|  |
| --- |
| 附件2： 中卫市沙坡头区改善就医感受、提升患者体验主题活动实施方案（2023-2025年）任务清单 |
| 重点任务 | 任务内容 | 责任领导 | 责任单位 |
| 一、服务向前，提升患者诊前体验 | 1 | 建立预约诊疗模式 | 沙坡头区人民医院建立预约诊疗制度，通过设置预约电话、微信公众号、小程序、自助机等多种预约途径，提供身份证、居民电子健康码、社会保障卡等多种有效证件预约，开展检验检查集中预约，分时段预约等多种模式，为患者沟通提供充足时间，门诊患者预约诊疗率逐步提升。 | 丁生麟 | 沙坡头区人民医院 |
| 2 | 上级医疗机构号源下沉基层 | 沙坡头区医疗健康总院统筹各成员单位，建立患者基层首诊、上下转诊的流程，制定分级诊疗目录，建立双向转诊的工作机制，畅通转诊渠道，通过分级诊疗平台向基层医疗卫生机构开放一定比例号源，经基层转诊的签约居民可优先就诊、优先检查、优先住院。 | 丁生麟 | 沙坡头区医疗健康总院 |
| 3 | 提高预约诊疗精准度 | 提升预约诊疗效率，精准预约门诊专家，分时段预约诊疗精确到30分钟以内，结合专业特点合理安排号源量，为医患沟通预留充分时间。结合实际提供智能导医分诊、候诊提醒、检查检验结果自助打印或就医项目、医疗服务费用查询等线上服务措施。探索应用人工智能分诊系统，与门诊电子病历系统对接，建立智能问诊—分诊—预约—病史采集流程。优化预约诊疗平台，推行实名制预约，强化身份校验，加强退号、失约管理。 | 丁生麟 | 沙坡头区人民医院 |
| 4 | 探索建立预就诊模式 | 加强互联网医院诊疗的规范化管理，对于符合互联网诊疗规定的疾病复诊，积极引导患者通过互联网诊疗平台、互联网医院或预约诊疗平台，预约复诊所需的检查检验,并根据检查检验出结果时间匹配复诊号源，减少患者等候时间。 | 丁生麟 | 沙坡头区人民医院 |
| 5 | 缩短术前等待时间 | 对诊断明确、病情相对稳定，经综合评估符合住院指征、行择期手术的患者，在保障医疗质量安全的前提下办理“预住院”，在患者入院前完成术前检查检验，缩短入院后术前等待时间。 | 丁生麟 | 沙坡头区人民医院 |
| 二、优化流程，提升患者门诊体验 | 6 | 优化门诊流程 | 优化门诊流程设计，缩短患者在门诊的等候时间。一是优化预约挂号、现场签到、电子叫号、药房配送等系统，实现就医流程和医技检查的智能推荐和排序，减少患者诊疗、缴费、取药、检查检验往返时间。二是提升信息化系统保障能力。加强系统运维，确保预约挂号、电子叫号、诊间结算等系统高效运行，通过小程序、短信等方式向患者推送预约信息、就诊流程、排号、缴费情况等，为患者提供院内电子导航、检查检验报告单查询等功能。三是优化初诊复诊反复挂号流程。积极探索预约复诊，多学科门诊转诊衔接流程，最大限度减少人员聚集和无序流动。为老弱妇幼残等特殊人群提供导诊、挂号、缴费等志愿服务，提升门诊诊疗效率。 | 丁生麟 | 沙坡头区人民医院 |
| 7 | 增加门诊供给 | 建立门诊预约挂号预警监测制度，医疗机构要对号源紧张、门诊量大的专科或专家进行实时监测，通过增设诊室、增加门诊服务时间、调派专家诊室等方式解决群众看病等候时间。优先在需求较多的门诊科室，弹性开设午间门诊、夜间门诊、周末门诊，并根据疾病时段特点，及时调配资源，确保出现就诊高峰时门急诊运行平稳有序。 | 丁生麟 | 沙坡头区人民医院 |
