

# 德州市卫生和计划生育委员会 德州市中医药管理局 **文件**

德卫医字〔2018〕12号

---

## 关于印发《德州市进一步改善医疗服务行动计划（2018-2020年）实施方案》的通知

各县市区卫生计生局（社会事业管理部、社会事务管理局），市直有关医疗卫生机构：

为认真贯彻落实《山东省卫生计生委 山东省中医药管理局关于印发〈山东省进一步改善医疗服务行动计划（2018-2020年）实施方案〉的通知》（鲁卫医字〔2018〕21号）要求，总结推广2015-2017年改善医疗服务有效做法，推动医疗服务高质量发展，不断增强群众获得感、幸福感，结合我市实际，市卫生计生委和市中医药管理局制定了《德州市进一步改善医疗服务行动计划（2018-2020年）

实施方案》，现印发给你们，请认真组织实施。实施过程中的有关问题和工作信息，请及时反馈委医政医管科和中医药管理科。

医政医管科联系电话：2622271

邮 箱：dz2622271@163.com

中医药管理科联系电话：2687231

邮 箱：dz2623484@163.com

德州市卫生和计划生育委员会



(信息公开形式：主动公开)

德州市中医药管理局

2018年3月30日



# 德州市进一步改善医疗服务行动计划 (2018-2020年)实施方案

随着中国特色社会主义进入新时代，社会主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分发展之间的矛盾。实施健康德州战略对增强人民群众获得感提出新要求，医学发展、科技进步、医改深入为持续改善医疗服务创造了更加有利的条件。为进一步加强医疗服务管理，提高医疗服务质量，改善人民群众看病就医感受，根据《山东省卫生计生委 山东省中医药管理局关于印发〈山东省进一步改善医疗服务行动计划（2018-2020年）实施方案〉的通知》（鲁卫医字〔2018〕21号），结合我市实际，制定本实施方案。

## 一、总体要求

（一）指导思想。以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的十九大精神，坚持新时代卫生与健康工作方针，紧扣卫生与健康领域主要矛盾，围绕健康德州建设，找准群众关心的问题，补足医疗服务中的短板，提高医疗服务能力和质量，完善现代医院管理制度，建立优质高效的医疗服务体系，努力为群众提供更高品质、更加满意的卫生和健康服务。

（二）工作目标。2018-2020年，全市各级各类医疗机构继续全面实施进一步改善医疗服务行动，巩固深化进一步改善医疗服务行动中行之有效的举措，将其固化为医院的工作制度。应用新模式、新理念、新技术，满足人民群众的医疗服务新需求、调动医务人员

工作积极性，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，逐步形成区域协同、信息共享、服务一体、自然和谐的新时代医疗服务格局，推动医疗服务高质量发展，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，医务人员执业感受进一步改善。

## 二、巩固有效举措，完善医院工作制度

在总结 2015-2017 年改善医疗服务行动计划经验成效的基础上，自 2018 年起，医疗机构要建立预约诊疗制度、远程医疗制度、临床路径管理制度、检查检验结果互认制度、医务社工和志愿者制度、处方点评制度。2018 年，三级医院 6 项制度建立实现全覆盖；2019 年，二级医院要全部建立 6 项制度。

（一）预约诊疗制度。三级医院进一步增加预约诊疗服务比例，大力推行分时段预约诊疗和集中预约检查检验，预约时段精确到 1 小时。2018 年，三级医院预约诊疗率力争达到 70%，2019 年三级医院预约诊疗率力争达到 75% 以上；三级医院优先向医联体内基层医疗卫生机构预留预约诊疗号源。对于预约患者和预约转诊患者实行优先就诊、优先检查、优先住院，引导基层首诊、双向转诊。有条件的医院逐步完善住院床位、日间手术预约服务，探索提供预约停车等延伸服务。

（二）远程医疗制度。医联体牵头医院建立远程医疗中心，向医联体内医疗机构提供远程会诊、远程影像、远程超声、远程心电、远程病理、远程查房、远程监护、远程培训等服务。2018 年，全市要建立市级远程医疗中心，远程医疗服务覆盖全部县级公立医院和

乡镇卫生院、社区卫生服务中心，推进形成融合、共享的远程医疗服务网络；2019年，全市所有医联体实现远程医疗全覆盖，构建起市、县、乡(村)级远程医学服务体系。

(三) 临床路径管理制度。医疗机构实现临床路径管理信息化，逐步将药学服务、检查检验服务等纳入临床路径管理，增加住院患者临床路径管理比例，实现临床路径“医、护、患”一体化，增强临床诊疗行为规范化和透明度。2018年，所有公立医院实施临床路径管理。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。

(四) 检查检验结果互认制度。加快医疗质量控制中心建设，实现医学检验、医学影像、病理等专业医疗质量控制全覆盖，进一步扩大检查检验“一单通”认可范围和认可项目。2018年，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) 医务社工和志愿者制度。医疗机构设立医务社工岗位，负责协助开展医患沟通，提供诊疗、生活、法务、援助等患者支持服务。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。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。

(六) 处方点评制度。医疗机构应当建立健全系统化、标准化

和持续改进的处方点评制度，对医师的处方实施动态监测以及出现超常情况的预警，定期公布处方点评结果，登记并通报不合理处方，对不合理用药行为及时予以干预。二级及以上医疗机构应当结合药事管理和药物临床应用管理的现状、存在的问题，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。门急诊处方和病房（区）医嘱单的常规点评、抗菌药物处方点评等至少每月一次，其他专项处方点评至少每季度一次。

### **三、不断创新医疗服务模式，满足医疗服务新需求**

深入分析新时代社会主要矛盾变化，创新医疗服务模式，促进医疗服务高质量发展，保障医疗安全。2018—2020年重点在以下11个方面创新医疗服务，进一步提升人民群众获得感。

