



■百年足迹映初心 建功东城勇担当■

在医疗领域深耕20余年，北京市普仁医院院长谷强将“精诚为民”的信念化作守护百姓健康的实际行动，带领医院实现跨越式发展。今年，他被授予北京市先进工作者称号。

北京市先进工作者、北京市普仁医院院长谷强：

“精诚为民”筑牢百姓生命健康保障防线

□本报记者 边磊

“医疗改革不能‘等靠要’，要让优质资源真正沉下去。”这是谷强常挂在嘴边的话。在深化医药卫生体制改革的浪潮中，他主持成立北京市普仁医疗集团，创新提出“五不变五统一”管理原则，实现人员调配、业务管理等统一运作，构建起“三级医院-专科医院-社区卫生服务中心”的完整体系。为激活基层活力，他推动集团绩效改革向一线倾斜，将患者满意度与职称晋升直接挂钩，仅两年时间，成员单位东城区妇幼保健院门诊量增长22%。

资源共享是北京市普仁医疗集团改革的核心亮点。谷强牵头搭建远程医疗平台，让社区卫生服务中心的X光片能实时传输至北京市普仁医院影像中心，实现专家远程判读报告；他还组建12支高级职称专家团队定期下沉社区，让居民“在家门口看名医”。80多岁的脑梗患者王阿姨对此感触颇深：“以前换尿管得去医院，很折腾。现在医生上门服务，还教我们护理技巧，太贴心了。”2025年，体育馆路社区卫生服务中心加入集团后，这种“专科+全科”的服务模式，让辖区广大居民受益。

如何让北京市普仁医院实现创新发展，谷强始终将学科建设摆在首位。他主导设计“433”学科构架，将4个重点专科、3个诊疗平台、3个特色中心打造成金



字招牌。为提升康复医疗水平，他带队赴先进医院学习经验，引进智能康复设备，推动康复医学科成功入选北京市临床重点专科培育项目。2023年，在他的统筹下，医院高质量完成三级综合医院核定，新改造的病房楼提前两个月竣工，罕见病、疑难病例诊治能力显著提升，患者满意度稳定在98%以上。

“医疗质量是医院的生命线。”谷强持续推进“医疗质量管理年”活动，牵头完成北京市法治医院建设试点评估，建立覆盖诊疗全流程的质控体系。作为DRG（疾病诊断相关分组）改革试点医院，他制定专项方案规范耗材成本与药品管理，既减轻患者负担，又保障医疗安全。在他的推动下，医院顺利通过东城区检验病理

中心验收，多学科会诊模式（MDT）让复杂病症得到精准诊疗。凭借该模式，医院去年成功救治一名罕见血液病患儿。

谷强积极响应国家中医药发展战略，成为中西医融合的践行者。他结合北京市普仁医院实际情况开设中西医结合门诊，针对慢性病患者推出“中药调理+康复训练”一体化方案。为提升基层中医药服务能力，他组织专家编写《社区中医适宜技术手册》，培训社区医师超千人次。在他的推动下，北京市普仁医疗集团内多家医院完成中医馆升级，针灸、推拿等特色服务让居民在“家门口”就能享受便捷的中医药服务，切实发挥了中医药在慢病管理中的独特作用。

谷强始终将人文关怀融入医疗服务，牵头举办安宁缓和医疗论坛，拓展老年健康服务，组建专业团队为失能老人提供居家护理。工作中，他既是医院院长也是科室主任医师，每周坚持出门诊、查病房，遇到经济困难的患者，总会协调医院提供救助。

“我们的目标永远是让群众看病更安心、更舒心。”如今，谷强正带领全院向2025年三级甲等综合医院评审的目标冲刺。从医疗集团的创新实践到学科实力的稳步提升，从中医药的传承发展到民生服务的持续优化，他与班子其他成员带领北京市普仁医院正以更坚实的步伐不断前行。

北京市劳动模范、北京天伦王朝饭店行政楼层经理何巧：

以热心服务为笔绘文旅靓丽名片

□本报记者 边磊

“酒店服务没有标准答案，但有唯一准则——把客人的需求放在心上。”在酒店行业深耕十余年来，北京天伦王朝饭店行政楼层经理何巧始终用专业与热忱绘文旅服务名片，一步一个脚印从基层服务员成长为行政楼层的经理。今年，她被授予北京市劳动模范称号。

2012年入职以来，何巧从客房服务到前台接待，再到行政楼层管理，几乎走遍了酒店运营的各个岗位。为了精准把握客人需求，她随身携带记事本，将客人随口提及的偏好一一记录：张女士对荞麦枕过敏、李先生习惯凌晨饮用温水、外籍客人马克喜欢北京胡同文化……这些细碎的信息，最终都转化为定制化的服务细节，让每位客人都能感受到“被重视”的温暖。

2020年新冠疫情突如其来，酒店行业遭遇冲击。作为酒店疫情防控工作的核心骨干，何巧第一时间牵头制定《客房消毒操作规范》，组织职工开展疫情防控培训20余场，从口罩佩戴、手部消毒到客房通风流程，逐一演示教学，确保每位职工都成为疫情防控“安全员”。得知社区疫情防控人手紧张，她主动带领12名职工组成

志愿服务队，协助街道开展入户排查、信息登记工作，连续一个月每天工作超过12小时。有一次排查到密接人员居住单元，她不顾个人安危，穿上防护服协助医护人员运送物资。事后同事们问她怕不怕，她笑着说：“比起一线医护人员，我们做的这些微不足道。”

随着旅游市场迎来复苏热潮，外籍客流量大幅增加，新的挑战接踵而至。何巧敏锐地意识到，服务必须与时俱进才能跟上国际步伐。她迅速制定三项提升计划：针对职工英语水平参差不齐的问题，邀请专业外教开展“情景式英语培训”，模拟入住登记、投诉处理等场景实战演练，每月组织考核确保全员达标；带领团队深入研究北京文化，推出“京韵伴手礼”系列，将景泰蓝书签、茯苓饼、兔儿爷泥塑等特色文创产品纳入离店礼品，还附上手绘的北京景点导览图；联合安保部门梳理外籍客人接待流程，组织职工学习签证查验、外汇结算等专业知识，确保入住环节安全高效。

一次，一位来自法国的客人因航班延误深夜抵达，且对中国签证政策不熟悉导致手续办理受阻。何巧主动上前沟通，用

流利的英语解释相关规定，同时协调机场与签证部门核实信息，最终帮助客人顺利入住。客人感动之余，对她推荐的胡同游路线产生浓厚兴趣。何巧不仅为其详细规划行程，还特意联系了会法语的导游。离店时，客人拿着“京韵伴手礼”感慨道：“北京的美不仅在故宫长城，更在你们这份贴心的服务里。”这样的故事，在何巧的工作中时常发生。据统计，她主导服务优化后，酒店外籍客人满意度从82%提升至96%，多次收到来自不同国家客人的感谢信。

在职业发展的道路上，何巧从未停止追求卓越的脚步。为了丰富服务内涵，她带领团队创新推出“手绘明信片”增值服务——由职工手绘天安门、颐和园等景点，客人可现场填写祝福寄往世界各地。这一举措不仅让服务更具温度，更成为酒店的特色名片，助力酒店获得2024年第十七届中国最佳酒店大奖“年度精选行政酒廊”。工作之余，她还主动学习消防应急、急救护理等技能，考取急救员证书，牵头组建酒店“应急志愿服务队”，定期开展应急演练，将安全服务理念渗透到每个工作环节。

