

践行医者初心 助力“健康桂林”建设

桂林医学院附属医院：“党建+”引领，让医疗服务更有“温度”

核心提示：

健康助力小康，民生牵连着民心。

“经济要发展，健康要上去，人民的获得感、幸福感、安全感都离不开健康。”近年来，党和国家对实施“健康中国战略”作出了一系列重大部署，为新时期推进“健康中国战略”建设指明了清晰的发展路径。

桂林医学院附属医院作为桂北地区规模较大的综合性三级甲等医院，近年来通过“党建+”引领，党建工作和业务工作同频共振、深度融合，实现党的建设与医疗事业联动发展、相互促进。

医院按照“医改”新要求，树立大卫生、大健康观念，把以治病为中心转变为以人民健康为中心，不断推出创新举措，提高医疗服务质量和管理水平，进一步改善医疗服务，从而提升患者满意度，切实增强了人民群众获得感、幸福感、安全感。



▲医护人员同唱《走进新时代》迎接“七一”建党节。

▼桂医附院在全市率先开通特慢病门诊自助缴费。



“党建+”引领 焕发医院新活力

党建工作，做实了，就是凝聚力；做强了，就是竞争力。

近年来，桂林医学院附属医院党委将创先争优、“两学一做”学习教育，与党的作风建设、“进一步改善医疗服务行动计划”相结合，作为医院实际，实施“党建+”引领工程，推动党建工作与医院中心工作中、重点任务、日常工作有机统筹、深度融合、贯穿始终，实现党的建设与医疗事业联动发展、相互促进，凸显党的领导核心作用，党组织的战斗堡垒作用，党员先锋模范作用，推进医院改革发展。通过改善环境、优化流程、提高质量、保障安全、促进沟通、建立机制、科技支撑等措施，不断加强医院管理，确保医疗质量、服务水平显著提升，患者就医感受明显改善，赢得了群众的广泛赞誉。

2018年，在桂林市召开庆祝建党97周年暨“七一”表彰大会上，桂林医学院附属医院党委被中共桂林市委授予“桂林市先进基层党组织”荣誉称号，该院谭永星同志被中共桂林市委评选为“桂林市优秀共产党员”；在庆祝首个中国医师节暨2018年桂林市“最美医生”颁奖典礼上，该院谭永星和于斌分别荣获“最美医生”和“优秀医生”荣誉称号。

(一)党建+医疗惠民，提升医联体建设水平

“抢救现场他不分昼夜和命运抗争，重症患者面前他施展精湛医术创造生命奇迹，他是生命的守护神。”这是当地桂林市民对“最美医生”颁奖典礼上桂林医学院附属医院重症医学科二病区副主任医师谭永星的颁奖词。谭永星还曾作为医联体蒲阳分院常务副院长和医联体蒲阳院党支部书记参与了桂林医学院附属医院和蒲阳县人民医院的医联体建设。

为响应国家号召，积极推进医联体工作，将三甲医院优质医疗资源下沉到老百姓家门口，桂林医学院附属医院分别与蒲阳县人民医院、全州县人民医院签订了紧密型医联体合作协议，分别下派16名、14名专家到两家医院常驻开展医疗工作，该院党委成立了医联体蒲阳党支部、医联体全州党支部，率先让党委派驻在医联体支部专家飘扬。2018年1月11日，在蒲阳县人民医院挂牌桂林医学院附属医院蒲阳分院，首个医联体党支部成立，共有9名党员。由党委书记文家银带队，全体专家在桂林医学院附属医院蒲阳分院的牌匾下，面向党旗，重温入党誓词。

医联体党支部充分发挥基层党组织的战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用，带领派驻专家扎根基层、服务基层、奉献基层，为进一步推进医改工作、提升基层医疗机构服务水平、保障基层百姓健康作出更大贡献。据悉，在今年自治区卫健委对医联体的考核中，蒲阳医联体名列全区64个区之首。

(二)党建+人才培养，培育医院“领头雁”

人才是医院的核心。桂林医学院附属医院党委坚持党管干部和人才原则，人才引进工作和干部队伍建设同步加强，涌现出一大批作风严谨、能吃苦、肯开拓、创业佳的第一梯队骨干，让他们带领、团结并影响着周围的群众，推动医院做大做强。