| 二、优化流程，提升患者门诊体验 | 8 | 完善付费方式 | 优化医疗机构收费窗口布局设置，积极推广电子健康码、医保码、金融支付码等“多码融合”，提供微信、支付宝、电子银行等多种付费渠道，推行移动支付结算。推行诊间结算，提高患者结算效率。在确保资金安全的前提下，探索推行“先诊疗后付费”和“一次就诊一次付费”，减少患者付费耗费时间。 | 丁生麟 | 沙坡头区人民医院 |
| 9 | 推广多学科诊疗（MDT）制度 | 沙坡头区人民医院可结合实际需要，扩展多学科诊疗覆盖的专科和病种，设立门诊MDT岗，提供“患者不动医师动”的MDT服务，为患者提供不受时空限制的优质诊疗服务。推广门诊中西医结合医疗模式，打造中西医结合团队，开展中西医联合诊疗。 | 丁生麟 | 沙坡头区人民医院 |
| 10 | 深化“一站式服务中心”内涵 | 沙坡头区人民医院建设“一站式服务中心”，为患者提供导诊咨询、检查检验预约、医联体(医共体)服务、投诉建议受理、便民处方“五个服务”，拓展MDT申请、便民设备租借等服务。在“一站式服务中心”设立“党员先锋岗”，亮牌上岗，为群众提供热情周到的优质服务。 | 丁生麟 | 沙坡头区人民医院 |
| 11 | 丰富服务模式 | 鼓励医疗机构开设麻醉、疼痛、健康管理等新型门诊，提供更加丰富的门诊诊疗服务。推广门诊中西医结合医疗模式，打造中西医结合团队，开展中西医联合诊疗。家庭医生为符合条件的签约人群提供慢病长处方、延伸处方、中医药“治未病”等适宜的服务。 | 卢俊福 | 沙坡头区医疗健康总院 |
| 12 | 优化诊疗环境 | 优化门诊全流程布局，标识清晰易懂，有效引导和分流患者。加强卫生间、候诊区等重点区域的卫生管理。针对老年人、儿童、残疾人、孕产妇等特殊群体，做好就医环境的适老化、无障碍等改造，鼓励配备轮椅、平车、母婴室、尿布台等必要的便民设备设施。树立老年人、残疾人友善友好服务理念，解决影响老年患者就诊的“数字鸿沟”问题。 | 丁生麟 | 沙坡头区人民医院 |
| 三、高效衔接，提升患者急诊急救体验。 | 13 | 提升院前医疗急救服务能力 | 加快推进兴仁、宣和、永康、常乐、镇罗5个急救分站建设。加强院前医疗急救常备力量与机动力量建设，持续提升院前医疗急救的能力。2025年底，农村地区院前医疗急救网络服务半径10-20公里。 | 丁生麟 | 中卫市沙坡头区卫生健康局 |
| 14 | 加强院前院内衔接 | 提升县域医共体内胸痛、卒中和创伤“三大中心”建设水平，建立急诊急救高效衔接流程，搭建院前院内患者数据实时交互信息系统，提高急诊急救服务效率。2025年，“三大中心”建设质量和运行效率持续提升，急诊急救网络体系基本形成。 | 丁生麟 | 中卫市沙坡头区卫生健康局 |
| 15 | 建立健全急诊患者救治模式 | 医疗机构进一步优化绿色通道管理，坚持“就急、就重"原则，根据患者病情(濒危、危重、急症、非急症)建立分级救治流程，急危重症患者“优先救治、后补手续”。探索构建院前院内急救急危重症救治“三通三联”一体化救治模式，形成救护车直通手术室及重症监护室的流程，联通院前医疗急救机构、基层医疗卫生机构与医院之间的抢救绿色通道。以急诊为平台，建立急危重症患者多学科联合救治机制。 | 丁生麟 | 沙坡头区人民医院 |
| 四、丰富内涵，提升患者住院体验 | 16 | 规范开展日间医疗服务 | 建立健全日间医疗服务制度，逐步扩大日间手术病种范围，有条件的医疗机构将日间病房、日间化疗等服务纳入日间医疗服务范围并完善相关制度。沙坡头区人民医院积极探索开展日间手术，提高日间手术覆盖范围。 | 丁生麟 | 沙坡头区人民医院 |
