

郑州市二七区卫生和计划生育委员会文件

二七卫计〔2018〕44号

二七区卫生和计划生育委员会 关于印发《二七区“提升医疗质量 改善医疗服务 深化年”活动方案》的通知

各有关医疗机构：

现将《二七区“提升医疗质量 改善医疗服务深化年”活动方案》印发给你们，请认真组织实施。



二七区“提升医疗质量 改善医疗服务 深化年”活动方案

为持续改善医疗服务水平，更好地满足人民群众更高水平、更多样化的医疗服务需求，按照“进一步改善医疗服务行动计划”统一部署，根据河南省实施“患者满意提升工程”要求，在完善2017年“提升医疗质量 改善医疗服务活动年”各项重点工作的基础上，特制定本方案。

一、指导思想

全面贯彻党的十九大精神，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持以人民健康为中心，坚持问题与需求双导向，既要让人民群众看得上病、看得好病，又要人民群众看病更舒心、服务更贴切、质量更优化。通过深化医疗服务供给侧结构性改革，建立完善优质高效的医疗卫生服务体系，提升医疗服务质量和品质，精准对接和满足人民群众多层次、多样化、个性化的健康需求，进一步改善人民群众的就医感受。

二、工作目标

将“提升医疗质量 改善医疗服务”主题活动纳入中长期工作安排，不断深化活动内容，逐年巩固和加强活动成效。2018年，组织开展“提升医疗质量 改善医疗服务深化年”活动（以下简称“深化年”），重点突出“四个主题”，即提升医疗质量、改善医疗服务、优化后勤保障，强化医德医风；强化以患者为中心服务理念，创新改善医疗服务举措，努力构建诊疗更加安全、

就诊更加便利、沟通更加有效、体验更加舒适的新时代医疗服务格局，推动各级医疗服务质量明显提高，人民群众满意度进一步提升。

三、主要内容

（一）提升医疗质量

1、积极开展疑难病多学科联合会诊（MDT）服务。开设多学科诊疗门诊，为患者提供“一站式”诊疗服务；探索开展慢性病多科室协作，为患者提供诊疗服务和心理指导；为住院患者提供多学科诊疗服务，鼓励有条件的医疗机构组建多学科诊疗团队。

2、巩固加强医疗质量控制体系建设。严格落实医疗质量安全核心制度，重点加强医联体内各环节的医疗质量控制；完善医疗机构患者管理工作制度；优先改善用药安全、围手术期等领域的管理；加强医疗技术临床应用管理。

3、大力推进临床路径管理。提升信息化管理水平，逐步将药事、检查检验等纳入临床路径管理；有条件的医联体内可以探索建立一体化临床路径，各级医疗机构分工协作，为患者提供顺畅转诊和连续诊疗服务。

4、注重发挥临床药师指导临床用药的合理化水平。临床药师利用信息化手段，为门诊和住院患者提供个性化的合理用药指导；加强医联体内各级医疗机构用药衔接。

5、深化拓展优质护理服务的内涵和外延。重视护理人力资源配置，在基层医疗机构逐步开展优质护理服务；在医联体内

实现优质护理服务下沉，将健康管理、老年护理、康复护理等延伸至基层医疗机构和家庭；鼓励为养老机构内设医疗机构提供护理服务指导；鼓励提供上门护理、居家护理指导等服务。

6、大力推动中西医协作提升服务能力。充分发挥中医药在疾病防治中的作用，加强中医临床科室和中药房建设，建立中医临床科室与其他临床科室间的协作机制，满足患者中医医疗服务需求；中医医疗机构要积极推进中医诊疗模式创新，探索建立符合中医学学术特点、有利于发挥中医特色优势和提高中医临床疗效、方便群众看病就医的中医综合治疗、多专业联合诊疗等模式。

（二）改善医疗服务

1、创新改善门急诊服务。大力推行预约诊疗，建立医联体内优先预约转诊服务，逐步完善住院床位、日间手术、安宁疗护等延伸服务。医联体内基层医疗机构为日间手术和日间治疗的患者提供康复、随访等后续服务。

2、强化导医团队素质。提升导医团队形象气质，注重规范化培训和心理素质培养，加强法律意识及导医职业素养，实现导医服务专业化。导医要熟悉医院科室布局、专家特长等，实行流动服务，做到主动服务。

3、优化提升医技检查服务。优化工作流程，缩短患者等候时间和检查、检验结果报告时间；建立完善并严格执行临床危急值报告制度与工作流程；在同级医疗机构检查、检验结果实行互认，医联体内实行检查、检验结果互认。

4、建立健全信息化服务。依托医联体牵头医院向医联体内医疗机构提供远程会诊等帮扶服务，基层医疗机构探索为签约患者提供适宜的远程医疗、健康监测、健康教育等服务，推进分级诊疗格局形成。

