

# 从“闪电报修”到“深夜食堂” 滨医附院后勤之“便” 让群众就医暖心更安心

□晚报记者 刘飞  
通讯员 张增涛 杨川 张光学

在医院高效运转体系中,临床诊疗是备受瞩目的“前沿”,而后勤保障则是不可或缺的“基石”与“引擎”。它关乎安全与舒适,影响效率与体验,是医院高质量发展的重要支撑。

在滨医附院的各个角落,有这样一群人:他们不穿白大褂,却时刻守护着患者的就医安全;他们不拿听诊器,却用汗水和微笑温暖着每一位就医群众。他们是医院后勤人员,也是医院高效运转的“大管家”,是默默无闻的奉献者。

一家三甲医院,“体量”绝不亚于一个大型社区,而医院的后勤工作却与社区天差地别。“在医院做后勤,要更细致,更精益求精。这背后是‘关乎生命’的责任!”滨医附院党委副书记、院长王玉玖强调。

如何让后勤管理紧跟医院的高质量发展,让“后勤”变“前勤”?过去几年,滨医附院后勤管理处紧紧围绕“提质增效、服务临床”的目标,开展了一系列扎实而富有创新的工作,将“隐形”的支持,转化为患者和职工可感、可知的温暖服务与切实效率,交出了一份亮眼的年度答卷。

## >>>智慧管理让响应“跑”起来

医院的后勤,点多、线长、面广,事无巨细。为了彻底改变传统“坐等报修”的模式,滨医附院后勤管理处全面推行“主动巡查”机制,维修人员每日深入科室与病房,提前发现问题。

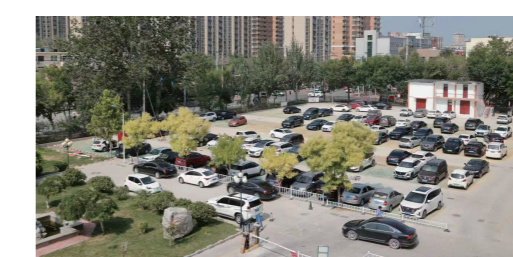
同时,依托“一站式”智慧报修平台,实现了报修流程全程可视、即时响应。

“我们这个平台提供‘电话直通+小程序拍照上传’双通道,让临床科室无需再为一个报修找多个班组”而烦恼。”滨医附院后勤管理处处长马新江解释,如今,紧急跑水一个电话火速处理,描述不清的灯具损坏通过“有图有真相”精准定位,平台可

实现闭环管理,处理完毕后还可在线评价,真正让“数据多跑路,临床和患者少跑腿”。

2025年,滨医附院“一站式”智慧报修平台高效处理工单2.3万余条,日均70余条。

这套高效体系的背后,是“综合治理网格化体系”的强力支撑。马新江介绍,医院将全院区域划片包干,责任落实到具体科室乃至个人,形成“院科两级、三级管理”网络,将安全生产、节能降耗、环境卫生等职责全部纳入网格化管理。网格员如同“首诊负责人”,确保问题在第一时间被发现、被牵头解决,实现了从被动响应到主动治理的根本转变。



## >>>人文关怀让体验“暖”起来

后勤的提质增效,最终落脚于人的感受。医院从患者与职工最迫切的需求出发,于细节处注入人文关怀。

为安抚手术患者家属等候的焦虑,医院对等候区进行科学改造,划分独立区域、增设舒适座椅、安装电子显示屏实时更新手术动态。

在儿科门诊,医院打造了色彩斑斓的儿童主题区,通过卡通墙面、安全游乐设施以及专门引入的儿童零食窗口,巧妙分散孩子们的注意力,缓解诊疗恐惧。

“这些举措源于‘儿童友好、老年友善’的理念,医院同时全面完善了无障碍通道、卫生间等设施,让关怀覆盖全年龄段。”马新江表示。

日常工作中,马新江提到更多的是医院的工作文化,这个文化核心是“归属感”与“主人翁意识”,“就是从每一件点滴小事中体现价值,为临床诊疗提供坚实的后勤保障。”

所以,在后勤工作“提质增效”过程中,对内关怀同样细致入微。为温暖夜班职工的胃与心,医院开设“深夜食堂”并提供点餐送餐服务;创办“滨医咖啡”“滨医烘焙”等院内品牌,兼顾就医群众需求与医院文化品味;建立职工生活驿站,甚至协助办理不动产证,解决后顾之忧。通过系列暖心举措,医院患者和职工满意度实现了显著“双提升”。

