

向“新”发力 提“质”前行

——南昌大学第二附属医院开展“两改善两提升”工作纪实

人生病了本来就难受，如果在就医过程中还要“走迷宫”、看冷脸，得不到高质量诊疗，就更不利于身体康复。去年以来，在国家卫生健康委等部门启动“改善就医感受 提升患者体验”主题活动的背景下，江西省医疗系统开展了以“改善就医体验、改善护理服务，全面提升医疗质量、提升临床专科能力”为主要内容的“两改善两提升”工作，就提升医疗服务人性化水平、推动诊疗质量迈上新台阶，向全省医疗机构提出明确要求。

守初心、显医德，护民康、惠民生。南昌大学第二附属医院全体医护人员牢记“崇德佑民”的院训使命，按照“两改善两提升”工作部署要求，充分发挥自身优势和特色，创新护理服务、简化入院流程、优化陪护环境、保障医疗质量、拓宽随访渠道，以满足群众健康需求为导向，以改善群众看病就医体验为出发点，以体贴关注、温馨服务和过硬水平推动医疗服务提质增效。



南昌大学第二附属医院延续护理中心



南昌大学第二附属医院国家区域医疗中心建设项目效果图

新服务举措 温暖就医之路

近日，70岁的南昌市民邹先生打开微信公众号“南昌大学第二附属医院医疗服务”，点击“医疗服务”专栏中的“互联网医院”，便顺利预约了上门护理服务。

由于恶性肿瘤转移压迫脊柱导致尿潴留，且长期卧床出现骶尾部压力性损伤，邹先生非常需要上门护理服务。在对邹先生进行全方位的身体状况评估后，南昌大学第二附属医院延续护理中心派出康复护理专家和伤口造口专家上门提供留置导尿、康复功能锻炼指导及伤口换药等专业的护理服务。

“无论是伤口造口护理、静脉导管护理，还是慢病护理、康复护理，我们都提供了尽可能详尽的护理项目供市民选择。目前，患者和家属对这种便利专业的居家护理服务普遍赞不绝口，都说上门护理不仅照顾了患者，也让他们学到了更多的日常

护理知识。”医院护理部主任徐惠介绍。

如何运用新技术新手段，拓展护理服务模式，为患者提供更加便利的服务？南昌大学第二附属医院创新成立延续护理中心，下设“互联网+护理服务”团队。整合多学科资源，医院成立了以专科护士为主导的“互联网+MDT”护理服务小组，并将医生、营养师、康复治疗师及药师纳入团队，常态化开展居家患者护理、线上线下护理门诊咨询、随访等服务，还创新性应用AI人工智能随访系统，有效满足了出院患者及高龄体弱、行动不便等老年慢性病患者多元护理需求，改善了患者的就医体验。

借助信息化手段，优化就医流程，正是南昌大学第二附属医院开展“两改善两提升”工作的亮点所在。南昌大学第二附属医院党委书记程学新表示，医院坚持以群众需求为导向，依托“互联网+”，通过流程再造，做好改善群众就医的“加减法”，实现“智慧医院”的全面升级。

在改善诊疗体验上，推动门诊预约诊疗开通微信、支付宝、电话、网站、自助机、现场预约等11种方式，建立了以30分钟为一个时段的分时段预约和检查检验集中预约模式，目前已初步实现人工智能分诊功能，患者可在预约挂号后在微信公众号平台完成病史采集流程。2023年1月至11月，门诊患者预约挂号率为72.51%，较2022年度整体提高约6个百分点。同时，探索建立预就诊模式，尽早打通互联网医院与检查检验端口连接，协同相关部门共同实现复诊号源匹配问题。实施普通门诊“一号管三天”，提升诊疗效果，保障患者安全。

在优化入院流程上，成立了省内首个入院一站式服务中心，设置了预约、收费、心电图、抽血等窗口。患者不用辗转多个区域，在一站式服务中心就可以完成入院前的各项手续和检查，以最快速度办理好入院手续。

在科学调配床位上，运用大数据实施“全院一张床”，推动医生跟着患者走。除急诊科、新生儿科、ICU、产科因其专业特殊性不纳入床位统一调配外，其他科室床位均纳入统一调配范围，医院根据患者检查结果和病情的轻重缓急合理安排患者住院，加快床位周转，缩短患者平均住院日，从而缩短了全院平均术前等待时间。

