

创新医共体建设模式 构建“全链条”老年健康服务网络

城阳区：擦亮“健康底色” 提升“幸福成色”

健康是民生之基，关乎千家万户的幸福。

今年以来，成立北京大学人民医院青岛医院(集团)，构建起“东西片区，一体两翼”的发展格局；北京大学人民医院医疗及管理团队长期入驻城阳，让国家级诊疗技术直达百姓家门口；推出“医养+特色N”康复、“7+”跟踪等服务项目，精准回应老年人群的医养需求……每一项举措的背后，都彰显着城阳区以人民健康为中心，推动优质医疗资源扩容下沉的坚定决心与创新实践。

打造医共体建设“城阳模式”

“从微信公众号上获悉北京专家前来义诊，特意带着父亲的片子来咨询，这样心里更踏实。”清晨时分，城阳区人民医院门诊大厅的义诊登记处前便已排起有序长队，不少市民手持CT片袋早早在此等候，期待与专家面对面交流，市民王先生就是其中一员。

这是不久前，发生在北京大学人民医院胸外科王俊杰团队在城阳区人民医院义诊现场的一幕。活动期间，王俊杰团队中的知名专家与城阳区人民医院胸外科医护团队联合开展“关注肺健康，科学识结节”大型公益义诊。本次义诊为80多名市民提供了面对面专业咨询。

城阳区卫生健康局相关负责人介绍，自2025年4月起，北京大学人民医院20余个国家重点学科的60名资深专家陆续进驻城阳区人民医院，通过长期驻诊、手术带教、疑难会诊等方式实现了京青两地医疗质量的同质化管理，构建起“北京-青岛”一体化医疗服务网络，真正打通了国家区域医疗中心惠民利民“最后一公里”。

城阳区还推进“走出去”精准进修计划，城阳区人民医院、街道社区卫生服务中心等各级医疗机构选派健康管理、急诊科、心内科、内分泌科、院前急救等学科的骨干医护人员分批到北京大学人民医院或青岛医院接受长期、深度进修，主动接触最前沿医疗技术，系统学习“国家级”诊疗规范。

为了让优质医疗资源真正“沉下去”，让百姓健康福祉切实“提上来”，北京大学人民医院青岛医院以“集团管理、多元协同”为核心方向，成立北京大学人民医院青岛医院(集团)，构建起“东西片区，一体两翼”的发展格局，推动形成“国家一市一区一街道一村”五级医共体联动体系。

创新实施“包片院领导+社区首席专家+健康管理专员”入驻机制，2025年9月正式启动“双业务院长+精准结对”基层赋能工作，

积极推动上级专家下沉基层、优质资源实时共享、“一院一策”精准指导，全力赋能城阳医疗从“治疗”向“健康”转型。打破“区一街一村”层级壁垒，重点针对村级医疗机构的薄弱痛点，组织25个重点科室的179名骨干医师与基层208家卫生室的乡村医生“点对点”交流、“一对一”帮扶。

在双向转诊、绿色转诊方面，实现转诊及治疗无缝衔接。组建由北大专家和区医院资深专家构成的巡回医疗队，同步建立24小时绿色转诊通道运行模式，引导基层群众在街道社区卫生服务中心或村卫生室首诊，如遇疑难病例，街道社区卫生服务中心医生可申请“巡回专家”会诊，基层村医可向“结对医生”咨询，如需上转，医院将开通绿色通道，优先为患者预约专家、床位、检查等，待治疗稳定后再下转至街道社区卫生服务中心，由驻院健康管理专员或村医接手后续康复和疾病管理。

截至12月中旬，北大名医已累计接诊8300余人次、开展手术360多人次，推动城阳区人民医院四级手术量同比增长38%、微创手术量增长32%。

构建“全链条”老年健康服务体系

夏庄和棘洪滩街道社区卫生服务中心医养结合区，与普通养老院最大的不同，在于楼下就是中医科、康复科和全科诊室，老年人若遇突发状况，医生可迅速赶到现场。

在人口老龄化加速推进的背景下，医养结合成为破解养老难题的关键路径。为夯实医养结合服务的发展基础，城阳区先后出台《城阳区关于促进医养结合服务高质量发展的指导意见》《城阳区安宁疗护工作实施方案》等政策性文件，努力当好老人的健康“守门人”。

