基层社区突发公共卫生事件护理管理优化实践：兰州新区瑞岭雅苑社区“三清一满意”与网格化协同模式研究

芦玉芳

兰州新区瑞岭雅苑社区卫生服务中心 甘肃兰州

【摘要】**目的** 聚焦突发公共卫生事件防控场景，探究护理人员网格化管理与“三清一满意”机制融合对国家基本公共卫生服务的提质作用及居民满意度提升价值，以兰州新区瑞岭雅苑社区卫生服务中心实践为具体案例提供参考。**方法** 选取兰州新区瑞岭雅苑社区卫生服务中心覆盖的辖区居民为研究对象，构建“田”字形网格化管理体系，通过四级人群精准分类、差异化随访、医防协同联动落实“三清一满意”要求，结合“十个多一点”暖心行动、专家下沉分级诊疗等创新举措，对比管理前后核心指标。**结果** 实施后服务数据完整率、重点人群识别准确率、病情动态更新及时率显著提升，居民签约率达 89.75%，四级人群随访达标率超 95%，居民满意度大幅提高。**结论** 该融合模式可精准优化服务流程，强化服务靶向性与响应效率，结合本土化创新举措能进一步提升居民满意度，为基层社区卫生服务提供可推广的实践路径。

【关键词】突发公共卫生事件；护理人员；网格化管理；三清一满意；基本公共卫生服务；居民满意度；社区卫生服务

【收稿日期】2026 年 10 月 5 日 【出刊日期】2026 年 11 月 6 日 【DOI】10.12208/j.jacn.20260604

Optimization of nursing management in community public health emergencies: A study on the “Three Clearances and One Satisfaction” and grid-based collaborative model in Ruiling Yayuan Community, Lanzhou New Area

Yufang Lu

Lanzhou New Area Ruiling Yayuan Community Health Service Center, Lanzhou, Gansu

【**Abstract**】**Objective** Focusing on the prevention and control scenarios of public health emergencies, this study explores the quality improvement effects of integrating grid-based management for nursing staff with the “Three Clarifications and One Satisfaction” mechanism on national basic public health services, as well as its value in enhancing resident satisfaction. The case study is based on the practical experience of Ruiling Yayuan Community Health Service Center in Lanzhou New Area. **Methods** Residents within the service area of Ruiling Yayuan Community Health Service Center were selected as research subjects. A “field” shaped grid management system was established, implementing the “Three Clarifications and One Satisfaction” requirements through precise four-level population classification, differentiated follow-up, and coordinated medical-preventive collaboration. Innovative measures such as the “Ten Plus One” warm-hearted initiatives and expert-led tiered diagnosis and treatment were combined. Core indicators were compared before and after implementation. **Results** Post-implementation improvements included significantly higher service data completeness rates, accurate identification of key populations, timely disease status updates, 89.75% resident signing rates, over 95% follow-up compliance rates for four-level populations, and substantial increases in resident satisfaction. **Conclusion** This integrated model can precisely optimize service processes, enhance service targeting and response efficiency. Combined with localized innovative measures, it further improves resident satisfaction and provides a replicable practical path for grassroots community health services.

【**Keywords**】Public health emergencies; Nursing staff; Grid management; Three clearances and one satisfaction; Basic public health services; Resident satisfaction; Community health services

1 引言

突发公共卫生事件传播快、范围广、防控难，对基本公共卫生服务的精准性、时效性和覆盖面提出更高要求。护理人员作为基层服务核心力量，其服务模式科学性至关重要。当前基层存在服务对象分散、重点人群识别不准、病情跟踪不及时等问题，导致服务效率低、居民满意度不足[1]。“三清一满意”理念结合网格化管理优势，可实现服务精细化。兰州新区瑞岭雅苑社区卫生服务中心以“三清一满意”行动为抓手，创新实践网格化管理模式，在服务数据管理、重点人群关怀、病情跟踪及居民满意度提升方面成效显著，本研究以该中心实践为例，探究该融合模式的实际应用价值。