在缩短住院时间上，推行“预住院”“预出院”举措。对诊断明确、病情相对稳定的患者，经评估符合住院指征、已择期手术的患者，在保障医疗质量安全的前提下统一办理“预住院”，入院前完成术前检查检验，缩短入院后患者术前等待时间。在完善“预住院”场景的基础上，提供“预出院”服务，优化服务流程，让患者享受高效、优质、便捷的护理服务。



志愿者正在帮助患者挂号

新质效蓄能 挺起“硬核”担当

提升医疗水平，夯实医疗保障，是守护人民群众生命健康的重要前提，也是“两改善两提升”工作的明确要求。

作为省内最早成立的综合性公立医院，南昌大学第二附属医院坚持把聚人才、强学科、提实力作为发展的生命线，充分发挥医教研一体化的优势，以科技创新为突破口和立足点，以患者需求为导向，坚持科技创新，持续提升医疗技术水平，彰显了全省医疗行业排头兵的作为和担当。

今年4月，国家卫生健康委办公厅确定，由国家神经疾病医学中心（首都医科大学附属北京天坛医院）牵头负责全国脑血管病防治技术指导，根据各省份推荐意见，南昌大学第二附属医院成为江西省唯一一家脑血管病防治技术牵头单位。

获得国家层面认可的背后，是南昌大学第二附属医院在脑血管病治疗等领域的

卓越实力：胸痛中心多项指标位列全国前五，连续7年蝉联国家“高级卒中中心”，相继获批了国家心脑血管疑难病症诊治能力提升工程、国家重大疫情救治基地、综合类国家区域医疗中心、国家中西医协同“旗舰”医院建设试点项目、省域重点疾病诊疗能力提升项目等各类重大建设项目，并依托红角洲院区倾力打造脑血管病中心以及国家区域心脑血管疑难重症诊疗中心，建立了脑血管病防治管理体系。

根据国家卫生健康委全国三级公立医院绩效考核国家监测指标考核结果显示，南昌大学第二附属医院已经连续五年在全国三级公立医院绩效考核中获评A+，其中2020年位列全国第19名，创造了江西的最好成绩。此外，省DRG平台公布的最新数据显，医院CMI值（病例组合指数）达1.306，三四级手术比例达47.19%，均为省内

综合医院最高值。

长期以来，医院高度重视科技创新和学科建设。2024年，4项成果获江西省科学技术奖，连续三年获江西省科学技术奖一等奖。科技成果转化数量及质量日益提升，自主培养多名国家技术转移专业人才，并连续多年入选“中国医院创新转化排行榜百强榜”。

医联体帮扶是推动优质医疗资源下沉的重要载体，也是保障群众医疗健康水平的有效手段。目前，南昌大学第二附属医院已通过江西省县域高质量发展联盟、创新托管运营模式及“院地合作”机制等，先后与130余家医疗机构、协作单位建立了输出型对外医疗合作关系，让基层群众健康更有依靠。

加快推进国家区域医疗中心建设，是南昌大学第二附属医院全面提升医疗质

量、提升临床专科能力的重要抓手。该院与浙江大学医学院附属第一医院合作共建的浙大一院江西医院，预计明年建成投入使用。过渡期间，以南昌大学第二附属医院红角洲院区16个重点学科为依托，双方开展了科技攻关、人才引进、智慧医疗等多方面合作。南昌大学第二附属医院党委副书记、副院长（主持行政工作）祝新根介绍，未来还将引入浙江大学医学院附属第一医院百余名医学专家，复制平移浙江大学医学院附属第一医院25个国家重点临床专科、2个国家级重点学科和8个省重点学科，打造国内一流的“心管疾病、神经疾病及肿瘤领域区域性疑难重症诊疗中心和产学研用一体化的国际肿瘤防治中心，让赣鄱百姓面对疑难重症不用犯愁，让“大病不出省”的美好心愿逐渐走进现实。