## >>>绿色运行让成本“降”下来

在提升服务的同时,后勤管理处精打细算,向管理要效益。医院创新推行“管理、技术、行为”三位一体节能模式,并将节能降耗深度融入网格化管理体系。

这套三位一体的“组合拳”系统围绕“监测-改造-优化-管理”闭环展开。在技术层面,医院大力实施智能化改造;通过部署中央空调集控系统,实现对全院温度的集中监测与远程调控,执行分时分区策略,有效杜绝了非工作时段能源空耗;全面开展照明系统LED改造,并在公共区域辅

以人体感应、定时控制等智能策略,从根源上消除了“长明灯”现象,预计年节电量可达

26.54万度;同时,系统排查并更换节水器具,并借助分区计量与智能远传水表,建立动态监测机制,为精准堵住“跑冒滴漏”提供了数据支撑。在管理层面,医院着力强化制度保障与文化塑造;设立专项节能管理岗位,制定精细化的运行标准;并通过节能宣传周等活动,积极培育“人人有责”的节能文化。

同时,结合雨污分流工程对管道进行更新,加强日常网格化巡查,严防“跑冒滴漏”。2025年全年在水电暖费用方面同比节约超200万元,实现了经济效益与绿色发展的双赢。

## >>>暖心举措让群众“赞”起来

停车难是众多医院的通病,但多数医院存在空间不足的难题。为让有限空间得到最大利用,滨医附院后勤管理处与保卫处紧密配合,在“螺蛳壳里做道场”通过拆旧建新、空间改造,将车位总数从1400余个大幅增至2170余个。

“为此,我们邀请了专业设计院进行整体规划,核心思路是‘开源、节流、提效’。”滨医附院保卫处处长王洪福解释,“开源”方面,拆除部分建筑改建停车场;在“节流”上,实施了职工车位腾挪行动,把更便利的车位优先让给患者;“提效”的关键,是2025年升级的智能停车系

统。现在,患者从挂号就能关联车位信息,入院后可实时查看余位并导航,离场时还能自助缴费,自动减免。同时,通过建立“交通指挥中心”,利用全景监控与智能分析,实时掌握车位信息并调度人员引导,形成“智慧+人工”的高效疏导体系。这套组合拳下来,车位总数增加到了2170余个,有效缩短了排队时间,提升了就医的便捷性和体验感。去年,医院关于停车难的投诉率明显降低,还收到了不少表扬信。

“我们成立调度中心,开通24小时热线,最初只是为解决难题。但后来,我们依

据患者需求,逐步增加服务内容,通过热线紧急引导过深夜带危重患儿赶来的家长,帮助过行动不便的老人顺利上下车。”王洪福说,当收到患者亲自送来的锦旗,听到市长热线转来的一句句真挚表扬时,所有付出都被赋予了沉甸甸的价值。

“从‘投诉’到‘表扬’的改变,最直接地说明了我们的改革措施真正击中了工作的痛点,切实提升了就医体验。”王洪福说,这不仅是数字的改变,更是患者满意度与信任感提升的生动体现,让我们坚信“以患者为中心”不是一句空话。

## >>>专业守护让环境“安”下来

安全是后勤工作的生命线。不管是医疗废物处理还是清洁消杀,医院后勤工作要始终坚守“安全”这个底线。

“通过将制度规范、智能信息化与精益化流程深度融合,不管是从基础保障还是专业安全守护,我们为医疗质量与患者安全提供了坚实的支撑。”马新江说。

这份安全体现在安全核心环节的标准化与高效化管控上。

比如医疗废物的信息化闭环管理,“我们不仅建立了健全全流程信息化溯源,从科室分类、密封、称重开始,每一袋医疗废物的数据便实时录入系

统,直至运输、移交至终端处理厂,形成不可篡改的电子台账,实现了‘从生到灭’的闭环监管,确保无一疏漏。”马新江说。

这份安全还体现在滨医附院后勤管理处对后勤流程的高标准再造。

“比如我们的洗衣房引入了新型隔离式洗衣机,打造了‘三区两通道’的洗涤空间。整个流程实现了从污到洁的单向流动,脏污物与洁净物完全隔离,从根源上避免了交叉污染。”马新江介绍,这是基于多年经验,对硬件与流程持续迭代升级的成果,使得院感控制更加高效、可靠。

去年,后勤管理处规范处置医疗废物千余吨、生活垃圾

千余吨;完成千余次空调深度维护,保障了净化区域空气质量。完成供氧站安全阀、压力表等检测更换,实施“集中监控+人工值班”模式。通过定期的防汛演练、水池清洗消毒及管道检测,全方位筑牢医院安全运行的堤坝。

从解决卫生间异味,到改造家属等待区;从一年节能降耗数百万,到“闪电响应”每一桩报修……这一件件小事,一次次改变,“医者仁心”的温暖流淌在每一个平凡的保障岗位上。滨医附院的后勤保障,正以主动的服务、专业的守护和温暖的细节,携手临床科室,共同打造一所让群众更满意、更有温度的现代化医院。