（一）以病人为中心，推广多学科诊疗模式。针对肿瘤、疑难复杂疾病、多系统多器官疾病等，2018年三级医院开设多学科诊疗门诊，为患者提供“一站式”诊疗服务。对住院患者，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。中医医疗机构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，切实做好“针灸

全科化”诊疗模式推广工作。

(二) 以危急重症为重点，创新急诊急救服务。在市、县（市、区）的区域内，符合条件的医疗机构要按照规划以及相关指南，建立胸痛中心、卒中中心、创伤中心、危重孕产妇救治中心、危重儿童和新生儿救治中心、肿瘤中心。医疗机构内部实现各中心相关专业统筹协调，为患者提供医疗救治绿色通道和一体化综合救治服务，提升重大急性病医疗救治质量和效率。2018年，二级及以上综合医院全部建成胸痛中心、卒中中心、创伤中心。2019年，整合三个中心形成全市心脑血管、创伤急救网络，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。

(三) 以医联体为载体，提供连续医疗服务。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。

(四) 以日间服务为切入点，推进实现急慢分治。在医保政策支持基础上，三级医院均要开展日间手术，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，缩短患者等待住院和等待手术时间，提高医疗服务效率。鼓



励有条件的医院设置日间病房、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。医联体内基层医疗卫生机构为日间手术和日间治疗的患者提供随访等后续服务。

**（五）以“互联网+”为手段，建设智慧医院。**紧紧抓住我省被确定为国家新旧动能转换综合试验区的重大机遇，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，以医疗智慧化推动医院业务向高效益、集约化、低成本化方向发展，推动创建智慧医疗服务品牌。

**（六）以“一卡通”为目标，实现就诊信息互联互通。**基于区域全民健康信息平台，积极配合省卫生计生委建设全省统一的实名认证电子居民健康卡（二维码）管理系统，支持身份证、社保卡、保健卡、就诊卡等实名卡介质绑定和使用，推动全省范围内不同医疗



机构之间实现实名就医一卡通用、一码通用、无卡就医和就诊信息互认共享。医疗机构要积极改造用卡环境，为群众提供线上咨询、挂号、支付、信息推送、检查检验结果查询等服务。

（七）以社会新需求为导向，延伸提供优质护理服务。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。有条件的医疗机构可以为合作的养老机构内设医疗机构提供护理服务指导，提高医养结合护理服务水平。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。

（八）以签约服务为依托，拓展药学服务新领域。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。加强医联体内各级医疗机构用药衔接，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。鼓励中医医院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。

(九) 以中医服务为特色，满足群众多样化需求。坚持中西医并重，政府举办的综合医院、妇幼保健机构和专科医院要加强中医药科室建设，中医医院要进一步保持和发挥中医药特色优势，积极开展中西医协作，不断丰富服务手段，拓展服务领域，提升中医药服务能力，满足群众多元化、多层次的健康服务需求。

(十) 以人文服务为媒介，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”的卫生计生崇高职业精神，加强人文医院建设。医疗机构建立医务人员和窗口服务人员的服务用语和服务行为规范。加强患者隐私保护，在关键区域和关键部门完善私密性保护设施。有条件的医疗机构可以探索开展心血管疾病、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。深入开展创建“平安医院”活动，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) 以后勤服务为突破，全面提升患者满意度。医疗机构不断改善设施环境，标识清晰，布局合理。完善无障碍设施，方便残疾人、行动不便的患者就医。加强后勤服务管理，重点提升膳食质量和卫生间洁净状况。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。综合采取多种方法，改善医院门前交通混乱、停车难等现象和问题，从而更好地方便群众就医。

#### 四、工作要求

**（一）加强组织领导，精心抓好落实。**各县（市、区）卫生计生行政部门和医疗机构要高度重视改善医疗服务工作，切实加强组织领导，根据自身实际，制定针对性、可操作性强的工作方案，明确工作目标和责任分工，精心组织实施。各级医疗机构要在前三年改善医疗服务行动计划取得初步成效的基础上，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。三级医疗机构在改善医疗服务行动中，特别是在推广多学科诊疗模式、日间手术等创新服务中，要立足于争创一流、走在前列的定位，当好表率、作出标杆，充分发挥示范带动作用。要不断创新服务理念 and 措施，持续加大工作力度、丰富医疗服务内容、提升医疗服务品质，创造更多具有德州特色的医疗服务品牌。

**（二）调动医务人员积极性，提升患者满意度。**各县（市、区）卫生计生行政部门和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，做到精神上鼓励、工作上帮助、事业上支持、生活上保障，让他们舒心、顺心、安心地为患者精心服务。要加快实施医疗服务价格改革和薪酬制度改革，不断改善医务人员的工作环境，强化后勤保障，关注其身心健康，让广大医务人员共享医疗卫生事业改革发展成果，调动医务人员积极性。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，不断调整和完善行动计划实施方案。要将满意度测评作为考核行动计划实施效果的重要指标，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。

**（三）加强督导检查，确保取得实效。**各县（市、区）卫生计生行政部门要对医疗机构落实**6**项工作制度和**11**项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，以点带面，进一步树立良好行业形象。市卫生计生委、市中医药管理局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。

**（四）加大宣传力度，典型示范引领。**各县（市、区）卫生计生行政部门和医疗机构要同步制定宣传方案，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，持续宣传改善医疗服务行动中涌现出的先进典型和取得的成效。要不断发掘和树立改善医疗服务的先进典型，宣传推广一批示范医院、示范岗位、示范个人，形成典型带动、示范引领的工作氛围。