



【征文展示】

“党建服务微驿站”打造“老年患者人文关怀 地图”的实践研究与体会

周雯静 刘兵

上海市普陀区利群医院

【摘要】人文关怀是医院文化建设中一项不可缺少的重要内容，它涉及人的精神需求和物质需要的全方面，更加突出地体现在以人为本的理念上，它是党建引领医院文化建设的落脚点之一。作为一家公立二级甲等综合性医院，上海市区域性医疗中心，利群医院党总支发挥党建引领作用，聚焦住院的老年患者需求，在住院部六楼建立首个“党建服务微驿站”，凝聚支部力量，发挥各支部党员专业特长和第四批上海市人文关怀心理服务示范点作用，打造医院首个以关怀老年患者为主题的“人文关怀地图”，形成“党建服务微驿站”样板，新颖文化表达也起到引领学科发展的作用，为党建引领医院文化建设提供了新路径和新载体。

【关键词】党建；人文关怀；老年；地图

人文关怀是医院文化建设中一项不可缺少的重要内容，它涉及人的精神需求和物质需要的全方面，更加突出地体现在以人为本的理念上，它是党建引领医院文化建设的落脚点之一。站在“两个100年”的历史交汇点，和十四五开局之年，面对新形势新要求，如何使医院人文关怀服务跟上百姓对健康美好生活的向往，是利群医院面对的时

代命题。

作为一家公立二级甲等综合性医院，上海市区域性医疗中心，利群医院党总支发挥党建引领作用，聚焦住院的老年患者需求，在住院部六楼建立首个“党建服务微驿站”，凝聚支部力量，发挥各支部党员专业特长和第四批上海市人文关怀心理服务示范点作用，打造医院首个以关怀老年患者为主题的“人文关怀地图”为，探索党建引领医院文化建设的路径和载体。

一、主要做法

1.1 “党建服务微驿站”设置

利群医院住院部六楼老年科、肿瘤科、安宁疗护科，老年患者居多，需求较为集中。党总支牵头，召开工作推进会，以住院部六楼区域为试点，设立“党建服务微驿站”，成为党组织联系临床一线的现场办公点。

1.2 “党建服务微驿站”运行模式

由党总支牵头，发挥引领、统筹作用，指定专人担任老年人人文关怀联络员，不定期组织医院行政、内科、外科、医技、门诊、急诊6个支部的党员代表，所在楼层病区的医生、护士，在“党建服务微驿站”召开现场工作会，对现有老年人人文关怀服务举措、项目、环境进行梳理，并要求大家立足本岗位分别对老年人人文关怀举措提出完善的设想，并对可及性进行讨论。

同时，对6楼三个病区的老年患者进行《老年患者住院需求问卷》调查，综合意见讨论制定《“老年患者人文关怀地图”打造方案》。

1.3 实践打造“老年患者人文关怀地图”

1.3.1 营造氛围：

在整体环境营造上，突出老年人文主题，以“守护生命全周期，托起最美夕阳红”为主题，打造主题文化墙，色彩上选用暖色调，素材上选用银杏为元素，刻画人与环境的和谐统一。

在原有的天台花园的基础上打造“爱之园”主题花园，打造“爱之心语”“爱之花语”“爱如泉涌”特色休闲景观，老年患者置身其中，不仅可以感受阳光、和风、鸟语、花香，还能体会细腻的人文关怀和大爱的深意。

在病区一角辟出休闲区，添置沙发、书架等，摆放人文书籍、老年人健康养身知识等。

1.3.2 设置功能：

1.3.2.1 多功能玄关：在原有的电梯厅基础上打造多功能玄关，结合党史学习教育，摆放党史读本、文学类书籍、院报等，供免费阅读；安放木质长凳，供小憩、休闲；制作照片墙，讲述着医护人员及志愿者服务老年患者的温情故事。

1.3.2.2 共享小站：以病区护士台为基础，设置“共享小站”，添置共享充电宝、共享轮椅、共享助行器等，并设置助老员，帮助老年患者免费租用。

1.3.2.3 盘活资源：

“记忆家园”互动区：在病区墙面制作“记忆家园”互动专栏，扫一扫张贴在里面的老电影画报，就可链接“学习强国”的免费影视

资源，观看《青春之歌》《红色娘子军》等怀旧“老电影”，勾起美好回忆。

以区域化党建为平台，向共建学校征集孩子们的文艺节目，投放在走廊电子屏，把孩子的欢乐传递给老人，缓解孤独。

1.3.3 增加人文服务：

整合资源，定期开展人文查房，医生、护士、社工等多学科协作，了解患者除了疾病本身以外的情况，进行观察和分析，医护社三方要共同计划，制定干预目标，必要时帮助老年患者召集家庭会议，帮助他们达成一致目标。

