

苏州市吴中区卫生健康委员会文件

吴卫医〔2021〕11号

关于印发《2021年吴中区深入落实进一步改善医疗服务行动计划实施方案》的通知

各医院、卫生院（社区卫生服务中心），委属各单位：

为进一步总结推广2018-2020年改善医疗服务中形成的行之有效的做法，持续推动吴中区医疗服务高质量发展，不断增强群众获得感、幸福感和安全感，我委制定了《2021年吴中区深入落实进一步改善医疗服务行动计划实施方案》，现印发给你们。请各单位认真组织实施，抓好工作落实，实施情况将纳入年终公立医疗单位绩效考核指标。

苏州市吴中区卫生健康委员会

2021年3月19日



2021 年吴中区深入落实进一步改善 医疗服务行动计划实施方案

为牢固树立“以人民为中心”的理念，进一步加强医疗服务管理，提高医疗服务质量，改善人民群众就医感受，在贯彻落实改善医疗服务行动举措的基础上，结合我区实际，制定以下方案。

一、总体要求

巩固深化 2018~2020 年进一步改善医疗服务行动中行之有效的举措，创新服务模式，持续提升医疗服务质量和效率，不断提升群众就医感受。

二、落实改善医疗服务八项工作制度

（一）推进预约诊疗制度。全区二级及以上医院已全面实行预约诊疗服务，2021 年，各卫生院（社区卫生服务中心）要依托“健康吴中行”APP，扩大预约诊疗的比例，大力推行分时段预约诊疗，精确预约时段，缩短患者候诊时间，提高预约诊疗效率。优先向医联体内基层医疗卫生机构预留预约诊疗号源，医联体牵头单位向提供首诊和签约服务的城乡基层医疗卫生机构优先开放，对预约诊疗和预约转诊的患者做到优先就诊、优先检查，引导基层首诊、双向转诊。有条件的医院要逐步完善住院床位、日间手术预约服务，探索提供预约停车等延伸服务。

（二）扩展远程医疗制度。进一步扩展远程医疗服务范围和覆盖范围，医联体内要实现远程医疗全覆盖。医联体牵头医院建

立远程医疗中心，提供远程会诊、远程影像、远程心电等多项服务。上下级医院之间、综合医院之间、专科医院之间、综合医院和专科医院之间可以建立远程医疗协作关系，通过信息技术放大优质医疗资源服务辐射面。基层医疗卫生机构要逐步扩大远程医疗服务范围，使更多的适宜患者能够在家门口获得上级医院诊疗服务。在保证医疗安全的前提下，基层医疗卫生机构可以探索为签约患者提供适宜的远程医疗、远程健康监测、远程健康教育等拓展服务。

（三）推广临床路径管理制度。增加临床路径管理病种数、入径率和完成率，提高住院患者临床路径管理比例，保障医疗质量与安全，推动患者配合实施临床路径管理。运用信息化手段实施临床路径管理，提高临床路径实施与管理的信息化水平。拓展临床路径管理工作内涵，逐步将药学服务、检查检验服务等纳入临床路径管理，实现临床路径“医、护、患”一体化，增强临床诊疗行为规范度和透明度。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。

（四）落实检查检验结果互认制度。加快医疗质量控制中心建设，医联体内实现医学影像、医学检验、病理检查等资料和信息共享，实行检查检验结果互认全覆盖。完善医疗质量控制标准，通过省级、市级等相关专业医疗质量控制合格的检查检验结果，各医疗机构在相应级别行政区域内实行互认，进一步减轻群众经

济负担。

（五）加强医务社工和志愿者制度。认真落实《江苏省“志愿者医院服务”活动实施方案》，二、三级医院进一步壮大医院社工和志愿者队伍，加强医院社工和志愿者队伍专业化建设，协助开展医患沟通，提供诊疗、生活、法务、援助等患者支持服务，不断提升志愿服务内涵。各级医疗机构要大力推行志愿者服务，鼓励医务人员、医学生、有爱心的社会人士等，经过培训后为患者提供志愿者服务。有条件的三级医院可以设立医务社工部门，配备专职医务社工，开通患者服务呼叫中心，统筹协调解决患者相关需求。

