

医学院校“一站式”学生社区医疗服务平台的构建与实施路径分析

蔡怡雪, 徐一贝, 陈宇, 李蜜语, 杨进利*

杭州医学院, 药学院、食品科学与工程学院, 浙江 杭州

收稿日期: 2025年4月21日; 录用日期: 2025年5月14日; 发布日期: 2025年5月21日

摘要

本研究围绕医学院校“一站式”学生社区医疗服务平台的建设展开探索, 重点解决如何通过整合服务资源来满足学生多样化健康需求, 进而促进医学生的综合素质发展。文章基于平台内涵与功能特征, 从必要性分析切入, 深度剖析了“一站式”学生服务平台的核心特征和建设价值, 提出涵盖基础设施规划、资源协同配置、信息化支撑体系及多部门协作机制的核心构建框架。进一步设计分阶段实施策略, 包括需求诊断、方案论证、试点运行及全面推广, 并强调动态优化机制、专业化队伍建设及可持续改进路径的重要性。并针对运营中可能出现的一系列问题, 进行多种应对策略和方案的剖析。研究成果可为同类院校优化医疗服务平台提供理论参考与实践范式, 对提升校园健康服务水平、深化“三全育人”内涵具有积极意义。

关键词

医学院校, 一站式医疗平台, 学生社区, 资源整合, 实施路径, 服务创新

Construction and Implementation Path Analysis of “One Stop” Student Community Medical Service Platform in Medical Colleges

Yixue Cai, Yibei Xu, Yu Chen, Miyu Li, Jinli Yang*

College of Pharmacy, College of Food Science and Engineering, Hangzhou Medical College, Hangzhou Zhejiang

Received: Apr. 21st, 2025; accepted: May 14th, 2025; published: May 21st, 2025

*通讯作者。

文章引用: 蔡怡雪, 徐一贝, 陈宇, 李蜜语, 杨进利. 医学院校“一站式”学生社区医疗服务平台的构建与实施路径分析[J]. 服务科学和管理, 2025, 14(3): 400-409. DOI: 10.12677/ssem.2025.143049

Abstract

This study explores the construction of a “one-stop” student community medical service platform in medical colleges, focusing on how to integrate service resources to meet the diverse health needs of students and thereby promote the comprehensive development of medical students. Based on the connotation and functional characteristics of the platform, the study begins with an analysis of necessity, delving into the core features and construction value of the “one-stop” student service platform. It proposes a core framework for construction, covering infrastructure planning, coordinated resource allocation, information technology support systems, and multi-department collaboration mechanisms. Further, a phased implementation strategy is designed, including need diagnosis, scheme argumentation, pilot operation, and full-scale promotion. The study emphasizes the importance of dynamic optimization mechanisms, professional team building, and sustainable improvement pathways. It also analyzes a variety of strategies and solutions to address possible issues arising during operations. The research findings can provide theoretical references and practical paradigms for similar institutions to optimize their medical service platforms, and are of positive significance for enhancing campus health service levels and deepening the connotation of “all-round, whole-process, and all-staff” education.

Keywords

Medical Colleges, One-Stop Medical Service Platform, Student Community, Resource Integration, Implementation Pathways, Service Innovation

Copyright © 2025 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 项目背景与意义

眼下我国医疗服务已逐步迈向线上线下一体化的发展阶段，逐渐构建了一站式挂号、在线问诊、线下转诊、药品购买、后续健康管理等全流程、多环节的服务体系。据搜索资料显示在线下医疗服务复苏并迅速增长的同时，线上医疗仍呈增长状态。截至 2025 年 6 月，我国互联网医疗市场规模增至 1980 亿元，较 2015 年 6 月增长 1970 亿元，占网民整体的 47.9%，见图 1。

在社会医疗模式改革的同时，校内问诊模式也在进步。在疫情期间，有复旦大学、兰州交通大学等知名学校对线上问诊进行初步尝试摸索(见图 2)，连同附属医院对患病学生进行医疗诊治。但在疫情结束后，由于各种原因，校园线上问诊不再开展。基于以上的经验之谈，取长补短，创新理念，“高校一站式”学生社区概念应运而生。

