

改善就医感受 提升患者体验 主题活动方案

(2023-2025年)

来源: 国家卫生健康委
制作: 《中国卫生》杂志社

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导, 全面贯彻党的二十大精神, 践行新发展理念, 以切实改善人民群众看病就医感受为目标, 坚持守正创新、问题导向、系统思维, 全面梳理医疗服务流程, 充分运用新手段、新技术、新模式, 打通人民群众看病就医的堵点难点问题。力争用3年的时间, 将“以病人为中心”贯穿于医疗服务各环节, 整体提升医疗服务的舒适性、智能化、数字化水平, 推动形成流程更科学、模式更连续、服务更高效、环境更舒适、态度更体贴的中国式现代化医疗服务模式, 人民群众就医获得感、幸福感、安全感进一步增强。



《活动方案》

方案主要考量
6大维度 20项重点任务 27个评估指标

·诊前·

创新理念、服务向前, 提升患者诊前体验。

- | 重点内容 | 对应指标 |
|--------------|----------------|
| 1 完善预约挂号制度 | 1 门诊患者预约诊疗率 |
| 2 探索建立预约诊疗模式 | 2 门诊号源下放比例▲ |
| 3 缩短术前等待时间 | 3 是否提供预就诊服务 |
| | 4 择期手术患者术前等待时间 |

·门诊·

简化流程、创新模式, 提升患者门诊体验。

- | 重点内容 | 对应指标 |
|----------|--------------------------|
| 4 再造门诊流程 | 5 门诊患者预约到院后平均等待时间 |
| 5 创新服务模式 | 6 门诊提供MDT服务的病种数▲ |
| 6 优化就诊环境 | 7 是否设置新型门诊(麻醉、疼痛、药学等服务)▲ |
| | 8 是否开展“先诊疗、后付费” |

·急诊急救·

高效衔接、分区分级, 提升患者急诊急救体验。

- | 重点内容 | 对应指标 |
|----------------|------------------|
| 7 提升院前医疗急救服务能力 | 9 120呼叫反应时间 |
| 8 加强院前院内衔接 | 10 院前医疗急救3分钟出车率 |
| 9 做好急危重症患者救治 | 11 是否设置急诊急救五大中心▲ |
| | 12 急诊留观患者平均滞留时间 |

·住院·

巩固拓展、丰富内涵, 提升患者住院体验。

- | 重点内容 | 对应指标 |
|---------------|-----------------------|
| 10 完善住院医疗服务制度 | 13 日间手术占择期手术比例 |
| 11 加强住院患者综合服务 | 14 临床路径入径率和出径率 |
| 12 改善出入院服务 | 15 中医医院以中医为主治疗的出院患者比例 |
| | 16 分娩镇痛率# |
| | 17 是否建立“一站式”出院服务中心 |
| | 18 开展责任制整体护理的病区分占比 |
| | 19 出院患者当日结算率 |

·诊后·

服务连续、医防协同, 提升患者诊后体验。

- | 重点内容 | 对应指标 |
|-------------------|--------------------|
| 13 依托医联体提升医疗服务连续性 | 20 下转患者人次(门急诊、住院)▲ |
| 14 加强诊后管理与随访 | 21 出院患者随访比例 |
| 15 积极探索非急救转运服务 | 22 提供连续性护理服务的病区占比 |

·全程·

改善贯穿医疗服务全程的基础性、支撑性工作。

- | 重点内容 | 对应指标 |
|-------------------|-------------------|
| 16 丰富优质护理服务内容 | 23 是否提供“互联网+护理服务” |
| 17 转变药学服务模式 | 24 是否提供加速康复外科服务▲ |
| 18 创新康复服务模式 | 25 智慧医院建设分级 |
| 19 加强医院信息化建设和后勤保障 | 26 是否建成老年友善医疗机构 |
| 20 加强医疗机构人文建设 | 27 是否建成残疾人友好医疗机构 |

(注: 1. 标注▲的指标适用于三级医院和医联体的牵头医院。
2. 标注#的指标适用于有产科的医疗机构。)

