

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。

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 人口一级以上医院门诊实行

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。1. 远程会诊：通过互联网平台，实现专家与基层医生的实时会诊，提高基层诊疗水平。2. 远程影像：利用远程传输技术，实现影像资料的实时传输和诊断，提高影像诊断效率。3. 远程心电：通过远程传输技术，实现心电图数据的实时传输和诊断，提高心电诊断的准确性和及时性。4. 远程心电：通过远程传输技术，实现心电图数据的实时传输和诊断，提高心电诊断的准确性和及时性。

(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。

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，优化患者就医等候时间。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

疾病高发出现就诊高峰时门诊运行平稳有序 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

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

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

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、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

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,和积极推进优质护理服务社会化改革。

(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

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抽

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

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。