

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

嘉会镇中心卫生院：

深化“优质服务基层行” 用心守护百姓健康

恭城瑶族自治县嘉会镇中心卫生院（距县城约22公里）是一所集医疗、预防、保健、康复、妇幼保健等功能于一体的综合性一级甲等卫生院。配备先进医疗设备，服务全镇2.2万常住人口及周边8万余群众。该院中医科诊疗特色鲜明、成效显著，公共卫生科全面落实国家基本公共卫生服务项目，组建了四个家庭医生签约服务团队。始终秉承“以人为本”理念，以优质服务和精湛医术赢得群众广泛赞誉。2024年11月，该院成功通过国家“优质服务基层行”活动最高级别的“推荐标准”评审。

服务质效双提升，暖心举措精准满足

随着“优质服务基层行”活动深入开展，嘉会镇中心卫生院服务能力实现跨越式提升。2023年，该院门诊就诊人数同比增长42.63%，住院患者同比增长15.56%，显著增长的数据充分体现了群众的高度信任。环境设施提档升级，卫生院全面推进适老化及无障碍环境改造，精心设置温馨母婴室、功能完备的健康小屋等便民设施，着力营造安全、舒适、便捷、充满人文关怀的就医环境。

口腔专科填补空白，资源下沉惠及基层
精准聚焦辖区群众长期未获满足的口腔



▲嘉会镇中心卫生院中医科医护人员正在为患者进行针灸治疗。

健康需求，该院果断增设口腔科。强化人才技术支撑，选派骨干医师赴县级医院进修先进诊疗技术和服务理念，显著提升科室服务能力。自2024年6月开诊以来，有效解决了大量群众的常见口腔问题。如为辖区老年人解除龋齿痛苦，为青少年提供专业口腔正畸服务，让群众在家门口即可享受便捷、专业的口腔诊疗。定期邀请紧密型医共体牵头单位（县级医院）专家来院坐诊、教学查房，让基层百姓“足不出镇”即可获得二级医院专家的优质服务，有效缓解“看病难、看病贵”问题。

中医特色彰显优势，理疗服务整合升级

该院中医科深度融合多种特色传统疗法（如电针、中药熏蒸/灸、艾灸、放血、拔罐、穴位贴敷等），疗效显著。持续精进专业能力，选派骨干赴县中医院深造，学习前沿技术理念。为提供更专业、高效、便捷的服务，特别成立了独立的中医理疗门诊，整合优势资源，专注于中医康复理疗，深受辖区群众好评。

嘉会镇中心卫生院将以成功创建“优质服务基层行”推荐标准为新起点，持续巩固提升服务能力，不断优化基本医疗与公共卫生服务供给，为辖区群众筑牢坚实可靠的健康防线。

六塘镇中心卫生院：

强基固本补短板 医疗服务跃上新台阶

桂林市临桂区六塘镇中心卫生院（始建于1950年）是一所集医疗、预防、保健、康复、急诊等多功能于一体的综合性乡镇卫生院，承担着辖区4万余常住人口及周边群众的基本医疗与公共卫生服务重任。近年来，该院积极响应国家卫生健康委号召，深入开展“优质服务基层行”活动，着力补短板、强弱项，医院管理与服务能力实现跨越式提升。2023年，该院率先达到国家“优质服务基层行”活动“基本标准”；2024年更上层楼，成功获得“推荐标准”殊荣。

基本公卫服务提质增效，筑牢群众健康屏障

该院持续夯实国家基本公共卫生服务网底，组建专业化家庭医生签约服务团队，重点提升0—6岁儿童、孕产妇、65岁及以上老年人以及高血压、糖尿病等慢性病患者的健康管理精细化水平。通过常态化开展下乡义诊、送医送药上门、免费健康体检、慢性病规范随访管理及形式多样的健康教育活动，有效普及了健康知识，显著增强了居民的自我保健意识和能力，有力促进了健康生活方式与行为习惯的养成。

自“优质服务基层行”活动开展以来，六塘镇中心卫生院综合服务能力实现质的飞跃，业务发展势头良好，门诊量与住院人数均呈现稳步显著增长。同时，该院严格控制医疗成本，门诊、住院次均费用持续保持在较低水平，切实减轻了群众的就医负担。展望未来，六塘镇中心卫生院将始终坚守“以人民健康为中心”的服务宗旨，持续巩固“优质服务基层行”活动成果，进一步优化服务流程，精进医疗技术，全面提升基本医疗和基本公共卫生服务能力与质量，为守护辖区百姓生命健康、助力健康中国建设作出新的更大贡献。

医疗技术能力持续提升，守护百姓生命健康

该院坚持“走出去、请进来”的人才培养策略，不断强化服务意识，提升诊疗水平。一方面，选派技术骨干赴上级医院进修深造，精进专业技能；另一方面，积极邀请上级医院专家来院开展坐诊、义诊、技术指导和专题培训，实现精准帮扶。2024年7月，患者吕女士因“急性右下腹痛3小时”急诊入院，经该院医生与紧密型医共体牵头单位下派专家联合会诊、全面评估，迅速明确诊断为“急性阑尾炎”，并第一时间实施了阑尾切除术。术后



