**关于印发《开展 “看病不求人、患者少跑腿” 便民服务活动优化医疗环境实施方案》 的通知**
张卫字〔2020〕109号

区属区管各医疗卫生单位、镇（中心） 卫生院、局机关各科室：
       为全面实施“一号改革工程”， 进一步优化医疗卫生服 务环境，持续推进卫生健康领域“最多跑一次”改革向纵深 发展，增强群众看病就医获得感和满意度，根据《关于开展 “看病不求人 患者少跑腿”优化卫生健康环境活动的实施意见》 要求，制定优化医疗环境实施方案，现印发给你们，请 结合实际，切实抓好贯彻落实。

张店区卫生健康局

2020年7月23日

（此件公开发布）

**开展 “看病不求人、患者少跑腿” 便民服务活动优化医疗环境实施方案**

       按照区委、区政府《关于开展优化营商环境大讨论大反思大提升的通知》 和区卫生健康局印发的《全区卫生健康系 统开展优化营商环境大讨论大反思大提升工作方案》要求， 在医疗机构中开展“看病不求人、患者少跑腿”便民服务活 动，优化医疗服务环境，全力打造医疗服务“张店品牌”，特制定本实施方案。
      **一、工作目标**
       全区卫生健康系统紧紧围绕市委、市政府实施高质量发展“十二大攻坚行动”的决策部署，把做好医疗服务优化营商环境作为重要任务来抓，以让群众看病就医“不求人”、“少跑腿”为基本目标，聚焦群众看病就医最关注的看病信息、 看病过程、看病取结果等环节的痛点、难点和堵点，创新制 度，综合施策，努力创造“看病不求人、患者少跑腿”的服 务环境。通过公开和主动推送相关医疗资源信息，拓宽医疗 信息来源渠道，向基层派驻优秀医师，确保“找专家不求人”； 通过建立网上挂号预约平台，健全完善预约检查诊疗制度， 确保“挂号不求人”； 通过设置入院准备中心，确保“住院 不求人”； 通过更加便捷的查询方式和更加主动的告知方式， 确保“看病取结果不求人”； 通过建设智慧医院，优化检查流程，减少各种排队环节，确保“患者少跑腿”， 持续提升医疗卫生机构服务水平，为打造一流营商环境提供更好的卫生健康保障。
       **二、重点任务**
       针对群众最关心的看病就医问题，着力做好医疗信息公 开、优化改造医疗服务流程、整治医疗服务环境三项重点工作。
       （一）全面推进医疗信息公开。医疗机构全面公开院务、号源、各窗口排队（诊疗、检查、取药、交费等）、项目价 格、费用清单、医保报销、工作流程、服务项目、工作人员 （专家信息、行政管理人员、其他服务岗位人员）、院内导 航等 10 个方面的医疗服务信息，实现“找医生更加方便精 准”、“预约挂号更加便民顺畅”、“住院流程更加优化高效”、 “结果查询更加便捷快速”。
       （二） 优化改造医疗服务流程。开展“一把手”走流程 活动，各级医疗机构主要负责人重点针对门诊流程、住院流 程、缴费流程、院内环境、便民服务、后勤管理等方面进行巡查，重点解决医院停车难的问题、保护患者隐私的问题、 复诊患者排队候诊的问题、门诊诊室就诊秩序和患者反复缴 费等问题，逐条制定具体可行的解决措施，进一步优化简化 服务流程，建立良好就诊秩序。
       （三） 着力整治医疗服务环境。实施医院周边环境综合 整治，协调医院周边停车设施与医院共管共享。优化院内行 车路线设计，充分依托现代化管理手段，合理利用现有空间， 加大车位供应，提高车位使用率。改进医院功能区布局，做 到布局合理、标识清晰、便捷顺畅。不断改善设施条件，保持医疗环境和卫生间清洁。提升候诊区建设管理水平，为患 者、陪人提供网络、阅读、餐饮等舒缓情绪的服务。加强医学人文建设，弘扬抗疫精神，开展温暖服务，构建和谐医患关系。开展医疗机构依法执业信用评价，探索实施医疗卫生综合监管新模式，对全区医疗机构进行信用评价，做到奖惩 并举、精准监管，构筑诚实守信的医疗服务环境，促进医疗 卫生治理体系和治理能力现代化。
      **三、推进措施**
      （一） 以智慧医院建设为手段，优化服务流程。加快医 院电子病历应用水平评价和医院信息化互联互通标准化成 熟度测评工作，推进智慧医院建设。完善“健康淄博”公众 号一卡（码） 通服务功能，优化医疗服务流程，为患者提供 预约诊疗、诊间支付、床旁结算、就诊提醒、结果查询、信 息推送、智能导诊、健康咨询、用药指导、满意度评价等便 捷服务。