“高校一站式”学生社区本质上是基于空间建构的高校治理结构重塑，其综合服务体系作为高等教育领域的重要改革[1]，“一站式”学生社区是深化高校“三全育人”的重要平台，集学生日常生活、学习交流、参与活动和思想提升于一体[2]。不仅实现了物理空间的整合，更构建了“服务-育人-治理”三位一体的新型教育生态。这一改革通过转变固定思维模式、打破传统管理壁垒、整合跨部门资源，为学生打造兼具服务可达性、情感温度、教育深度的成长环境，最终实现德智体美劳全面发展的育人目标。这一改革方向的确立，使得高校医疗服务创新不再局限于单一功能优化，而是呈现出双重属性：既是高校治理现代化转型的重要实践场域，又是临床医学教育的延伸课堂。

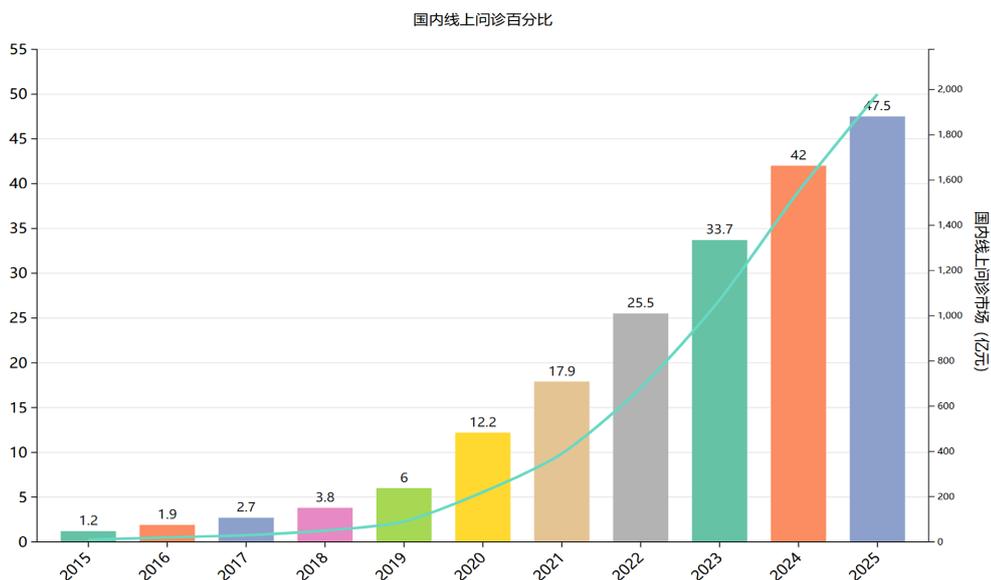


Figure 1. A general overview of online medical consultation in China
图 1. 国内线上问诊概况图



Figure 2. An announcement image for online medical consultation services from Fudan University
图 2. 复旦大学线上问诊公告图

李晓彬研究表明,在信息技术快速发展背景下,高等教育管理与服务正经历新一轮转型,传统分散化、部门化的管理模式局限性日益凸显。“一站式”学生社区管理服务模式通过统一服务平台,整合了学术指导、心理咨询、生活便利和职业规划等全方位支持,不仅优化了资源配置,更显著增强了学生的获得感和满意度[3]。

在管理模式创新方面,张双双研究发现,“一站式”学生社区综合管理模式是培育社会主义核心价值观的重要阵地,通过“党建+”模式的探索,实现了党建育人和社区管理创新的双向促进[2]。

宋爽等学者进一步强调,党建工作作为高校“一站式”学生社区建设的重要内容,能够有效丰富社

区建设内涵,拓宽建设路径[4]。龙阳等以成都大学为例,揭示“一站式”学生社区成功经验在于“红绿结合”、服务下沉、文化渗透、三位一体育人和自我治理[5]。

在数字化建设层面,黄江歌、冯广辉认为,数字化技术为“一站式”学生社区的高质量发展提供了新契机,是高校治理体系革新的重要动力。通过夯实数据基座、强化数据互通、聚焦数字育人,能够不断激发社区发展新动能[6]。