（三）优化后勤保障

1、开展“健康食堂”行动。加强营养食堂建设，为医务人员及患者提供适宜膳食；对患者提供个性化的营养健康教育及膳食指导。鼓励在公共区域为候诊患者提供流动餐饮、网络、阅读等便民服务。

2、开展“卫生厕所”行动。加强卫生间等基础环境管理，按需配置保洁人员，加强监督和巡查，做到卫生、清洁、无味、防滑等；提供专供残疾人使用的卫生设施；基层医疗机构应设置独立蹲位水冲式厕所。

3、开展“暖心热水”行动。供水标识醒目，供水设施配置合理，分楼层、分区域安装饮水设备，一次性水杯供应充足。饮水设备规范，有开水、温开水供应，具有智能水控系统，定期检查、保养，定期更换净水滤芯，保证使用安全和饮水卫生。鼓励医疗机构实现院内热水供应全覆盖，满足医务人员及患者热水使用需求。

（四）强化医德医风

1、加强规范医疗收费服务行为。全面落实价格公示制度，严格执行住院费用一日清单制度和费用查询制度，严格禁止不合理收费。积极推进实施按病种付费和医联体内打包付费。

2、积极开展“亮争”活动。积极开展“亮出形象正党风 医德建设争先锋”活动，严守医疗卫生行风建设“九不准”；大力弘扬卫生计生崇高职业精神和文化，培养良好的医容风貌。

3、建立医务社工和志愿者制度。鼓励有条件的医疗机构设立医务社工部门，配备专职医务社工，负责协助开展医患沟通，为患者提供诊疗、生活、法务、援助等支持服务，统筹协调解决患者相关需求。鼓励医务人员、社会人士为患者提供志愿者服务。

四、总体安排

2018年在认真做好“四个主题”十七项主要任务的基础上，紧盯直接影响就医感受、群众和医务人员关心关注的突出问题和薄弱环节，以设立“医务社工部门”、设置“健康教育显示屏”、聘请“行风监督员”、开展“健康食堂”、“卫生厕所”、“暖心热水”三项专项行动为抓手，以点带面，全面推进，认真落实“深化年”活动各项目标任务。具体安排如下：

（一）成立组织，制定方案。

各级医疗机构成立“深化年”活动领导小组，完善组织架构，明确责任分工；根据活动内容和重点工作，结合本单位实际，研究制订切实可行的活动实施方案。（4月）

（二）宣传发动，摸底排查。

各级医疗机构积极开展活动宣传，鼓励引导医务人员及社会各界广泛参与，充分发挥主观能动性，营造良好活动氛围；坚持开门办院，多方听取意见建议，对照活动内容逐条开展调

查摸底，收集、分析、梳理存在问题，建立整改问题台帐。（5月）

（三）逐条整改，推进落实。

各级医疗机构对照台帐逐条研究整改，实销号管理，明确整改时间节点；结合医改重点任务统筹活动部署，创新思路及工作举措，合理确定阶段工作主题和重点，有序推进各项工作落实。（6月-10月）

（四）树立典型，巩固提高。

各医疗机构积极挖掘先进典型，利用展板、电子显示屏、医院网站、微信公众号等多种形式广泛宣传，及时总结先进经验；将可复制、可推广、可借鉴的经验固化形成管理制度，持续巩固活动成效。（11月-12月）

五、工作要求

（一）高度重视，精心组织。

要按照“深化年”活动内容，做好“六个结合”，即与《进一步改善医疗服务行动计划（2018-2020年）》、《河南省医疗系统实施“患者满意提升工程”》、“十大指标”运行监管、“亮出形象正党风 医德建设争先锋”活动、“不忘初心、牢记使命”专题教育等六项工作结合，强化领导，精心组织，使医疗服务改善力度不断加大，活动内容不断深化，医疗质量不断提升，改善成效更加显著，逐步缩小医疗服务领域供需差距。

（二）广泛宣传，营造氛围。

各医疗机构要加强与各类媒体的沟通与合作，做到集中宣

传与日常宣传相结合，传统媒体宣传与新兴媒体宣传相结合，广泛宣传工作中的亮点与经验，持续宣传改善医疗服务的典型和成效。

（三）跟踪问效，加强监督。

卫生行政部门建立督导考核制度，对重点工作实施跟踪问效。医疗机构要完善院内工作落实和自查整改机制，健全社会监督制度，确保工作有效落实。我委将采取阶段评比、召开现场推进会等形式推进各项工作的深入开展，并定期、不定期对活动开展情况进行阶段和全面督导考核，考核结果将作为卫生计生系统年度绩效考核和评优评先的重要依据。