2 资料与方法

2.1 一般资料

选取兰州新区瑞岭雅苑社区卫生服务中心辖区为研究区域，覆盖多类居民区，辖区内居民数量充足，按照“田”字形网格划分为责任区域，由 12 个“家庭医生医防融合服务团队”负责 357 栋楼的健康管理工作，共签约居民 29501 人，签约率达 89.75%。依据居民年龄、身体基本情况、患病情况等，将签约居民纳入特别、重点、定期、常规“四级关注”管理体系，确保覆盖不同健康需求人群。纳入标准：辖区内常住居民，自愿参与健康管理并配合随访；排除标准：临时居住不足 6 个月、无法有效沟通或拒绝参与健康管理的居民。

2.2 方法

2.2.1 网格化管理体系构建

遵循“地域相邻、方便管理、责任到人”原则，构建“田”字形网格化管理体系，成立 12 个“家庭医生医防融合服务团队”，将辖区内 357 栋楼细致包抓给团队每个成员，明确“成员包楼、网格统筹”分工[2]。搭建“团队成员—网格负责人—社区卫生服务中心—上级医院”四级联动体系，联动社区网格员，形成“医防融合、上下联动”的服务网络。

2.2.2 “三清”核心措施落实

在“三清”措施落实中，团队对 357 栋楼开展地毯式健康摸排并动态监测，签约 29501 人；同时通过家庭医生“三清一满意”行动入户、预防接种、门诊等多途径，筛查 18 周岁及以上人群高血压、糖尿病，动态更新健康档案，为个性化服务打基础[3]。

重点人群管理采用“四级关注”体系，依签约居民年龄、身体及患病情况分类。如继发性肺结核合并高血压患者纳入特别关注，由专属团队提供高频随访与精准诊疗；重点关注人群加强监测干预以稳病情。此外，针对不同级别推出个性化签约服务，家庭医生团队结合居民健康、习惯与诉求，定制含诊疗、康复指导等内容的服务包，满足多元需求。

医防融合构建高效服务体系，临床医生、社区专干与家庭医生团队协同[4]。以继发性肺结核合并高血压的岳大爷为例，团队为其提供随访、用药指导与健康教育，及时调整方案，其复查痰检转阴，凸显服务成效。

2.2.3 满意度提升保障

创新服务模式：通过“十个多一点”暖心行动，推行“一病五方”及“向前一步”做法，设置健康驿站与签约工作站，细化服务流程；开设“周末接种门诊”，改善就医体验。

丰富健康活动：以“社区+卫生”联动、“健康积分”、“八段锦”推广为抓手，推进健康科普“六进”，设置宣传栏、开展咨询活动与知识讲座，增强居民健康意识[5]。

2.3 判定标准

“三清”指标：服务数据完整率、重点人群识别准确率、病情动态更新及时率、居民签约率。

随访及转诊指标：各级关注人群随访达标率、复杂病例识别准确率、专家下沉服务覆盖率、转诊及时率。

居民满意度：采用自制量表从服务态度、服务及时性、服务针对性、健康改善效果、就医便捷性 5 个维度评分，计算满意度。

2.4 统计学方法

采用 SPSS 22.0 统计软件进行数据分析。计数资料以率（%）表示，组间比较采用 χ^2 检验；计量资料以（$\bar{x}\pm s$）表示，组间比较采用 t 检验。$P<0.05$ 表示差异有统计学意义。

3 结果

3.1 管理前后“三清”及签约指标对比

实施“三清一满意”导向的网格化管理后，辖区公共卫生服务数据完整率、重点人群识别准确率、病情动态更新及时率均显著提升（$P<0.05$）；居民签约率从实施前的 72.3%提升至 89.75%，差异有统计学意义（$P<0.05$），具体数据见表 1。

3.2 随访及转诊指标完成情况

管理期间，四级关注人群随访达标率均超 95%，其中特别关注人群随访达标率 97.3%、重点关注人群 96.8%、定期关注人群 95.6%、常规关注人群 95.2%；复杂病例识别准确率 92.5%，专家下沉服务覆盖率 88.6%，需转诊病例转诊及时率 90.1%，实现各级关注人群病情全程跟踪及复杂病例高效处置。

