

# 护士当“管家” 患者当天住进病房

## 福鼎市医院“一对一”转诊服务让患者就医更安心

□本报记者 陈坤

“没想到有护士全程陪我看病、做检查,当天就住进了病房!”回想起不久前在福鼎市医院的转诊经历,家住福鼎海天广场的杨大伯仍感慨不已。这份安心,源于该院创新推出的“双向转诊一对一专属服务”。

今年9月,福鼎市医院挂牌成立双向转诊办公室,配备专职“转诊管家”,创新为基层转诊患者提供“全程管理”式服务。此举让患者从基层医疗机构直接对接医院诊室或病区,不仅减少了重复挂号与排队等候时间,也让基层群众就医更有安全感。

推进分级诊疗是深化医药卫生体制改革的重要举措,而顺畅的双向转诊机制是打通分级诊疗“最后一公里”的关键。2025年10月24日,在中共中央新闻发布会上,国家卫健委主任雷海潮肯定三明医改经验,强调要坚持因地制宜推进改革、为群众提供适宜服务。福鼎市医院的“转诊管家”服务,正是顺应改革不断深化的节奏,以可持续的路径推动医改红利持续惠及基层群众的生动实践。

### “小问题可能成为群众就医的堵点、难点”

作为县域省级区域医疗中心,福鼎市医院承担着全市60多万人口的诊疗重任。服务半径大、人口分布散的实际情况,给连续医疗服务带来不小挑战。

新院区的启用,则让原有的转诊衔接问题更加凸显。

2024年,福鼎市医院整体搬迁至建筑面积达22万平方米的百胜院区。新院区规模大、科室全,尽管每个区域都配备了导诊人员和志愿者,但区域之间的服务衔接仍存在“真空地带”。不少从基层上转的患者对就医流程不熟悉,尚未抵达医院便已感到困惑——找专家、查路线、预约检查,每一步都需自行摸索,遇到突发情况更是无所适从。



医院在流量大的区域增派流动导诊人员

“影响群众就医连续性的,往往是一些看似不起眼的小问题。若不及时理顺,就会成为堵点和难点。”在门诊工作梳理会上,院长施进宝一语中的。他鼓励门诊部坚持问题导向,精准破解转诊患者“无人管”“不会办”“怕突发”三大痛点,帮助患者实现有序、便捷就医。

### 02

#### 经验丰富的护士担任“转诊管家”

此前,依托宁德市全民健康信息平台,全市已实现医疗信息系统互联互通。如何将信息联通的优势切实转化为基层患者可感可及的就医便利?

借助平台自带的双向转诊模块,门诊部提出“专人专职跟进基层转诊”方案,并选派经验丰富、责任心强、应急能力突出的全科医学科主管护师张晓红担任专职“转诊管家”。

自此,张晓红的工作形成了固定节奏:每天上班第一件事,就是登录宁德市全民健康信息平台,逐条查看基层分院推送的转诊信息,

详细记录患者基础病情、转诊原因、基层首诊医生建议等关键内容;随后同步联系患者与基层首诊医生,在双向核实病情后,根据病情的紧急程度精准预约相应科室就诊时间,避免患者盲目等待。

此后,她便全程陪同转诊患者,保驾护航。

上月,杨大伯(化名)在福鼎市第二医院体检时,被发现心脏增大并伴有急性心包炎,基层医生立即启动转诊程序,建议其前往福鼎市医院进一步明确诊断。接到转诊信息的张晓红第一时间联系杨大伯,建议尽快来院复查,并提前为其预约好心内科副主任医师廖婉玲的号源,同时在电话中清楚告知之就诊时间、科室位置及所需携带的检查报告。

杨大伯到院后,张晓红陪同他完成了心脏彩超检查。即将进行心电图检查时,彩超结果显示其存在大量心包积液,疑似心包填塞,随时可能引发心脏骤停、呼吸衰竭,危及生命。

“请立即安排病人返回,尽快住院!”接到廖婉玲

医生的电话后,张晓红一边密切关注杨大伯的状态,防范病情恶化,一边迅速联系患者家属,说明病情及紧急住院的必要性。在心内科医生的高效协同下,杨大伯当天顺利入院治疗,经专业救治最终转危为安。

### 03

#### “我的病情被全程管理,安心多了!”

全流程的陪护,不仅为转诊患者带来了实实在在的就医便利,也间接增强了患者的健康自我管理意识。

不久前,62岁的老张因血糖控制不佳上转就医,被诊断为慢性肾脏病4期,肌



张晓红(左)为患者及家属提供导诊服务(资料图)

酐值达200 $\mu$ mol/L,病情复杂需定期复查。由于不熟悉手机预约挂号,每月他都会准时致电张晓红协助预约门诊号源,按时复诊取药。经过三个月的规范治疗,老张的病情逐渐趋于稳定。

“我的病情一直被‘管着’,心里踏实多了!”老张这样说。

“以往上转患者需自行奔走流程,部分患者甚至需多次往返。如今有了专人一

对一服务,常规检查当天即可完成,需住院的患者也能当天入住。”福鼎市医院门诊部副主任李海英介绍,为加强上下联动,医院还与各基层分院建立了转诊沟通群,实现患者病情信息实时共享。

依托紧密型医共体建设,这项“一对一”转诊服务已覆盖全市18家基层卫生院和社区卫生服务站。数据显示,截至今年12月初,医院累计接收基层上转患者477人,转诊效率与患者满意度同步提升。

“看似琐碎的日常工作,却能让群众就医更有安全感。小岗位,也有大责

任!”张晓红深有感触地说。

值得一提的是,福鼎市医院的转诊服务不仅注重“上转”,更着力打通“下转”闭环。对于病情稳定、适合基层康复的患者,科室医生会对接双向转诊办公室,由办公室与基层分院沟通病情,协助做好接收准备;基层分院若在患者后续诊疗、护理中遇到问题,也可直接向上级医院医护人员咨询。医院还制定了双向转诊绩效考核方案,每年安排专项绩效激励基层医疗机构接收下转患者。

“患者的需求始终是我们工作的出发点和落脚点。”施进宝院长表示,下一步,医院将通过下乡巡诊、医师定点帮扶等方式,持续加强基层服务能力建设;同时进一步做实做细下转服务,推动基层患者从“不敢转、不会转”转向“愿意转、转得顺”,为实现“小病在基层、大病有保障”的医改目标夯实基础。



福鼎市医院百胜院区