《工作安排》

(一)启动阶段(2023年5-6月)。

国家卫生健康委、国家中医药局印发活动方案并召开全国会议部署工作。省级卫生健康行政部门(含中医药主管部门,下同)应当结合本地区实际制定实施方案,并于2023年6月底前将实施方案分别报国家卫生健康委、国家中医药局。

(二)实施阶段(2023年7月-2025年12月)。

国家卫生健康委、国家中医药局制定操作手册,开展基线调查、年度评估。调查评估结果以适当形式在行业内和社会范围公布。地方各级卫生健康行政部门应当按照本地区实施方案,做好组织实施,对本辖区主题活动开展情况进行评估指导。

(三)评估总结。

国家卫生健康委、国家中医药局将于2025年底开展终期评估,召开评估总结通报评估结果,对部分地方和医疗机构进行表扬。

以实际行动贯彻落实党的二十大精神

河北精神卫生

2023年6月9日
星期五
癸卯年四月廿二
总第一百期
全国优秀医院报刊

主办: 河北省精神卫生中心 Http://www.hbs6yy.com E-mail: hbjswsb@163.com

喜报

省精神卫生中心在第19届中国医师协会精神科医师分会荣获两项大奖

5月26日,中国医师协会第19届精神科医师年会在武汉举行。河北省精神卫生中心副院长赵素银荣获2022年全国杰出精神科医师奖,老年精神一科医生董震荣获2022年青年精神科医师希望之星奖。

医者仁心,三十载初心不改 情系患者,守安宁使命不息

【本报讯】赵素银,1965年出生,现任河北省精神卫生中心(河北省第六人民医院)副院长,从业30多年来将自己的全部青春和力量奉献给了精神卫生事业。多年来,她坚守医者仁心,情系患者的服务信念,多次获得医院“先进工作者、优秀共产党员”称号;河北省新世纪“三三三人才工程”第三层次人选;荣获河北省“巾帼建功”明星称号。现任中国医师协会精神科医师分会委员,中国医学救援协会卫生应急培训师专家组成员,河北省突发事件卫生应急专家咨询委员会委员,河北省老年医学会副会长,河北省医师协会精神科医师分会主任委员,河北省医学会精神医学分会副主任委员,中国心理卫生协会首批认证督导师。

作为一名医生,她热爱精神卫生事业,在上个世纪90年代,赵素银就开始研究精神疾病的发病机制、退行性行为特点、社会功能康复技术等,其研究成果在第十六届世界精神病学大会进行交流并在《临床精神医学》《中国健康心理学杂志》《中国全科医学》《中国临床康复》等核心期刊发表,曾荣获保定市科技进步二等奖1项。从医34年来,她坚持在服务患者第一线,精神科门诊、心理治疗、疑难病例讨论、教学查房等工作从未中断。



1992年开始在中科院心理所学习心理治疗技术,此后又认真学习心理学知识,尤其是在分析性心理治疗、意向对话治疗等有丰富的临床经验。自2003年SARS开始,她带领心理救援人员奔赴

一线进行心理干预。2011年,赵素银等同志在院内发起成立应急救援队。2015年,河北省心理危机干预救援队正式成立,赵素银担任副队长。她先后参与了数十起京津冀地区突发事件心理救援工作。2020年新冠肺炎疫情发生以来,统筹做好医院疫情感染控制工作,及时构筑“预检分诊”屏障线;构筑“生活物资”补给线;构筑“医疗

质量保障线”,率先设置缓冲病区,满足了精神障碍患者治疗需要。组织开通线上咨询服务,提供视频咨询和用药指导,为因疫情而引起的各种心理障碍或居家隔离人员提供有力的心理咨询服务。荣获“2020年度保定市抗疫先锋”荣誉称号。作为省内最早从事临床心理工作的医务工作者之一,赵素银系统学习心理咨询与心理治疗技术,取得中国心理卫生协会首批认证督导师资格。受人民网、央视网、河北电视台等多家媒体邀请录制心理健康科普宣传视频,引导人民群众在日常生活中有意识地营造积极心态,预防不良心态。

