

倾心打造老百姓信得过的亲民医院

——忻州市中心医院高质量发展纪实



设施一流的门诊部

近年来,忻州城区的广大市民对忻州市中心医院的发展变化有目共睹。紧邻忻州古城城墙的高标准住院楼、医技楼、门诊楼相继拔地而起,医疗环境明显改善。而更为广大患者称道的是,医院坚持以人民健康为中心,转变发展方式,全面提升技术水平和服务质量,倾心打造老百姓信得过的亲民惠民医院,使患者得到了亲身

的体验和真正的实惠。中心医院由主院区、东院区、南院区、西院区、戒毒门诊组成,医疗资源密集,是忻府区最大的一所公立二级甲等综合医院。根据区委、区政府、区卫健局医改精神,2019年正式组建忻府区医疗集团,辖22家成员单位,实行“六统一”管理,是全市最大的医共体集团。中心医院主院区位于光明东街古城墙内侧,占地30余亩,具备综合服务功能;东院区为感染性疾病科;南院区开设康复、慢病、中医药服务;西院区为忻府区原方舱隔离点,计划转型为安宁疗护院或康养区;戒毒门诊按照要求独立设置,位于长征西街花园小区。

中心医院现有床位252张,在岗职工526人,其中医师、护士、医技、药剂等卫技人员共415人,副主任医师以上专家54人。

发展成效催人奋进

2023年新班子组建以来,中心医院以“厚德仁爱,精诚奉献”为院训,以“全面提升医疗服务能力,保障人民群众生命健康”为总目标,制定了一年内起步、三年内发展、五年内高质量发展“135”跨越式发展规划,确立了“大专科,强综合”的战略定位,以党建工作为引领,“医路先锋”为抓手,打造“医路芬芳,感恩有你”党建品牌。同时,建立完善各项制度,正风肃纪,优化服务,推进眼科人才引进,实施信息化驱动,强化内部

控制,实行竞聘上岗、内科学室整合、医保赋能等措施。在绩效考核的激励下,按照药物、价格、医保、薪酬的顺序推进改革,实现医疗、医保、医药“三医联动”,切实解决群众“看病难、看病贵”的问题,统筹推进医院高质量发展,为实现“病人信任、职工自豪、同行尊重、社会满意”的愿景不断奋斗,取得了良好成效。

该院荣获全国县级医院感质控中心优秀案例奖、忻州市基层医疗卫生人员岗位练兵比武三等奖、全市护理岗位技能竞赛二级医院团体二等奖及两个个人二等奖等多项荣誉。

倾心打造亲民医院

一、严格遵守国家《医疗机构工作人员廉洁从业九项准则》

该院认真落实党风廉政建设责任制,深入开展学习教育活动和行风整肃专项行动。严肃查处收受红包、实施过度医疗、违规接受捐赠、泄露患者隐私等违规违纪违法行为,杜绝吃拿卡要现象。持续强化对服务态度、服务质量、工作效率、工作作风等问题的监督,坚持不懈加强医德医风建设。通过这些措施,广大医务人员牢记为民医初心,转变服务态度和工作作风,真心解决群众就医的急难愁盼问题。群众满意度不断提高,医疗纠纷、投诉、舆情数量显著减少,确保了医院稳定 and 高质量发展。

二、积极开展多种形式的义诊活动

该院组织并参加了全省“千名医师下基层”等多种形式的义诊活动,为群众在家门口就医创造便利条件。同时,组织山西医科大学一院专家和本院骨干医师到乡镇、村进行义诊,组织在职党员进社区、入小区开展志愿服务。通过开展签约服务、送医下乡、学术讲座等活动,向广大人民群众普及健康知识。

三、开设节假日门诊和多学科门诊

为解决“上班族”“上学族”工作日没时间看病、没时间陪同老人就诊等问题,该院在周末均开放专家门诊,提供挂号、缴费、诊疗、取药、检查等医疗服务,就诊时间为上午8:20—12:00。同时,开通《健康山西》公众号、自助机、门诊窗口等线上线下多种挂号渠道,方便患者就医。

该院依托山西医科大学一院医联体平台,创新开设多学科联合门诊。专家团队擅长学科涵盖口腔、甲状腺、肿瘤等10余个重点学科,能够为患者提供个性化的健康指导,让群众在家门口就能享受到省级优质医疗服务。

四、开设眼科特色专科

该院利用省眼科专科联盟平台,聘请了著名眼科专家团队——周国宏光明眼科团队开展坐诊和手术。在优秀专家团队的传帮带下,该院医生目前已经可以独立完成玻璃体腔药物注射、翼状胬肉切除、后发性白内障YAG激光治疗、青光眼虹膜周边激光治疗等手术。自2023年9月至今,已完成各类眼科手术232例。

