

心系于民 卓越发展

桂林医学院附属医院进一步改善医疗服务纪实



手机APP的推出让看病变得更简单

“挂号时间长、收费时间长、取药时间长、看病时间短”，是很多人对于在大医院看病的第一印象。现在，在桂林医学院附属医院，这种现象却在悄然发生着变化：今年以来，该院深入推进“进一步改善医疗服务行动计划”，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，医院在改善医疗服务方面亮点纷呈，赢得了群众的广泛点赞。



▲桂林医学院附属医院住院部大楼。

□本报记者徐莹波 通讯员刘燕 廖国梁

亮点一：精湛技术服务百姓健康

8月8日，在桂林医学院附属医院会议室，来自国内31家医院的100多名专家通过直播系统观摩了该院何松青教授带领的肝胆胰外科手术团队腹腔镜右半肝切除、腹腔镜左半肝切除及胰十二指肠切除的现场手术演示。默契的人员配合、精湛的手术技巧获得了与会专家的高度赞许。当天，代表国内肝胆胰外科最高学术水准，由国际肝胆胰协会中国分会、中国医师协会外科分会联合主办的“美刀手术培训基地”落户该院——从追赶先进到成为先进，是该院医疗水平发展的缩影和集中体现。

“医疗水平的高低、医疗质量的好坏直接关系到患者的就医体验。”桂林医学院附属医院院长李清华说，“战胜疾病，重获健康是每位患者关注的焦点问题，为了让就医群众感到放心、安心，医院把提升医疗水平与能力作为一项极端重要的工作常抓不懈。”

目前，桂林医学院附属医院承担着桂林及周边地区大量的急危重症患者和疑难复杂病例的救治任务，年门诊量近140万人次，出院人数近5.4万人次，手术近2万台。群众日益增长的健康需求成为检验该院医疗能力的试金石和提升医疗水平的助推剂。

近年来，该院医务人员奋力攀登医学领域的一个个高峰，越来越多与国内甚至国际先进水平同步的新技术项目的开展，不断提升医院的科技含量和技术水平，让群众在家门口就能获得一流的医疗服务：肝肾移植技术、人工耳蜗植入技术、介入诊疗技术、肿瘤放疗技术、透析技术、复杂的心脏手术及骨科手术、皮肤疾病的激光治疗技术等数十项技术得到长足发展，无痛诊疗技术(无痛胃镜、无痛肠镜、无痛人流、无痛分娩等)在市民中享有盛誉，肝癌放射免疫治疗、全腹腔镜食管癌根治术、冠脉搭桥合并肿瘤切除术、微创胸腔镜联合食管癌根治术、微创胸腔镜下房颤双极射频消融术等一批高精尖手术填补医院空白。

4月，该院获得了PET/CT配置许可，成为广西获批配置级别最高的医院之一，这是继获得广西核医学科建设标杆示范单位后的又一个突破；7月，该院产前诊断技术再次通过卫计委专家组现场校验，稳定的专业技术、严格的制度规范获得了专家组的一致肯定，并被授予为地区产前诊断技术提升做出更大贡献的厚望；同期，医院生殖医学中心相继开展多项辅助生殖新技术，试管婴儿妊娠率达到国内先进水平；血液内科自体造血干细胞移植手术获得重大突破，成功对两例急性髓系白血病患者实施了自体外周血造血干细胞移植；全国县级医院血液净化培训基地也落户该院肾内科，顺利通过国家药物临床试验基地的审核，药物临床试验工作获得了评审专家的充分肯定……各专科间你追我赶，正不断催化、孕育着新的地区性医疗专科基地。

与医疗水平快速提升相对应的是该院微创技术的稳步发展。据统计，该院所有手术科室均已开展了微创手术，微创手术率从几年前不到10%上升到近50%，医院外科迈入微创时代。相对于传统手术方式动辄十几厘米的切口，微创手术有着诸多优点：创伤小、疼痛轻、恢复快，这是医疗技术快速发展的标志之一，也是评价一所医院是否具备高水平医疗的重要指标。