（六）实施处方点评制度。坚持因病施治，做到合理检查、合理用药、合理治疗。加强临床药师队伍建设，认真组织实施处方点评，重点加强对国家基本药物、血液制品、中药注射剂、肠外营养制剂、抗菌药物、辅助治疗药物、激素、高价自费药品等临床使用情况的专项点评，并建立健全专项处方点评制度。规范抗菌药物、激素类药物、抗肿瘤药物、辅助用药临床应用，加强临床使用干预，推行个体化用药，降低患者用药损害。医疗机构定期公布处方点评结果，登记和通报不合理处方，对不合理用药及时予以干预和处理。

（七）强化医患沟通制度。医疗机构要将医患沟通技巧培训纳入继续医学教育的内容，提高医患沟通意识和水平。完善“一站式”服务功能，服务窗口要规范服务用语，对患者咨询做到一

次性告知清楚，减少患者奔波。维护和尊重患者权益，尊重患者的知情权、选择权。开展有针对性的健康宣传，体现人文关怀。健全并落实患者投诉、接待、受理、处理、反馈制度。

（八）坚持出院回访制度。医疗机构要安排具有丰富临床经验和专科知识的人员在患者出院7日内开展电话回访，了解患者康复情况，提供药物使用、康复锻炼、生活起居、健康饮食、自我保健等指导咨询服务。加强回访结果的管理，做好统计分析和结果应用。

三、扎实推进创新医疗服务

（一）升级优化门诊服务。以病人为中心，合理分布各专业诊室和医技检查室，分层分科分区挂号、收费、候诊。优化门诊“一站式”服务和导医服务。就诊区域要完善就诊流程引导系统。适应医改形势变化，二级以下医疗机构设简易门诊及相应取药窗口。加快医疗机构信息化升级改造，进一步完善自助预约、挂号、查询、支付缴费等服务，三级医院、县级综合医院及其他有条件的医疗机构普遍实行电子排队、叫号，节约患者就医等候时间。加强与医保主管部门、经办机构对接，探索通过在线支付等方式实现诊间结算。

（二）合理调配医疗资源。医疗机构要根据患者就诊情况，灵活调配机构内医疗资源，打通影响患者看病就医体验的瓶颈环节，要针对季节性疾病易发、高发的时段特点，尤其是儿童季节性疾病多发、突发时间节点，及时调配门急诊资源，确保季节性

疾病高发出现就诊高峰时门急诊运行平稳有序。要加强检查、检验、药房等多部门协作，信息共享共用，缩短高峰时段窗口排队时间。挂号、收费窗口可以实行功能整合，弹性排班。要合理调配住院病床资源，根据患者病情，区分轻重缓急，安排住院顺序和住院床位，打破科室管理住院床位的传统观念，提高住院床位使用效率。

（三）创新急诊急救服务。为患者建立院前院内无缝衔接的医疗救治绿色通道和一体化综合救治服务，提升重大急性病医疗救治质量和效率。符合条件的医疗机构按照相关指南和指导原则，建立胸痛中心、卒中中心、创伤中心、危重孕产妇救治中心、危重新生儿救治中心，医疗机构内部以中心为平台实现各相关专业协调合作、联动施救，院前急救医疗机构与各中心形成网络，实现患者信息院前院内共享，构建快速、高效、全覆盖的急危重症医疗救治体系，切实提高抢救成功率，降低病死率和致残率。

（四）推广多学科联合诊疗。对住院患者，可以探索以循证医学为依据，制定单病种多学科诊疗规范，建立单病种多学科病例讨论和联合查房制度，为住院患者提供多学科联合诊疗服务。鼓励有条件的医疗机构，将麻醉、医学检验、医学影像、病理、药学等专业技术人员纳入多学科诊疗团队，促进各专业协同协调发展，提升疾病综合诊疗水平。

（五）拓展日间医疗服务。核定相应诊疗科目的三级医院要稳步开展日间手术，不断完善工作制度和 workflows，逐步扩大日

间手术病种范围，逐年增加日间手术占择期手术的比例，缩短患者等待住院和等待手术时间，提高医疗服务效率。要创新日间医疗服务模式，有条件的医院可规范设置日间病房、日间治疗中心等，为患者提供日间化疗、新生儿日间蓝光照射治疗等日间服务，提高床单元使用效率，惠及更多患者。医疗联体内基层医疗卫生机构为日间手术和日间治疗患者提供随访等后续服务。

