# 安徽省卫生和计划生育委员会文件

皖卫医〔2017〕62号

## 关于加强全省公立医院<br>人文关怀制度建设的指导意见

各市及省直管县卫生计生委，省属医院：

为进一步深化公立医院改革，建立现代医院管理制度，构建和谐医患关系，提高群众就医和医务人员行医感受，现就加强全省公立医院人文关怀制度建设提出如下指导意见：

**一、指导思想**

深入学习贯彻党的十九大精神，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，牢固树立以人民为中心发展思想，落实全国和全省卫生与健康大会精神，指导全省各级各类公立医院加强以关爱患者身心、保障患者权益、改善患者就医和医务人员行医感受为核心的医院人文关怀制度建设，更好地钻研医术，弘扬医德，为人民群

众提供更高水平、更加满意的卫生和健康服务。

## 二、工作目标

到2020年，全省公立医院基本建成文化认同、措施有效、制度完善、保障有力的人文关怀制度体系。开展人文关怀示范医院创建，打造一批患者满意、医务人员满意、社会满意的人文关怀示范医院。全省患者在就医过程中感觉更加舒心、服务更加体贴，进一步感受到诚信和友善，得到慰藉和帮助；合法权益进一步得到保护，医疗安全保障水平进一步提高，医患沟通更加充分有效。全省公立医院的服务和管理水平进一步提升，患者身心疾苦和医务人员身心负担得到显著缓解。

## 三、基本原则

**（一）以人为本，体现生命尊严。**坚持以患者为中心，将“敬佑生命，救死扶伤，甘于奉献，大爱无疆”的职业精神贯穿医疗服务全程，在提高服务质量和效率，满足人民群众基本医疗服务需求的同时，尊重和维护患者权利，努力改善患者就医感受，减轻身心疾苦，体现生命尊严。

**（二）整体观念，转换医学模式。**医院人文关怀制度建设始终围绕加强医疗行为的整体观念展开，突出人体健康的统一性和完整性；遵循“不伤害”、“有利”、“诚信”、“共情”等伦理原则，努力打造医患共同体，共同应对疾病挑战，推动生物医学模式向生物-心理-社会医学模式转变。

**（三）融入制度，打造医院文化。**人文关怀纳入医院文化建设的核心内容，结合社情、民情、院情，与医院内部的专业制度、日常工作、程序流程、服务细节等深度融合，把人文关怀体现在每一

项医疗服务过程中，做到潜移默化，蔚然成风。通过褒奖先进、绩效考核、第三方测评等多种手段，加强对医务人员的激励导向，充分调动医务人员积极性。

**（四）逐步完善，不断丰富内涵。**医院人文关怀制度建设涉及医院、医务人员、患者、社会组织等多维度，将换位思考作为制度设计的核心，以问题导向为改进工作的重点，统筹协调，多方参与。从诊治、护理、药品、医技、管理、后勤等多环节的具体事务逐项做起，明确目标要求和年度实施计划，不断扩大，逐步完善，共同在医疗服务过程中探索和丰富人文关怀内涵。

## 四、主要内容

**（一）彰显医德仁心。**对待患者做到德术并重、诚信友善，全面关爱患者身心，积极有效沟通，获取患者信任。制定医务人员和窗口服务人员等员工服务用语和行为规范，优化服务标准，努力在医护工作细节中掌握和运用心理和伦理学知识，缓解患者的焦虑和紧张，指导并促进康复。

围绕创建医患友好环境，优化内部服务设施，打造整洁、温馨、安全的环境和高效、便捷的服务流程，增强患者安全感和归属感，方便陪诊、探视、陪护。根据患者需要合理设置挂号缴费窗口、自助挂号机、候诊座椅等便民设施。有条件的医院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。