五、开设康复医学科

康复医学科设在南院区,在山西医科大学一院专家的对口帮扶下,于2023年12月开诊,现已收治颈椎病、腰椎间盘突出、脑血管病后遗症等类型患者。除采用传统针灸推拿法治疗外,还可进行偏瘫肢体康复综合训练和现代康复训练,由专业康复治疗师提供服务。

六、开展中医药学科服务

整合医院现有的中药房,中成药归住院药房调剂,满足急诊科需要;设置煎药房,配置煎药设备,规范煎药流程,开展高质量中药煎煮服务。南院区改建为中医、康复门诊和中医药文化展览馆,开展中医康复名老专家门诊、住院服务,举办养生讲座,讲好中医故事,宣传中医文化。

七、进一步加强信息化建设

2023年10月,该院顺利通过电子病历系统应用水平分级评价四级的评审,信息化建设再上新台阶。借助信息化手段,加快智慧医院建设,改善就医环境,上线了移动护理、门诊叫号等系统。设立自助服务区,配备自助一体机,实现了挂号、门诊缴费、检验结果打印等“一站式”服务,提升了医疗服务的质量与效率。

八、开展“先诊疗后付费”服务

完善住院“先诊疗后付费”制度,将享受政策的对象调整为农村低保对象、特困人员、易返贫致贫人口。患者入院时不需要缴纳住院押金,只需在出院时支付医保报销后的自付医疗费用,直接纳入“一站式”结算。自2023年至今,共有1114名患者享受此待遇。同时,持续开展跟踪监测,对出院患者进行电话回访,及时落实帮扶措施,确保应管尽管、应治尽治。

九、推行“一号管三天”措施

该院推行了“一号管三天”便民服务措施。患者携检验检查结果复诊时,三日内在同一院区、同一科室就诊,无需再次挂号。解决了当日无法完成检验检查或当日就诊但部分检验检查不能完成,以及大型仪器检验检查等项目不能及时获取报告的患者就医问题。

十、推行“检验检查结果同级互认”措施

该院制定了详细的工作流程和质量控制标准,确定了血常规、生化检验、免疫检验等58项检验项目,CT、DR、MRI等125项检查项目为互认项目。自2024年至今,共有794人次互认4357项,累计为患者节省费用125759元。

十一、推行“双向转诊”措施

该院与乡镇卫生院、社区卫生服务中心建立良好的双向转诊分级诊疗格局,建成上下级医疗联动网络,为重点人群开辟绿色通道,用专车接送行动不便的就诊患者,方便群众住院治疗。自2023年至今,共转诊患者554人次。

十二、进行了上消化道癌筛查

2024年对忻府区40—69岁符合筛查条件的目标人群开展免费上消化道内镜检查,任务量240人,实际筛查242人,早

诊率100%,阳性检出率1.24%。2025年对忻府区40—74岁符合筛查条件的目标人群开展免费上消化道内镜检查,任务量250人,截至6月18日,已筛查209人,早诊率66.7%,阳性检出率1.44%。做到了“早发现、早干预”,推动了上消化道癌防治关口前移。

十三、进行心血管疾病高危筛查

该院稳步推进心血管高危人群早期筛查与综合干预项目,采用“初筛—高危筛查—短期随访—长期随访”的科学管理模式,为35—75岁常住居民提供全程免费健康服务,深入基层开展心血管疾病危险因素初筛工作。

十四、进行全市中小學生健康体检工作

2024年10月,完成了市直、区、乡镇共37所中小學校55397名学生及部分教职工的健康体检工作,并及时反馈健康检查结果。今后,将持续开展此项工作,助力中小學生健康成长。

十五、以患者为中心提供多项便民服务

该院开通服务热线,设立便民服务点、导诊台、学雷锋志愿者服务点和新时代文明实践点,畅通快速处理通道,专门处理患者诉求,对患者就诊时遇到的问题,调解员负责协调对科室进行解决,做到件件有回音,事事有落实,并纳入考核管理范围。同时,坚持执行晨会、周例会、月点评制度及行政业务每周查房制度,及时解决医务工作中存在的问题。工作人员及时进行回访随访,以有温度的服务助力医院高质量发展。

忻州市中心医院将继续坚持以人民健康为中心,努力为人民群眾提供全方位、全生命周期的健康服务,让政府放心、群众满意,为建设“健康忻府”作出更大贡献。

(马月林 彭馨瑶)