▲荔浦市荔城镇卫生院医护人员入户帮助孤寡老人监测血压，了解健康状况，开展家庭医生签约服务。



▲临桂区六塘镇中心卫生院开展中医特色治疗服务。



▲平乐县沙子镇中心卫生院领导班子成员体验优化就医流程。



▲桂林医科大学护理专家在西岭镇中心卫生院指导医护人员查房。

西岭镇中心卫生院：

深化“优质服务基层行” 基层医疗服务能力显著增强

恭城瑶族自治县西岭镇中心卫生院是一所集医疗、预防、保健、康复等功能于一体的一级甲等综合性乡镇卫生院，开设有内科、外科、妇产科、儿科、中医科、全科医学科等13个临床及医技科室，为辖区17个行政村3.1万居民提供全方位、全周期的健康守护。

硬件设施提档升级，就医环境焕然一新

积极响应国家“优质服务基层行”活动号召，西岭镇中心卫生院大力投入基础设施建设。院内环境显著优化，地面硬化平整，无障碍设施完善，电梯安装到位，指引标识系统清晰规范，整体就医环境更加安全、便捷、舒适。服务功能持续拓展，成功创建了“老年友善医疗机构”并顺利通过市级复审，老年健康服务能力大幅提升。同时，重点增设了数字化预防接种门诊、口腔科、耳鼻咽喉科及康复医学科，有效填补了基层专科服务空白，满足群众多元化健康需求。

服务意识与质量同步提升，群众满意度提高

该院高度重视医疗服务软实力建设。强化队伍建设：定期组织医护人员参加服务意识、沟通技巧与专业技能培训，提升综合素质与问题解决能力。创新激励机制，开展“住院优秀医师”“护士之星”等评选活动，有效激发了医护人员改善服务、追求卓越的内生动力。多措并举之下，医疗服务效率和质量得到显著提升，赢得了群众的广泛



▲雁山区雁山镇中心卫生院医师开展截指术。

认可。

服务效能显著增强，业务增长数据亮眼

“优质服务基层行”活动开展以来，西岭镇中心卫生院服务效能持续释放，业务发展呈现强劲势头。2021年至2023年，门诊就诊人数从50210人稳步增加至73686人，三年累计增长率达46.76%。同期住院患者人数从2629人增至3638人，累计增长率达38.38%。服务质量提升直接转化为群众满意度，高达97%的满意度充分体现了辖区居民对该院工作的肯定。

信息赋能基层网底，群众就医获得感增强

该院积极推进信息化建设，夯实基层医疗服务网底。拓展宣传与服务渠道，充分利用微信公众号等平台，提升健康宣教和服务告知效率。深化医共体协作，与恭城瑶族自治县人民医院共建医共体信息化平台，优化诊疗流程，实现了远程会诊、资源共享。科室设置更加全面合理，诊疗能力持续增强，有效实现了“小病在基层解决”的目标，让辖区群众在家门口就能获得更高质量、更加便捷的医疗服务，切实提升了健康获得感和生活幸福感。

服务意识与质量同步提升，群众满意度提高

该院高度重视医疗服务软实力建设。强化队伍建设：定期组织医护人员参加服务意识、沟通技巧与专业技能培训，提升综合素质与问题解决能力。创新激励机制，开展

荔城镇卫生院：

打造疼痛专科联盟 惠及基层群众

荔浦市荔城镇卫生院是一所集基本医疗、基本公共卫生、预防保健于一体的国家公立卫生院、医保定点机构，承担着全镇12个行政村及8个社区7万余居民的健康守护重任。该院积极响应国家卫健委号召，深入开展“优质服务基层行”活动，2023年成功通过“基本标准”验收，并于2024年以优异成绩通过最高等级“推荐标准”复核，实现荔浦市在该领域“零的突破”。该院以打造疼痛专科联盟为特色引擎，走实中西医结合发展新路，全面提升综合服务能力。

联盟赋能铸特色，疼痛诊疗树品牌

该院与桂林医科大学第一附属医院疼痛科共建紧密型专科联盟，借力三甲医院优质资源。通过技术精准帮扶、专家下沉带教（每周五桂林医科大学第一附属医院疼痛科主任公维义博士亲临坐诊）、骨干外派进修等形式，成功培养了一支技术全面的中西医结合疼痛康复诊疗团队。运用精准定位注射（如C臂引导）、神经阻滞、内热针等中西医结合疗法，在治疗顽固性鼻炎、面瘫、筋膜炎及软组织损伤方面效果显著，累计吸引市内外2000余名疼痛患者慕名而来。公维义博士定期坐诊带教，让群众在家门口即可便捷享受三甲医院专家的优质诊疗服务，患者满意度高。