自2010年担任副院长以来,始终把提高规范精神疾病诊疗行为作为重点工作来抓,从制度制定到执行和检查都亲自参与。在她的坚持和推动下,每月组织医疗质量管理委员会成员召开质控分析会,定期举办精神障碍诊疗规范专题培训,出院患者治愈好转率持续提高,平均住院日持续缩短,有效减轻了患者医疗负担,医院也连续三年保持三级公立医院绩效考核A等次。

赵素银非常关心年轻医生的成长,在她的鼓励和引导下,医院先后有7名医生赴首都医科大学、中南大学、天津医科大学等高等学府攻读博士学位,为医院今后的学科建设奠定了基础。同时,她还非常关心来院实习生,坚持一线授课,帮助学生树立正确的人生观、世界观、价值观,曾多次被华北理工大学、承德医学院等高校授予“优秀教师”“先进教育工作者”等荣誉称号。

行医三十载,初心不改,情系患者心,守护安宁。她总说:“救死扶伤是一名医务工作者的天职,弘扬医德,就需要有高度的责任感和敬业精神”。三十年来,她用实际行动诠释了“医者仁心”的真谛,树立了白衣天使救死扶伤的良好形象,成为了无数青年医师心目中的榜样。

(下转三版)

为贯彻落实国务院办公厅印发的《关于推动公立医院高质量发展的意见》,展现我国医疗卫生机构在高水平公立医院网络建设、临床重点专科和高质量人才队伍建设、医疗质量提升和患者体验提升以及临床科研提升等方面工作的成果,持续推进全国公立医院高质量发展,健康报社开展了2021—2022年度公立医院高质量发展典型案例征集工作。

截至2022年12月,活动共征集到各省、市卫生健康委主管部门等申报单位报送的来自全国各地各级医疗卫生机构的1000余个案例。秉持着

快讯: 2021—2022年度公立医院高质量发展典型案例榜单公示

——省精神卫生中心榜上有名

公平、公正、公开的原则,活动最终产生517个“2021—2022年度公立医院高质量发展案例”,其中包括示范医院200个、先锋科室203个、优秀个人114个。现将榜单公示如下(排名不分先后)。

榜单将在2023年6月17日于山西省太原市举办的2023年度公立医院高质量发展推进暨国家区域医疗中心建设(太原)大会上正式发布。(转自《健康报》)

石家庄市举办“河北省孤独症康复专技人员规范化培训班”

5月15日下午,省残联主办、石家庄市残联承办、石家庄市第八医院协办的“河北省孤独症康复专技人员规范化培训班”正式开班,会期5天。省残联康复部三级调研员付春雁出席并讲话,石家庄市残联四级调研员杜进校主持会议,省内各市孤独症康复专技人员共计50余人参加培训。

付春雁指出,孤独症患儿患病率高、致残率高,是非常值得我们关注、关爱的群体,希望通过这次规范化培训来提升我省孤独症康复专技人员的整体水平,并造福我省广大残疾儿童及家庭。杜进校就本次培训讲了四点要求:

一是大家要深刻认识到康复专业人员规范化培训的重要性,珍惜难得的学习机会;二是要不断学习提升康复服务本领;三是要学以致用,切实把学习成效转化为工作实效;四是要做好自身疫情等安全防护。

这次培训课程安排丰富详实,从孤独症患儿共患病的诊断到治疗、感统训练的理论和实操、康复教育干预方法等众多内容进行全面讲解。学员们纷纷表示,一定要珍惜此次培训机会,积极参与规范化培训课程,真正做到学深悟透、融会贯通,切实把学习成效转化为工作实效。



保定市人民政府党组副书记姬琳到省精神卫生中心调研



【本报讯】5月19日，保定市人民政府党组副书记姬琳赴省精神卫生中心就精神疾病治疗和康复工作进行调研。

姬琳书记先后查看了医院康复科、保健科、儿少精神科的基础设施，与接受康复服务的患者及家属进行交流，希望他们早日康复回归社会。

省精神卫生中心党委书记栗克清向姬琳书记一行介绍了医院的基本情况以及近年来医疗、教学、科研、康复以及疾病预防方面所做的工作，重点汇报了该院康复科、儿童青少年精神科特色。