配齐配强、培优优强支部书记。“羊群走路靠头羊”，基层党支部书记是党员群众的带头人，只有把书记培优训强了，基层治理才能活起来、强起来。医院

党委全面实施“双带头人”培育工程，按照思想政治素质好、党务工作能力强、学术科研能力强的一好双强标准，重点从党员学术骨干、学科带头人中选拔任用基层党支部书记。目前由“双高”职称人员担任支部书记的支部比例约占80%。除了开展培训教育加强支部书记的党性锻炼，党委还通过与支部书记开展谈话谈心活动，关爱支部书记身心健康。一年来，党委书记以基层座谈、检查督导、面对面谈心等多种方式，深入临床、行政、离退休等各类基层党支部书记中，同他们探讨政治理论学习心得，为他们梳理党建工作思路、解决支部书记工作中的困难与困惑，给支部书记的身边成长注入了“营养剂”。该院各支部书记思想稳定，政治立场坚定，及时响应医院党委的决策部署，有效地发挥了“领头雁”的引领作用。

干部队伍建设培训实现全覆盖、系统化。近两年，医院党委组织基层党务骨干和中层干部赴百色干部学院、大别山干部学院、红旗渠干部学院进行专题培训；2018年8月邀请华西医院管理研究所为医院量身定制的“医院管理定制培训”正式开班，将对全院中层干部进行为期一年的培训。一系列的教育培训使得干部队伍进一步坚定了理想信念，增强了宗旨意识，凝聚医院又好又快发展的强大精神力量。

坚持“外引内培”，人才团队构筑新高峰。桂林医学院附属医院党委以医院“36520工程”人才建设为工作重心，制定并实施《桂林医学院附属医院高层次人才引进管理实施办法(试行)》，一方面坚持“外引”高端人才，有针对性地开展学科建设急需的高素质、高层次人才，培育一流的学科团队。另一方面坚持“内培”人才，加强对中青年技术骨干的培养和管理，重视中坚力量的培养，形成各类人才的强力梯队，为医院发展储备人才。近两年，该院共引进博士40人，2018年又有22名职工考上博士，目前医院拥有博士90名，高级职称482名。医院对职工在阅读期间的生活及学习保障给予前所未有的支持，充分体现医院对人才培养的高度重视。

近年来，桂林医学院附属医院涌现出许多德术双馨党员医务骨干，他们在自己平凡而伟大的医护岗位上展示着自己“大医精诚”的追求和情怀。

去年4月1日，在桂林医学院扶贫干部王文燕的帮助下，龙胜各族自治县平等镇平桥村60岁出头的贫困户周应雄与来自桂林市荔浦县大河乡的黄冬梅喜结良缘。经扶贫结对帮扶干部王文燕和签约服务的家庭医生桂林医学院附属医院妇科医生李景川牵线帮助，在医院生殖医学中心和产科的精心帮助下，成功让高岭妻子黄冬梅受孕并在今年11月产下一女。如今，在大家的帮助下，做了爸爸的周应雄在家养了“三合一”及科室医德医风学习，开展医德医风教育。各基层党员医务人员的教育、管理、监督，加强党员医务人员理想信念教育，不断增强党员医务人员党性修养，推动形成党员医务人员模范遵守医德规范的良好风尚，充分发挥党员医德模范、医疗专家、学科带头人的引领作用。截至今年11月底，该院共收到表扬信5430封、感谢信141张、锦旗493面，患者满意度有了明显提升。

(三)党建+医德医风建设，廉洁行医扬正气

思想是行动的先驱。桂林医学院附属医院党委重视对职工的思想教育，并以此作为医德医风建设的抓手，制定医院职工政治理论学习计划，结合党支部的“三会一课”及科室医德医风学习，开展医德医风教育。各基层党员医务人员的教育、管理、监督，加强党员医务人员理想信念教育，不断增强党员医务人员党性修养，推动形成党员医务人员模范遵守医德规范的良好风尚，充分发挥党员医德模范、医疗专家、学科带头人的引领作用。截至今年11月底，该院共收到表扬信5430封、感谢信141张、锦旗493面，患者满意度有了明显提升。

(四)党建+精准扶贫，打好脱贫攻坚仗

“全面建成小康社会，一个不能少；共同富裕路上，一个不能掉队。”习近平总书记的讲话铿锵有力、振聋发聩。

伴随着党中央打响脱贫攻坚战号角，桂林医学院附属医院党委严格按照上级部门统一部署，结合定点扶贫村实际情况，明确目标任务，聚焦重点环节，强化责任担当，充分发挥智力扶贫、教育扶贫、技术扶贫、产业扶贫等优势，全面开展脱贫攻坚工作，坚决打赢脱贫攻坚战攻坚战，确保按时全面完成贫困人口脱贫任务。