（六）发挥医联体一体化作用。鼓励建立紧密型医联体，形成利益共同体、责任共同体、服务共同体、管理共同体。医联体内实现电子健康档案和电子病历信息共享，医疗机构间以单病种一体化临床路径为基础，明确分工协作任务，畅通双向转诊通道和上下协作关系，为患者提供健康教育、疾病预防、诊断、治疗、康复、护理等连续医疗服务，完整记录健康信息。加强医联体连续医疗服务各环节的医疗质量控制，保障医疗安全，推动基层医疗质量有效提升，逐步形成医联体内以信息化为先导，患者有序流动、医疗资源按需调配、医疗服务一体化的分级诊疗格局。

（七）提供优质护理及延伸服务。不断提高护理专业能力，大力推进优质护理服务，进一步扩大优质护理服务覆盖面，逐步实现二级以上医院优质护理服务全覆盖，基层医疗卫生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，通过培训、指导、帮带、远程等方式，将老年护理、康复护理、安宁疗护等延伸至基层医疗卫生机构。基层医疗卫生机构要开展常见病、多发病的临床护理，为上级医院诊断明确、病情稳定的术后康复

患者、慢性病患者、老年病患者、晚期肿瘤患者等提供接续或长期护理服务。有条件的基层医疗卫生机构，可以探索为患者提供上门护理、居家护理指导等服务。鼓励医疗机构与养老机构内设医疗机构合作，提供护理服务指导，提高医养结合护理服务水平。

（八）转变药学服务模式。二级以上医院实现药学服务全覆盖，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。医联体内各级医疗机构加强用药衔接，对向基层医疗卫生机构延伸的处方进行审核，实现药学服务下沉。临床药师通过现场指导或者远程方式，指导基层医疗卫生机构医务人员提高合理用药水平，重点为签约服务的慢性病患者提供用药指导，满足患者新需求。落实抗菌药物管理制度，规范激素类药物、抗肿瘤药物、辅助用药临床应用，强化监督检查，控制医药费用不合理增长。

（九）推进智慧医疗服务。以“互联网+”为手段，利用互联网信息技术，围绕患者医疗服务需求扩展医疗服务空间和内容，提供与诊疗科目相一致的、适宜的医疗服务。利用互联网、物联网、人工智能等新技术，不断优化医疗服务流程，为患者提供预约诊疗、诊间（移动）支付、床旁结算、就诊提醒、结果查询、信息推送等便捷服务；实现配药发药、内部物流、患者安全管理等信息化、智能化；应用可穿戴设备为签约服务患者和重点随访患者提供远程监测和远程指导，实现线上线下医疗服务有效衔接。医疗机构加强以门诊和住院电子病历为核心的综合信息系统建

设，利用大数据信息技术为医疗质量控制、规范诊疗行为、评估合理用药、优化服务流程、调配医疗资源等提供支撑；应用智能导医分诊、智能医学影像识别、患者生命体征集中监测等新手段，提高诊疗效率。基于区域健康信息平台，加强居民健康卡、医保卡等应用，逐步实现区域内医疗机构就诊“一卡通”，患者使用统一的就诊卡在任一医疗机构就诊；鼓励有条件的地方整合就诊卡的就诊、结算、支付、查询、挂号等功能。

（十）构建和谐医患关系。弘扬“敬佑生命，救死扶伤，甘于奉献，大爱无疆”的卫生健康崇高职业精神，加强医院文化建设，落实医务人员和窗口服务人员服务用语和服务行为规范。落实“一医一患一室”，完善私密性保护措施，切实保护患者隐私。有条件的医疗机构可以探索开展心脑血管疾病、肿瘤疾病、糖尿病等慢性病相关临床科室与精神科、心理科的协作，为患者同时提供诊疗服务和心理指导。深入推进创建“平安医院”活动，进一步完善医疗纠纷处理制度和机制，严厉打击涉医违法犯罪，保障医务人员人身安全。严格执行医疗卫生行风建设“九不准”，加强行风建设，接受群众监督，共同构建和谐医患关系。

