

基层
有话说

医师报讯（融媒体记

者 尹晗）一直以来，“患者不来、医
护不去”都是城乡基层医疗机构发展面临
的主要困境。在“健康中国 2030”战略纵深
推进的关键阶段，2025 年《政府工作报告》
为医疗服务高质量发展指明了新方向——这
其中，“医疗强基工程”成为行业关注的焦点。
为此，《医师报》邀请多位基层医疗管
理专家，围绕“提升基层医疗服务能力”“以
患者为中心持续改善医疗服务”等话题
展开讨论，分享经验、汇集智慧，为
医疗卫生事业高质量发展贡献力量。

以人才为核心 要“招得来”也要“留得住”

2025 年《政府工作报告》强调，要促进优质医疗资源扩容下
沉和区域均衡布局，实施医疗卫生强基工程。对此，北京市石景山区
金顶街道赵山社区卫生服务站陈新副院长一语道破其中关键：以往，
基层医疗机构强公卫、弱诊疗，而今，在“强基层”和分级诊疗的大
背景下，只有提升医疗服务能力才能留住患者，而人才是基层医院发
展的核心。

然而，短期内培养大
量全科医生并不容易。对
此，陈新表示，基层医院
可借助紧密型医联体，请
三甲医院专家出专科门诊，
提升诊疗能力。同时，随
着专病特色门诊的建立和
诊疗科目不断完善，基层
医院还可通过校招、社招
等形式引入人才，并建立
配套绩效体系，畅通晋升
管道，让人才“招得来，
留得住”，持续提升诊疗
能力。

“基层医院要建立引
培机制，一方面可柔性引
进从三甲医院退休的‘银
发人才’充实力量，一方
面应构建全周期培训体系，
提升人才水平。”北京市
石景山区古城社区卫生服
务中心张宏林院长补充道。

然而，并非所有医院
都坐拥北上广深等超一线
城市的“地利”与“人和”。
在部分基层医院，人才短
缺、断层，服务能力不足
等问题相对突出。黑龙江
省铁力市中医医院刘长龙副
院长就表示，医院中医、
皮肤等多科室人才匮乏，
人才引进困难。

“在人才培养上，医
院以住房补贴等优惠政策
吸引高层次人才，通过建
立名医工作室柔性引才，
同步实施青年医师培养计
划；技术提升方面，充分
发挥帮扶作用，与省级三
甲医院共建专科联盟，借

助远程会诊实现优质资源
共享；服务优化聚焦流程
再造，设立一站式服务窗
口，推行‘一号管三天’
等便民政策，完善无障碍
设施与便民设备。通过人
才、技术、服务协同推进，
辅以硬件升级，医院系统
提升诊疗能力，实现跨越
式‘强发展’。”甘肃省
天水市秦安县人民医院副
院长缙胜林说。

“在人才引进方面，
通过提供住房补贴、家属
工作安置等政策吸引人才
只是‘基础操作’。”湖
北省宜昌市秭归县人民医
院副院长傅德建介绍，医
院与高校深度合作，开展
“订单式”培养；同时建
立青年人才培养计划，为
不同岗位青年医师量身定
制培训方案，从而培养出
真正“留得住”的基层医
疗人才。

除医疗人才外，绵阳
经济技术开发区松垭人民
医院也着重管理人才的引
培。该院院长何先强介绍：
医院创新“托管式”发展
路径，与绵阳市第三人民
医院建立“1+N”深度帮扶。
具体实施中，三甲医院派
驻包括执行副院长在内的
管理团队（涵盖人事、绩效、
财务、运营等核心领域），
同时，医院每年还定向选
派 15 名以上临床骨干赴上
级医院轮训，从上至下全
方位提升医院服务能力。

破解

「患者不来 医护不去」

让基层医疗强起来

以患者为中心 让医疗回归“帮助”初心

“改善病房条件，以患者为中心持续提升医疗服务。”——这一要求被写入 2025 年《政
府工作报告》，成为公立医院改革的关键举措之一。从院前到院后，从术前到术后，为患者提
供综合、连续的优质医疗服务，是改善医疗服务质量、提升患者就医体验的关键。

“‘以患者为中心’
不是一句口号，而需医
疗机构从多方面入手。”
陈新表示，他们在体系
构建上，设有患者服务
中心，为患者提供初诊
咨询、陪诊服务、诊后
随访等一站式服务，实
现患者从入院到康复的
全流程闭环；诊疗服务
上，提升诊疗质量是关
键，只有医务人员的医
疗服务水平提升了，患
者才能得到更好的诊疗
效果，才能有更多的获
得感；加强信息化建设，
缩短就诊时间，推进“信
用+医疗”服务模式，
实现“先诊疗、后付费”，
给患者带来更好的就医
体验。