近年来，医院党委先后选派了5名优秀同志在龙胜各族自治县3个贫困村担任村党支部第一书记，开展精准扶贫工作。除了组织医院中层干部与贫困户结对帮扶脱贫，定期到贫困户家中对接扶贫工作，医院还结合医院专业优势给予对口帮扶的贫困户一定的医疗优惠政策，组织10名临床科室的专家、医生与龙胜平桥村、西腰村、城田村、同乐村贫困户代表签订了家庭医生协议，实施家庭医生签约式服务。贫困户与医院签约后，可享受定期的健康体检评估、健康规划服务和一定的诊疗费用，极大地提高当地建档立卡贫困户家庭的医疗、预防、保健、康复等卫生服务水平。

去年4月1日，在桂林医学院扶贫干部王文燕的帮助下，龙胜各族自治县平等镇平桥村60岁出头的贫困户周应雄与来自桂林市荔浦县大河乡的黄冬梅喜结良缘。经扶贫结对帮扶干部王文燕和签约服务的家庭医生桂林医学院附属医院妇科医生李景川牵线帮助，在医院生殖医学中心和产科的精心帮助下，成功让高岭妻子黄冬梅受孕并在今年11月产下一女。如今，在大家的帮助下，做了爸爸的周应雄在家养了“三合一”及科室医德医风学习，开展医德医风教育。各基层党员医务人员的教育、管理、监督，加强党员医务人员理想信念教育，不断增强党员医务人员党性修养，推动形成党员医务人员模范遵守医德规范的良好风尚，充分发挥党员医德模范、医疗专家、学科带头人的引领作用。截至今年11月底，该院共收到表扬信5430封、感谢信141张、锦旗493面，患者满意度有了明显提升。

2018年，在桂林市召开庆祝建党97周年暨“七一”表彰大会上，桂林医学院附属医院党委被中共桂林市委授予“桂林市先进基层党组织”荣誉称号，该院谭永星同志被中共桂林市委评选为“桂林市优秀共产党员”；在庆祝首个中国医师节暨2018年桂林市“最美医生”颁奖典礼上，该院谭永星和于斌分别荣获“最美医生”和“优秀医生”荣誉称号。

(五)党建+医院文化，弘扬红色正能量

2018年，在桂林市召开庆祝建党97周年暨“七一”表彰大会上，桂林医学院附属医院党委被中共桂林市委授予“桂林市先进基层党组织”荣誉称号，该院谭永星同志被中共桂林市委评选为“桂林市优秀共产党员”；在庆祝首个中国医师节暨2018年桂林市“最美医生”颁奖典礼上，该院谭永星和于斌分别荣获“最美医生”和“优秀医生”荣誉称号。

2018年，在桂林市召开庆祝建党97周年暨“七一”表彰大会上，桂林医学院附属医院党委被中共桂林市委授予“桂林市先进基层党组织”荣誉称号，该院谭永星同志被中共桂林市委评选为“桂林市优秀共产党员”；在庆祝首个中国医师节暨2018年桂林市“最美医生”颁奖典礼上，该院谭永星和于斌分别荣获“最美医生”和“优秀医生”荣誉称号。

2018年，在桂林市召开庆祝建党97周年暨“七一”表彰大会上，桂林医学院附属医院党委被中共桂林市委授予“桂林市先进基层党组织”荣誉称号，该院谭永星同志被中共桂林市委评选为“桂林市优秀共产党员”；在庆祝首个中国医师节暨2018年桂林市“最美医生”颁奖典礼上，该院谭永星和于斌分别荣获“最美医生”和“优秀医生”荣誉称号。

2018年，在桂林市召开庆祝建党97周年暨“七一”表彰大会上，桂林医学院附属医院党委被中共桂林市委授予“桂林市先进基层党组织”荣誉称号，该院谭永星同志被中共桂林市委评选为“桂林市优秀共产党员”；在庆祝首个中国医师节暨2018年桂林市“最美医生”颁奖典礼上，该院谭永星和于斌分别荣获“最美医生”和“优秀医生”荣誉称号。

