

锦旗为镜 照见技术硬实力和服务软功夫 福医二院创新服务模式推动就医品质提升

688面锦旗、518封感谢信、3252次实名点赞——福建医科大学附属第二医院(以下简称“福医二院”)2025年度“口碑账单”温暖依旧。从“畸胎瘤宝妈”到“奥特曼”守护的肾癌阿婆,患者把最高的褒奖绣进缎面,也将对温度医疗的期待写进故事。

锦旗是一面镜子,照见技术硬实力,更照见服务软功夫。福医二院正以一面面锦旗为坐标,把群众的“谢谢”拆解成流程再造、数字赋能、人文加码的“施工图”,让每一次托付都能被温暖回应、被专业托举。

患者“花式”表白医护人员

泉州30余岁的梁女士体内长期潜藏着一颗畸胎瘤,虽经历数次手术却屡屡复发。命运在给予她“意外怀孕”喜悦的同时,也让挑战加剧:肿瘤与腹中胎儿同步生长,情况复杂且危险。所幸,她在福医二院东海妇科医护团队的帮助下,顺利完成手术并诞下一名女婴。后来,梁女士把“人美心善 医术精湛”的锦旗和一封措辞恳切的感谢信,送到了副主任医师林如茵手中。“您的冷静与果断成为我最大的依靠。”梁女士在信中写道。手术成功只是医患情谊的开始。林如茵的人文关怀从术前贯穿至出



院后,持续关心梁女士的恢复情况,为她提供科学育儿指导,“如同家人给予的温暖”。

福医二院泌尿外科诊室里,悬挂着一面印有奥特曼的超萌锦旗,上面写着:“你相信光吗?不!我相信庄伟医生!”这份来自62岁李阿婆家属的致谢,背后是一场与9厘米肾肿瘤的微创攻坚战。去年8月,家住泉州的李阿婆因腰痛检查出右肾恶性肿瘤,一家人慌了神。她求诊福医二院泌尿外科,经检查,这是一颗直径9.1cm×6.3cm的大肿瘤,初步诊断为肾透明细胞癌。在医疗团队精细操作下,历经2小时奋战,完整切除肿瘤,出血量仅50ml。术后,经过精心护理,李阿婆术后第4天即康复出院。女儿把感谢做成“奥特曼锦旗”:“光之巨人守护我妈,庄医生就是现实版

奥特曼!”

“我是急产,情况紧急又频出状况。在产房里,是你们始终站在我身边,用温柔的话语鼓励我,用专业的指导帮助我,快准的决策判断才能让我顺利诞下宝宝!”产妇黄女士通过12345平台发送给鲤城产科医护团队的感谢信表达自己激动的心情。

在福医二院,这样的温暖每天都在延续。福医二院门诊部副主任任丽琼介绍,2025年医院共收到患者锦旗688面、牌匾63块、感谢信518封,实名表扬3252人次。这些数字背后,是患者一次次真诚托付,也是医院持续优化医疗服务、提升患者体验的缩影。

优化流程破解就医难题

近年来,福医二院多项流程优化创新服务模式温暖人心。2023年起,医院强化全院一盘棋,以改善群众就医感受为切入点,调动全院力量,对标国家及省卫健委行动方案,全面精准部署,打出流程再造、数字赋能、人文加码“组合拳”。

医院提供微信公众号、电话、自助终端、诊间等多种预约渠道,建成“统一号源池”,号源同步秒级更新,同步上线“出生证预约”和“自助开单”,患者在家即可自行开

具放射、超声、心超、抽血等检查项目。全院推行电子入院,患者“入院一趟不用跑”。择日住院把择期手术术前检查前移,平均术前等待时间大幅缩短。

作为全省首批“先诊疗后付费”试点单位,门诊患者无需预交费用,就诊结束后,在取药或检查前一次性结清当次所有费用(医保报销部分实时抵扣)。患者无需排队缴费,自助机、诊间、床旁、腕带等多种支付方式均可“秒付”。门诊设立“一站式”服务中心,集中完成导诊、预约、盖章、协调等20余项业务;MDT服务病种扩容至19个,患者完成线上预约后,MTD团队的医生将联系患者,并组织相关专科专家进行联合会诊。

医院还开设13个“免陪照护”试点病房,累计服务患者6259人次;互联网+护理服务线上线下齐发力,54人次上门居家护理“零投诉”。穴位艾灸、足浴处方、中药热敷包等中医特色护理加速康复。