“两改善两提升”工作的要求，与医者仁心的传承有着内在逻辑关系，即要求医院恪守“想患者之所想、急患者之所急”的人文情怀。

在这方面，南昌大学第二附属医院在诸多有效实践的基础上，连续出台一系列暖心做法，得到患者的广泛好评。

提供智慧自助的医疗服务，提升问诊效率，缩短就诊时间。医院顺利完成院内外、线上线下一体化的医疗服务流程建设，诊前、诊中、诊后的工作得到优化，包括：通过智能导诊为患者精准推荐挂号科室，实现医患资源精准匹配；通过诊前病史采集自动生成电子病历，帮助医生提高问诊效率20%以上；通过智能语音录入快速完成病历书写，提高效率50%以上；自助发药机、自助血压仪、医保集成服务平台等应用，较大缩短了患者就诊时间。

打造贴心舒适的等候空间，营造温馨氛围，缓解家属焦虑。进一步优化手术室家属等候区，将家属等候区分为休闲区、咨询服务区、自助阅读区、健康宣教手术进展发布区及文化墙五大区域，并配有专人布理，维持良好的秩序。精心的安排，既有利于患者家属紧张情绪的放松，也有助于术前术后的协调管理，连台手术的无缝衔接，更能发挥健康宣教、宣教引导的作用，让人文关怀不局限于患者，更延伸至家属。不仅如此，南昌大学第二附属医院还加快推进无障碍医院建设，助力残障人士无障碍享受医疗服务。

与此同时，南昌大学第二附属医院从“专家治院”的角度，设置药事会、药监会、耗监会、有效投诉委员会、医保工作委员会，从专业的角度对医疗工作进行规范，真正做到有讨论、有分析、有监督、有处罚。以疑难危重症功能定位为方向，制定以CMI为考核指标的绩效方案，提升疑难危重症诊疗能力。并且持续推行日间手术，扩大MDT覆盖面，缓解群众看病难、看病贵问题。今年以来，该院平均住院日降至6.81天，住院次均总费用较2023年同期下降4.5%，门诊次均费用（不含体检）减少23.52元，住院次均药费下降14.6%，实实在在减轻了患者就医负担。

贴心的流程优化，良好的就诊环境，以“患者为中心”的有力探索，源于医院由内至外的文化浸润。

医院注重加强护理人文和职业道德建设，以文化人，以德育人，将“崇德佑民”的院训和“始于细微、成于至善”的服务理念根植于心，践之于行。以“8·19”医师节、“5·12”护士节为契机，结合医技、地域、美食、运动等元素开展形式多样的系列活动，增强了护士职业认同感和从业荣誉感；成立人文护理小组，设立护理文学社、心灵休憩驿站、巴林特小组及人文氛围组，开展“关爱天使 解压前行”“提高生命层次 做幸福白衣天使”德育专题讲座，举办“荟·演”小剧场演出，打造充满关爱的护理营地；组织开展医学人文精神等主题培训，强化“有时是治愈，常常是帮助，总是去安慰”的工作理念，培育和谐的医患关系、护患关系。

“我们将精准把握‘两改善两提升’工作的重点任务，以满足群众看病就医新期待为出发点和落脚点，持续改进工作方式方法，打通群众看病就医的堵点难点，并持续总结推广好的经验做法，形成流程更科学、模式更连续、服务更高效、环境更舒适、态度更体贴的现代化医疗服务模式，提升患者满意度。”程学新表示，将对“两改善两提升”工作要求，坚持久久为功、循序渐进，建立更加健康高效的医疗卫生保障体系，为患者提供更细致更有温度的服务。

张代艳文（图片由南昌大学第二附属医院提供）

新人文浸润 促进和谐医患

大余加快建设紧密型县域医共体

“现在在镇卫生院就能做手术，不用来回坐车去县城看病，家人照顾起来也更方便了。”近日，大余县新城镇窑前村村民赖荣军在新城镇卫生院完成了右侧腹股沟无张力疝修补术，出院时他由衷感慨道。乡镇群众在家门口就能享受到优质的医疗服务，这得益于大余县加快推进紧密型县域医共体建设。

2023年以来，大余县聚焦基层卫生健康薄弱环节，成立紧密型县域医共体建设工作领导小组和管理委员会，出台配套政策，合理放权赋能，组建了以县人民医院牵头、县级医疗卫生单位及乡镇卫生院、村卫生室等组成的紧密型县域医共体。