谢爽爽等则探索了国防教育与“一站式”学生社区的融合路径,提出通过党委领导凝聚共识、空间有机融合、专业力量进驻等方式,构建线上线下综合育人服务平台[7]。郑宇指出,“一站式”社区教育管理新模式更符合时代和教育环境需求,学校应基于学生教育发展需求创新管理形式[8]。邓颖、龙阳进一步阐述,推进高校“一站式”学生社区建设是一项具有整体性、结构性、协同性和动态性的系统工程,需要明确各方角色定位,推进建设理念和运行模式的优化[9]。

然而,目前高校“一站式”学生社区建设仍存在党建引领作用不够强、管理效率和资源整合有待提高、服务功能和质量需要提升、学生参与度不足等问题。这些问题的解决需要通过“六位一体”工作体系,强化党建引领,推进队伍入驻,重视学生参与,坚持服务下沉,加强文化浸润,创新数字赋能,从而全面提升高校思想政治教育工作的实效性。

当前,传统校园医疗模式因资源分散、流程复杂、效率不足等问题,正面临服务供给范式转型的挑战。医学院校医疗服务存在典型的供需结构性矛盾:一方面,传统医务室受限于线下“面对面”模式,难以满足学生对便利性、隐私性的需求,工作人员也面临职业暴露风险;另一方面,学生日益增长的对药品配送、健康管理等新兴需求与现有服务体系存在较大脱节[1]。

医学院校作为培养医学工作者的重要基地[10],肩负着为社会输送高质量医学人才的重任,学生社区的医疗服务不仅关乎学生的健康福祉,也是提升教育质量、推动医学教育创新的重要一环。医学院校社区不仅是医学生生活实践的物理空间,更是落实基层党建工作的核心场域[11]、践行“三全育人”的重要举措[12]。面对传统医疗模式的局限性和学生健康服务需求的多元化,医学院校作为医学教育共同体的核心组成,其学生社区医疗服务具有独特的三重价值维度:一是健康服务的本体价值,二是临床教学的实践价值,三是职业素养养成的教化价值。一方面,医学院校拥有专业的医疗教育资源和人才储备,可整合附属医院临床资源、基础医学教学资源、公共卫生研究成果形成协同效应;另一方面,学生社区作为医学生实践和服务的重要场所,通过服务场景即教学场景的设计,使平台同时成为床边教学的新场域。

因此,建设“一站式”医疗服务平台[13]的重要性由此凸显:它不仅关乎服务效能提升,更是通过资源配置优化、实践教学融合、健康素养培养三重维度[12],实现从“治病”到“育人”的功能跃升。

基于对现有文献的梳理和分析,“一站式”学生社区作为深化高校“三全育人”的重要平台,已经成为当前高校管理服务模式改革的重要方向。从研究现状来看,学者们的研究呈现出以下特点:首先,在理论研究方面,已经形成了较为完整的框架体系,从党建引领、管理创新到数字化转型等多个维度进行了深入探讨。其次,在实践层面,各高校积极探索“一站式”学生社区建设的具体路径,如成都大学的“红绿结合”模式等案例,为其他高校提供了有益参考。

然而,现有研究仍存在一些不足:一是对医学院校这类专业性较强的院校研究相对缺乏,未能充分考虑其特殊性;二是在医疗服务与“一站式”社区融合方面的研究较为薄弱;三是对数字化平台在专业医疗服务中的应用研究尚待深入。特别是在后疫情时代,医学院校学生的健康服务需求呈现出新的特点,这就需要在现有“一站式”服务模式基础上进行创新。

基于此,本研究将聚焦医学院校“一站式”学生社区医疗服务平台的构建,着重探讨如何将专业医疗服务要素融入现有“一站式”服务体系,通过数字化手段提升服务效能,构建具有医学院校特色的社区服务新模式。这一研究不仅能够填补相关领域的研究空白,更能为医学院校提供切实可行的实施路径。

