

再踏层峰辟新天

湖南“十四五”高质量发展图景·株洲答卷

三提一转 转出新效能

株洲市中心医院创新开展作风建设，稳步推进医院高质量发展

李永亮 杨靓 张曦予 彭丽华

【“十要十看”行为指引】

- 要用心解决问题**，看有没有对临床反映的问题慢作为、不作为等情况；
- 要事事回应反馈**，看有没有对临床反映的问题不回应、不报告、不跟进、不解释等情况；
- 要减轻临床负担**，看有没有督查检查过多频、文山会海、报账不顺畅、让临床来回折腾等情况；
- 要主动担当作为**，看有没有踢皮球、推诿等情况；
- 要走进临床一线**，看有没有不深入临床，固守办公室被动等待等情况；
- 要态度热情周到**，看有没有脸难看、门难进等情况；
- 要专心干好本职**，看有没有心不在焉、违规兼职等情况；
- 要遵守劳动纪律**，看有没有迟到早退、在岗不为等情况；
- 要树牢节约意识**，看有没有跑冒滴漏、铺张浪费等情况；
- 要廉洁公道正派**，看有没有违规收送礼品礼金、违规吃喝、违规操办婚丧喜庆、以权谋私等情况。



湘江之畔的株洲市中心医院。

“三提一转”， 从制度设计到全员参与的系统推进

今年6月，株洲市中心医院党委正式印发《行政部门“三提一转”作风建设实施方案与考核方案》，明确以“提服务、提效能、提形象，一切围绕临床转”为核心目标，对行政职能部门及工作人员开展系统性作风优化建设。

方案制定过程中，医院充分听取临床科室与行政部门的意见，力求举措务实、可操作。

6月6日，株洲市中心医院召开行政后勤人员专题会议，对“三提一转”行动进行动员部署。“行政后勤部门是医院运转的重要支撑，希望大家进一步增强服务意识、协作意识和效能意识，与临床一线形成更好互动。”刘建军在动员中强调。

为确保行动落到实处，该院配套制定衡量行政服务质量的核心标尺和行动指南——“十要十看”行为指引，内容涵盖主动服务、及时反

馈、减轻临床负担、深入一线、节约资源、廉洁自律等方面，为行政后勤人员提供具体、清晰的工作参照。

其中，“要事事回应反馈”，强调对临床反映的问题应及时响应、说明与跟进；“要减轻临床负担”，关注文件报送、报销流程、检查安排等是否便捷高效；“要走进临床一线”，鼓励行政人员主动了解临床实际需求，避免闭门办公。

与此同时，医院建立配套的考核机制，将“三提一转”落实情况纳入部门与个人绩效考核体系，通过正向引导与制度约束相结合的方式，推动行为习惯逐步转变。

考核并非目的，而是为了形成持续改进的氛围。医院成立专项工作小组，通过调研、座谈、流程跟踪等方式，了解行动推进情况，协助解决跨部门协作中存在的实际问题，促进管理闭环形成。

稳步实施

从问题导向到流程改进的服务升级

“三提一转”行动开展以来，株洲市中心医院坚持以问题为导向、以流程优化为重点，逐步推动各部门梳理工作环节，加强内部协作。

有临床科室反映，部分小型仪器设备报修流程不够清晰，影响使用效率。专项工作小组了解情况后，协调物资装备部与相关科室，明确此类设备的送修路径与责任分工，并制定简易流程图，方便临床人员操作。

为更好地服务患者，一些长期存在的细节问题被纳入优化清单。

糖尿病患者领取胰岛素和注射器需分别前往药房和物资窗口，多次排队带来不便。工作小组组织药学部、物资装备部进行会商，通过内部流程整合，实现胰岛素与配套注射器在同一窗口发放，减少患者奔波。

针对住院患者特别是老年患者用药安全问题，护理部联合药学部，试点开展按次分装口服药服务，在保障用药准确性的前提下，也减轻护士核对负担。

跨院区通勤曾是部分职工反映

的难题。今年，医院后勤部门在多方协调下，推动开通连接本院与田心院区的D197路公交专线，方便职工往返，也为患者跨院区就诊提供便利。

在推进“三提一转”作风建设行动中，该院特别注重激发临床科室的主动性。

针对住院陪护资源紧张问题，护理部牵头调研，探索建立医疗护理员培训与管理制度，在部分病区开展“无陪护”试点，逐步规范陪护服务，减轻家属照护压力。

在信息化支持方面，医务部联合信息科、药学部，将原先手写的第二类精神药品处方改为电子格式，通过系统预设模板，简化开具流程，节省医务人员时间，使其更专注于诊疗服务。

“三提一转”作风建设行动开展以来，株洲市中心医院各行政职能部门共自查并推动解决各类流程问题数百项，涉及物资配送、设备维护、财务报销、信息系统等多个方面，大部分问题通过部门协调与流程微调得到改善。