姬琳书记强调，加强心理健康和精神卫生工作是建设健康保定的重要组成部分，希望省精神卫生中心以京津冀协同发展为契机，进一步加强人才队伍建设，为建设现代化品质生活之城作出更大贡献。

调研期间，姬琳书记还对全国文明城市创建工作进行了指导。

保定市人民政府副秘书长张晓东、保定市医保局局长汪树立、保定市卫生健康委副主任刘京、医院副院长张云淑、纪委书记王宝军、总会计师常艳改等陪同调研。（省精神卫生中心 崔彦龙）

河北省精神卫生中心担任省直工会保定片区组长单位

【本报讯】5月24日，省直工会组织召开保定片区工会主席座谈会。本次座谈会由省精神卫生中心承办，省直工会主席吴嘉龙、副主任马永红出席会议。省精神卫生中心副院长、工会主席赵素银主持会议。保定片区26家工会主席参加会议。

会上，马永红宣读了省直工会《关于河北省第六人民医院工会担任保定片区组长单位的批复》，赵素银进行了表态发言。吴嘉龙在听取26家驻保单位工会主席汇报亮点工作和工作计划后，

进行总结讲话。

25日，吴嘉龙一行赴省精神卫生中心实地查看了益康运动馆、益康家园、母婴室等服务职工的阵地场地及职工之家建设情况，并参观了医院特色科室。省精神卫生中心党委书记栗克清、党委副书记、院长刘波，副院长赵素银，纪委书记王宝军，总会计师常艳改等陪同调研，栗克清详细介绍了医院的基本情况以及近年来工会工作，得到了吴嘉龙主任的好评和认可。



经典书籍推荐（九）
《爱的艺术》
作者：[美]埃里希·弗洛姆
作者简介：著名德裔美籍心理学家、精神分析学家、哲学家。1900年生于德国法兰克福犹太人家庭，1922年获德国海德堡大学哲学博士学位。是二十年代“法兰克福学派”重要成员。纳粹上台后，他于1934年赴美，在从事心理咨询工作的同时，在哥伦比亚大学等学术机构讲学，并先后执教于墨西哥国立大学、密歇根州立大学等高校。1980年弗洛姆病逝于瑞士洛加诺。

弗洛姆的研究植根于弗洛伊德的精神分析学说和马克思主义哲学理论。他认为人是各自所在时代的产物，在现代化工业化社会，人变得越来越自我疏离，这种孤立感导致人们潜意识下渴望与他人结合、联系。

内容简介：本书是作者最著名的作品，自1956年出版至今已被翻译成32种文字，在全世界畅销不衰，被誉为当代爱的艺术理论专著最著名的作品。

在这本书中，弗洛姆认为，爱情不是一种与人的成熟程度无关，只需要投入身心的感情。如果不努力发展自己的全部人格并以此达到一种创造倾向性，那么每种爱的企图都会失败，如果没有爱他人的能力，如果不能真正谦恭地、勇敢地、真诚地和有纪律地爱他人，那么人们在自己的爱情生活中也永远得不到满足。

弗洛姆进而提出，爱是一门艺术，要求想要掌握这门艺术的人有这方面的知识并付出努力。在这里，爱不仅仅是狭义的男女爱情，也并非通过磨练增强技巧即可获得。爱是人格整体的展现，要发展的能力，就需要努力发展自己的人格，并朝着有益的目标迈进。

省精神卫生中心与保定学院共同开展学生心理健康关怀行动启动仪式暨第十一站“开心工程”进校园活动

【本报讯】5月25日，省精神卫生中心与保定学院共同开展的学生心理健康关怀行动启动仪式暨第十一站“开心工程”进校园活动在保定学院举行。保定学院党委书记田运涛、心理专家张香云、贾海玲、刘建从出席活动。保定学院100余名在校辅导员参加活动。活动由保定学院都学武主持。

会上，徐景星首先介绍了学校的情况，表示保定学院认真贯彻落实上级关于心理健康教育工作的决策部署，与河北省精神卫生中心共同开展学生心理健康关怀行动，通过“制度+全员”打造心理健康教育保障体系、“必修+拓展”构建心理健康教育覆盖体系、“特色+平台”营造心理健康宣传引导体系、“校内+校外”建设学生心理危机转介机制等“四个结合”构建全方位心



