

基层服务升级 优质医疗触手可及

——桂林市优质服务基层行创建活动展示

灵川县定江镇中心卫生院：

奋力前行

共创“优质服务基层行”新篇章

在国家“优质服务基层行”的号召下，灵川县定江镇中心卫生院积极响应，致力于提升基层医疗服务品质，构建高效便捷的医疗服务体系。医疗服务水平的提升，不仅关乎患者的健康福祉，更是医疗工作者的神圣使命。

为此，该院成立了由院长挂帅的领导小组，成员涵盖各科室主要负责人，共同制定了详细的活动计划，并依据相关标准与指南，对功能任务与资源配置、基本医疗服务、公共卫生服务、业务管理以及综合管理五大板块共计100项条款进行了职责划分与工作安排。在领导的悉心指导下，该院组织人员前往优秀同行单位实地观摩学习，并积极参与自治区级专家举办的培训与讲座，不断汲取新知识，邀请专家现场指导，全面提升整体实力。

为了全方位提升医疗服务品质，该院致力于构建舒适、人文关怀的医疗环境，精心布局，优化设施，减轻患者焦虑，确保患者安心就医。通过简化手续，缩短等待时间，让医疗服务更加高效便捷。此外，该院重视医务人员专业成长，定期组织培训与学术交流，确保医务人员掌握最新医疗知识与技能。

在推进家庭医生签约服务方面，该院致力于建立长期稳定的医患关系，为患者提供定制化的健康管理方案，让家庭医生成为患者健康路上的可靠伙伴。这些综合性的改进措施，显著提升了公众的就医体验，构建了更加和谐、高效的医疗服务体系。

经过不懈的努力，该院在医疗服务质量、基层建设、就医环境、服务流程、服务意识和质量等方面取得了显著成果，2022年顺利通过“优质服务基层行”复审，并荣获国家通报表扬。这一荣誉不仅是对该院过去努力的肯定，更是对未来发展发展的激励。

“优质服务基层行”活动的成功开展，为该院进一步强化内部管理、提升医疗质量、实施医疗质量安全制度、规范医疗行为、优化群众就医体验奠定了坚实基础。该院将继续秉承初心、牢记使命，为城乡居民提供更加安全、便捷、经济的公共卫生服务和基本医疗服务，不断提升人民群众的满意度，放大惠民效果，共创医疗事业的美好未来。



▲灵川县定江镇中心卫生院到敬老院开展义诊服务



▲秀峰社区卫生服务中心综合病房徐峰主任及护士长到星合源养老院开展日常巡诊工作

秀峰社区卫生服务中心：

让居民满意是初心

优质服务在秀峰

桂林市秀峰社区卫生服务中心始终坚守党的卫生与健康方针政策，以满足群众基本医疗卫生需求为己任，积极推进“优质服务基层行”活动。通过科学规划与精益求精的创建工作，桂林市秀峰社区卫生服务中心成功建立了优质高效的医疗卫生服务体系，并于2020年顺利通过相关评估，赢得了居民的高度赞誉。

自启动创建以来，秀峰社区卫生服务中心坚持以人为本、服务基层的宗旨，以标准化建设为抓手，全面展开行动。该中心通过健全组织体系，优化了质量管理体系，修订完善了304条管理制度和岗位职责，强化了日常督导与考核，推动了精细化管理。同时，加强基础设施建设，投入资金改善医疗、消防、环境设施和设备。

在人才培养方面，该中心加强党员队伍培养，把党员培养成医疗管理骨干。同时，充分利用医联体优势，下沉专家进行帮扶带教，形成了一支高素质的专业队伍。此外，该中心还积极创新服务项目，强化服务能力，开展了中医腹式针法、围刺针法，优化了质量管理体系，修订完善了304条管理制度和岗位职责，强化了日常督导与考核，推动了精细化管理。同时，加强基础设施建设，投入资金改善医疗、消防、环境设施和设备。

干医务人员培养成党员、把党员培养成医疗管理骨干。同时，充分利用医联体优势，下沉专家进行帮扶带教，形成了一支高素质的专业队伍。此外，该中心还积极创新服务项目，强化服务能力，开展了中医腹式针法、围刺针法，优化了质量管理体系，修订完善了304条管理制度和岗位职责，强化了日常督导与考核，推动了精细化管理。同时，加强基础设施建设，投入资金改善医疗、消防、环境设施和设备。

创建后，该中心服务能力大幅提升，就医环境明显改善，服务流程更加优化，居民健康素养也得到了提高。现在，居民在社区就能享受到高质量的医疗服务，综合满意度从之前的78%提升至93%，较创建前提高了15个百分点。