不断深化

从行为转变到管理优化的机制构建

“三提一转”作风建设行动，着眼于管理习惯与文化氛围的逐步转变。通过制度引导、案例交流、专题培训等方式，推动行政后勤人员树立“围绕临床、服务一线”的工作理念。

在工作推进中，该医院强调“过程管理”与“持续推进”，不追求一蹴而就，而是鼓励各部门结合自身职能，主动发现问题、优化机制。如，有的部门建立定期临床走访机制，

有的则开展内部流程简化讨论会，逐步形成“发现问题—协调解决—总结反馈”的良性循环。

该院还注重典型做法的梳理与分享。医疗护理员培训试点、电子处方优化、跨部门物资协同发放等案例，均在院内进行交流，为其他科室提供参考。

“转变工作作风、提升服务能力，是一个需要持续用力的过程。”株洲市中心医院党委书记、院长陈迅表示：“‘三提一转’为我们提供了一个系统推进的框架，未来还需要在机制建设、人员培训、文化培育等方面继续深化，逐步形成高效协同、支持有力的行政服务氛围。”

下一步，株洲市中心医院将继续围绕临床需求与运行实际，进一步完善考核评价、反馈整改与激励引导机制，推动“三提一转”融入日常管理，形成长效机制。

从明确服务导向，到优化工作流程，再到推动行为转变，“三提一转”行动正深刻影响医院的管理运行方式。

“三提一转”作风建设行动纵深推进，聚合的强大力量，将进一步强化学科建设与运营管理的双向促进，为患者提供更优质、更高效的医疗服务，也为公立医院高质量发展探索可行路径。

党建引领 从思想统一到行动一致的共识凝聚

今年12月11日，2025中美创伤与急危重症论坛在株洲市中心医院举行。中美两国顶尖专家欢聚一堂，共商创伤与急危重症领域的关键技术、管理策略。

一家内陆非省会城市公立医院，顺利承办跨国高水平学术活动，是学科建设与综合管理持续提质的综合体现。

近年来，株洲市中心医院在急危重症救治等领域逐步建立起多学科协作机制，通过整合院前急救、院内诊疗与术后康复资源，努力构建高效协同的救治流程。这种跨科室、跨流程的合作模式，对行政管理与后勤保障提出更高要求。

公立医院是我国医疗卫生服务体系的重要组成部分。提升运行效率与管理水平，既是公立医院自身发展需要，也是更好服务患者的必然要求。根据国家关于推动公立医院高质量发展的相关精神，医院需从规模扩张转向提质增效，从粗放管理转向精细运营。

株洲市中心医院目前拥有两个院区，开放床位2900余张，是湖南省公立医院高质量发展示范性医院建设单位之一。在持续提升医疗技术水平的同时，医院始终关注内部治理与运营效能的优化。

今年，该院新一届领导班子围绕“如何进一步支持临床、提升整体运行效率”展开调研与讨论。调研发现，公立医院普遍存在行政效能不高、服务临床不主动现象，行政与后勤保障环节有可优化空间。作为区域公立医

院龙头、标杆，株洲市中心医院正谋求高质量发展，急需一支作风优良、善于管理的行政队伍，支持临床服务优化。

“医院高质量发展，既包括医疗技术的进步，也离不开管理水平的提升。”株洲市中心医院党委书记刘建军表示，“贯彻落实中央八项规定精神，我们希望以小切口具体化的为抓手，来推动作风建设，让行政职能科室进一步树立服务临床的意识，优化工作方式，形成管理合力。”

在此背景下，株洲市中心医院党委牵头研究，决定以作风建设为抓手，启动“三提一转”行动，通过制度引导与文化建设，逐步推动行政服务流程优化与人员作风转变。



6月6日，株洲市中心医院召开“三提一转”作风建设行动动员部署大会。



作风建设推动临床服务。图为医护人员在病房与患者沟通交流。



11月18日，“健康专线”D197路公交开通运营。