（十一）提升后勤服务能力和水平。加强医疗机构后勤服务管理，大力改善医院服务设施和就医环境，各区域布局合理、标识规范清晰；完善无障碍设施，方便残疾人、行动不便的患者就医。重点提升膳食质量，不断提高住院患者对膳食的满意度。有条件的医疗机构可以在公共区域为候诊患者提供网络、阅读、餐饮

等舒缓情绪服务,为有需要的住院患者提供健康指导和治疗饮食。切实改善卫生间洁净状况,配备相关卫生物品,为就医者提供良好的服务环境。积极推进后勤服务社会化改革。

(十二)发挥中医特色优势。中医医疗机构要根据中医诊疗特点,优化服务流程,缩短患者在医院等候时间。要持续探索建立符合中医学学术特点,有利于发挥中医药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。各级各类医疗机构尤其是中医医疗机构要提高中医药服务能力,丰富服务手段,为患者提供中药个体化用药加工等个性化服务,充分运用信息化手段开展中药饮片配送等服务,缩短患者取药等环节等候时间。

三、工作要求

(一)加强组织领导,落实工作责任。各医疗机构要高度重视改善医疗服务工作,加强组织领导,结合实际制定本单位具体实施方案,明确责任和责任分工,认真组织落实。各级医疗机构要在前三年改善医疗服务行动计划取得成效的基础上,不断创新服务理念 and 措施,持续加大改善医疗服务工作力度、丰富医疗服务内容、提升医疗服务品质。

(二)不断深化改革,促进制度落实。坚持将深化公立医院综合改革与改善医疗服务同步推进,做到改革改善两手抓、两手硬。要加快建立分级诊疗制度,为医疗机构改善医疗服务创造条件;要将行动计划中可复制、可推广的经验固化为现代医院管理

制度的重要内容，形成可持续效果；要进一步深化医疗服务价格改革和薪酬制度改革，逐步体现医务人员劳务价值。各医疗机构要在落实改善医疗服务 40 项举措的基础上，逐一健全和完善预约诊疗等八项工作制度，积极创造更多行之有效的制度性措施，确保各项制度在每个医疗机构生根落地，变成医务人员的自觉行动，让人民群众得到更多实惠。

（三）调动医务人员积极性，提升医患双方满意度。各医疗机构要高度重视医务人员感受，切实关心关爱广大医务人员，各级领导要主动深入医疗卫生服务一线，与医务人员交朋友，做到精神上鼓励、工作上帮助、事业上支持、生活上保障，让广大医务人员舒心、顺心、安心地为患者精心服务；要大力改善医务人员的工作环境，提供良好的后勤保障，提高他们的健康水平，让他们共享事业改革发展的成果。各医疗机构要运用互联网和大数据，建立满意度测评制度，动态调查患者就医体验和医务人员执业感受，通过满意度测评，查找影响医患双方满意度的突出问题，不断调整和完善改善医疗服务行动计划实施方案。要将满意度测评作为考核改善医疗服务行动计划实施效果的重要指标，并纳入医疗机构综合绩效考核，确保医患双方满意度同步提高。

（四）加强督导检查，确保工作实效。各医疗机构要对落实八项工作制度和创新服务模式情况进行跟踪，加强政策指导和督导检查，及时总结推广好经验、好做法、好案例，展示工作成效，以点带面，进一步树立良好行业形象。我委将适时组织对各地改

善医疗服务工作开展情况进行检查，检查结果将予以通报。

（五）加大宣传力度，典型示范引路。各医疗机构要同步制度宣传，建立通报好做法、好经验的宣传交流平台。要加强同宣传部门和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，跟踪宣传改善医疗服务典型和成效。要不断树立和宣传先进典型，打造更多的示范医院、示范科室、示范岗位、示范个人，形成示范引领的良好氛围。要通过宣传，让全社会及时了解医疗卫生系统、广大医务人员主动服务百姓健康所付出的努力和成效，在全社会形成尊医重卫的良好风尚。