2. 项目主题与思路

2.1. 医疗服务平台建设思路

“一站式”医疗服务平台的建设以学生社区为基点，通过资源整合与流程再造，将预防、诊疗、健康管理等服务功能深度融合。其创新价值不仅体现在医疗服务的精准化与高效化，更在于构建了“以学生为中心”的育人生态——既降低医务人员的职业风险，又让学生通过参与平台建设强化实践能力，同时借助健康档案管理等功能培育未来医者的职业素养。在此背景下，杭州医学院打造的——“杭医 e 诊”平台应运而生。这种将医疗服务创新与人才培养全流程贯通的实践，为医学院校破解传统医疗模式困局、响应学校“数字杭医”建设需求提供了可行路径，更彰显了医疗服务平台作为治理现代化载体与医学教育革新支点的双重价值[14]。

平台应具有以下核心特点(见表 1)：一是服务集成化和治理协同化，整合预防、诊疗、康复等全流程医疗资源，形成多主体参与的网格化服务体系；二是流程便捷化和数据驱动化，通过数字化手段简化就医环节，通过健康大数据支持个性化服务；三是教育嵌入化，将临床思维培养融入服务场景；四是功能多元化，涵盖健康管理、心理咨询等增值服务。

Table 1. A table of healthcare optimization solutions
表 1. 医疗优化方案表

核心特点	具体内容
服务集成化	整合预防、诊疗、康复等全流程医疗资源
流程便捷化	通过数字化手段简化就医环节
数据驱动化	实现医疗数据的协同交互
功能多元化	涵盖健康管理、心理咨询等增值服务
教育嵌入化	临床思维培养融入服务场景

2.2. 医疗服务平台构建的核心要素

2.2.1. 基础设施立体化布局

基础设施包括医疗服务场所的空间规划与建设、医疗设备的配置等。平台选址在学生社区中心位置，与学校医务室结合，方便学生就医，同时学校合理规划各功能区域，确保服务流程的顺畅，将社区打造成多元主体、多个元素构成的多重社会关系表达交流的有利场域[15]。通过管理干部、专业教师、辅导员、班主任等育人力量常态化沉入学生社区，推动管理协同、服务下沉，构建学生成长支持系统[16]。

2.2.2. 医疗资源的协同配置机制

《国务院办公厅关于深化医教协同进一步推进医学教育改革与发展的意见》(国办发〔2017〕63 号)[17]和《国务院办公厅关于加快医学教育创新发展的指导意见》(国办发〔2020〕34 号)[18]都提出，高校要把附属医院教学建设纳入学校发展整体规划，因此需要校院联动。医学院校积极协同整合其附属医院的教学资源，建立校内外转诊制度和通道，并组建专业的医疗团队。此外，学校充分利用医学院校的学科优势，鼓励师生参与平台建设和服务。技术创新推动是平台发展的关键。平台结合现代科技手段的充分运用，通过推进“互联网 + 医疗健康”的应用，打造线上线下“一体化” + “一站式”模式，打破服务时空限制，提升服务可及性。

2.2.3. 信息化平台架构

智能化服务平台集成了信息管理、数据分析、在线服务等功能模块，实现了资助育人工作的信息化、智能化管理[19]。平台建立了完善的信息管理系统，实现电子病历、预约挂号、在线咨询等功能。最后，多部门协同机制的建立与完善至关重要，高效团队协作是项目成功的保障。平台的实施需要多部门和人员的有效协作，平台的顺利推进得到了校后勤部门、团委和医务室等部门的大力支持与帮助。例如：后勤部门负责硬件设施维护，医务室主导服务质量监控，学工部门组织志愿者培训。因此后期需要保持高效的双方沟通机制和协作模式，以物理空间建构支撑管理服务队伍下沉、架构调整[20]，确保项目的持续顺利推进。同时平台也与学校各附属医院、社区卫生服务中心等校外医疗机构建立良好的协作关系，形成合力，共同推进平台建设和服务提升。以“线上线下一体化问诊方案”开创校园内全新医疗模式；“一站式药物配送方案”通过校内专业志愿者配送，保障药品配送的便捷和安全。开拓“高校‘一站式’医疗服务平台”，秉持求真博爱、服务创新的理念服务在校师生，优化医务室服务，用创新模式助力健康校园。

