坚实基础。

(作者供职于上蔡县人民医院)

## 聚焦患者用药 建立咳喘慢性病管理新模式

□赵晓玉

**哮喘药门诊成立背景及意义**

慢性呼吸系统疾病是以慢性阻塞性肺疾病(Chronic Obstructive Pulmonary Disease, COPD)、支气管哮喘(Bronchial Asthma)为代表的一系列疾病,在我国患病人数接近2亿。COPD和支气管哮喘等慢性呼吸系统疾病具有高致残率、高病死率和高疾病负担等特点,患病周期长、反复急性加重/发作、有多种合并症,严重影响患者的预后和生命质量。

为推动我国呼吸学科的发展,提升呼吸学科规范化体系建设与能力,发挥药学服务在慢性呼吸系统疾病诊疗活动中的重

要作用,保障患者用药安全、促进合理用药,中国药学会药学服务专业委员会联合中华医学会儿科学分会、中国医师协会呼吸病学分会、中国医师协会呼吸病学分会共同设立了“呼吸与危重症医学(PCCM)哮喘药门诊项目”(CWPC)。项目主要以哮喘相关的慢性气道疾病门诊患者为服务对象,通过详细了解患者的病史和治疗药物,评估其症状控制情况,为患者提供吸入剂等用药教育、药物重整、用药咨询、不良反应鉴别与防范,以及生活方式指导等专业药学服务。

**哮喘药门诊的服务对象**

诊断明确的哮喘相关呼吸系统疾病患者,以及临床治疗效

果不佳、用药依从性差、合并多系统或多个器官疾病的慢性哮喘患者。

**哮喘药门诊的服务内容**

出诊药师应为患者建立用药信息档案,为患者提供治疗药物评价、用药方案调整、用药(尤其是吸入药物的正确使用)和生活方式指导等服务,并定期进行随访工作。

**哮喘药门诊的服务过程**

包括信息收集、用药评估、用药建议、用药教育、患者随访5个步骤。

**信息收集**

包括患者基本信息和用药信息收集,患者基本信息包括姓名、年龄、性别、病史、家族史、过敏史

等;患者用药信息,包括用药史(处方药、非处方药、中药及保健品或其他膳食补充剂)、药物不良反应史,不良嗜好(烟、酒、药物依赖),用药依从性等。

**用药评估**

对患者进行用药评估时应以临床诊断为依据,基于药品说明书、临床诊疗指南和循证医学证据,根据患者的临床表现,基于循证证据但不局限于证据,对药物的安全性、有效性、经济性、依从性等方面进行综合分析评估,协助医师优化治疗方案。

**用药建议**

CWPC药师需要重点关注患者的治疗需求,结合患者所患疾病、个体情况,包括但不限于

个人依从性、经济可负担性等方面情况,对所用药提出个体化建议,可将口头、书面材料、实物演示等资料,通过多种形式(如当面、微信、随访系统等)对患者开展用药教育及生活方式指导。指导的内容包括但不限于:

1. 对患者所患疾病及其用药的重要性进行讲解。
2. 对药品的适应症、用法用量、注意事项、不良反应进行指导,

重点指导吸入装置的规范使用。

3. 指导患者坚持开展居家用药记录,鼓励患者自我管理,如支气管哮喘患者记录哮喘日记,记录呼气峰流速、每日用药情况及不良反应等。
4. 开展健康生活方式指导,包括教育患者健康饮食、戒烟限酒、坚持肺康复训练、适当运动等。

**患者随访**

根据患者情况制订随访计划,并建立标准化患者随访档案。随访内容包括药物治疗目标评价,是否出现新的药物治疗相关问题,是否发生药物不良反应,用药依从性是否良好等。

建立哮喘药服务门诊,是推动药学服务模式从“以药品为

中心”向“以患者为中心”跨越式转型的战略举措,标志着我国呼吸慢病管理迈入精准化、协同化的新阶段。通过打破学科壁垒,构建药学与临床深度融合的协作体系,CWPC充分发挥了多学科优势,重塑了哮喘慢病的全流程管理生态。这不仅确保了患者用药的精准、合理与规范,显著提升治疗依从性与临床预后,更在优化医疗资源配置、减轻患者疾病负担、节约社会医疗成本方面彰显了深远的社会价值,是推动公立医院高质量发展、落实健康中国战略的重要实践。

(作者供职于郑州大学第一附属医院)