为方便群众就医,全院职工“因爱让位”绿色出行,将院内停车位礼让给就诊患者。往返门诊与住院部的电瓶车免费乘坐、招手即停……各项暖心举措不断增强群众就医获得感、幸福感和安全感。

(张鸿鹏 曾婧琦 韩雪洁)

□本报记者 张帅
通讯员 张天大

1月17日,在福州举行的福建省生命支持联盟ECMO分中心揭牌仪式上,宁德市医院正式获授“福建省生命支持联盟ECMO分中心”牌匾,成为闽东地区首家获批的省级ECMO分中心。这标志着,该院乃至闽东地区在急危重症救治能力建设上迈入新阶段。

ECMO技术被称为危重症救治的“终极武器”,对设备、技术和团队协作要求极高。宁德市医院近年来持续深耕体外生命支持领域,已成功开展多例ECMO救治,积累了丰富经验并组建了专业团队。此次授牌,是对该院技术实力与区域辐射能力的高度认可。

成为省级分中心后,宁德市医院将依托联盟平台,在技术规范、人才培养、患者转诊等方面与省内顶尖医院深度联动,致力提升区域ECMO救治的同质化水平。未来,该中心将承担起技术推广、危重患者救治转运及基层培训等职责,着力构建覆盖闽东的危重症生命支持网络,让更多急危重症患者能在“家门口”获得及时、高水平的救治。

宁德市医院 危重患者救治网络再升级
获批闽东首家省级ECMO分中心

筛出重症 管住慢病

泰宁县总医院与福医大附属第一医院协作 重塑县域健康管理模式

□本报记者 刘伟芳

人口老龄化背景下,慢性病与肿瘤已成为威胁居民健康的主要隐患。近年来,泰宁县总医院通过推进大金湖慢病综合防治与管理项目、构建肿瘤“防、筛、诊、治、康”全流程管理体系,以医防融合为核心,为全县居民筑起坚实的健康防护网。

筛管并重,防控慢病

2025年8月,泰宁县总医院携手福建医科大学附属第一医院,正式启动大金湖慢病综合防治与管理项目。该项目计划在两年多时间内,为约1.3万名65岁及以上老年群体提供价值超1500元的免费健康“大礼包”。该项目不仅涵盖基础检验,更引入心脏超声、颈动脉彩超、骨密度检测等十余项先进检查,结合中医体质辨识,实现对心脑血管等重大慢性病的“深度扫描”。

目前,项目已完成超过300名老人的筛查,为近百名风险人群建立动态档案,成功发现并收治了包括肺部肿瘤、严重高血压合并糖尿病在内的多位

重症患者。

“我们的目标不仅是‘筛得出来’,更要‘管得起来’。”泰宁县总医院院长林金水表示。医院构建了慢病全流程管理体系:对高危人群启动绿色通道,由专家精准干预;对一般风险人群,由基层分院纳入长期随访,提供个性化“健康处方”。同时,附一医院专家通过“手把手”带教,帮助提升本地诊疗能力,留下一支“带不走的医疗队”。

全链发力,防治肿瘤

在肿瘤防治方面,医院自2024年成立肿瘤防治中心以来,系统推进全流程管理。

预防环节,医院组建讲师团,推出“你点我讲”菜单式科普,深入社区、学校开展健康教育。筛查环节持续发力:2024年结直肠癌筛查项目初筛8146人,确诊胃癌1例、肠癌32例;2025年依托国家平台,筛出多癌种高风险人群2581人,为1910位肺癌高危者提供免费CT检查,共确诊肺癌14例、肝癌5例等,发现肺结节510例,所

有患者均获及时救治与随访。

医院多措并举提升诊疗能力:每周开展肿瘤MDT讨论,与附一医院建立远程会诊;贯彻“请进来送出去”,邀请专家260余人次来院带教,选派骨干外出进修;2024年新设肿瘤科,开展化疗、手术等项目。同时,对所有肿瘤患者进行全生命周期管理,制定个性化随访方案。

上下联动,做实医防融合

从慢病防治到肿瘤管理,泰宁县总医院依托紧密型医共体,将优质资源与健康深度深度融合,让居民在家门口享受省级服务,同时提升本土团队能力。医院打破“重治疗、轻预防”格局,构建起从科普、筛查到诊疗、管理的全链条体系,推动健康管理从“被动应对”向“主动防控”转变。

这一系列举措,正改变着泰宁居民的健康管理方式,彰显了医院“以健康为中心”的理念,让优质便捷的医疗服务惠及每一位居民。