**（二）注重慰藉帮助。**在诊疗服务中加强慰藉和帮助，通过网络信息技术手段提供医疗、医药、医保等政策的即时咨询服务。建立完善患者需求回应制度，探索设立患者（志愿者）服务中心，为

行动不便的患者提供陪检、陪护服务。不断推进优质护理，逐步实现优质护理服务全覆盖。

完善入、出、转院服务各项制度，加强各科室之间整体联动和转院（科）患者交接，提供连续性医疗和护理服务，合理调整服务流程，推行诊间预约、床边结算等便捷服务，缩短患者等候时间，努力减少患者不必要流动。积极开展对终末期疾病病人进行舒缓治疗，提高生命质量。探索建立临终关怀病房，努力为临终患者提供关怀服务。

逐步完善医务社工和志愿者管理体系，进一步探索创新模式，提高专业化水平，规范开展服务。加强医院后勤保障体系建设，提高膳食质量和营养服务。探索提供预约停车等延伸服务，努力实现医院进出无障碍通行。

**（三）保障患者安全。**在患者就医过程中，要全力实现患者安全目标，准确识别患者身份，强化手术安全核查，确保用药安全，减少医院相关性感染，落实临床“危急值”管理制度，防范和减少意外伤害，鼓励患者参与医疗安全管理，主动报告患者安全事件，加强医学装备和信息系统安全管理，进而确保患者就医时享有最有利的健康安全、最适合的诊疗决策和不受伤害。

建立和完善医院伦理委员会或相关组织，探索建立区域性的医学伦理委员会。健全患者安全评估制度，积极开展患者安全评估和医学伦理学评价。系统改进和完善医院工作制度和流程，加强硬件和信息化建设，不断提升患者安全保障水平。贯彻落实“平安医院”创建各项工作，保障医疗秩序平稳有序。

**（四）保护患者权利。**在诊疗过程中，保护患者的人格尊重权、

基本医疗权、知情同意权、医疗选择权、保护隐私权等权利。医院要主动公开最新就医信息，包括医保目录内项目及价格、医生坐诊信息等，方便患者就医。尊重患者的民族、宗教和风俗习惯，保障患者公平的就医权利；尊重患者的知情同意权和医疗选择权，医务人员主动告知患者或亲属诊疗、检查、用药、手术的原因和可选择方式，结合患者意愿开展个性化治疗，做到及时告知、充分知情、自主选择。

尊重和保护患者的个人隐私权，在门诊诊室、治疗室和病房设置隐私保护设施；对患者个人信息资料进行有效管理，杜绝患者敏感信息泄露。

**（五）加强医患沟通。**创造条件，实现充分有效的医患沟通。加强医务人员与患者的沟通交流，主动告知患者及其家属病情和诊疗情况及相关注意事项，耐心回答患者及家属有关询问等。杜绝服务态度冷漠生硬，避免沟通缺乏技巧、不分场合、无视患者情绪等问题。

建立完善医务人员医患沟通知识和技能定期培训和交流制度。按照“双向知情、体现尊重、建立信任、充分交流”的工作要求制定医患沟通的硬件标准，建设或改造谈话室和诊室。

定期召开医患沟通座谈会，重点了解医患沟通现状，切实改进存在问题。规范院内投诉管理，提供有效途径供患者投诉，明确专门机构和人员负责患者投诉处理和反馈，对患者集中反映的问题及时回应、持续改进。

**（六）规范诊疗行为。**加强医疗质量管理，树立重规则、守规范的意识，严格遵循临床诊疗和技术规范，使用适宜诊疗技术和药

物，因病施治，不隐瞒、误导或夸大病情，不过度医疗，做到“合理治疗、合理用药、合理检查、合理收费”。

开设多学科诊疗门诊，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”服务。落实出院患者随访制度，了解患者愈后状况，指导患者服药、复诊、康复保健，了解患者满意度情况，并根据患者随访结果，切实改进医院整体服务。

