

从细微处着手——广西壮族自治区生殖医院人文医院建设案例分享

陈曦 杨夏巍

广西壮族自治区生殖医院，广西南宁，530000；

摘要：广西壮族自治区凭借其独特的地缘优势，成为中国与东盟交流合作的重要窗口。在此背景下，广西壮族自治区生殖医院作为广西唯一省级公立三级生殖专科医院，将“打造中国——东盟地区一流的人文生殖专科医疗中心”作为发展愿景，并在全国生殖专科领域中率先将“人文医院建设”纳入顶层设计。本案例深入解析了该院在人文建设方面的创新实践：在建筑层面，通过引入“去医院化”设计理念，融入“生生不息”的生育文化元素与本土化IP形象，营造温馨舒适的就医空间；在环境层面，针对停车难、候梯难等就医“痛点”进行系统性流程优化与细节改善；在服务层面，构建覆盖“诊前—诊中—诊后”的全流程人文服务体系，包括免费在线咨询、节假日及午间不停诊、智慧医疗自助改约、“一号管三天”以及公益援助等创新举措。实践表明，该院的人文建设有效提升了患者满意度与行业认可度，为全国生殖专科及地方医院推进生育友好型医院建设提供了可复制的经验，并对未来向全生命周期生殖健康和深化中国-东盟区域合作提出了展望。

关键词：人文医院；生殖健康；生育友好；医疗服务创新

DOI：10.69979/3029-2808.26.04.094

广西壮族自治区，作为中国唯一与东盟国家既有陆地接壤又有海上通道的省级行政区，广西凭借独特的地理位置，成为中国与东盟交流合作的前沿和窗口，在“一带一路”倡议中发挥着重要作用。同时，首府南宁还是中国——东盟博览会永久举办地，“南宁渠道”已成为中国与东盟各国经贸合作、交流沟通、会晤磋商的重要平台。除此之外，广西还是一个多民族和谐聚居的家园，壮、汉、苗、瑶、侗、仫佬族等民族在此世代繁衍，共同孕育出多姿多彩、独具魅力的民族文化风情。在这样充满活力与机遇的地区，生殖健康作为关乎家庭幸福和社会发展的关键领域，受到了广泛关注。广西壮族自治区生殖医院应运而生，肩负起为广大群众提供优质生殖健康服务的重任。作为广西唯一省级公立三级生殖专科医院，将“打造中国——东盟地区一流的人文生殖专科医疗中心”写入发展愿景，不仅填补了广西医疗机构将“人文医院建设”纳入顶层设计的空白，更以实际行动响应国家政策号召。本次案例分享旨在通过解析医院在人文建筑、环境、服务等方面的实践，为全国生殖专科医疗机构及地方医院推进人文建设、落实生育友好要求提供可复制、可推广的经验。

1 人文建筑：打造“生生不息”的文化空间

广西壮族自治区生殖医院的前身是1984年成立的广西壮族自治区计划生育研究所，历经多次变革与发展，于2019年正式更名为广西壮族自治区生殖医院，定级为三级生殖专科医院。并于2021年整体搬迁到位于南宁市青秀区龙源路3号的新院区。

在新院区建设中，广西壮族自治区生殖医院以“营造温馨有希望的就医环境”为核心，从装修、户外规划到IP塑造，全程融入文化元素，让空间传递人文关怀。2019年搬迁筹备时，医院精准把握辅助生殖患者“多为健康人群却易因‘医院感’焦虑”的特点，经调研参考先进经验、征求多方意见，引入“去医院化”理念——在满足医疗与院感要求的基础上，摒弃“大白墙、冷光灯”的生硬风格，以温馨设计弱化“疾病暗示”，既践行“服务对象满意至上”的价值观，也契合《关于推进生育友好医院建设的意见》文件中改善就医环境的要求。

建筑细节里，生育文化处处可见。诊疗区用黄、浅米色等暖色调医疗级墙板替代大白墙，走廊以暖光射灯、灯带取代日光灯，营造居家般舒适感；护士站背景墙不用单调标识，改用象征“幸福家庭、子孙绵延”的兰花

图，让患者直观感受美好期许，缓解就诊紧张。

户外区域围绕“生生不息”营造氛围。门诊前广场地砖拼出圆形，寓意圆满；绿化带种石榴树，借“多籽”象征“多子多福”，秋季果实满枝常引患者驻足寄愿；路旁“五子送福”“圆梦”雕塑展现孩童嬉戏、父母护宝的场景，传递生命活力与家庭温暖，为患者提供心灵慰藉。

医院还打造“花生生”“桂圆圆”两个娃娃的IP形象，前者寓意生命孕育希望，后者以“桂”凸显广西特色、“圆圆”象征团圆。这两个富有地域特色的IP广泛用于建筑标识、宣传物料及文创产品，既让就医指引更亲切、医疗知识更易接受，也成为医患情感纽带，增强患者归属感。

2 人文环境：缓解就医“痛点”和疏通就诊“堵点”

除了建筑细节本身，生殖医院还倾力营造充满人文关怀的就诊环境。针对许多医疗机构常见的停车难、候梯难、就诊环境差等“痛点”，生殖医院以提升人文就医环境为切入点，逐项有针对性地进行疏解。

