

石狮市卫生健康局

狮卫健函〔2025〕140号

答复类型：A类

关于市八届人大四次会议第0086号建议的答复

蔡国庆等代表：

《关于提升我市医疗机构服务质量的建议》（第0086号）收悉。现答复如下：

我市作为全国首批县域紧密型医共体建设试点县，自组建单个紧密型医共体以来，全力打造集约化、同质化、连续性的整合型医疗卫生服务体系升级版。在政策的引导和市委市政府的高位推动下，在市人大及社会各界的关心帮助下，我局始终坚持人民至上、生命至上，持续提升我市医疗机构服务质量，聚焦群众看病就医“急难愁盼”问题，着力补短板、强弱项、提质量、优服务，为守护人民健康生命线提供坚实保障，推动我市卫生健康事业高质量发展。

一、多管齐下并举，建立多项行业监管机制

为强化医疗质量安全及行业监管，推进行业管理精细化、科学化、规范化，不断提升群众对医疗服务的满意度，建立了医疗质量安全及行业监管多项机制。一是优化工作例会机制。医院每月召开院、科两级医疗质量安全专题会议，研究本单

位、本科室医疗质量安全工作；我局每季度召开全市医疗质量安全暨行业监管工作例会，总结分析当季度医疗质量安全及行业监管工作情况。二是完善监管闭环机制。医院常态化对照医疗质量安全管理、医疗服务行为规范、行业不正之风纠治等方面的要求开展自查自纠工作，我局定期组织市疾控中心（市卫监所）、各专业质控中心开展专项督导检查；针对发现的问题，采取记分管理、谈话提醒、告诫谈话、批评教育等方式，精准指出问题所在及整改措施。三是建立统计分析机制。收集汇总来电来访、12345 工单、信访举报，以及“医疗服务体验官”码上点评意见等渠道的投诉件，按照医疗质量、服务态度、就医流程等方面的问题进行分类登记、建立台账；每季度进行分析研判，提出整改措施并督促整改落实，从源头上降低医疗纠纷的发生。四是落实倒查追究机制。加强对医疗机构及其医务人员诊疗服务、质量安全、行业作风的日常监管，围绕信访投诉、检查通报、医疗纠纷等有关医疗质量安全及行业监管问题线索倒查追究责任，依法依规处理。五是改进学习培训机制。采取集中理论学习、知识技能竞赛、随机检查抽考、印发应知应会学习材料等办法，多渠道丰富医务人员学习和培训方式，重点强化 18 项核心制度、医疗质量管理办法、医务人员从业规范和诊疗指南等规章制度的学习。

二、加强行风建设，压实医疗机构主体责任

为全面规范医务人员的行为，提高廉洁从业意识，我局坚持把纠正行业不正之风工作摆在首位，严格落实“管行业必须管行风”“谁主管谁负责”的行业治理主体责任，细化各项举

措，持续推进纠正医疗服务中不正之风有关工作的落实。一是组织开展“殡葬领域腐败乱象”“重复医疗检查检验、违规收费问题”“规范医疗机构临床检查检验”“养老服务突出问题”“医保基金管理突出问题”等突出问题专项整治工作，除成立工作专班、公布监督方式、召开部署会议、开展自查自纠、开展专项检查、开展多部门联合检查等常规动作外，我局还督促市总医院通过医保智能审核系统筛查与病历抽查相结合的方式，全面排查医院各科室诊疗项目、药品、耗材等收费情况。二是开展医院巡查工作。我局印发《石狮市医疗机构巡查工作方案（2024-2026 年度）》（狮卫健综〔2024〕62 号），要求各医疗机构围绕巡查重点和任务要求，制定本单位自查方案并开展全面自查；组织巡查小组通过听取汇报、调阅相关资料、实地查看等形式，重点检查医疗机构执业与诊疗规范、医疗质量安全、行业作风、机构绩效考核等政策要求的贯彻落实情况。加强医疗卫生行业监督管理和行风建设，推进医疗机构高质量发展。三是强化警示教育，通过开展警示教育活动、拓展警示教育方式和组织医院全体干部职工学习党风廉政教育和医德医风教育学习材料，加大“廉洁文化进医院”宣传力度，进一步提高医务人员拒腐防变意思和服务意识。截至 2025 年 6 月，组织市总医院通过线上线下相结合的方式，系统学习相关文件与警示案例，学习覆盖约 1600 人次。

