

跻身全国前10%的“硬核”答卷

——驻马店市中心医院获评国家三级公立医院绩效监测A+档位纪实

□ 李国喜 王冰之 张珂 古妍

2026年4月9日，国家卫生健康委公布的一纸“国考”成绩单，让驻马店市中心医院名气大涨。在全国1658家三级公立综合医院的激烈角逐中，该院以跻身全国前10%的优异成绩，成功获评A+档位，创历史新高。

国家三级公立医院绩效监测，被誉为医院运行水平的“国考”，是对医疗质量、运营效率、发展动能、服务水平的全方位检验。

该院成功登榜A+行列，得益于多年来在精细化管理上扎扎实实的积累，通过四项基础机制筑牢了绩效提升的“底座”。夯实专业数据基础。组建数据管理专项攻坚组，常态化开展数据分析和培训，让数据真正服务于管理决策。全周期动态监测研判。建立“月度跟踪+年度复盘”机制，紧盯核心指标的变化，通过环比、同比、目标完成率等多维对比，找准短板。闭环管理攻坚提效。一旦发现异常指标，立即联动责任部门分析原因、拿出整改方案、跟踪到底，形成“发现问题—整改—验证”的闭环。同时，该院主动对标省内先进医院，参加各级绩效专项培训，把适合自身实际的经验快速落地，推动管理水平持续提升。

基于精细化管理体系的支撑，该院围绕绩效监测医疗质量、运营效率、持续发展、满意度评价四大核心维度，聚焦群众就医需求与医院发展痛点，精准施策、靶向发力，推出了一系列务实有效的创新举措。让我们走进这家医院，探寻其A+答卷背后的故事。

1 医疗质量： “五位一体”锻造守护生命的“铜墙铁壁”

医疗质量是医院的立院之本，也是“国考”中最具分量的砝码。市中心医院给出的答案是：构建体系健全、标准引领、重点管控、考核闭环、支撑保障“五位一体”的全链条质量管理体系，让质量安全渗透到每个诊疗环节。

在责任体系上，该院建立了以院长为第一责任人的医疗质量管理委员会，质量管理科、医务部专职负责日常管控，各临床、医技科室每月开展一级质控自查。“院—科—诊疗组”三级垂直责任体系，像一张密不透风的网，覆盖了每个门诊、每台手术、每份病历。

作为区域医疗中心，该院不仅独善其身，更致力于辐射带动。根据《市级医疗质量控制中心管理办法》，目前已成立69个市级质控中心，与全省完全匹配，实现全市质控网络全域布局。该院每年为每个质控中心提供固定经费保障，常态化开展质量培训与下级机构指导，筑牢区域医疗质量根基。

该院还将三级公立医院绩效监测指标、等级医院评审标准深度融入日常管理，每年初制订《医院质量与安全实施管理方案》，明确年度监测指标体系。定期组织学习《三级医院评审

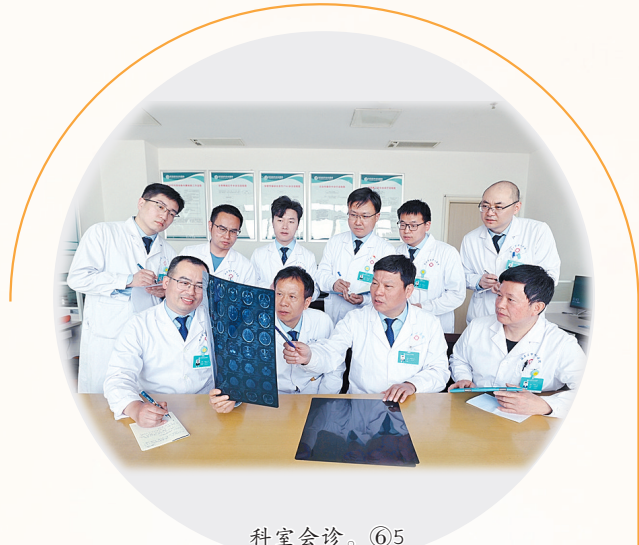
标准》，把新增、更新的指标及时纳入监测。更值得一提的是，该院完成年度质量与安全指标数据归集后，不只是简单存档，而是深度挖掘数据异常点与潜在风险，形成年度分析报告提交医院质量与安全委员会审议。每份报告都是一张“精准画像”，为质量改进提供了科学决策依据。