2018年，在桂林市召开庆祝建党97周年暨“七一”表彰大会上，桂林医学院附属医院党委被中共桂林市委授予“桂林市先进基层党组织”荣誉称号，该院谭永星同志被中共桂林市委评选为“桂林市优秀共产党员”；在庆祝首个中国医师节暨2018年桂林市“最美医生”颁奖典礼上，该院谭永星和于斌分别荣获“最美医生”和“优秀医生”荣誉称号。

2018年，在桂林市召开庆祝建党97周年暨“七一”表彰大会上，桂林医学院附属医院党委被中共桂林市委授予“桂林市先进基层党组织”荣誉称号，该院谭永星同志被中共桂林市委评选为“桂林市优秀共产党员”；在庆祝首个中国医师节暨2018年桂林市“最美医生”颁奖典礼上，该院谭永星和于斌分别荣获“最美医生”和“优秀医生”荣誉称号。

(六)党建+志愿服务，激活职工“红细胞”

桂林医学院附属医院以党员和志愿者为主体，以志愿服务活动为载体，努力搭建志愿服务平台，拓展志愿服务领域，动员和带领全院党员和志愿者，利用医务人员的工作专业优势，开展志愿服务，造福百姓，助力中国梦。

医院在2017年成立了社会工作部，新职工、规培生、大学生志愿者服务定期在全国文明城市创建、社区服务、扶贫帮困、敬老扶幼、爱心助学、民生工程、惠民服务、城乡对口支援等各个领域开展志愿服务活动，积极承担社会责任，彰显医者仁心。2018年1-11月，共有2086人次志愿者在门诊和病区完成10525小时志愿服务，服务内容涵盖指导、导诊、健康教育、环境卫生、文明礼仪劝导等，获得患者好评。志愿服务作为体现医院文明和谐、服务社会的一项重要窗口，在2017年、2018年医院的全国文明城市创建工作中作出了重要的贡献，桂林医学院附属医院获评2017年桂林市创建先进集体。

关于党建和业务同频共振、深度融合的关系，桂林医学院附属医院党委党委书记文家银同志多次在培训和会议中这样提到：“一个党员就是一面旗帜，不但要有坚定的理想信念和人文情怀，做到视死如归、身披人民服，还要有精湛的医术和过硬本领，才能更好地为人民服务，才能真正体现一个共产党员的先进性，才能真正发挥先锋模范作用。各党支部要注重把党员培养成业务骨干，把业务骨干培养成党员，才能真正发挥战斗堡垒作用，才能真正促进党建工作与业务工作深度融合！”

目前，该院信息化建设在2017年经历了门诊系统与住院系统的全面更新后，就门诊信息化走向智能化。现阶段，该院有智能导诊分诊系统，在门诊布置几十台POS终端机与自助终端机，实现多平台便捷支付。同时，全面推行“医院公众号、掌上桂医APP与大众就医APP，实现多平台预约、挂号、支付、候诊信息推送、检验报告查询、科普信息推送等功能。此外，住院病人与门诊病人均有电子病历，通过上线门诊自动化药房系统，实现了门诊西药房(儿科除外)全面启用自助取药流程，利用大数据信息技术开展医疗质量控制、规范诊疗行为、评估合理用药、优化服务流程、调配医疗资源。

该院还通过信息化建设，在行政区域内推行医学检验、医学影像、病理等检查结果互认工作，已实现医联体内医学检验、医学影像、病历检查等资料和信息共享。桂林医学院附属医院还利用“县县通”远程医疗信息平台与医联体及对口支援单位进行远程会诊、远程病理诊断、远程影像、远程超声、远程心电图、远程教学等业务，多次与医联体医院完成疑难病例远程会诊工作，让更多百姓足不出户就能看病。

让老百姓少跑腿，让数据多跑腿，桂林医学院附属医院将升级“智慧医院”版本。目前，医院正依托强大的专家团队和先进的医疗设备，利用腾讯智慧医院3.0平台在医保支付、在线就医、处方流转、腾讯视听A1影像技术和信息安全的优势，建设覆盖桂林及周边地区的桂林医学院附属医院移动互联网医院，实现线下和线

(一)以精细化管理强内涵，满足医疗服务新需求

近年来，桂林医学院附属医院通过精细化管理，建立了一整套科学量化的标准和可操作、易执行的操作流程，让医院的各种医疗行为更加正规化、规范化和标准化，从而让患者得到高质量高安全的诊疗服务。

34岁的患者苏小红(化名)2年前发现肝脏巨大血管瘤，其体积约有一个小足球大，血管瘤破裂大出血时危及母儿生命，加上孕妇本身又处于高龄状态，极易形成血栓，手术能否保障母子安全?

