常州市武进区进一步改善医疗服务行动计划实施方案

（2018-2020年）

为深入贯彻落实党的十九大精神，适应深化医药卫生体制改革的新形势，进一步加强我区医疗服务管理，推进健康武进建设，提高医疗服务水平，改善人民群众看病就医感受，根据国家、省、市卫计委印发《关于进一步改善医疗服务行动计划实施方案（2018-2020年）的通知》精神，结合我区实际，制定本实施方案。

一、总体要求

全面贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想和党的十九大精神，以人民为中心，以实施健康武进战略为主线，将改善医疗服务与深化医药卫生体制改革、推进精神文明建设、加强行业管理相结合，一手抓改革，推进医联体建设，完善现代医院管理制度，建立优质高效的医疗服务体系；一手抓改善，通过巩固成果、创新服务、科技支撑、宣传引导，努力为人民群众提供更高水平、更加满意的卫生和健康服务，增强人民群众获得感。

二、工作目标

2018-2020年，进一步巩固改善医疗服务的有效举措，将其固化为医院工作制度，不断落实深化。进一步应用新理念、新技术，创新医疗服务模式，满足人民群众医疗服务新需求，努力使诊疗更加安全、就诊更加便利、沟通更加有效、体验更加舒适。到2020年，逐步形成区域协同、信息共享、服务一体、多学科联合的新时代医疗服务格局，推动医疗服务高质量发展，基层医疗服务质量明显提升，社会满意度不断提高，人民群众看病就医获得感进一步增强。

三、落实改善医疗服务八项工作制度

**（一）推进预约诊疗制度。**充分利用省预约诊疗服务平台和区双向转诊系统，区三级公立医院要大力推行分时段预约诊疗、诊间预约和集中检查检验预约，精确预约时段，缩短预约患者候诊时间，提高预约诊疗效率。进一步落实区级医疗机构将不少于20%的专家号源，向城乡基层医疗卫生机构优先开放的规定；全面实行转诊预约，对预约诊疗和双向转诊的患者做到优先就诊、优先检查。区三级公立医院要完善住院床位、日间手术预约服务。

**（二）扩展远程医疗制度。**扩展远程医疗服务范围，医联体内实现远程医疗全覆盖，区三级公立医院建立远程医疗中心，提供远程会诊、影像、超声、心电、病理、查房、监护、培训等服务。鼓励各医院之间建立远程医疗协作关系，推进“常医专科联盟”、“医协体”等多种类型医疗合作体建设,通过远程医疗提高优质医疗资源服务辐射面。积极开展我区对口支援新疆地区的远程医疗。基层医疗卫生机构要逐步扩大远程医疗服务范围，在保证医疗安全的前提下，为适宜患者有效提供远程医疗、慢病管理等协同服务。

**（三）推广临床路径管理制度。**进一步扩大临床路径管理的专业数和病种数，提高入径率和完成率，提高住院患者临床路径管理比例。充分发挥临床路径作为医疗质量控制与管理工具的作用，保障医疗质量与安全。提高临床路径实施与管理的信息化水平，推进患者参与临床路径管理工作。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，拓展临床路径管理工作内涵。

**（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，实现质量控制全覆盖。医疗机构通过区级以上相关专业医疗质量控制合格的，在区域内实现检查检验结果互认，切实减轻群众经济负担。医联体内实现医学影像、医学检验、病理检查、心电检查等资料和信息共享，检查检验结果互认全覆盖。

**（五）加强医务社工和志愿者制度。**二、三级公立医院要加强医院社工和志愿者队伍建设，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。医疗机构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，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，建立健全专项处方点评制度。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。**医疗机构要加强医务人员人文教育和培训，提高其医患沟通能力和服务意识，维护和尊重患者权益，保障患者的知情权、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。

四、扎实推进创新医疗服务

**（一）升级优化门诊服务。**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。二级及以下医疗机构设简易门诊和相应取药窗口。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、二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。

**（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，确保季节性疾病就诊高峰时门急诊运行平稳有序。探索建立医院床位统一管理机制，统一调配住院病床资源，根据患者病情轻重缓急，安排住院顺序和住院床位，提高住院床位使用效率；要加强门诊、检验、药房等多部门协作，实现信息共享共用，缩短高峰时段取药窗口排队时间。