围绕县级强、基层活目标，大余县通过靠大联强，大力促进优质医疗资源扩容下

沉。县人民医院院区与广州医科大学附属第一医院、南昌大学第一附属医院等三甲医院达成长期合作协议，柔性引进20余名知名专家，开展坐诊、手术、带教等。依托数字化技术，大余县建立一体化、互联互通的信息平台，启用了远程会诊中心、心电图诊断中心、影像诊断中心、检验中心、病理诊断中心、消毒供应中心六大资源共享中心和

全市首家县级“听障人士120无障碍呼救平台”，让医疗数据“多跑路”，群众“少跑腿”。

目前，大余县级医疗机构向乡镇卫生院下派坐诊帮扶5000余人次，诊疗2万余人次，开展各类手术200余例；完成远程心电图诊断4万余例，远程会诊500余人次；减免群众重复挂号3290人次，减免费用4.6万余元。（叶相发）

凝心聚共识 同心助发展

近年来，农工党万载县总支围绕“凝心聚共识 同心助发展”目标，在推动民主党派工作高质量发展方面取得显著成效。

在思想政治引领方面，农工党万载县总支始终将其置于首位，深入开展“凝心铸魂强根基、团结奋进新征程”教育活动。一方面，夯实理论基础，通过线上线下相结合的方式开展学习，切实提升成员思想政治素养。另一方面，丰富活动载体，组织开展“同心、合力、出彩”品牌创建活动，增强成员思想认同，提升组织建设与参政议政水平。此外，创新举办主题沙龙，以头脑风暴形式促进成员交流，农工党万载县总支报送的理论研究课题在全省招标中标并获表彰。

为强化自身建设，农工党万载县总支采取多项举措，在抓好“关键少数”上，运用一线与典型引路法，确保工作有计划、有落实、有总结，推动组织建设规范化；成立调研小组与同心文化讲堂，打造参政议政骨干队伍；组建特色社会服务队，深入基层开展服务，有效提升社会服务质效。

参政履职尽责方面，农工党万载县总支将其作为“第一要务”，构建“上下联动、横向联合”格局。全年提交政协提案8篇、“百字金点子”21条、社情民意22篇。其中，多篇论文、调研及社情民意成果获省级乃至全国层面的认可与报送，在参政议政舞台上展现农工党万载县总支的智慧与担当，为地方发展贡献力量。（张晓涛）

安远：探索“老幼共育” 呵护“朝夕”幸福

一老一小，关乎千家万户和百姓福祉，也是持续提升基层治理精细化、精准化水平的重要环节。安远县作为一个拥有40万人口的劳务输出县，老年人和儿童占比达20%，孩子的看护和老人的照料问题牵动着广大群众的心。

近年来，安远县坚持问需于民，不断健全老有所养、幼有所育政策体系，优化助餐、托管、文化娱乐等服务供给，用心用情打造“一老一小”温暖家园，切实提升人民群众的获得感和幸福感。

在安远县乡镇站前社区新时代文明实践站，一群充满活力的“彩虹老人”成了社区的一道亮丽风景线。他们吹拉弹唱、琴棋书画样样精通，既是社区矛盾调解的“和事佬”，又是高龄老人的“老伙伴”，还是留守儿童“辅导员”。

退休教师唐进昌就是这群“彩虹老人”中的一员。每当社区开展“老教幼学”沉浸式互动学习活动，他总是满怀热情地教授孩子们书法、国画，用传统文化滋养他们的心灵。

“我们平时放学后，就到实践站和爷爷奶奶在一起，练毛笔字、做功课、唱歌聊天，非常开心。”安远县城北小学学生刘泽夏的话语中，透露出对“彩虹老人”的喜悦。

老有颐养，幼有善育。在乡村，安远县积极建设的“一老一小”幸福院，也成为他们的温馨家园。

“我们把闲置场所与新时代文明实践站结合进行改造提升，配备幸福食堂、适老化改造等，让闲置场所发挥最

大效益，打造成老幼共育新场景。”安远县民政局工作人员唐小惠介绍，每逢节假日，幸福院邀请各行各业的爱心人士，定期举办健康体检、老年营养改善指导、红色电影放映等活动，为农村老人提供日间照料、文化娱乐、健康管理等服务。

如今，安远县已建成8个“一老一小”幸福院，29个“一老一小”服务站，惠及5000余名老人和儿童，累计服务超1.1万人次。（刘思婷）