理健康教育体系，及时了解学生的心理健康动态，做到对学生心理危机的早发现、早干预、最大限度减少学生因心理问题导致的突发事件，确保学生安全，推动学校心理健康教育工作更上一个新

台阶。

王宝军简要介绍了医院情况并指出，大学生的心理健康关系到同学间的健康相处，关系到学校的健康发展，更关系到社会的和谐稳定。省精神卫生中心愿以此此次活动为契机，加强与保定学院的合作，搭建校园心理健康管理平台，有效地普及心理健康知识，提升学生的心理健康素养，共同探索适合大学生心理服务的新路径，为全社会和谐发展贡献力量。

随后，徐景星与王宝军签署医校合作协议并为“开心工程”进校园工作站揭牌。

随后，省精神卫生中心心理专家张香云从大学生出现心理问题的成因、具体表现及出现心理危机后如何进行干预等方面进行了讲解，并与大家针对特殊案例进行了讨论。（河北省精神卫生中心 田运涛）

河北省荣军医院荣获共青团保定市委和市直团工委先进集体、先进个人表彰

近日，共青团保定市委和市直团工委表彰了一批先进团组织和团员、团干部，河北省荣军医院共青团一支部荣获保定市“五四红旗团支部”称号，临床心理科崔会欣荣获“新时代保定模范先锋好

青年”称号，医院团委荣获“市直机关五四红旗团组织”称号，睡眠医学科荣获“市直机关青年文明号”。近年来，省荣军医院团委、各团支部、广大团员青年凝聚在院党委的领导下，牢记初心使

命，充分发挥生力军和突击队作用，涌现出一大批先进典型。他们在工作一线、抗疫斗争、乡村振兴、服务群众等方面体现了新时代青年自信自强、刚健有为的精神风貌，展现出荣军医院担当尽责、甘于奉献的良好作风，为全心全意服务退役军人、实现医院高质量发展贡献了青春力量。（河北省荣军医院 王桦）

河北省荣军医院深入开展主题教育调研工作

为进一步提升主题教育理论学习成效，落实主题教育大兴调查研究要求，根据院党委主题教育调研方案安排，河北省荣军医院组织院党委委

员开展主题教育调研工作。此次调研工作坚持问

题导向，8名院党委委员按照工作分工，紧密结合医院上三级、争试点、创一流重点工作分别确定了调研课题，深入到病区 and 科室一线等24个点位，通过实地核查、座谈访谈等形式，对理论学习、业务发展、科学管理、工作作风、安全生产、基础设施、文化建设等多个方面进行调研，调研对象涵盖科室负责人、在岗职工和优抚对象，收到意见建议20余条，制定了调研台账和问题清单，列出了整改措施，确定了整改时限。通过此次调研工作，明确了制约医院发展的瓶颈短板和创建三级医院突出问题，理清了工作思路，制定了改进措施，为推进重点工作开展，优化工作效能，提升退役军人服务保障能力，推动医院高质量发展注入了新动能。（河北省荣军医院 王桦）

唐山市心理卫生协会医院质量管理专业委员会正式成立

5月17日，开滦精神卫生中心承办了唐山市心理卫生协会医院质量管理专业委员会成立大会暨学术报告会议，唐山市心理卫生协会理事长苑杰、开滦精神卫生中心院长于振剑出席大会并致辞。来自全市各县区医疗卫生领域的领导和专家60余人参加了大会。

大会选举产生了唐山市心理卫生协会医院质量管理专业委员会第一届专委会领导机构，开滦精神卫生中心质控办主任郭建兵任主任委员，专

委会聘顾问6人，并首次设立大会名誉主委，马文有教授当选。

唐山市心理卫生协会医院质量管理专业委员会将作为一个研讨医院质量管理的平台，充分利

用各方资源，开展宣传教育、学术交流、科研协作，探讨医院管理理论及管理技术等方面的问题，形成医院质量管理标准化，提升全市医院质量管理水平。（开滦精神卫生中心 于秀萍）