      （二） 以急危重症为重点，创新提升急诊急救服务。加 快全区胸痛中心、卒中中心、创伤中心、癌症中心（癌痛示 范病房） 、危重孕产妇救治中心、危重儿童和新生儿救治中 心、肿瘤中心等建设，建立院前、院内协同的医疗急救绿色 通道，为患者提供现场处置、转诊、诊断、抢救、手术等一 体化综合救治服务。进一步拓展院前急救网络，各急救站全 部接入“云急救”服务系统，实现患者一键报警、自动定位、 “五屏联动”快速急救服务。
      （三） 以医联体为载体，推进连续医疗服务。继续推进城市医疗集团、县域医共体、专科联盟和区域远程医疗协作 网建设，建立上下协同双向转诊工作机制，为患者提供健康 教育、疾病预防、慢病复诊、临床用药、康复、护理等连续 医疗服务。加强慢性病患者健康管理，为患者提供优质高效 的线上咨询、复诊、开具处方及送药到家等贴心服务。
      （四） 以名医基层工作室为平台，提供优质医疗服务。 落实《基本医疗卫生与健康促进法》，建立医疗卫生人员定 期下基层和城市医生支援农村工作制度，落实执业医师晋升 副高级技术职称前应当在县级以下医疗卫生机构累计工作 一年以上的要求，按计划主动安排专家到基层服务，把优质 医疗资源送到老百姓家门 口。在乡镇卫生院和社区卫生服务 中心设立“名医基层工作室”， 选派区医疗专家、名医（名 中医）、青年名医（青年名中医） 定期坐诊，开展专家门诊、 会诊、查房、妇幼保健指导、临床教学、技术培训等一系列 活动，带动基层服务技术快速提升，打造基层专科专病品牌， 让基层患者直接享受到高质量的医疗、保健和中医药服务。
      （五） 以“一站式”服务平台为着力点，助力医事服务 “一次办好”。 各医疗机构坚持以病人为中心，围绕患者的 非技术性医事服务项目，简化程序，集中服务，推行“一站 式”服务模式，实现一次办好。二级以上医院全部建立开放 式门诊综合服务中心，明确各项服务职能，集中当场办理诊 断证明、病历复印、出生医学证明、财务相关证明、医保所 需材料等。全方位开展导医指导和咨询活动，办理慢性病签 约，实现就诊人员有人管、有细致耐心的服务。进一步健全门诊服务设施条件，为患者提供一切便利。
      （六） 以人文服务为媒介，全面提升患者满意度。弘扬 “敬佑生命、救死扶伤、甘于奉献、大爱无疆”的崇高职业 精神和抗疫精神，加强人文医院建设。试行医患角色互换体 验，创新医患沟通模式，展现医学科学精神和医护人员无私 奉献风貌。医院建立工作人员和窗 口服务人员服务行为规范 和服务用语，加强服务技能训练，形成文明行医习惯。严格执行医疗行业建设“九不准”， 纠正医疗服务中的不正之风。 深入开展患者满意度调查评价工作，广泛接受群众投诉监督， 认真答复群众问题，积极回应关切，持续改进完善服务措施， 提高群众看病就医满意度。
       **四、组织保障**
      (一)强化领导。全区卫生健康系统各单位要结合“看病 不求人 患者少跑腿”优化卫生健康环境活动全面落实大讨 论大反思大提升工作部署，各单位主要负责同志要担负起第 一责任人职责，形成各单位更加具体细致的实施方案。
      (二)强化配合。各单位建立统一协调、相互配合的工作 机制，针对工作难点、重点，集中优势力量攻坚，推进建立 新机制新方法，进一步落实关爱医务人员的各项措施。动员 全体医务人员要把思想认识统一到区委、区政府决策部署上 来，落实到本次活动工作举措上来，正确认识优化营商环境 对卫生健康事业发展的极端重要性，充分调动医务人员工作 积极性，一心一意为患者提供精心服务。
      (三)强化考评。对确立的重点工作和各项措施进行逐项跟踪，加强政策指导和督导检查，细化实化项目内容和落实 路径。建立督导、考评机制，利用定期通报、单位排名等多种方式促进各项工作有序推进。及时总结推广各单位好经验 好做法、好案例，示范引领，以点带面，进一步树立良好的行业形象。
   （四）强化宣传。卫生健康行政部门和各医疗机构要同 步制定宣传方案，建立工作进展和创新服务的宣传交流平台 加强同宣传部门和各类媒体的沟通合作，做到集中宣传和日 常宣传相结合，传统媒体与新媒体宣传相结合，持续宣传“看 病不求人、患者少跑腿”活动成效，选树先进典型，推介一 批示范医院、示范科室、示范个人、示范项目，形成典型引领、全面深度发展的工作氛围。