| 17 | 完善临床路径管理 | 推进临床路径管理信息化，丰富临床路径覆盖病种数量及内涵，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。探索建立不同形式医疗联合体内一体化临床路径，形成各级医疗机构分工协作机制，为患者提供同质化、连续性医疗服务。沙坡头区人民医院70%出院患者按照临床路径管理 | 丁生麟 | 沙坡头区人民医院 |
| 18 | 加强住院患者综合服务 | 加强儿童、老年人、肿瘤患者的镇痛服务，探索建立无痛诊疗门诊。加强老年医学科建设，提升老年医学诊断、治疗的科研及临床水平。推动老年医学模式从单病种模式向多病共治模式转变。积极推进医疗机构临床营养科建设，为患者提供营养筛查、评估、诊断、宣教、治疗。提升医务人员的患者心理评估意识和能力，积极开展住院患者心理评估，及时识别患者心理风险，开展心理干预。 | 丁生麟 | 沙坡头区人民医院 |
| 19 | 加强入出院服务 | 沙坡头区人民医院要统筹患者入出院服务管理，优化入出院流程，统一办理入院手续、出院结算、出院患者健康教育等“一站式”服务。推广住院费用预结算、床旁结算，实现“当日出院、当日结账”。鼓励有条件的医疗机构对全院床位统一管理，逐步实现全院床位集中管理、统一调配。 | 丁生麟 | 沙坡头区人民医院 |
| 五、医防协同，提升患者诊后体验 | 20 | 提升医疗服务连续性 | 在县域医共体内完善、畅通双向转诊和接续诊疗服务机制，推动专家、门诊号源、住院床位资源下沉，为网格内居民提供接续性医疗卫生服务。上级医疗机构对转诊患者提供优先接诊、优先检查、优先住院等服务。鼓励上级医疗机构出具药物治疗方案，在下级医疗机构或者基层医疗卫生机构实施治疗。将信息技术与医疗服务深度融合，探索建立智慧医联体，提升医联体服务效率。 | 丁生麟 | 沙坡头区医疗健康总院 |
| 21 | 加强诊后服务 | 医疗机构应建立患者随访档案和随访计划，建设基于患者服务为核心的多途径智能随访平台，为患者提供更加科学便捷专业的院外康复和延续性治疗，并通过数据分析及时发现潜在问题，提供就医绿色通道，为患者诊后提供更好保障。对住院、手术效果不理想患者进行随访管理，改善患者生活质量，提升康复效果，关注精神状况，提供专业指导。有条件的医疗机构可探索通过随访平台加强与患者的沟通互动。诊后管理和随访患者比例逐年提升。 | 丁生麟 | 沙坡头区人民医院 |
| 六、优化支撑环节，让患者就医放心 | 22 | 强化医疗质量安全支撑 | 深入实施全面医疗质量行动计划，按照自治区质控中心管理办法和标准，规范质控中心设置，加强质量监督管理。继续按照国家要求，实施医疗质量安全改进工作。严格落实限制类技术使用规定，完善手术分级管理制度，大力开展医疗质量管理核心制度学习和落实，提升质量安全同质化水平。 | 丁生麟 | 中卫市沙坡头区卫生健康局 |
| 23 | 强化护理服务支撑 | 各医疗卫生机构持续扩大优质护理服务覆盖面，强化责任制护理，严格落实分级护理、查对等护理核心制度。扎实做好基础护理，规范实施护理专科技术，提供身心整体护理。探索开展护理门诊，在门诊为患者提供伤口造口护理、管道护理等专业技术服务。开展护理延伸服务，为有护理需求的出院患者提供延续性护理服务。推动优质护理资源下沉,帮扶带动县域医共体内社区卫生服务中心等基层医疗机构提高护理服务能力,提高基层护理能力。探索推行长期护理险。 | 丁生麟 | 各级各类医疗机构 |