人才设备双驱动，服务能力再跃升

该院强化骨干培养，选派人员赴桂林医科大学第一附属医院等进修疼痛康复及中医适宜技术。同步升级硬件支撑，配备彩超、C臂机、

全自动生化分析仪、除颤仪等先进设备。软硬件双轮驱动下，诊疗能力迈向更全面、更精细，诊断准确性与及时率显著提升。医护人员通过持续学习掌握新技术新方法，医疗服务质

智慧服务优流程，就医体验大大改善

对标创优标准，该院大力改善就医环境，升级门诊大楼、美化住院病房、改造扩建手术室、更新大型设备。创新优化服务流程，积极推进智慧医院建设，运用“掌上医院”、预约诊疗、线上缴费取药、报告查询、智慧查房等系统，大幅简化流程、缩短等候时间。同时提供上门服务，便利特殊人群。通过科室科学布局、人才优化配置及信息化赋能，患者就医体验感和获得感显著增强。

创建成效惠民生，信任满意双提升

“优质服务基层行”活动带来翻天覆地的变化，该院就医环境焕然一新，医疗技术水平得到大幅提升，服务态度大力改善。门诊人次较上年同期增长18%，住院人次激增49%。“现在家门口就能看上国家级专家，不用再跑远路折腾！”群众对该院的信任度和满意度持续提高，切实享受到基层医疗能力提升带来的健康红利。

立足新起点，荔城镇卫生院将持续巩固

“推荐标准”创建成果，深化疼痛专科联盟建设，发挥中西医结合特色优势，不断提升综合服务能力，为辖区居民提供更加优质、高效、便捷可及的健康服务。

沙子镇中心卫生院：

强基固本筑网底 基层服务能力跃升

可及的基本医疗卫生服务。

引入优质专科联盟，群众家门口享市级服务

为让群众“足不出镇”享优质医疗，2024年5月，该院与广西壮族自治区南溪山医院共建“颈肩腰腿疼痛科专科联盟”。通过上派进修、专家下沉坐诊、远程精准指导等多种形式，将市级医院顶尖疼痛诊疗技术引入基层。成立至今，已累计诊治疼痛患者6087人次，有效解决了群众“看病难”的急难愁盼问题。同时，畅通转诊绿色通道，定期邀请上级专家来院指导，真正实现“患者不跑专家跑”，有力破解了山区群众“看病难、看病贵”的桎梏，带来实实在在的便利与实惠。

精进标准化服务，行风建设成果丰硕

该院持续推进医疗服务标准化、规范化建设，细化操作流程，强化“以患者为中心”理念，注重人文关怀与个性化需求满足，有效降低医疗风险，提升服务温度。自深入开展“优质服务基层行”活动以来，该院环境设施提档升级，管理措施持续细化，服务能力显著提升，流程不断优化，公卫服务高效运行，群众就医体验和满意度节节攀升。先后荣获“行风建设优秀单位”“先进单位”“先进基层党组织”“党风廉政建设工作先进集体”“桂林市第一批老年友善医院”等荣誉称号，并于2023年、2024年先后成功达到国家“优质服务基层行”活动“基本标准”和最高等级的“推荐标准”。

立足新起点，沙子镇中心卫生院将秉持初心，锐意创新，深入探索，持续提升医疗技术水平，拓展服务内涵，积极探索基层健康服务新模式，全力打造百姓满意的优质卫生院，为推进“健康沙子”建设与乡村振兴战略贡献力量。

桂林市雁山区雁山中心卫生院：

共建紧密医联体 共同打造优质医疗服务

诊疗大厅、整洁有序的科室布局令人印象深刻。

同时，引进CT、DR、彩色B超机、全自动生化分析仪等先进医疗设备，为临床诊断和治疗提供更精准、高效的科技支撑，群众就医体验感大幅提升。

优质资源深度下沉，群众家门口享三甲服务

借助医联体平台，雁山区中心卫生院常态化邀请南溪山医院专家来院坐诊，让辖区群众“足不出镇”即可享受三级医院专家的优质服务。创新惠民举措，推出“副主任医师免普通门诊挂号费”等便民服务，有效节省群众就医时间。强化人才造血，定期选派骨干医护人员赴南溪山医院进修学习，持续提升队伍专业素养。专家团队的深度带教与培训，有力推动了卫生院特色专科建设和整体业务能力提升。群众由衷感叹：“现在的卫生院跟市里大医院一样好，设备全、技术精，在家门口就能享受专业医疗服务！”

自“优质服务基层行”活动开展以来，雁山

中心卫生院医疗服务能力、环境设施水平、医护人员专业素养与服务态度均得到显著提升。门诊与住院服务量稳步增长，群众投诉持续减少，满意度与认可度节节攀升。未来，雁山区中心卫生院将坚守“以病人为中心”的服务宗旨，持续深化医联体协作，优化服务流程，提升服务品质，为辖区群众提供更加优质高效的医疗健康服务。

硬件环境提档升级，就医体验显著优化

雁山区中心卫生院积极筹措资金，全面推进基础设施升级改造。中医康复楼、医技楼、门诊楼、住院楼及院内道路焕然一新。如今，宽敞明亮的

（本版撰文/记者刘菁、通讯员吴荣涛，桂林市卫生健康委员会供图）