城阳区积极探索构建“全链条”老年健康服务体系。一是以北京大学人民医院青岛医院和城阳区人民医院为核心支撑，以8家政府办社区卫生服务中心为连接枢纽，以N个社区卫生室、养老机构为基层网底，打造“2+

8+N”医养康护一体化服务网络。二是创新推出“医养+特色N”康复、“7+”跟踪等服务项目，精准回应老年人多层次、多样化、个性化的医养需求，全面保障老年群体的健康权益，为医养结合的纵深发展注入强劲动力。三是突破传统医养“重医疗、轻人文”的局限，创新打造低成本、高效率、可持续的文化养老新路径，有效保障老年群体的身心健康、精神富足。

目前，城阳区共建成两证齐全医养结合机构21家，获评省级中医药特色医养结合示范基地1家，区内医疗机构已全部完成适老化改造，7家医疗机构获评市级老年友善机构，城阳区老年健康服务已全方位升级。

把医保政策送到群众身边

医疗保障关乎人民群众健康福祉，是实现人民群众病有所医的关键一环。为提高医保政策知晓度和服务可及性，城阳区医保局开展“医保政策进万家”活动，充分发挥各级“医保明白人”作用，组织政策宣讲队深入高校、街道、社区、园区一线，针对不同群体需求开展医保政策系列宣讲活动72次，把医保政策送到群众身边，让惠民政策转化为守护参保人健康的坚实力量。

常态化、点单式开展“医保干部进基层”“医保政策进万家”等活动118次，开展“医保大讲堂”培训4期，惠及群众8.3万人次。通过微信公众号、以图文、动画、短视频等形式发布信息800余条。实时跟进医保政策调整，印发异地备案、居民门诊统筹等业务明白纸近2万份。

针对大学生群体开展进校园活动，先后15次走进辖区高校，为高校大学生提供开学季参保政策宣讲和毕业季就业医保政策宣讲；针对新业态新就业群体，深入青岛空港国际物流园区等企业园区开展政策宣传，活动覆盖200多家重点企业；对全区11个街道、高新区及社区的医保明白人和经办服务人员定期进行提升培训。(周伟 王涛)



▲城阳区医养结合病房内，工作人员组织“我的朋友”主题互动活动。



▲城阳区紧密型医共体专家团队走进社区开展义诊。



▲城阳区医保局政策宣讲队针对新业态新就业群体进行政策宣传。

以“建行蓝”的担当 守护“夕阳红”的温暖

——建设银行青岛市分行深耕养老金融的实践与答卷

在社会老龄化程度持续加深的背景下，养老金融服务已成为关乎千家万户福祉的重要民生工程。面对老年群体日益增长的多元化、个性化金融需求，建设银行青岛市分行深刻践行金融工作的政治性、人民性，将服务好老年客群作为重要使命，持续开展营业网点适老服务提升，从文化内核到服务体系进行系统性的温暖变革，为如何做好“养老金融”这篇大文章，提供了充满人文关怀的“建行方案”。



铸就服务“根”与“魂”：

从“张富清精神”到具体行动

真正的适老服务，始于理念的升华。建行青岛市分行将学习弘扬老英雄张富清“深藏功名、坚守初心、朴实纯粹、一心为民”的崇高精神，深度融入服务文化，实现了从“业务办理”到“初心服务”的价值重塑。

“张富清服务示范岗”在全辖网点的普遍设立，是将精神坐标转化为行动准则的关键举措。在这里，服务有了具体的温度：为视力不佳的老年人递上放大镜并逐字诵读单据，为行动不便者主动搀扶并开启绿色通道，对智能设备陌生的老年人进行“手把手”教学。这些日常细节，正是“一心为民”的生动注脚。