承德医学院专家组到秦皇岛市第五医院进行临床教学基地评估调研

5月29日上午，承德医学院心理学系主任李晓敏、党总支书记龚理一行五人来到秦皇岛市第五医院，对临床教学基地工作进行评估调研，医院院长王兴生、副院长梁银及相关科室负责人陪同调研。

评估考察中，副院长梁银对医院基本情况及临床教学基地工作开展情况进行了汇报；专家组实地查看了医院门诊、精神科病房、康复科等教研科室，观看了教学查房过程。

承德医学院心理学系主任李晓敏表示，通过实地考察，深切感受到秦皇岛市第五医院在医院管理、文化建设、教学设



施等方面的发展成效，希望在医院的支持下，双方可以持续探索深层次协作模式，相互学习共同发展，营造良好的医教研氛围，构建医疗教育资源良性循环，为学生提供更好的临床学习环境。

院长王兴生表示，秦皇岛市第五医院将以此次临床教学基地评估为契机，不断推进临床教学工作的规范化建设，促进医疗与教学、科研的密切结合，充分发挥优势，总结经验不断改进，为教学基地的建设及医学生培养提供保障。（秦皇岛市精神卫生中心 孙立）

坚守理想催奋进 踏实工作勇担当

（上接一版）
【本报讯】董震自进入医学行业起就努力自律，用积极的工作态度面对一切。她极富团队精神，注重观察和思考，敢于尝试，紧跟医院的步伐，努力做到认识上有新高度、运用上有新收获，不断地提高自己的整体综合能力。

在“恪尽职守，踏实工作”的工作格言影响下，董震于工作过程中严格按照医疗操作规范进行，避免医疗事故及差错的发生；不断丰富自己的临床经验，时刻保持谦虚谨慎，遇到不懂的问题虚心向上级医师请教，努力提高自己的综合分析和解决问题的能力；严密观察病情，及时准确记录病情发展，努力做到对患者负责，对来诊病人能够

耐心解释，始终坚持以病人为中心，服务临床的思想，急病人之所急。尽量让病人痛苦而来，满意而归。自己不断加强思想道德和业务技能的学习，提高工作的责任心，严谨负责，勤勤恳恳，任劳任怨，积极配合主任的工作，不计较个人得失，按质按量完成任务。

董震从未停止学习的脚步，并坚持以学为重。她牢记习近平总书记关于“中国共产党人依靠学习走到今天，也必须要依靠学习走向未来”的多次强调，从自身出发，不断地更新知识储备，认真学习有关国家医疗卫生政策，医疗卫生理论及技能，不断武装自己的头脑。不仅向书本学习，更向实践学习，向有经验的前辈们学习，保持学习的劲头，使理论与临床实践充分结合，把所学知识转化为具体思路、具体举措，落实到所面对的各类工作任务当中，以客观事实为依据，解决自己在工作

中遇到的问题。

在科研上，她积极关注国内外研究前沿和发展方向，紧跟国内外发展动态，积极参与各项科

研项目，敢于做出创新和突破，致力于开创精神卫生事业的新局面。

对精神卫生事业的发展前景保持敏锐的洞察和预判的方向发展，争做精神卫生事业发展的“望者”。目前董震已经在《中国全科医学》、《河北医药》、《中国健康心理学》等杂志发表文章，参与第九届精神分裂症论坛、第二十次全国精神医学学术会口头交流，并多次参加中华医学会全国精神医学学术会、中国医师协会精神科医师分会的壁报交流、汇编交流。参研河北省科技研发计划项目等多项省级科研项目。还参与到开展健康知识讲座中，例如参加阿尔茨海默病培训项目。

“守志如行路，行十里者众，行百里者寡，行终身者鲜”，董震深知“在竞争中领先”并非唯一的目标，寻求合作共赢，路才会越走越宽，越行越远，医院才会越来越好。所以在今后的医路生涯里，她将团结一切可团结的力量，勇于面对一切艰难险阻，敢于迎接各种挑战，加倍努力，孜孜不倦地学习，脚踏实地地工作，为医院的发展和贡献自己的一份力量。（河北省精神卫生中心 李建峰 董震 王熙）