6月，该院两间可满足所有微创手术要求，洁净度为千级的腹腔镜一体化手术室正式投入使用，为医院微创手术的发展再添新动力。

亮点二：人才强院打造核心团队

“要提高医院的医疗水平，关键在人才，出路也在人才。”桂林医学院附属医院党委书记王昌明在接受记者采访时表示，为了推动医院整体发展，该院不断推进“百名教授、博士引进工程”，同时努力创造条件，为高层次人才发挥才能提供优良的环境和充分的保障，做到人尽其才、才尽其用、用当其时、各展所长，不断提升医院的核心竞争力。

去年11月，医院8位教授获得中南大学临床医学博士研究生导师资格，实现了医学博导“零的突破”。今年5月，该院又完成首批联合培养博士研究生生的招生入学复试工作，实现了从引进博士到培养博士的跨越。

在博士点建设取得里程碑式突破的同时，经过多年“内培外引”人才工作的实施，该院高端人才、拔尖人才不断涌现，人才的团队效应、规模效应不断凸显，医学人才高地不断壮大。据介绍，该院现已拥有医学博士60余人，硕士近500人，正高级职称120余人，副教授职称近300人；其中，广西壮族自治区优秀专家1人，广西高校“百人计划”人选1人，享受国务院政府特殊津贴3人，广西二级教授3人，广西自治区特聘专家、教授各1人，广西十百千第二层次人选3人，广西医学高层次人才人才培养“139”计划2人；60余人次担任自治区级以上各个专业学会的副主任及以上委员。

优秀人才团队的形成与壮大推动着医院的快速发展。在一批优秀学术带头人的带领下，该院肝胆胰外科成为广西医疗卫生重点学科，呼吸内科、心血管内科成为广西医疗卫生重点建设学科，儿科、



▲医生在进行高难度外科手术。

肾内科、急诊科、重症科、神经内科、神经外科成为省级临床重点专科。

亮点三：科研兴院勇立医学前沿

边临床实践，边投身于科研，以临床需求为导向，以科研促进临床发展。近年来，该院在医疗科研方面取得了突出成绩。特别是以何松青教授为学科带头人的广西肝胆损伤与修复分子医学重点实验室，经过几年建设，在肝胆损伤与修复领域成果显著——何松青教授带领团队申报的课题“小鼠酒精性肝病的肝体依赖性机制及干预”获国家自然科学基金重点项目，该实验室已成为桂林乃至广西医疗系统科技创新的重要平台。

为了适应人民群众日益增长的医疗需要，该院出台了多项鼓励医务人员勇攀科技高峰的政策和措施，积极配合医护人员完成课题成果的鉴定、申报组织和质量把关工作。在近期公布的国家自然科学基金资助项目上，该院又有17个项目获得资助，获批项目数量再创新高。据统计，2012—2014年，医院共获各类科研课题立项550项，其中国家级课题50项(国家自然科学基金重点项目1项)、省部级71项；获各类科技奖27项。

科研成绩的突飞猛进，带动了学科建设的快速发展。医院肝胆损伤与修复分子医学实验室成为广西高校协同创新中心项目；广西医学神经生物学实验室获广西区重点实验室、呼吸病重点实验室成为广西高校重点实验室；骨科重点实验室成为广西高校重点实验室培育基地。伴随着高水平科研平台的建立，每年都有众多国际国内知名专家学者到该院进行学术交流互动，先进的医学理念，前沿的医疗技术在思想的碰撞中产生新的火花。

科研的起点在临床，最终也要服务于临床，医院大力推动科研成果转化为临床能力。该院呼吸内科作为广西医疗卫生重点建设学科，在肺动脉高压、支气管哮喘、肺癌的基础与临床研究方面达到国内先进水平，获广西科技进步二等奖2项、三等奖6项，广西医药卫生适宜技术推广奖二等奖1项，在肺心病、肺动脉高压、支气管哮喘、肺癌、睡眠呼吸疾病的基础与临床研究方面取得了突出成绩，支气管镜、内科胸腔镜、超声内镜等临床特色技术的应用，使学科对常见病、多发病及疑难危重症的诊治好转化率逐年上升，现已成为桂林市呼吸系统疾病诊疗服务辐射面最广的专科医院。