在缓解候梯难上，医院通过“科室布局优化+流程整合”打出“组合拳”。将综合门诊、药房等高频科室设在1至4楼，同步美化该楼层楼梯间并清晰指引，减少电梯依赖；把生殖医学科、男科等关联科室及生殖超声检查室集中布局，实现“一站式”服务；还在1楼设“一站式服务中心”，整合多项服务功能。将高峰期电梯平均等候时间控制在2分钟内，达成“患者少走路，电梯少等候”目标。

针对停车难，医院多渠道拓展停车资源。通过协调周边单位与写字楼，新增百余个机动车位，其中近半车位均可供患者限时免费停放；同时联合网约车企业发放专属优惠券，半年内为患者节省近17万元打车费，既缓解停车压力，也为患者提供更多出行选择。

医院还从细节处优化就诊体验。免费提供冰袋（用于药品保存）、饮用水与纸杯；卫生间免费供应纸巾并执行严格卫生管理制度，确保整洁无异味；针对男性患者隐私需求，将取精室设于门诊楼人流最少楼层，室内配备沙发床与暖光，营造温馨舒适氛围，充分保障患者隐私与就医舒适度，从细微处优化就诊环境。

3 人文服务：以创新破局，让医疗全程有温度

生殖医院紧扣辅助生殖患者“时间紧、需求细、顾虑多”的特点，构建覆盖“诊前一诊中一诊后”的全流程人文服务体系，多项举措走在行业前列。

在诊前便捷化服务上，针对患者“就医无门、咨询不便”的痛点，组织各科主任、高年资专家开通免费在线咨询，近三年年均完成咨询量约6万人次，患者就诊前可提前了解病情、规划就诊方案，就诊后也能随时咨询用药、康复问题，彻底打破时空限制。考虑到上班族、外地患者“看病难请假”的困境，医院早在2017年就率先在区内公立医院推行节假日不停诊，2019年进一步延伸至午间不停诊——外地患者可实现“上午看诊，下午返程”，无需额外承担住宿费用；上班族则能利用午休、周末就医，兼顾工作与治疗。

在诊中流程优化上，聚焦辅助生殖核心检查项目，破解“预约繁、改约难”问题：影像科与信息科联合开发超声检查自助预约模块，患者通过智慧医院小程序半分钟就能完成子宫附件、卵泡监测等常规项目预约，行程有变时还能手机自助改约，无需再跑分诊台排队。针对诊后随访“效率低、患者配合难”的问题，医院不仅设专人开展电话随访，还上线自助随访功能，尤其是胚胎移植后14天的关键随访，患者可自行上传尿HCG结果、验血报告单，医护人员实时查看并给出指导，让随访从“被动等待”变为“主动参与”。

在费用减负与公益担当上，推出“一号管三天”创新服务：患者检查结果若在门诊结束后发布，3天内复诊可免挂新号，直接凭旧号和报告单到护士站办理复诊，仅实施3个月就为患者减免诊查费近5万元。同时，医院积极履行社会责任，联合广西红十字基金会发起“广西生殖健康援助基金”，参与“生育关怀·圆梦工程”，为经济困难家庭提供生育援助；组建博士科普团、名医博士团，年均开展30余场“生殖健康进万家”公益讲座与义诊，深入乡村普及生殖健康知识，切实降低患者就医成本与辅助生殖健康认知门槛。

生殖医院人文建设成果丰硕，不仅凭借节假日不停诊、在线咨询等服务提升患者满意度与信任度，还以参评案例获评2024年5A类优秀典型案例获得行业高度认可；作为广西唯一省级公立三级生殖专科医院及广西人

类辅助生殖技术管理中心挂靠单位，其“人文+生殖”服务模式为行业提供可复制经验，推动区域生殖医疗行业人文关怀意识整体提升。

这一实践希望能为其他专科医院带来多维度启示。包括理念层面将“以患者为中心”融入顶层设计与发展愿景，服务创新层面要依托互联网技术拓展数字化服务并关注特殊群体需求，环境与流程层面可借鉴“去医院化”装修理念并优化科室布局，社会责任层面应通过援助基金、乡村义诊等公益举措回馈社会。

未来，生殖医院将从多方面深化人文建设。一是服务内容方面，从“不孕不育治疗”向“全生命周期生殖健康服务”延伸，新增青春期生殖健康教育、更年期生殖健康管理、生殖健康体检等项目；二是服务能力方面，

通过加强人才队伍建设与引进先进设备提升诊疗精准度；三是社会价值方面，扩大公益项目覆盖范围以帮助更多困难家庭。同时借助广西毗邻东盟的区位优势，加强与东盟国家在生殖健康领域的交流合作，分享人文建设经验，致力于打造中国——东盟地区一流的人文生殖专科医疗中心。

参考文献

- [1] 国家卫生健康委办公厅. (2024). 关于推进生育友好医院建设的意见 (国卫办妇幼发〔2024〕31号)
- [2] 《中国当代医药》杂志社. 人文关怀对辅助生殖治疗患者心理状态、诊疗体验的影响[J]. 中国当代医药, 2021, 28(34).