在重点环节管控上，该院建立以病案首页为核心的病历质控体系，依托信息化实现病历智能质控。手术安全方面，规范全流程管理，拓展日间手术病种，严格落实围手术期安全管理，建立高风险患者多部门联合谈话机制。一位患者家属说：“术前医生和我们谈了三次，把所有风险都讲清楚了，我们放心。”

该院还注重激活内生动力。现有临床科室78个、医技科室15个、亚专业118个，每年对新技术、新项目予以表彰奖励。将药占比、三四级手术占比等核心指标纳入绩效考核，与学科投入、绩效分配、职称晋升直接挂钩。一位年轻医生说：“现在在大家主动钻研新技术，不是因为害怕受罚，而是因为做好了有回报。”这种正向激励机制，让提升医疗质量从“要我”变成了“我要”。



医护团队手术中。①5



科室会诊。②5



医护人员参与实验。③5



关爱患者。④5

2 运营效率： 多部门协同 跑出精细管理“加速度”

运营效率是医院可持续发展的“血液”。市中心医院围绕DRG改革、成本管控、流程优化、资源配置四大核心方向，构建多部门协同的精细化运营体系，实现了运营效益与服务效率的双提升。

面对DRG支付改革的全新挑战，该院建立跨部门协同工作机制，覆盖8个维度，组织MDT团队下沉科室现场解决问题。据一位科室主任回忆：“以前DRG分组错了不知道找谁，现在病案、编码、财务、医保等相关人员坐在一起，当场解决。”该院搭建DRG智能管理平台，对药品、高值耗材实施靶向管控，推行处方“双通道”流转。绩效考核向三四级手术、高CMI值病组倾斜，联合制定医保版临床路径。一套“组合拳”下来，药占比持续下降，高CMI值病例占比稳步提升。

成本管控方面，该院严格落实“过紧日子”要求，每季度召开“经济管理年”推进会，开展成本节约“金点子”征集活动。实施全面预算质控，坚持“无预算不支出”原则，规范50万元以上大额支出审批。开展固定资产年度全面清查，建立季度药品盘点机制，实行高值耗材精益化管理。上线全成本核算系统，开展能源消

耗、设备维保等专项成本分析，精准识别非必要支出环节。一位财务人员说：“过去成本分析靠估算，现在每度电、每张纸都有数据支撑。”

为了让患者少跑腿、少等待，该院大力发展日间诊疗流程模式，拓展日间手术病种，推进门诊化疗流程落地。一位日间手术患者说：“上午住院、下午手术、第二天出院，太方便了。”医保窗口推行“一站式”通办，异地就医直接结算覆盖率持续提升。医院探索“全院一张床”模式，实现跨科收治、床位共享，一位住院患者说：“本来以为要等好几天，没想到第二天就安排上了。”

在资源配置上，该院建立基于价值评估的资源投入体系，对大型设备购置、新技术引进等开展成本、效益事前论证。推行资产共享共用机制，优先调剂闲置医疗设备，上线大型医疗设备效能分析系统。组建专科运营助理团队，包干对接临床科室，定期推送运营数据与DRG预结算分析报告，指导科室针对性优化运营策略。一位科室主任说：“以前我们只管看病，对运营数据一头雾水。现在运营助理每月给我们送报告，哪个病种亏钱、哪个环节效率低，清清楚楚。”

3 持续发展： 医教研融合 激活内涵式发展“新引擎”

高质量发展，离不开人才、科研、能力的持续蓄力。市中心医院锚定医教研融合发展，围绕人才建设、科研创新、执业能力提升三大要素系统施策，为医院内涵式发展注入了强劲动力。

在人才强院战略上，该院构建了“引、用、育、留”全链条人才管理机制。人才引进重点向重症、急诊、儿科等紧缺专业倾斜，依托博士后创新实践基地引进优秀人才，通过柔性引进顶尖专家团队共建特色诊疗中心。在人才使用与培养上，充分发挥资深专家传帮带作用，常态化选派各科室骨干外出进修。人才激励层面，薪酬分配向临床一线和关键岗位倾斜，职称评审破除“四唯”倾向（唯论文、唯职称、唯学历、唯奖项）。一位工作多年的技术骨干终于评上了副高级职称，激动地说：“以前觉得没希望，现在医院看能力、看实绩，我们这些埋头干活的人也有了盼头。”