亮点四：教学相长助力学科发展

在今年5月举行的第六届全国高等医学院校大学生临床技能竞赛总决赛上，该院参赛选手发扬沉着应战、不畏强手、奋力拼搏、团结协作的精神，以熟练的操作技能和良好的临场应变能力，获得本届竞赛总决赛三等奖。这是该院连续第二年进入这项赛事的全国总决赛，并获得三等奖的好成绩。近五年来，该院组织学生参加全国高等医学院校大学生临床技能竞赛成绩喜人，获全国总决赛三等奖3项，华南赛区特等奖1



▲放射科实行弹性排班制，缩短了患者检查及取报告的时间。

项，一等奖1项，二等奖1项。

桂林医学院临床医学院依托附属医院的学术优势和教学资源，按照学校“坚持立足广西、面向全国、服务基层”的办学宗旨和人才培养定位“基础扎实、实践能力强、德智体美全面发展、具有创新和奉献精神”的应用型医学高级专门人才，进行教育教学改革，进一步提升教育教学质量，增强服务地方经济社会发展的能力。

近年来，通过实施早期接触临床、强化实践教学环节、强化临床技能培训、建立有利于基层人才的课程体系、拓宽口径、分流培养、注重临床思维培养、注重学生创新能力的培养、注重学生人文素质培养，为社会培养了大批“下得去、留得住、用得上、有作为”的临床医学应用型人才。

随着首批国家级住院医师规范化培训基地落户该院，又将教学工作带到一个新的高度。“教学工作的重要性不仅体现在培养优秀的医学生，更体现在诊疗的规范性上。”该院许多参与住院医师规范化培训的带教老师深有体会：教学工作中，师生双方相互交流、相互沟通、相互启发、相互补充，对日常的诊疗行为是极大的检验，也是我们作为教学医院的优势。

亮点五：优质护理托起生命之光

据相关资料显示，目前，我国有造口患者约100万。由于缺乏专业护理，这类病人进行造口术后常出现造口出血、皮肤溃烂、造口脱垂、造口旁肉芽肿等并发症。各种并发症的出现，不但降低了患者的生活质量，而且对患者心理也造成

不良影响。去年6月以来，该院胃肠外科采用先进的护理技术对慢性伤口、造口、失禁患者开展护理400余人次，有效地改善了造口患者的生活质量。为了提高专科护理水平，该院每年选派20名护理骨干到国内大型医院进修专科护理，已有获得省内外认证的专科护士共66人，并开设伤口、造口以及糖尿病护理门诊。

护理队伍作为医院发展的重要力量，在改善病人就医体验，在保证医疗安全工作中起着重要的作用。护理会诊、护理查房等一系列活动的开展，成为推进该院护理的的新动力。该院持续开展优质护理服务活动，实施责任制整体护理工作模式，配合医疗组推行成组配置管理模式，杜绝治疗护理分离的现象。同时，医院不断创新护理模式，针对各科室不同特点开展多项延续性护理服务。

从3月起，医院开展了“人文护理，关爱患者”主题活动，各科创新服务，提出和落实50多项服务患者的新点子。今年开展品管圈(是由相同、相近或互补之工作场所的人们自动自发组成数人一圈的小团队，全体合作、集思广益，按照一定的活动程序来解决工作现场、管理、文化等方面所发生的问题及课题)护理36项，其中“手护圈”参加全国医院品管圈大赛获得优秀奖。

护理建设的不断深化推动着医院护理水平的提高，截至目前，该院已获得ICU专科护士临床实践培训基地、急诊专科护士临床实践培训基地、糖尿病专科护士临床实践培训基地三个广西专科护士临床实践培训基地，为广西培训专科护士，为提高全区专科护理水平做出积极贡献。

亮点六：流程再造改善就医体验

“要把我院建设成为一所专科特色鲜明的国家级优质三甲医院、区域性的医疗医学中心，就必须在医院内部建立完善合理的流程。因此，我们要继续深化医院各项流程改革，借鉴国内其他医院先进经验，实现流程优化、医患和谐、群众满意的共同目标。”李清华说，医院一直致力于各种流程优化再造，并根据需要，进行设备的合理调配或增设，调整窗口开放和人员作息安排，完善检查和检验系统的信息化建设。