10月17日，由该院产科医师主刀，在麻醉科、肝胆外科、新生儿科等相关科室的多学科专家协助下，顺利为这位身患肝脏巨大血管瘤合并妊娠的产妇完成了剖宫产，母子平安。据文献显示，目前国际上报道的肝脏巨大血管瘤合并妊娠的病例只有15例，其中有2例成功分娩，国内报道的只有3例，无1例成功分娩。

上述案例只是该院近年来开展精细化管理，不断改善提升医疗服务水平的缩影。

作为精细化管理的重点内容之一，该院推广的多学科诊疗模式为更多病情复杂的患者带来健康福音。该院已建立多学科专家库，针对肿瘤、疑难复杂疾病、多系统多器官疾病等，不断推广多学科诊疗门诊，为患者提供“一站式”诊疗服务。通过多学科间联合诊治，依靠多学科团队，针对特定疾病为患者制定规范化、一体化、连续性的综合治疗方案，确保最佳疗效。

除本院多学科诊疗模式外，该院在专科联盟方面迈出实质性步伐，截至9月，该院9个专科已与数十家医院签订专科联盟协作医院。

2017年11月，桂林医学院附属医院胸痛中心成功通过中国胸痛中心认证，该院以此为依托，以危重症为重点，创新急救服务模式举措取得实效。

该院以全州、湘阴等医联体单位建设为契机，扶持有条件的二级医疗机构进行胸痛中心、卒中中心、危重孕产妇救治中心和危重儿童和新生儿救治中心建设，极大地提升医联体单位重大急性病救治质量和效率。区域内信息化平台已具备患者信息提前急院内共享功能，构建快速、高效、全覆盖的危急重症医疗救治体系。

该院通过紧密型医联体的运行，使二级的各项医疗指标合理控制在不超过国家和自治区规定的增幅内，双向转诊、急慢分治、上下联动的分级诊疗模式已经初步形成。派驻50名技术专家发挥传帮带作用，仅今年在两家紧密型医联体单位就开展新技术新项目30多项，真正做到了优质医疗资源下沉，让“大病不出县”目标得以落实。

在精细化管理方面，医院在临床路径管理、微创技术开展等方面给群众看病带来了更多实惠。临床路径管理方面，该院今年1-10月，共有427个病种进入临床路径管理，比去年同期增加220个病种。临床路径管理专业33个。全院入院人数占同期出院人数的百分比为66.35%，较去年同期增加20.45%，今年还把药品费用纳入临床路径管理。

此外，该院在微创技术开展方面精益求精，成效显著。今年1-10月全院微创手术台次(含介入手术)共计10898台，微创率43.06%。相对传统手术，创伤小、微创技术疼痛轻、恢复快，极大地改善了患者生活质量。

(二)以“互联网+医疗”为手段，智慧医院尽在“掌”中

“前些年来桂林医学院附属医院门诊看病，感觉像个菜市场，人多嘈杂排队长，现在好啊，看病预约、缴费、检查报告，一个手机就搞定了，门诊环境清爽了很多。”谈起近几年桂林医学院医院的变化，不少就诊患者感慨不已。

针对群众看病“三长一短”(挂号排队时间长、看病等候时间长、取药等候时间长、医生问诊时间短)现象，桂林医学院附属医院积极融入“互联网+医疗”新模式，智慧医院已初具雏形。目前，该院门诊实现了全流程智慧就医，实现了“五化”：检查检验及处方实现了无纸化，患者挂号缴费实现了自动化，患者检查治疗实现了快速化，门诊取药自动化，滴漏全时空门诊智能化，患者的就医体验感受到了极大的提升，获得老百姓的高度认可和高度评价。

此外，住院病人与门诊病人均有电子病历，通过上线门诊自动化药房系统，实现了门诊西药房(儿科除外)全面启用自助取药流程，利用大数据信息技术开展医疗质量控制、规范诊疗行为、评估合理用药、优化服务流程、调配医疗资源。