环境优美的主院区

忻州市保险行业“最美员工”风采

在服务民生保障和经济发展的征程中,忻州市保险行业涌现出一批锐意进取、专业精进的行业标杆。他们用专业诠释责任,以服务传递温度,在平凡的岗位上书写着不平凡的保险故事。今日,让我们聚焦五位忻州市保险行业“最美员工”代表,聆听他们的职业心声,感受新时代保险人的使命担当。

——编者语



中国人寿赵丽丽

用脚步丈量责任的保险守护者

赵丽丽扎根中国人寿24年。她凭借3464位客户的信任、9985份保单的承诺,在忻府区筑起39.65亿元的风险屏障,让481.34万元理赔款温暖数百家家庭。24年来,她几乎每天最后一个离开职场,中午不歇、深夜加班,只为打磨出最合适的保障方案。“保险不是买卖,是沉甸甸的责任。”这是她常挂在嘴边的话。9985份保单背后,是无数个不眠之夜的精雕细琢。

理赔一线的故事更见初心。2018年冬,客户王先生确诊为结直肠癌晚期,她第一时间赶到医院。当10万元理赔款到账时,对方热泪盈眶:“幸亏您当初再三劝诫!”李大爷曾5次拒绝投保,半年后遭遇事故,8万元理赔款让他紧拉着她的手,称她为“救命恩人”。七旬孤老张婶的理

赔款送到炕头时,老人捧出热乎的红色鱼鱼,感慨道:“这钱保住了我的老窑洞啊!”

如今,她手握“首年期交三级国寿勋章”“3A级个人信用等级”等荣誉,更总结出“三盏灯”工作法:晨灯破晓研读新规,笔记撰起已超身量;心灯为客户精调方案,手绘风险图谱;传灯带教出3位星级主管,让保险火种燎原。

夜幕下,赵瑞丽仍在整理孤寡老人的保单,窗台上那盆十八年的虎刺梅见证着她的坚守。“保单是李大爷的养老窑洞,是陈婶的看病钱,是娃娃们的大学梦”,这位寿险老兵早已成为父老乡亲的守护人。



太平人寿忻州中支王圣华

保险先锋以诚筑信

在太平人寿忻州中支,营销员王圣华用行动诠释责任担当,成为同事心中的榜样。她始终坚守“以客户为中心”的服务理念,以诚实守信为准则,耐心细致地为客户讲解产品、解释条款、办理理赔,用专业服务赢得了客户的广泛信任。

王圣华深知专业知识是服务客户的根基。她利用业余时间系统学习保险知识、市场动态及相关法律法规,积极参与公司培训,并主动与同行交流经验,不断提升专业素养,业务成绩始终名列前茅。

作为一名党员,王圣华牢记党员身份,积极履行社会责任。在“3·15”消费者权益保护日等重要

节点,她主动投身金融知识宣教活动,深入职场早会、周边商户,普及保险常识,尤其关注老年人等弱势群体,为他们提供免费的保险咨询和风险评估服务,用实际行动践行党员的初心使命。

王圣华以诚信筑牢信任基石,以实际行动履行服务承诺,展现了新时代保险营销员的先锋风采。她的坚守与付出,不仅为守护人民美好生活贡献着温暖力量,更激励着更多同事积极投身保险事业,书写不平凡的故事。



中国人寿姜雯

每一份保单都是生命的托付

在国华人寿忻州中支的荣誉墙上,“累计服务客户6234户,保障总额超2.36亿元”的数字格外醒目。这背后,是90后从业者姜雯十年如一日的坚守。她以“专业是底线,温度是追求”的理念,在保险

服务一线书写着温暖故事。

每周三下午,社区活动中心总能看到姜雯的身影。她开设了“家庭保障规划”公益沙龙,为居民提供一对一咨询,耐心为银发群体讲解养老金规划,还邀请医院专家举办健康讲座,帮助多位居民早发现健康隐患。如今,她的服务已从“单一业务办理”升级为“全方位家庭顾问”,形成了固定的服务群体。

2023年7月,温先生接获448万元理赔支票时红了眼眶。他的夫人2020年投保了万能险,2021年确诊为肺癌晚期。在治疗期间,姜雯定期

跟进,协调了7次医疗绿通服务。2023年6月,客户不幸离世后,她当天组建专项小组协助整理材料,从提交理赔申请到完成赔付仅用了一个月,远超行业平均时效。即便温先生因健康原因未能续保,姜雯仍持续为他提供金融咨询服务。这份真诚让温先生主动成为国华人寿的义务宣传员。

每一份保单承载信任,每一次服务诠释责任。姜雯让保险从冰冷的条款变为危难时的依靠,印证了保险的价值不仅是经济补偿,更在于用心守护。正如温先生所言:“国华人寿的服务让我相信,保险是一份有温度的承诺。”未来,国华人寿忻州中支将继续秉持“客户至上”的理念,为更多家庭筑牢保障防线,助力地方金融安全与社会稳定。