医疗服务平台分阶段实施路径设计(见图 3)：

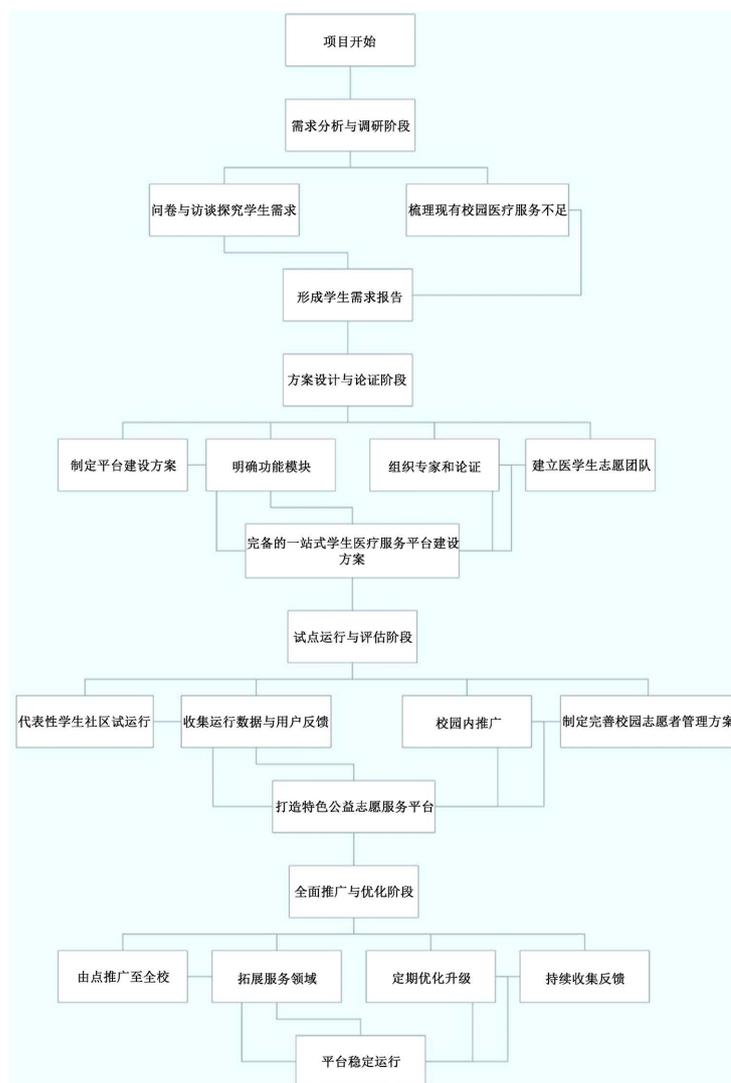


Figure 3. A design diagram for the project implementation pathway

图 3. 项目实施路径设计

2.3. 需求分析与调研阶段

在平台启动阶段，通过问卷调查、访谈等方式深入了解校内大学生的医疗需求和期望，线上线下同步分发调查问卷 1000 余份，回收有效问卷 412 份，问卷填写人男生 150 人，女生 262 人。问卷结果显示(见图 4)：学生多数由于运动受伤、感冒、外伤等原因前往医务室问诊，药品的选择复杂性低，可以不到场配药。此外，81.55%的学生更倾向于送药上寝，70.87%的学生认为线上问诊可解决自己的问诊需求(见图 5)。