**（七）关怀医务人员。**切实保障医务人员和医院员工的合法权利，重点做到医务人员人身安全和人格尊严不受侵犯，医务人员的治疗权和特别干预权不受损害。提高医务人员的认同感和归属感，让医务人员感受到关怀和温暖，进而向患者传递关爱和友善。

认真执行门诊限时限号、门诊预约服务等规定，保证诊疗服务必要时间。优化医疗服务岗位人力资源配置、工作流程和工作环境，减少“战时状态”，避免过度劳累。对临床一线岗位进行风险和压力评估，加强医务人员心理咨询和疏导，定期评估医务人员心理压力，缓解医务人员心理负担和工作压力。进一步完善医务人员综合绩效考核指标体系，保障同工同酬等合法权利，提高临床一线医务人员收入水平。同步关心医院员工身心健康，提高健康水平。

**（八）构建医院文化。**发挥医院党组织在人文关怀制度建设中的主导地位，多方开展相关活动，加强医务人员医德医风和社会学、心理学、伦理学、法学等方面的教育和培训，在继续教育、院校临床教育、职工日常培训等中引导医务人员自觉提高人文关怀素养，转变服务理念，展现医德医风。

将人文关怀纳入医院文化建设的核心内容，构建救死扶伤、大医精诚的医院文化价值，通过组织活动、加强宣传等有效形式，不

断提升全院职工人文关怀意识和素养。坚持以患者健康需求为导向，充分发挥医院在健康促进工作中的“主阵地”和“主渠道”作用，积极推动医学模式转变，大力推进健康促进工作。

五、工作要求

**（一）加强组织领导。**加强人文关怀制度建设是深化公立医院改革的重要内容，是建立现代医院管理制度的重要举措。各地各单位要充分认识加强人文关怀制度建设的重要意义和深刻内涵，医院党政主要负责人作为人文关怀制度建设的第一责任人，负责牵头构建领导组织架构，明确相关责任部门。

**（二）强化工作保障。**人文关怀制度建设要从组织、人员、设备、经费等方面着手，确保人力资源配置，加强装备设施建设，加快必要场所改造完成，打造人文关怀制度软硬环境，保障人文关怀制度建设必要经费。大力推进志愿者服务，鼓励医务人员、医学生、有爱心的社会人士等经过培训后进入志愿者服务体系，为推进人文关怀制度建设贡献力量。

**（三）做好制度设计。**各地各单位要结合实际，制定人文关怀制度建设的具体内容和措施，按照系统设计的原则，循序渐进地推进人文关怀制度的建设。相关业务部门要按照各自职责分工，具体组织、实施和推进相关工作，加强协调配合，形成工作合力。各地各单位要建立医务人员人文关怀动态监测机制，监测结果作为对医院和医务人员绩效考核的重要依据，做到奖惩分明。

**（四）明确目标责任。**各地各单位要认真落实责任制，制定人文关怀制度建设三年工作计划和年度工作计划，要明确时间节点，做到任务到岗、责任到人。各级卫生计生委要研究制定人文关怀制

度建设的考核和评估指标体系，加强跟踪监督，定期开展人文关怀制度建设示范医院考核评估。不断解决实际工作中的突出问题，确保制度建设工作有条不紊推进，保证取得实效。

**（五）加强宣传引导。**各地各单位要加强对人文关怀制度的宣传，综合运用新媒体等多种方式向社会公众介绍人文关怀制度建设的内涵和意义，引起共鸣。要加强科学就医健康宣传，重点从理性对待医学、遵从分析诊疗、定期健康体检、文明有序就医、尊重医务人员、积极参加和正确使用医疗保险等方面，提升患者科学就医理念。组织开展人文关怀制度相关知识竞赛和比武活动，重点宣传人文关怀制度建设中涌现出的先进事迹，在全社会形成共建共享的良好氛围。

安徽省卫生计生委

2017 年 12 月 29 日

（信息公开形式：主动公开）

安徽省卫生计生委办公室　　2017 年 12 月 29 日印发

校对：项炯