科研改革方面，该院打出一套“组合拳”。优化伦理审查流程，将审查频次调整为月度或双周，大幅压缩

项目等待周期。一位研究者感叹：“以前伦理审查要等两三个月，现在一个月内就能完成，项目进度快多了。”课题申报服务从被动等待转向主动策划，通过科研能力培训、高校资源对接等举措，省市厅级课题申报量稳步提升，省部级课题立项数创历史新高。同步推进科研承载力建设，持续增添新的药物临床试验专业备案，至目前，全院备案专业总数24个。

医师执业能力是持续发展的根基。该院将医师资格考试通过率作为住院医师的核心指标，建立全流程备考保障体系。领导班子高位推动，统筹调配资源，形成全院备考合力；加大软硬件投入力度，配置权威备考资料，建设专门的自习室与技能操作室；组建“院内骨干+院外专家”双轨辅导团队，及时解读考试大纲调整方向；完善激励约束机制，对首次通过考试的考生给予奖励。近年来，该院医师资格考试通过率稳步提升，为提升医师队伍执业能力打下了坚实基础。

4 满意度评价： “六位一体”绘就医患同心的“暖心底色”

医疗服务的最终落脚点是人的感受。市中心医院锚定医患满意度双提升目标，构建“六位一体”服务提升体系，践行“行政服务临床、临床服务患者”的双服务理念，让温度与专业同行。

该院围绕服务环境、诊疗态度、流程效率、技术水平、行业风气等核心维度，实现门诊、住院患者满意度调查全覆盖，定期开展出院患者满意度调查。建立“数据采集—统计分析—问题溯源—整改追踪—成效复核”闭环管理机制，每月形成专项分析报告。一位患者曾反映“B超检查排队时间太长”，该院立即组织多部门商议，通过增加午间超声班次、优化预约流程，大大缩短了平均等候时间。同时，该院还开展临床医技科室对行政后勤部门的满意度调查，倒逼行政后勤部门的服务提质增效。一位行政人员坦言：“现在临床科室给我们打分，分数低要上台说明原因，不敢跑得快。”

为了让每位患者的诉求都能被及时响应，医院打造了966558专属24小时受理平台，依托工单系统实现问题快速派单、全程督办。一位夜间打电话咨询的患者家属说：“晚上10点多还有人接电话，而且态度特别好，问题第二天一早就解决了。”线上，评价入口嵌入书记院长二维码、公众号、诊间结算系统等端口；线下，在门诊、病区醒目位置张贴评价二维码，实现“扫码即评”。该院还聘请

30名行风监督员定期座谈，院领导带队参与行风热线直面群众诉求。线上线下、院内院外全覆盖的反馈网络，让每位患者的声音都能被听见、被重视。

评价结果的刚性运用，让满意度评价落到实处。该院将满意度评价结果、投诉处置情况与科室绩效考核、评优评先、医德医风考评、职称晋升直接挂钩。每月通报投诉典型案例，每季度投诉量居首位的科室及个人需要作检讨。该院还将随访完成率、随访满意度纳入医务人员考核，倒逼全周期医疗服务落地。同时，把行政后勤满意度评价结果纳入部门效能考核，推动形成“行政围绕临床转、临床围绕患者转”的服务格局。

从精细化管理的数据赋能，到医疗质量的“五位一体”；从运营效率的多部门协同，到持续发展的医教研融合，再到满意度评价的“六位一体”暖心服务——驻马店市中心医院的A+之路，是一条以问题为导向、以数据为支撑、以患者为中心的实干之路。

往昔的勋章为奋进树立坐标，务实的耕耘为前行点亮航标。立足新的发展起点，驻马店市中心医院将以本次绩效监测结果为重要参照，精准补齐短板、靶向强化弱项，以实干担当筑牢百姓生命健康防线，为健康驻马店建设注入更强劲的医疗动能。④3

(本版图片由市中心医院提供)



市中心医院大楼全景。⑤5