表 1　管理前后“三清”及签约指标对比（%）

指标	管理前	管理后	P 值
服务数据完整率	75.6	96.8	<0.05
重点人群识别准确率	80.2	97.5	<0.05
病情动态更新及时率	71.8	95.2	<0.05
居民签约率	72.3	89.75	<0.05

3.3 居民满意度变化

管理后居民健康服务满意度为 95.1%，显著高于管理前的 76.8%，差异有统计学意义（P<0.05）。其中，居民对“就医便捷性”“服务针对性”的满意度提升最为显著，分别从 73.2%、75.5%提升至 94.8%、96.3%。

4 讨论

突发公共卫生事件背景下，基层公共卫生服务以精准识别、快速响应与有效覆盖为核心诉求，兰州新区瑞岭雅苑社区卫生服务中心将“三清一满意”与网格化管理深度协同，并融入本土化创新，提供了科学实践路径。

该中心构建“田”字形网格化管理体系，通过“团队包楼、责任到人”明确服务边界，联动社区网格员与上级医院形成四级联动网络，解决传统服务“责任分散、衔接不畅”的问题[6]。同时，“三清”措施层层递进：以精准服务数据奠定管理基础，通过重点人群分级实现服务靶向性，靠实时病情跟踪保障干预及时性，三者衔接形成“数据—人群—服务”闭环管理。医防融合方面，依托临床与社区专干协同、专家下沉分级诊疗，既提升基层服务能力，又畅通就医通道，岳大爷案例便印证了其促进患者康复的成效[7]。

本土化创新进一步提升居民满意度，“十个多一点”暖心行动、“周末接种门诊”解决居民“就医不便”痛点；“社区+卫生”联动、“健康积分”等活动，推动健康管理从“被动服务”转为“主动参与”，增强居民健康意识与服务认同感[8]。此外，四级人群分类管理契合基层资源配置实际，避免医疗资源浪费、减轻护理人员负担、提升服务效率，个性化签约服务也满足了多元健康需求，符合公共卫生服务均等化、精细化导向。

综上，该中心的融合模式与本土化创新，既提升基层服务精准性与效率、改善居民体验，又能在突发公共卫生事件防控中凝聚合力，为基层卫生服务高质量发展提供可复制推广的经验。

参考文献

[1] 张莹荣,张海凤,商琼琼,等. 网格化管理模式在护理应急团队培训中的应用[J]. 齐鲁护理杂志,2020,26(16):46-48.

[2] 张小红,曾雪梅,谭显芳. 网格化护理管理模式在急危重症患者中的应用[J]. 河北医药,2022,44(4):632-634.

[3] 朱晓峰,周梦佳. 网格化管理模式在骨科病区优质护理中实践应用[J]. 实用临床护理学电子杂志,2020,5(19): 179,182.

[4] 陶建钟,李悟,曹慧. 双向互动:基层网格化管理的逻辑转向与反思 ——以台州市路桥区网格化管理为例[J]. 中共杭州市委党校学报,2020(1):67-72.

[5] 李玉英,赵爱华,赵志伟. 网格化管理在护理人员突发公共卫生事件中的应用效果[J]. 河南医学研究,2025,34(1):135-139.

[6] 蔡学惠,陈晓玲,魏小霞,等. 突发公共卫生事件时网格化管理在护理团队中的应用[J]. 甘肃医药,2023,42(8):736-738,744.

[7] 吴晓薇,魏小雪,徐嘉冕,等. 基于"WSR"构建护理人员应对突发公共卫生事件的质量管理体系[J]. 全科护理,2024,22(12):2309-2313.

[8] 马晓婷,王志强,赵江霞,等. 突发公共卫生事件下护理人员心理健康状况及模型研究[J]. 全科护理,2023,21(16):2263-2267.

版权声明：©2026 作者与开放获取期刊研究中心（OAJRC）所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/
OPEN ACCESS