该院还通过信息化建设，在行政区域内推行医学检验、医学影像、病理等检查结果互认工作，已实现医联体内医学检验、医学影像、病历检查等资料和信息共享。

桂林医学院附属医院还利用“县县通”远程医疗信息平台与医联体及对口支援单位进行远程会诊、远程病理诊断、远程影像、远程超声、远程心电图、远程教学等业务，多次与医联体医院完成疑难病例远程会诊工作，让更多百姓足不出户就能看病。

让老百姓少跑腿，让数据多跑腿，桂林医学院附属医院将升级“智慧医院”版本。目前，医院正依托强大的专家团队和先进的医疗设备，利用腾讯智慧医院3.0平台在医保支付、在线就医、处方流转、腾讯视听A1影像技术和信息安全的优势，建设覆盖桂林及周边地区的桂林医学院附属医院移动互联网医院，实现线下和线

进一步改善医疗服务纪实

上的高度融合，方便老百姓就诊以及慢性病患者管理。

(三)拓展多样化就医模式，满足个性化需求

开展日间手术水平快诊疗模式，推进“快速康复”工作，开设“广西知名专家门诊”、个性化定制调整预约资源……为满足人民群众日益增长的个性化健康需求，桂林医学院附属医院积极拓展多层次多样化就医模式，得到患者高度认可。

身患不大不小的病，医生建议做手术，上班太忙，又怕请假多，手术一拖再拖，那么，有没有一种方式，一两天内搞掂?有，桂林医学院附属医院就有这么靠谱的日间手术，一般24小时内就可出院。

桂林医学院附属医院依托医疗技术和服务创新，早在2015年底就推行了日间手术。3年来，日间手术开展的科室和病种得到极大的拓展和延伸，目前有12个科室实施44个日间手术病种。其中，该院自2018年1-10月共实施2840台，较去年同期增长167.41%，1-10月份日间手术占住院总手术的12.53%，超过自治区卫健委进一步改善医疗服务行动计划中要求10%的目标，全院平均住院日从去年同期的7.8天降至7.0天，在实际更好地救治患者的同时，有效缓解了医院“一床难求”现象，更重要的是，为患者减轻了经济负担和时间成本，提升了群众满意度。

今年6月，桂林医学院附属医院接诊到一位近百岁的骨折老年患者，外科团队给这位患者行髌关节置换手术。患者术后当天地下地行走，术后第二天可下地行走，无并发症发生，术后5天出院。

看来，今年2月以来，桂林医学院附属医院在全市率先应用了目前国际上最新外科手术概念，即加速康复外科(ERAS)理念，这位老年近百岁的黄奶奶患者就是得益于此。加速康复外科(ERAS)跟传统手术相比，可以减少术后并发症、减少开刀、减少治疗费用、缩短住院时间，并且提高了患者的满意度。该院还制定并下发《桂林医学院附属医院手术科室ERAS推进的相关规定》，目前，各外科科室每月参与ERAS项目的病人数量均大于考核指标。

接诊专家均为广西区内知名专家，采用1对1看诊方式，部分检查优先；每次接诊时间不少于15分钟……今年9月，桂林医学院附属医院在全区率先开设了广西知名专家门诊，为群众看病提供了更加个性化的选择。

在门诊预约挂号方面，桂林医学院附属医院每月根据实际情况增加预约号源，目前预约号源在门诊号源的比例已达到了60%以上。同时，还推出个性化制定并调整预约号源，具体结合出诊医师预约率，对部分一号难求的出诊医师进一步增加预约号源投放量。同时，引入门诊叫号系统，保障门诊就诊秩序，让患者按预约时间进行就诊。

由于该院多个科室手术床位紧张，往往无法满足患者立即住院需求，为此该院还于今年3月成立住院准备中心，将择期手术术前检查及治疗前检查项目前移至正式住院前，以此缓解患者住院难的问题。

(四)让患者触摸到“温度”，彰显人文关怀

在一些三甲综合医院，缺乏的不是技术，而是“温度”。要让患者触摸到暖心的“温度”，就要优化就诊流程，改善就诊环境，彰显医院人文关怀。

在桂林医学院附属医院门诊各楼层及病区，可以看到这样一群可爱的人：他们身着红色小马甲，面带微笑，耐心地扶老携幼就医就诊、搬运伤员、陪护送检、帮助患者书写病历本等。他们有一个共同的名字：医院志愿者。