展望未来，秀峰社区卫生服务中心将继续秉承“优质服务惠民生”的理念，不断提升服务水平，探索基层医疗服务新模式。该中心将用实际行动践行“健康中国”战略，为居民幸福生活增添更多健康底色。

恭城瑶族自治县莲花镇中心卫生院：

优质服务基层行

满足更多群众需求

自2021年初以来，恭城瑶族自治县莲花镇中心卫生院积极响应上级工作部署，深入开展“优质服务基层行”活动，致力于提升服务能力，特别是在应对突发公共卫生事件和疫情防控方面取得了显著成效。2021年底，该院成功达到“优质服务基层行”推荐标准。

在“优质服务基层行”活动中，该县主管部门及院领导高度重视，多次亲临指导，统筹协调资源，确保各项工作高位推进。该院成立了以院长为组长的优质服务基层行复核领导小组，制定详细实施方案，持续跟进相关评价指南，确保活动有力、有序开展。通过精心组织和周密计划，全院干部职工的临床、护理实践操作能力得到进一步巩固。

活动开展以来，莲花镇中心卫生院的就医环境得到显著改善。2023年11月18日，新综合楼顺利完成搬迁并投入使用，有效解决了群众看病难、住院难等问题，极大地缓解了当地就医压力。同时，医疗业务水平也稳步提升。据统计，2021年至

2023年，该院医疗业务收入分别达1160万元、1213万元、1306万元，门诊就诊人次分别为57198人、61543人、67513人，住院患者人次分别为2629人、3324人、3638人，群众满意度高达95%。

展望未来，莲花镇中心卫生院将继续巩固“优质服务基层行”活动成果，并规划下一步工作思路：一是加强专科建设，引进薄弱学科带头人，完善设施设备，提升专科技术水平；二是力争达到二级医院水平，实现医院规范化、制度化、科学化；三是开设血透中心，发挥专科特色，提升品牌优势；四是规划医养服务和精神病专科建设，积极探索“医养结合型”养老模式，加强精神障碍的预防、治疗和康复工作。

未来，莲花镇中心卫生院将不断努力，切实提升医疗服务质量和整体综合服务能力，为辖区群众的健康保驾护航。同时，该院还将积极争取上级资金，规划建设医养大楼和精神病专科医院，以满足更多群众的健康需求。

临桂区两江镇中心卫生院：

优质服务基层行

打造优质高效团队

临桂区两江镇中心卫生院成功达到“优质服务基层行”推荐标准，标志着该卫生院在提升医疗服务质量、构建和谐医患关系方面取得了显著成效。

自活动开展以来，该院采取了一系列有力措施，加强组织领导，成立领导小组负责活动的统筹规划、组织协调和监督实施，确保活动顺利实施。同时，对科室设置进行了优化，大力扩展外科手术、中医康复理疗等医疗服务项目，不断提升医疗服务能力。

在紧密型医共体建设方面，该院已组建分级诊疗系统、远程影像中心、远程心电图中心、远程会诊中心等，并投入运行，极大缓解了患者转诊检查的压力，降低了群众就医成本。此外，桂林医学院第二附属医院作为医共体牵头单位，先后派专家到该院担任执行院长，增强了基层卫生院的管理力量。同时，该院与二附院疼痛科、口腔科签署专科联盟合作协议，由二附院下派专家坐诊，让基层群众能在一级医院享受三级医院的医疗服务。

为了提升患者就医体验，该院对服务流程进行了优化，缩短患者等待

时间。同时，通过加强医疗质量管理，严格执行医疗质量安全核心制度，定期开展医疗质量检查与评估，并通过多种形式对医务人员开展业务能力培训，提升业务水平和责任意识。

在健康教育方面，该院充分利用基本公共卫生服务项目的优势，向居民普及健康知识。此外，该院还积极推进信息化建设，引进医疗管理信息化系统，实现了电子病历、远程会诊、转诊检查、住院预约等功能，提高了医疗服务的效率和便捷性。

经过持续的努力和改进，该院医患关系更加和谐，医疗技术水平明显提高，健康教育工作取得实效。2023年，该院的门诊人次、收治病人次、开展外科手术人次均比上年同期明显增长，门诊、住院次均费用均处于较低水平，大大降低了患者医疗费用的负担。