精神力量在解决急难问题时尤为凸显。面对87岁高龄、卧病在床的迟先生无法亲临网点办理账户业务的困境，辽宁路支行

的“张富清服务示范岗”成员立即启动“预约核实—上门办理—事后回访”的全流程服务机制，将柜台延伸至客户床前，妥善解决了老人的养老金支取难题。据统计，该行“张富清服务示范岗”已累计开展此类上门服务超1200次，解决各类“急难愁盼”问题800余件，收获了众多客户的锦旗与感谢信。这一机制连同“九个一”服务理念、对电子签名确认时间的贴心延长等细节优化，共同构成了尊重与关怀老年客户的服务基础。

织密保障“网”与“链”：

构建全流程适老服务生态

建行青岛市分行打造覆盖硬件设施、服务流程、风险防控和社区生态的立体化服务保障网络，完善网点系统化、多层次服务体系。

在硬件设施上，该行不断强化全辖网点适老化改造。从无障碍坡道、拐杖固定装

置，到柜台的老花镜、便携式扩音器；从智慧柜员机的“关爱模式”大字体界面，到厅堂常备的急救医药箱、血压测量仪，每一处细微改造都精准回应了老年客户的实际困难，为精细化服务提供了坚实的物理支撑。

在服务流程与风险防控上，该行构建“便捷与安全”并重的双重防线。一方面，通过固化上门服务流程、推行“乐老”绿色通道、优化取号模式等，让服务更高效、更贴心。另一方面，将网点打造为坚实的反诈宣传阵地，精心编制81条“以案说险”案例，通过厅堂微沙龙、社区讲座、“金融知识小课堂”等生动形式广泛传播，触达客户超8万人次，并成功通过警银联动机制堵截多起涉老诈骗案件，有力守护了老年人的“钱袋子”。

在生态拓展上，建设银行青岛市分行积极探索“劳动者港湾+适老”服务模式，将金融服务深度融入社区生活圈。双珠路支行的健康服务角不仅提供健康监测，更成为老年客户的社交空间；活跃的“张富清服务队”定期深入社区、养老院，开展智能教学、金融

咨询，建立“爱心档案”，实现了服务的精准化、持续化。这种将网点变为社区养老服务节点的创新，实现了金融服务的温暖外延。

点亮智慧“光”与“暖”：

科技赋能下的特色发展路径

在数字化转型的浪潮中，建行青岛市分行始终坚持“科技向善”原则，确保技术进步服务于人的需求，特别是老年群体的需求，走出了一条兼具效率与温度的特色发展路径。

科技应用始终以“适配”和“引导”为核心。该行创新推出“老年客户服务双轨机制”，既充分尊重老年人使用传统渠道的习惯，保障服务可达性，又通过员工耐心细致的辅助，巧妙引导其体验手机银行查询、缴费等数字化便利，弥合“数字鸿沟”。城阳支行营业部等深度应用大堂平板电脑等工具，精准识别老年客户需求并

快速调配服务资源，提升了服务效率。但这一切都以不牺牲服务体验的从容与温度为前提。

特色网点的打造形成了可复制推广的标杆经验。从四方支行营业室成为首批“养老金融特色网点”，到市北支行、李沧支行营业室等作为第二批挂牌网点持续扩容，再到2025年计划打造多家“适老服务标杆网点”，建设银行青岛市分行采取点面结合的策略，形成了具有示范效应的服务样板。这些网点集中展示了适老改造、特色服务与生态融合的最佳实践，为全行乃至金融行业提供了宝贵的参考。

建设银行青岛市分行交出了一份以真心换真情的“温暖答卷”。他们的实践深刻表明，养老金融服务的本质是以为人本。未来，该行将继续坚持“以人民为中心”的发展思想，将金融服务更深度融入老年群体的生活场景，为绘就“老有所养”的美好图景贡献坚实的建行力量。

徐晶