由数据可见在校学生对于送药上寝和线上问诊的意愿很强，项目不仅为在校学生提供的便捷的就诊方式，节约了时间成本，同时还照顾到了学生的心理需求和隐私保护需求。

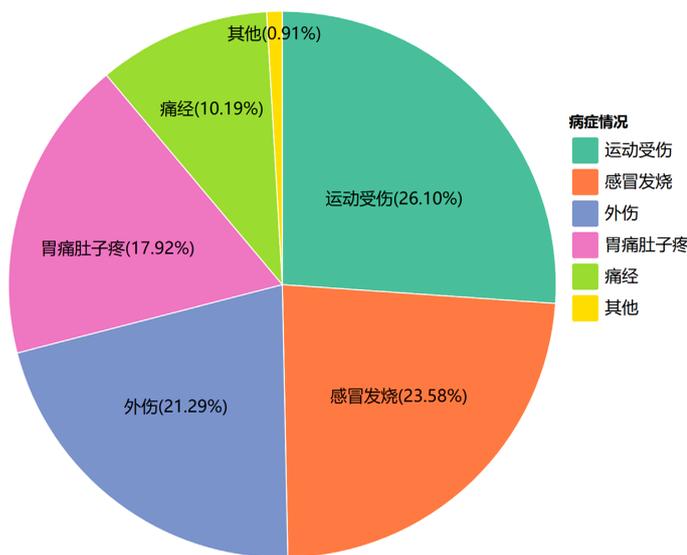


Figure 4. Symptom scale diagram
图 4. 病症比例图

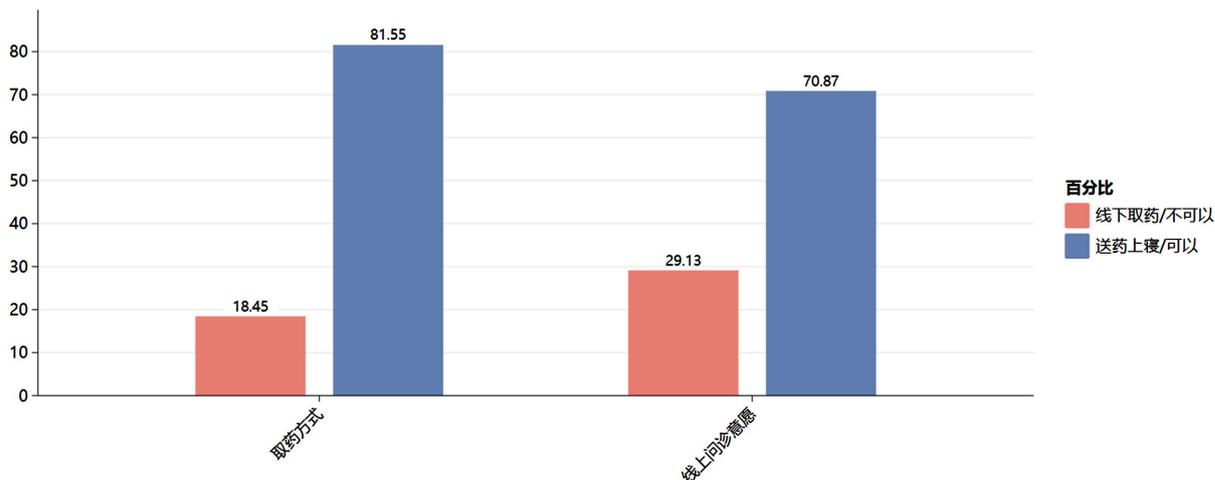


Figure 5. A chart showing the proportion of medication pickup and consultation methods chosen
图 5. 取药与问诊方式选择占比图

同时调研现有医疗服务的不足，全面了解学生的需求和痛点，解决安全性、时效性、隐私性、方便

性需求，为后续的平台设计线上线下医疗功能开发提供坚实的依据。

在对项目进行后期升级时，仍应充分重视用户需求分析的重要性，确保项目能够真正贴合实际需求，有效提高医疗服务水平。

2.4. 方案设计与论证阶段

基于调研结果，制定平台建设方案，包括服务内容、组织架构、运营模式等。明确平台功能模块，组织专家论证方案可行性和科学性，结合医学院校雄厚的医学教育背景和高水平的校内志愿者群体，同时经学校医务室严格把控，实现药品配送的专业和安全，为学生良好隐私保护。完全校内配送，能够运输至学生社区宿舍，实现近距离运输、及时方便。

2.5. 试点运行与评估阶段

选择两个或多个代表性学生社区宿舍进行试点对照，收集运行数据和用户反馈，评估平台效果，及时发现和解决问题。通过校园公众号、广播站、海报贴张等方式推广项目，扩大平台在校园医疗服务的影响。在志愿者方面，通过建立志愿者招募渠道、制定培训计划以及志愿者激励体制，在发挥医学生专业优势的同时，激发志愿者的参与热情、不断提高其服务质量与专业素养。打造特色公益志愿服务品牌，引导学生在参与志愿服务中提升党性认识和服务价值，使其坚定职业理想信念[21]。