未来，两江镇中心卫生院将继续秉承“弘德善医”的院训，发扬“救死扶伤、服务人民”的服务宗旨，竭力打造优质高效的医疗服务团队，为人民群众的健康福祉作出更大的贡献。



▲临桂区两江镇中心卫生院开展腹腔镜下阑尾切除术

▲恭城瑶族自治县莲花镇中心卫生院为群众开展中药熏药治疗



▲全州县石塘镇中心医院医护人员为患者开展康复治疗

▲兴安镇卫生院康复治疗师为患者做治疗

全州县石塘镇中心医院：

优质服务基层行

华丽变身展新颜

全州县石塘镇中心医院坐落于镇区繁华地带，近年来在“优质服务基层行”活动中大放异彩，实现了从“发展慢、环境差”到现代化乡镇医院的华丽转身。

党建引领，文化强院，丰富内涵建设。全州县石塘镇中心医院注重文化内涵建设，以党建为引领，将党建工作融入工作和生活。通过建设文化长廊、组织党员开展红色教育等方式，突出行业特色，彰显中医特色，传承红色基因。在新冠疫情防控、乡村振兴健康保障等工作中，党员们主动请缨，冲锋在前，展现了全州县石塘镇中心医院的责任与担当。

环境升级，打造温馨舒适就医氛围。该院门头“医者仁心”四个大字庄重醒目。院内路面铺设平整，交通标志线整齐划一，车辆停放有序。新建大楼设计科学，电梯、供暖、电视等设施一应俱全，走廊宽敞明亮，病房布置现代化，中医馆古色古香，康复科、接种门诊等区域均展现出舒适典雅的就医环境。这些改造不仅提升了患者就医体验，也让卫

生院面貌焕然一新。

该院深知提升技能是增强核心竞争力的关键。近年来，该院采购了先进医疗设备，派遣核心业务骨干到上级医院进修培训，邀请专家来院指导，持续加强医疗、护理、技术等服务能力建设。通过一系列举措，该院在医疗质量、护理质量、院感防控等方面取得了显著成效。2023年，该院在“胸痛单元建设”“老年友善”医疗机构创建等方面获得多项荣誉，住院病人数量也大幅增长。

全州县石塘镇中心医院在“优质服务基层行”活动中取得了显著成绩，不仅改善了就医环境，提升了服务能力，还夯实了文化内涵。未来，该院将继续以患者为中心，不断提升医疗水平和服务质量，为乡镇居民提供更加优质、高效的医疗服务。同时，该院也将继续发挥党建引领作用，传承红色基因，弘扬中医文化，为卫生院的长远发展注入精神力量。

兴安县兴安镇卫生院：

优质服务基层行

不断提升医疗服务能力

2024年10月，兴安县兴安镇卫生院成功达到国家卫生健康委员会“优质服务基层行”活动的推荐标准，标志着兴安镇卫生院在提升基层医疗服务质量和能力方面迈出了坚实的一步。

在“优质服务基层行”活动的创建过程中，兴安镇卫生院始终坚持以患者为中心，以提升服务质量为核心”的理念，通过一系列创新举措，实现了医疗服务的全方位升级。

该院对就医流程进行了全面优化，设立了导医台、提供了自助缴费设备等，大大缩短了患者的就医等待时间，提高了诊疗效率。同时，加强了医务人员的培训，定期举办专业技能和意识等培训讲座和实操演练，不断提升医务人员的医疗业务能力和服务水平。

在硬件设施方面，卫生院对门诊及住院部进行了改造升级，铺设了地板胶；B超室新增了一台彩超设备，为患者提供了更加舒适、安全的就医环境。此外，该院还大力推进信息化建

设，建立了电子病历系统、远程医疗系统等，实现了医疗信息的共享和互通，提高了医疗服务的便捷性和准确性。

通过此次活动的创建，该院门诊人次增加了17000多人次，增长了25%；住院出院人次增长了一倍，服务质量得到了全面提升，患者就医体验显著改善，满意度大幅提升。就医环境焕然一新，设施先进、齐全，为患者提供了更加舒适的就医体验。医疗技术水平也得到了显著提升，为患者提供了更加专业、高效的医疗服务。

此外，卫生院还大力发展中医适宜技术，如火龙灸、脐灸等特色疗法，进一步增强了服务能力。这些中医疗法以其独特的疗效和深厚的文化底蕴，赢得了患者的广泛赞誉。

自活动开展以来，患者及群众对兴安镇卫生院的满意度明显提升。未来，兴安镇卫生院将继续以此活动为契机，不断提升医疗服务质量和能力，为全县居民提供更加优质、高效、便捷的医疗卫生服务。