阳光保险五台支公司姚慧明

温暖后盾守护一方

在五台山脚下,阳光财产保险股份有限公司五台支公司成为当地群众心中的“温暖后盾”,这一切离不开支公司负责人姚慧明的坚守与付出。去年深秋,五台县遭遇罕见暴雨,多辆私家车被困。姚慧明迅速启动应急响应预案,带领理赔团队冒雨奔赴现场。面对焦急的车主,他安抚情绪,协调救援,快速定损,直至深夜妥善安置最后一辆车。车主李女士感动地说:“阳光保险的服务太贴心了!”

今年年初,山区大雪导致道路结冰,货车司

机王先生的车辆发生侧翻,货物散落。姚慧明带领团队顶风冒雪赶往现场,协助转运并整理货物,同时开辟绿色通道快速赔付。王先生感慨道:“阳光保险不仅效率高,还为我们着想!”

无论是小剐蹭还是重大事故,姚慧明和团队始终坚持“快速响应、贴心服务”。他们深入社区开展保险知识讲座,走访企业定制保险方案,把客户放在心上。如今,走在五台县的大街小巷,群众都会为阳光保险竖起大拇指。这背后,是姚慧明带领团队日复一日的坚守与付出。他们用实际行动诠释着阳光保险的责任与担当,让温暖的阳光照进每一位客户的心里。



华农保险张丹

重案理赔的“女战士”

在保险行业,重案大案调查常被视

为男性的领地,但华农保险的张丹却以“巾帼不让须眉”的气势,长期奋战在重案调查一线。

2024年,某地发生一起1死2伤的重大事故,被保险人被

接到报案后,立刻驱车赶往现场。面对惊慌失措的

被保险人亲属,她耐心引导其回忆事故经过,细致记录关键细节,查看监控、勘验现场、拍照取证,每一个环节都不放过。恶劣的现场环境对她的视觉、嗅觉和心

理都是极大的挑战,但她凭借丰富经验和专业知识,冷静分析案件,捕捉疑点,与各方当事人沟通协调,始终保持客观中立。最终,她判断被保险人应承担次责而非主责,及时反馈给相关部门,帮助被

保险人摆脱困境。张丹的工作充满孤独与压力,但她以冷静的头脑、敏锐的洞察力和客观公正的态度,应对每一次挑战。她用实际行动诠释了勇气与担当,成为理赔战场上最耀眼的“女战士”。

(文图均由忻州市保险行业协会提供)

遗失声明

- ▲ 刘帅、党美霞不慎将刘皓宇的“出生医学证明”丢失,证号:X140080413,声明作废。
- ▲ 孙卫明不慎将山西晋隆建设发展有限公司开具的忻动购物广场1#—01—1086的“商铺收据”丢失,编号:2853973,金额:950000元,声明作废。
- ▲ 孙卫明不慎将山西晋隆建设发展有限公司开具的写字楼6层09号的“收据”丢失,编号:5853961,金额:500000元,声明作废。
- ▲ 孙卫明不慎将山西晋隆建设发展有限公司开具的写字楼6层10号的“收据”丢失,编号:5853962,金额:500000元,声明作废。
- ▲ 孙卫明不慎将山西晋隆建设发展有限公司开具的写字楼10层07号的“收据”丢失,编号:5853963,金额:500000元,声明作废。
- ▲ 孙卫明不慎将山西晋隆建设发展有限公司开具的写字楼10层08号的“收据”丢失,编号:5853964,金额:500000元,声明作废。
- ▲ 孙卫明不慎将山西晋隆建设发展有限公司开具的15—03—18013的“购房收据”丢失,编号:5853965,金额:250000元,声明作废。
- ▲ 孙卫明不慎将山西晋隆建设发展有限公司开具的5#6#1层02单元014户的“商铺收据”丢失,编号:2853979,金额:900000元,声明作废。
- ▲ 孙卫明不慎将山西晋隆建设发展有限公司开具的5#6#1层03单元023户的“商铺收据”丢失,编号:2853980,金额:900000元,声明作废。
- ▲ 李宝平、任美艳不慎将李殊旭的“出生医学证明”丢失,证号:T140211294,声明作废。
- ▲ 神池县春天华宇建筑工程有限公司不慎将公章丢失,声明作废。
- ▲ 神池县春天华宇建筑工程有限公司不慎将财务专用章丢失,声明作废。

分类信息

刊登热线:0350—3032752

13293932835(微信同号)

地址:忻州市长征西街31号广电大楼一层