三、深化等级创建，推进临床重点专科建设

2025 年 6 月 23 日，福建省卫生健康委官网发布了《福建省 2025 年度第一批次三级医院评审结果公示》，石狮市医院顺

利获评为三级乙等医院（原先为三级未定等）。借助公立医院等级创建，我局深化固本强基，布局推进我市公立医院专科能力建设。一是市医院聚焦“大病重病”，全面实施“向外借力”与“向内聚力”并举的提标扩能工程。向外，积极采取名医工作室、医联体、专科共建、师带徒等形式，与上级优质资源深度合作，为我市薄弱学科、空白学科赋能。截至2025年6月，市医院共与福建省立医院、北京第三医院等11家省内外知名三甲医院开展紧密合作，累计引进16个名医工作室，共建3个医学中心和2个实验室；向内，市医院以开展国家“千县工程”为契机，进一步完善学科建设体系，形成“大综合、强专科”的发展方向。截至2025年6月，市医院共有泉州市临床重点专科4个，福建省县级医院临床重点专科3个，医院服务能力已达到国家推荐标准。市中医院聚焦“中医特色”，全面推进以“两专科”为重点，以特色服务为突破口的专科建设，2025年以来，市中医院新增开设睡眠门诊、药膳门诊、中医特色护理门诊等一批特色门诊及精神科门诊，充分发挥了中医药在预防保健、疾病治疗和康复的独特优势，同时中医院康复科入选泉州市中医临床重点专科。市妇幼保健院在当前全国生育率下降的背景下，创新求变，聚焦妇女儿童多元化需求，探索以“妇幼健康+中医药”、延伸妇幼服务链条等多元化发展模式破局出生率困境，2024年以来，新增开设中医护理门诊，同时持续深化集中医诊室、中医妇儿诊区、健康调理养生区等为一体的妇孺国医堂建设，在全国第三批妇孺国医堂动态管理2024年度考核中，妇幼保健院取得前十的优异成绩。二是我局制定

并印发《石狮市遴选培育县级临床重点专科实施方案》，通过“自主申报、专家评审、公示确认”等工作，并经局党组会议研究同意，确定石狮市医院急诊科、神经外科、重症医学科和石狮市妇幼保健院儿科、石狮市中医院肛肠科为我市5个县级临床重点专科，进一步规范和加强我市临床重点专科建设管理，为打造高精特学科奠定基础。

四、规范诊疗服务，提高医疗质量安全水平

我局充分认识提升医疗服务质量的重要性和紧迫性，切实加强组织领导，明确责任分工，狠抓措施落实。一是开展专项整治行动。我局印发《石狮市卫生健康局关于开展规范诊疗服务提升医疗质量水平专项整治行动的通知》（狮卫健综〔2024〕73号），开展为期一年的整治行动，重点整治医疗机构依法依规执业、医疗质量安全、诊疗服务流程、设备药品管理、医院感染防控、信息公开宣传、廉洁自律从业、依法诚信经营等方面问题；另外，近期根据《国家卫健委办公厅关于印发医疗机构医疗质量安全专项整治行动方案的通知》要求，组织医疗机构对照10个方面整治内容开展为期三个月（2025年7月至9月）自查自纠；全面规范我市医疗机构日常诊疗服务与依法依规执业，提高医疗服务水平。二是做好医疗质控工作。我局印发《石狮市卫生健康局关于进一步加强医疗质量控制中心管理的通知》，从规划设置、组织管理、运行机制、考核评估等方面规范质控中心管理，带动医疗质量同质化发展，提高医疗质量安全水平；根据质控需要，扩容质控队伍，截至2025年6月，全市成立各专业质控中心22个；举办线上线下培训共

23 场，累计培训 1300 余人次，开展各类专科质控督查 36 次。三是强化医务人员执业管理，规范医务人员执业行为，印发《关于进一步加强石狮市医务人员不良执业行为记分管理工作的通知》，截至目前，不良执业行为记分 74 人次；整治违法违规执业行为，制定《石狮市整治个体医疗机构违法违规执业行为 守护百姓就医健康安全实施方案》和《个体医疗机构违法违规行“集中整治月”行动方案》，截至目前，已曝光个体医疗机构违法执业典型案例 10 期，开具卫生监督意见书 32 份，立案处罚 25 起。

五、深耕民生工程，提升急诊急救服务能力

医疗急救能力是衡量一座城市健康水平的重要标志，也是事关人民群众生命安全的重要民生工程。近年来，我局聚焦高效能，全力打通急救“高速路”。一是打通专科壁垒，实现“多学科救治”。市级医院整合院内医疗资源，打破专科壁垒，通过创新建立多学科协作救治机制，全面推进市级胸痛中心、卒中中心、创伤中心等急诊急救“三大中心”标准化建设，同时制定程序化、规范化院内绿色通道流程，多措并举打通一体化快速综合救治生命通道。我市胸痛中心通过国家标准版认证，卒中中心成为首批“泉州市卒中急救地图医院”单位，创伤中心通过省创伤救治联盟评估，成为首批通过省级认证的县域创伤中心。二是破除信息孤岛，实现“上车即入院”。市医院与上级医院运用 5G 技术，打造“5G+AR”急救系统，通过 AR 眼镜，实现现场数据、病人基础信息的一屏集成，上级医院专家根据云端平台信息，对我市疑难重症患者进