2.6. 全面推广与优化阶段

在试点成功的基础上，逐步推广到全校范围。基于试点经验逐步扩展服务范围，定期升级平台功能，以确保平台的长效性与可持续发展。在整个实施过程中，要注重学生的参与和反馈，及时调整策略，确保平台真正满足学生需求。

3. 平台运营挑战与应对策略

3.1. 资金投入与持续运营

平台建设需要投入大量资金，而后续运营也同样需要持续的资金支持。对此，考虑探索多元化的筹资渠道，如争取政府支持、引入社会资本、开展有偿服务等，通过集中采购药品和在线下单，大幅缩短采购周期，节省资金与资源，确保平台的可持续运营。

3.2. 服务质量与效率提升

通过优化服务流程、加强医护人员培训、引入先进医疗设备等方式，以及运用互联网技术，搭建学生社区线上服务空间，推动学生事务管理的规范化和学生业务办理的协同化[22]，学生可在线进行医疗咨询、预约挂号等操作，有效避免传统线下排队等候、传染病交叉感染等情况，以此极大提升服务效率和安全性。此外，建立相应的服务质量监督机制，定期评估和改进。线上医疗，打破传统医务室对时空区域的局限，使得校医能够为更多学生提供便捷医疗服务。借助线上平台的数据分析功能，医务室能够更精准地掌握学生的健康状况和需求，从而更加科学、合理地分配医疗资源，提高校园医疗资源利用效率。

3.3. 学生参与度与满意度的提高

平台应积极开展健康教育活动，通过健康知识科普、健康档案管理等功能，有效提升学生的健康管理水平。学生可随时通过平台了解自己的健康数据，及时采取预防措施，增强自我保健意识。也可提高学生的健康意识和参与热情。社区回访与反馈机制对于及时了解社区工作建设情况、提升社区治理效能、促进工作的持续改进等尤为重要[23]，建立回访和反馈机制，构建医学院校专属的医疗服务质量评

价指标体系,可以及时回应学生诉求,不断改进服务。同时学生志愿者送药上寝服务的实施,实现了药品的快速配送,同时进一步拓展校园医疗服务的范围。

3.4. 数据安全与隐私保护

要求平台建立完善的数据安全管理制度,采用区块链技术加密医疗数据,加强对信息系统的安全防护,并设立独立监管岗位,定期开展安全审计,以确保学生医疗信息的安全。同时,平台严格执行《个人信息保护法》等相关法律法规,维护学生的隐私权,建立信任关系。接受学校团委和后勤部门的管控和帮扶,构建“一站式”事务中心,推进后勤处、财务处、教务处等职能部门入驻,帮助大学生有效、快捷、精准地解决各类事务性问题[24],密切关注相关法律法规的变化,确保平台的合规运营。

4. 总结与展望

本研究构建的“一站式”医疗服务平台,通过“线上问诊-智能分诊-药品配送-健康管理”服务闭环,有效提升校园医疗服务能效。医学院校“一站式”学生社区医疗服务平台的建设和实施是一项系统工程,需要多方协作和持续努力。通过科学规划、精心实施和不断优化,“线上线下一体化问诊方案”,开创校园内的全新医疗模式,不仅为校内学生提供便捷网上诊断服务,满足学生基础诊断需求,而且拓宽了校医务室在校服务范围、提高校医务室诊断效率。“一站式药物配送方案”,通过校内专业志愿者配送,缩短学生取药距离,为药品配送提供准确、及时、私密、安全服务。“一站式”学生社区医疗服务平台能够有效提升医学院校的医疗服务水平,满足学生多元化的健康需求,为培养高素质医学人才提供有力支持。未来,随着技术的进步和理念的更新,“一站式”学生社区医疗服务平台将不断发展和完善,为医学院校学生的健康成长保驾护航。