为给患者提供更更人性化的服务帮助，桂医附院近年来设立了社工部，并配备专职人员管理。该院在院内、学校、机关单位、社区上广泛招募爱心人士成为志愿者，壮大志愿者队伍。到目前为止，该院志愿者有医务人员292人、医学生和在校中学生476人、有爱心的社会人士12人，通过培训后为患者和在校学生群体提供志愿服务。

此外，相关科室也开展各种人文科普活动。比如，该院胃肠外科每月进行一次“造口病人”的宣教会；乳腺甲状腺外科每季度“粉红丝带”等爱心服务项目宣传、重阳节、中秋节、春节等重大传统节日期间，住院部还会给患友送上爱心贺卡、礼物等，让患友体会到医院的充分肯定。

桂林医学院附属医院还特别注重细节服务，为病人提供更多便民服务措施。该院在抽血等候区增加按摩椅、门诊提供网络、阅读、手机充电和自助饮水机、自助售货机内设矿泉水、饮料及八宝粥类，11月又新增加了现磨咖啡机，满足候诊患者及家属基本需求，舒缓情绪，构建和谐医患关系。

桂林医学院附属医院还优化优质护理服务，全面推进各项护理工作，优质护理开展覆盖率达100%。优化门诊抽血工作流程以减少患者排队次数，优化门诊就医环境，为住院患者提供优



▲乳腺甲状腺外科团队在开展日间手术。



▲呼吸内科团队正在为患者实施支气管成形术。

质、规范、人性化护理服务。加强对病人的健康指导和基础护理，全面实行责任制整体护理，为病人提供全程、连续、优质的护理服务。住院患者对护理工作满意度达96.5%。

2018年是桂医附院开展巡回医疗工作的第二年，由该院组建的自治区巡回医疗队负责融水、融安、三江等3个县的巡回医疗任务。2018年5-9月期间先后派出94人次医疗专家分赴3个县开展巡回医疗工作。

巡回医疗队行程4500多公里，共为3个贫困县9家二级医院和31个乡镇卫生院进行义诊20场次2571人次就诊，专题讲座67场次2506人次参加，手术24台次，教学查房148次，疑难病例讨论63例次，急救技能培训11场次333人次培训，对在国劳务扶贫办建档立卡农村贫困人口诊疗服务(包括药品)予以减免，免费发放药品1452人次88种药品价值约5.2万元。

“授人以鱼不如授人以渔。”随着巡回医疗专家的传帮带作用，各基层医院医务人员医疗技术水平提高，让更多群众在家门口也可享受到较高水平优质的医疗服务。

桂林医学院附属医院积极响应党和国家号召，打响扶贫攻坚战。从对口支援县级医院，启动巡回医疗推进脱贫帮扶，到因病致贫的群众“把脉问诊”，实施“精准扶贫”，将三甲医院的优势延伸到村里，让健康扶贫暖在村民心里!医院成立帮扶工作队，党政干部到村入户，同时选派第一书记，除了投入数十万元帮助扶贫村改善基础设施外，更充分利用医院自身资源，积极探索扶贫新思路。

通过推出以上系列创新举措，桂林医学院附属医院就医环境更温馨，就医流程更便捷，群众就医获得感、幸福感、安全感在不断增强。今年初在区卫健委和健康报社联合举办的“进一步改善医疗服务行动计划三年总结推广暨下一阶段宣传工作会议”上，桂林医学院附属医院荣获“改善医疗服务示范医院”称号，同时，门诊荣获“优质服务示范岗”称号，这是对桂林附院进一步改善服务的充分肯定。

桂林医学院附属医院还特别注重细节服务，为病人提供更多便民服务措施。该院在抽血等候区增加按摩椅、门诊提供网络、阅读、手机充电和自助饮水机、自助售货机内设矿泉水、饮料及八宝粥类，11月又新增加了现磨咖啡机，满足候诊患者及家属基本需求，舒缓情绪，构建和谐医患关系。

桂林医学院附属医院还优化优质护理服务，全面推进各项护理工作，优质护理开展覆盖率达100%。优化门诊抽血工作流程以减少患者排队次数，优化门诊就医环境，为住院患者提供优

■通讯员 刘燕 董辉 支荣文 李楠 李自恩/摄



▲自治区巡回医疗队(桂医附院)到三江侗族自治县开展健康扶贫义诊活动。



▲桂医附院干部职工和学生积极参与无偿献血。



▲重阳节，医护人员、志愿者为老年患者送上热腾腾的饺子。