流程再造意味着对传统就诊模式的优化甚至颠覆。随着国家推动“互联网+”战略实施，医院也不断深化信息化建设——动动手指就能通过手机APP预约、挂号、付费，105个门诊速检项目当天就能拿到报告，检查结果可以在手机上及时查看。医院还下大力气建立起了互联互通的大型数据信息库，实现了HIS系统与LIS系统的对接，医务人员通过系统就能查看患者的各项检验结果。同时，医院坚持“以病人为中心、以医疗信息为主线”的原则，不断加大软硬件设施投入，现已拥有4个主系统、38个子系统、40台服务器和1200台计算机终端，已基本完成信息化建设的“医院管理信息化阶段”，数字化医院建设初具规模。

信息化建设如火如荼，传统的诊疗模式也在不断挖掘潜力，为患者就诊创造更优的环境。放射科在检查量逐年大幅攀升而人员相对不足的情况下，实行弹性排班制，从普通放射检查到CT、MRI等，不断缩短检查等候和出具报告时间。超声科通过调整业务用房设置，先后增加了10个超声检查室，在住院部开设住院病人超声检查室，对病人有效分流，一系列措施大大缩短等待检查及报告的时间。

自2009年起推行“无假日”门诊以来，该院各临床科室和医技科室通过人员安排的合理调配、退休人员返聘等措施，全面实行双休日、节假日正常开诊，目前节假日门诊的接诊量已达平时的七成左右。“无假日”门诊已成为医院的品牌，6年时间里大约方便100多万患者就诊。此外，医院门诊还设立机动诊室、备班出诊医师，根据信息平台监控及导诊反馈情况，随时开放机动诊室，增加出诊医师。

交费不需要楼上楼下的跑动，日间手术的开展，简单的眼科手术可以当天入院、当天手术、术后观察24小时内出院，可以说是“随治随走”。而随着在桂林医学院附属医院不断优化、再造流程，门诊等候时间明显缩短，平均住院日持续下降，许多患者有了这样的体会——看病就变得更简单、方便了。

亮点七：多措并举构建医患和谐

如何避免医疗纠纷演变成医患冲突，构建和谐、和谐的医患关系，该院打出一套行之有效的组合拳：配合卫生行政主管部门，成立医患关系办公室，积极构建以人民调解为主体，院内调解、人民调解、司法调解、医疗风险分担机制有机结合、相互衔接的制度框架；专设投诉管理科负责投诉处理和反馈，实施“首诉负责制”，在门诊楼、住院部设置投诉箱，开设来电来信等多渠道收集患者意见，并在规定时限内对投诉人反馈处理情况，实名制投诉举报处理和回复率达到100%。

在每年邀请社会监督员为各个服务环节“挑剔”的基础上，该院不断加强“以病人为中心、以职工为主体”的医院文化建设，多次邀请及国内人文医学专家到院进行人文教育和培训，提高医务人员的人文素养，增强职工的沟通和服务意识，建立了“医患沟通制度”，对患者或重症患者提供心理疏导，缓解患者不安情绪。

在落实行动计划要求方面，医院积极推进检验结果互认工作，实现患者在其他医院就诊时的医疗信息共享，降低患者就诊费用；制定《手术安全核查制度和《手术部位识别标识制度》，明确医务人员各环节手术安全相关要求，实行重大手术术前谈话告知见证制度；医院将抗菌药物临床使用控制指标纳入年度医院质量与安全管理监控指标中，住院患者抗菌药物使用率及使用强度远低于卫计委限定的指标。同时，医院对环境和标识导向系统进行整体规划设计，各类标识统一制作和悬挂。

该院还大力推进“志愿服务在医院”、“义工服务在医院”的相关工作，让患者就医过程中融入更多的“人情味”，由在校大学生、研究生、规培生组成的志愿者和青年义工服务队，在医院开展包括导医、导诊、导检、健康咨询教育、环境卫生、文明礼仪督导等服务得到了患者的广泛点赞。

“把最优的医疗服务地方百姓，把最大的便利空间让给患者”，在医学院附院人看来，医院不断推进在医疗、护理、科研、教学、管理方面的工作，不断改善医疗服务，改善患者就医体验，“以病人为中心”的理念是全体职工义无反顾、知难而进的最大动力。

本版供图：通讯员刘燕 廖国梁 李锦