| 24 | 强化康复服务支撑 | 借助县域医共体、专科联盟、远程医疗，建立不同医疗机构之间定位明确、分工协作、上下联动的康复医疗服务网络。逐步推进康复与临床多学科合作模式。推动康复医疗服务试点工作，鼓励有条件的医疗机构通过“互联网+”、家庭病床、上门巡疗等方式，将机构内康复医疗服务延伸到社区和居家。鼓励医疗机构通过多种方式将康复医疗服务向家庭延伸，为行动不便的老年人、出院患者等人群提供康复治疗、康复训练和指导等。乡镇卫生院、社区卫生服务中心要配备专（兼）职康复人员，设置康复室，为患者提供康复服务，到2023年底，康复室设置机构比例不低于60%，力争到2025年底实现基层康复网底全覆盖。 | 丁生麟 | 各级各类医疗机构 |
| 25 | 强化重点药品耗材监控管理支撑 | 继续落实国家和自治区重点监控药品、高值耗材动态监测和定期通报制度，提高对医疗机构药品医用耗材使用情况督导检查的针对性；持续加大处方点评力度和覆盖面，强化结果运用。继续巩固落实公立医疗机构药品医用耗材使用目录管理相关制度，健全完善目录动态调整机制，加强与相关部门间的协同配合，持续开展使用监测，保障临床供应和合理使用。 | 丁生麟 | 沙坡头区医疗健康总院 |
| 26 | 强化药学服务支撑 | 建立临床药师下临床制度，临床药师参与疑难复杂疾病多学科诊疗。沙坡头区人民医院实现药学服务，其他医疗机构设置用药咨询室（窗口），有条件的医疗机构为患者提供中药用药加工、药物配送等个性化服务。互联网医院积极提供“药学服务”，有条件的可以开发慢性病用药指导、监测服务系统、手机端应用等，指导监督患者规律服药。探索在县域医共体设置总药师服务，推进药学服务一体化同质化管理。 | 丁生麟 | 沙坡头区人民医院 |
| 27 | 强化检查检验结果共享互认支撑 | 沙坡头区人民医院接入宁夏检查检验结果互认平台平台，并持续推进检查检验结果和相关数据资料的互通共享。发挥医学检验、医学影像等专业质控中心作用，加大医疗质量控制力度，PCR实验室参加省级以上临床检查项目室间质评。 | 丁生麟 | 沙坡头区人民医院 |
| 28 | 加强医院信息化建设 | 在确保信息安全的基础上，加大电子病历、智慧服务、智慧管理“三位一体”的智慧医院建设力度，为改善医疗服务提供必要的信息化支撑。 | 丁生麟 | 中卫市沙坡头区卫生健康局 |
| 29 | 强化后勤保障支撑 | 畅通后勤问题沟通反馈渠道，提供24小时后勤保障服务。提高膳食质量、保洁质量，改善患者停车条件，加强停车管理。 | 丁生麟 | 沙坡头区人民医院 |
|  | 30 | 强化人文关怀支撑 | 沙坡头区人民医院应建立健全医务社工和志愿者制度，加大志愿服务力度，做好特殊人群服务，针对老年患者和其他特殊人群提供爱心服务，不断延伸志愿服务的参与面、覆盖面，形成社会力量参与志愿服务的氛围。加强引导服务，依据不同时段就诊量变化，合理调整重点区域的服务人员、自助设备，优化指示标识，合理设置院内导诊标识、指示牌等。 | 丁生麟 | 沙坡头区人民医院 |
| 31 | 强化信息公开和健康科普工作支撑 | 各级各类医疗机构要通过网站、微信公众号、公示栏、电子屏、宣传册、展板等多种形式，为患者提供国家基本医疗保险、工伤保险和生育保险药品目录、费用清单、费用预存情况、医师简介、出诊信息、科室情况介绍等，实现门诊和住院信息实时自助查询，充分保障群众看病就医的知情权。积极开展内容丰富、形式多样的健康科普文化宣传教育活动，传播健康理念。鼓励医护人员发挥不同专业技术优势，为广大人民群众提供专业的科普知识，逐步扩大人民群众对于健康科普知识的知晓度和普及率，增强广大群众健康意识,提高健康水平。 | 丁生麟 | 各级各类医疗机构 |