开展志愿活动，根据老年患者个性化需求，联合社会力量，提供理发、洗头、心愿满足等志愿服务，让老年患者得到更人性化的照护。

1.3.4 制作人文地图：在完善老年患者人文关怀氛围、举措的同时，进行总结，汇总形成一份《老年患者人文关怀地图》，为方便老年患者阅读，地图字体较大，多采用图文并茂的形式，便于理解。

二、主要成果

1. 打造“党建服务微驿站”样板

通过探索实践，打造了集微学习站、微服务站、微办公站“三站合一”的“党建服务微驿站”样板，发挥着推进公立医院党建、收集基层意见、提供为老服务等重要作用，成为党建服务临床一线的延伸触角。

2. 新颖文化表达引领学科发展

以“党建服务微驿站”为平台，将主题宣传、人文关怀、共享服

务等串点成线，串点成线绘就“老年人文关怀地图”，这是一种新颖的文化表达方式。通过这种文化表达，不仅丰富了老年科、安宁疗护了、肿瘤科学科人文服务内涵，提升医疗服务品质，提高老年患者住院满意度。今年，我院成为区内首家上海市老年友善医院，同时，这一文化表达也为我院成为“上海市安宁疗护服务管理中心”挂靠单位奠定了人文基础。

三、经验与体会

1. “微驿站”大融合，打造老年友善温暖名片。党的十八大以来，伴随着中国特色社会主义事业进入新时代，中国卫生健康事业同步迈进新时代。在新时代背景下，人民群众对美好生活特别是对健康的要求日益迫切，党和政府越来越重视人民健康问题并适时实施健康中国战略。习近平总书记在全国卫生与健康大会上发表重要讲话，提出“努力全方位、全周期保障人民健康”，引起强烈反响。习总书记要求，“要覆盖全生命周期，针对生命不同阶段的主要健康问题及主要影响因素，确定若干优先领域，强化干预，实现从胎儿到生命终点的全程健康服务和健康保障，全面维护人民健康”。

作为一家区属的二级甲等公益性医院，上海市区域性医疗中心，利群医院服务周边 70 万居民。老年患者作为其中的一个比较大的群体，其需求有一定的特点。比如，缺少陪伴、生活无聊、活动区域有限等，而这些往往是很多医院现有环境、服务中缺失的部分。“党建服务微驿站”虽小，但通过各个学科部门、众多党员集思广益，融合成涉及设施、服务、环境等多个方面的综合性方案，成效显著。一是

营造人文关怀的氛围，让老年住院患者感受到爱无处不在，减少陌生感。二是增添人文服务设施，考虑到老年患者行走不便，活动区域有限等问题，利用角落区域，添置小憩区域，增加人性化服务设施。三是丰富人文服务举措，考虑到老年人对于电子设备使用不熟练的特点，设置的助老员，帮助他们租用共享设备；制作纸质地图尽可能放大字体，图文并茂；同时，开展人文查房和志愿活动，尽可能提供个性化的助老服务，提高获得感，打造了老年友善温暖名片。此次探索实践只聚焦了老年住院患者，但也为医院今后针对更多不同患者群体的需求，提供适应性服务提供了可参考的经验。

2. 新表达强文化，强化党组织神经末梢。

2018年6月，中共中央办公厅印发《关于加强公立医院党的建设工作的意见》，进一步强化了党建的引领作用，贯彻落实党的卫生与健康工作方针，把公立医院党的建设与业务工作相融合，努力建设患者放心、人民满意的公立医院^[1,2]。公立医院要把党的领导融入医院治理各个环节，切实发挥医院党委把方向、管大局、作决策、促改革、保落实的“总开关”作用，为加强公立医院党建工作指明了方向。

通过建立“党建服务微驿站”，由党总支牵头，坚持“以人民为中心”的发展理念，做好顶层设计，以打造“人文关怀地图”这一创新的文化表达方式，引导和激发支部和党员释放潜能，凝聚集体智慧，以患者需求为导向，不断丰富人文关怀内涵，培育人文精神、盘活人文关怀资源，开展有温度的人文关怀实践，目标明确，举措有力得当，凸显公立医院公益性，强化了党组织的神经末梢，展现了“哪里有需

要，哪里就有党员服务”的使命感、责任感。

【参考文献】

【1】李琴，王峥，陈宣男，等. 创建“五型”党组织，提升公立医院党建工作水平 [J]. 中国医院，2019，23（1）：52-54.

【2】戴真煜，吴丽华. 党建引领医院文化建设的实践与思考 [J]. 江苏卫生事业管理，2019，30（2）：244-246.

作者信息：

上海市普陀区利群医院 周雯静 宣传科科长 联系电话
13918071536