行远程实时诊断和指导，做到“急诊室前移”。建立市级胸痛中心、卒中中心和创伤中心“三个急救微信群”，保持24小时院前院内的在线沟通联系，确保急危重症患者院前院内、各级医疗机构转诊及转运的无缝衔接。三是再造一体流程，实现“闭环式管理”。市级医院优化院内急诊流程，打造覆盖院前急救、急诊抢救、急诊门诊、急诊病房等区域的急诊急救一体化服务模式，同时成立急诊急救专科护理小组，并根据急诊患者病情不同程度，用红、黄、绿三种颜色将急诊抢救区划分为复苏区、监护区和普通抢救区，确保优质资源向危重症患者倾斜，全力提高急危重症患者抢救成功率。2024年，我市抢救急危重症患者4298人次，抢救成功率达96.23%。

五、多策协同发力，持续完善绩效考核体系

我局致力于督促医疗机构构建科学评价体系，强化结果运用，完善院、科两级医疗质量安全管理体系，持续改善医疗服务和提高医疗质量水平，保障群众的生命安全和健康。一是建立多元化评价机制，结合公立医院绩效考核工作，设定量化标准，将患者满意度、行风建设、医疗质量管理、医疗责任、遵纪守法等纳入考核。市总医院在泉州市2024年度县域医共体医保基金绩效考核中获第一名。二是持续完善绩效考核指标。市总医院已将医生的业务水平、工作业绩和职业道德状况作为考核及晋升的重要依据，已重新修订KPI绩效考核方案，将手术量、四级手术占比等直接体现业务水平的重要指标纳入考核。同时，推行PDCA、鱼骨图等管理工具，完善质量管理体系。三是做好医师定期考核工作。我局下发《石狮市卫生健康

局关于做好 2021-2024 年度医师定期考核工作的通知》，对取得《医师执业证书》并执业 3 年及以上，现注册在我市医疗卫生机构的执业医师和执业助理医师围绕工作业绩、职业道德和业务水平测评开展考核，对首次考核不合格的医师，按照《医师法》规定，责令暂停执业活动 3 个月，对再次考核仍不合格的医师注销注册，收回医师执业证书，注销后 1 年内不予注册。四是深耕传帮带，根据《石狮市加强公立医院人才队伍建设若干措施的通知》（狮政办规〔2025〕1 号），指导市总医院制定出台“名医师带徒”实施方案，通过名医师带徒培养，使徒弟在医德修养、临床思维、诊疗技术、科研能力等方面显著提升，基本掌握名医专家的学术思想和技术专长，能够独立处理本专业常见病、多发病及部分疑难病症。充分发挥名医在医疗技术传承和人才培养中的引领作用，加快培养一批医德高尚、技术精湛的中青年卫生技术骨干。另外，市医院有专门的动物咬伤门诊，设置在急诊外科。

六、强化人文关怀，全力构建和谐医患关系

我局认真落实习近平总书记在福建考察时的重要讲话精神，聚焦人民群众日益增长的高质量医疗服务需求，以提升患者就医获得感和满意度为目标，推动市总医院制定《石狮市总医院医学人文关怀提升行动方案》，明确医学人文关怀提升行动的总体要求、行动内容、行动步骤，对行动内容进行责任分解，明确职责，确保医院人文关怀提升行动。一是推动市总医院召开医学人文专题培训会议，邀请北京大学医学人文学院教授王一方作《医学人文与医院高质量》专题讲座，对医学人文

关怀提升行动方案进行深入解读，围绕医院文化、科室文化建设结合案例分析进行深入浅出的讲解。二是坚持正确的舆论导向，加强医院文化建设，推动市总医院在总医院微信公众号开设“青年榜样”“名医在身边”等专栏，积极对总医院青年骨干、名医名师进行广泛宣传，拍摄发布《医者的多面人生》宣传片，讲好总医院故事，激发广大干部职工干事创业热情，营造敢为人先、奋勇拼搏的良好医院氛围。三是组织医护人员学习《医疗纠纷预防和处理条例》《医疗事故处理条例》等相关法律法规，定期开展医患沟通技巧培训，增强风险防范意识，提高对医疗纠纷的防范意识和处理能力，推广“共情式沟通”模式，构建和谐医患关系。

分管领导：谢金磐

经办人员：朱丹萍

联系电话：88712857

石狮市卫生健康局

2025年7月18日

（此件依申请公开）

抄送：市人大代表工委、市政府督查室，永宁镇人大主席团。