此外，医院文化建
设也至关重要。陈新介
绍，他们实现“7S 管理”
和“三主动”服务，开
展全员培训统一思想，
患者进入医院大门的那
一刻就感受到关心和关
爱、能够“安心、放心”
就医，让“以患者为中心”
的理念落到实处。

张宏林认为，基层
医院作为百姓的“健康
守门人”，应以患者为

中心开展工作。理念上，
从“疾病治疗为中心”
向“全生命周期医疗呵
护”转型。具体行动上，
一是应构建“主动倾听”
机制，推行医患共同决
策；二是应打通诊疗全
流程闭环，与上级医院
建立转诊及信息衔接体
系，为慢病患者设个人
健康账户；三是应优化
服务触点，用温暖语言
传递关怀，并为特殊人
群提供陪诊等“去冷漠
化”就医服务；四是借
助 AI 和信息化手段实现
“无感化”就医；五是
构建预防性关怀体系，
为不同人群提供针对性
健康方案。他说：“以
患者为中心”需要医疗
回归“帮助”的初心，
医护人员既要看“病”
也要看“人”，并通过
制度设计与技术支撑，
让医疗服务成为温暖治
愈的过程。

“以患者为中心”
的理念应深度融入医院
全流程管理体系。北京
市海淀区中关村社区卫
生服务中心（北京市海
淀区中医医院）王红副
院长分享了医院的经验，

她说，在服务规范化建
设方面，医院始终将严
格落实服务标准与规范
作为工作核心，通过标
准化服务塑造专业可靠
的医院形象、全方位提
升患者就医体验。在医
疗服务提质增效层面，
医院持续优化诊疗流程，
创新开设医护协同门诊、
整合医疗资源；同时引
入智能化预约挂号缴费
系统，有效缩短患者等
候时间，显著提升医疗
服务效率；人才建设作
为医院发展的重要支撑，
医院积极为医护人员搭
建职业发展平台，构建
科学合理的人才梯队，
为高质量医疗服务提供
坚实保障。

此外，医院建立了
多维度的沟通反馈机制：
通过院长办公会、支委
会等会议，收集管理与
服务中的问题；聘请社
会监督员、开展满意度
调查，精准把握辖区居
民健康需求，并常态化
开展义诊、巡诊、健康
讲座等惠民活动，进一
步畅通医患沟通渠道，
切实以患者需求为导向
推动医院持续发展。

以用心换真心 “朋友式”家庭医生守护居民健康

如今，越来越多居民享受到了家庭医生提供的个性化、连续性的健康管理服务，基层医疗机
构的服务能力也得到了有效提升。而随着大语言模型技术的不断迭代，AI 医疗之风也吹到基层。

北京市丰台区西罗
园社区卫生服务中心刘
丹主任表示，工作中，
社区医师与大量签约居
民建立了深厚的友谊。
以糖尿病患者管理为例，
签约居民可免费加入糖
尿病共同照护门诊，由
专职照护师对其血糖波
动、饮食运动等进行精
细化管理。中心数据显
示，经一年的规范管理，
签约患者血糖达标率显
著提升，医患间的依从
性与信任度也明显增强。

“此外，针对行动
不便的重点人群，我们
提供‘朋友式’上门服
务。”刘丹说，有一位
家住 6 楼、行动困难的

80 岁老人，因血糖控制
不佳反复就医。签约团
队每日上门为其注射胰
岛素、监测血糖，并指
导家属掌握护理技能。
如今老人糖化指标稳定，
家属与医生结下深厚情
谊。“我始终坚信，家
庭医生签约服务真正落
地，关键在于医生用心
服务。唯有及时响应居
民医疗需求，提供个性
化、持续性帮助，才能
让居民切实感受到签约
服务的价值，推动基层
医疗服务高质量发展。”

今年，“对社区全
科医生而言，AI 具有显
著价值。一方面，AI 可
快速检索最新指南，弥

补全科医生信息短板；
另一方面，面对复杂症
状，AI 能基于诊疗指南
提供多维度鉴别诊断思
路，降低漏诊风险，辅
助医生优化决策。然而，
AI 无法取代医生的临床
判断。刘丹表示，疾病
诊疗高度个体化，AI 难
以综合考量患者的生理
差异、合并症及禁忌证。
此外，基层家庭医生的
职责是“全人管理”，
需综合患者情绪、家庭
关系等社会因素制定健
康方案，这是 AI 难以实
现的。因此，唯有将 AI
技术与医生专业判断有
机结合，才能真正发挥
其在基层医疗中的价值。