基金项目

杭州医学院发展性资助项目,项目号:FZ2024113。

参考文献

- [1] 张欣鹏. 地方性高校“一站式”学生社区综合服务体系优化研究——以甘肃省 H 大学为例[D]: [硕士学位论文]. 兰州: 西北师范大学, 2024.
- [2] 张双双. 高校党建引领“一站式”学生社区综合管理模式的探究[J]. 产业与科技论坛, 2025, 24(2): 233-236.
- [3] Li, X. (2024) Study on One-Stop Student Community Construction in Higher Education. Management and Services in Higher Education Institutions. *Modern Management Science & Engineering*, 6, 106-115.
- [4] Song, S., Sun, Z. and Song, D. (2025) Research on Party Building-Led “One-Stop” Student Community Construction in Higher Education in the New Era. *Education Reform and Development*, 6, 66-71.
- [5] Yang, L., Lin, Z. and Wang, Z. (2024) Exploring the Path of High-Quality Development of the “One-Stop” Student Community in Colleges and Universities-Reflection Son Chengdu University’s One-Stop Student Community Management Model. *Adult and Higher Education*, 6, 18-26.
- [6] 黄江歌, 冯广辉. 数字化技术赋能高校“一站式”学生社区高质量发展探论[J]. 领导科学论坛, 2025(1): 147-150.
- [7] 谢爽爽, 杨志华, 吴帆. 国防教育融入高校“一站式”学生社区建设路径探析[J]. 佳木斯大学社会科学学报, 2025, 43(1): 181-183, 193.
- [8] Yu, Z. (2024) Innovation of “One-Stop” Student Community Education Management Model in Universities. *Exploration of Educational Management*, 2, 66-71.
- [9] Deng, Y. and Yang, L. (2024) Path of Construction and Development of “One-Stop” Student Community in Colleges and Universities. *Adult and Higher Education*, 6, 18-26.
- [10] 尤小芳, 郑致远, 汪玲, 等. 医学生心理健康现状及其与生活园区相关因素分析——以上海市某高校为例[J]. 中国高等医学教育, 2023(1): 18-19, 22.

-
- [11] 王懿. 高校“一站式”学生社区建设的价值意蕴、现实问题与实践理路[J]. 思想理论教育, 2022(2): 107-111.
- [12] 胡菊. 高校“一站式”学生社区建设路径研究[J]. 山西青年, 2025(2): 78-80.
- [13] 陆宝萍. 高校“一站式”学生社区建设模式的探索[J]. 高校后勤研究, 2022(6): 20-22.
- [14] 麦智杰. 学生社区综合管理模式的实践与进路研究[J]. 广州广播电视大学学报, 2023, 23(3): 80-85+111.
- [15] 张喜盈. 系统思维视角下高校“一站式”学生社区建设路径研究[J]. 科教文汇, 2025(3): 22-25.
- [16] 王军华. 高校“一站式”学生社区建设的内生价值、现实挑战与突破进路[J]. 思想理论教育, 2022(10): 110-113.
- [17] 国务院办公厅. 国务院办公厅关于深化医教协同进一步推进医学教育改革与发展的意见: 国办发[2017] 63 号[Z]. 2017.
- [18] 国务院办公厅. 国务院办公厅关于加快医学教育创新发展的指导意见: 国办发[2020] 34 号[Z]. 2020.
- [19] 马璐. 高校“一站式”学生社区资助育人工作实践探索[J]. 现代职业教育, 2025(6): 73-76.
- [20] 闫周慧, 徐瑞. 高校“一站式”学生社区的空间样态、问题检视及实践路径[J]. 思想理论教育, 2025(1): 101-105.
- [21] 尤小芳, 包涵, 汪玲, 等. 医学院校“一站式”学生社区党建工作的内生价值、现实挑战与实施路径[J]. 中国卫生资源, 2023, 26(3): 317-321.
- [22] 刘欢, 伊新华, 蔡佳. “三全育人”视域下高校“一站式”学生社区建设的价值内涵与构建策略[J]. 湖北开放职业学院学报, 2025, 38(2): 44-47.
- [23] 周敏琳, 柯玉珍. “三全育人”视域下高校“一站式”学生社区建设路径研究[J]. 湖北第二师范学院学报, 2025, 42(1): 90-94.
- [24] 刘倩. 高校“一站式”学生社区服务育人途径探究[J]. 四川劳动保障, 2025(1): 108-109.