**（三）推广多学科联合诊疗。**区三级公立医院要开设多学科联合诊疗门诊，针对肿瘤、疑难复杂疾病、多系统多器官疾病等，为患者提供“一站式”诊疗服务。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。武进人民医院要探索将麻醉、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。

**（四）创新急诊急救服务。**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，畅通急诊绿色通道，提升对急性心脑血管疾病、严重创伤、急危重孕产妇、急危重儿科患者等各类急危重患者医疗救治质量和效率。武进人民医院要推进胸痛、卒中、创伤等救治中心建设，实现各中心内相关专业统筹协调，为患者提供医疗救治绿色通道和一体化综合救治服务。院前医疗急救机构与中心形成网络，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。

**（五）拓展日间医疗服务。**区三级公立医院要稳步开展日间手术，不断完善工作制度和工作流程，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，有条件的二级医院也要逐步开展日间手术。加强日间手术质量精细化管理，制定日间手术临床路径。医联体内基层医疗卫生机构为日间手术治疗患者提供随访等后续服务。

**（六）发挥医联体一体化作用。**重点推进紧密型医联体和专科共建型医联体建设。医联体内实现电子健康档案和电子病历信息共享。完善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。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。加强管理，促进区域影像、临检、心电、病理、消毒供应中心高效运行。逐步形成医联体内以信息化为支撑，患者有序流动、医疗资源合理调配、医疗服务一体化的分级诊疗格局。

**（七）深化优质护理服务。**加强护理服务质量管理，推动护理服务能力建设。扩大优质护理服务覆盖面，优质护理服务逐步向基层医疗机构延伸。鼓励医疗机构开设护理专科门诊，探索建立专科患者个案管理服务模式，普遍开展延续性护理服务。医联体内实现优质护理服务下沉，二、三级医院选派护理骨干帮扶基层护理工作。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。**区三级公立医院实现药学服务全覆盖，临床药师要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，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。

**（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，提供更便捷的医疗服务。推动医院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、信息推送等服务；实现配药发药、内部物流、患者安全管理的信息化、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，逐步实现全区区域内医疗机构就诊“一卡通”，逐步整合就诊卡的就诊、结算、支付、查询、挂号等功能。

**（十）发挥中医特色优势。**武进中医医院、武进中西医结合医院要根据中医诊疗特点，优化诊疗服务流程，缩短患者在医院等候时间。积极探索建立符合中医学术特点的中医综合治疗、多专业联合诊疗模式。各级各类医疗机构要提高中医药服务能力，丰富服务手段，开展中药饮片配送等个性化服务，满足患者的需求。

**（十一）加强后勤服务管理。**大力改善医疗机构设施环境，各区域布局合理，标识清晰；完善无障碍设施，方便残疾人、行动不便的患者就医；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、餐饮等服务。切实提升医疗机构膳食质量和卫生间洁净状况。积极推进后勤服务社会化改革。

**（十二）构建和谐医患关系。**加强医院文化建设，落实医务人员服务用语和行为规范。落实 “一医一患一室”，完善私密性保护措施，保护患者隐私。深入推进“平安医院”建设，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，保障医务人员安全。加强医德医风教育，培养医务人员良好的职业情操。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。

五、工作要求

**（一）加强组织领导，认真落实到位。**各医疗机构要高度重视改善医疗服务工作，加强组织领导，巩固和深化第一个三年行动计划取得的经验和成效；要不断创新医疗服务理念和措施，使改善医疗服务行动的力度不断加大、内容不断深入、质量不断提升，成效更加显著，惠及更多患者，逐步缩小医疗服务领域供需差距。

**（二）持续深化改革，不断协同推进。**区卫计局要将改善医疗服务行动计划与深化医改同部署、同推进，要大力推进分级诊疗制度建设，为各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，保障效果可持续。

**（三）调动医务人员积极性，提升医患双方满意度。**区卫计局、各医疗机构要高度重视医务人员感受，切实关爱医务人员，完善薪酬制度和激励机制，重点向临床一线倾斜，要加强医务人员职业防护和心理辅导，保护医务人员身心健康。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。**区卫计局将对各医疗机构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，促进各医疗机构改善医疗服务措施、提升医疗服务水平。区卫计局将适时组织对各医疗机构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）加强宣传指导，典型示范引路。**区卫计局、各医疗机构要加强同宣传部门和各类媒体的沟通与合作，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，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。