

中国医院协会关于征集 2024 年改善就医感受 提升患者体验典型案例的通知

各有关单位：

人民健康是社会主义现代化的重要标志。改善就医感受、提升患者体验，是保障人民健康、增进民生福祉的务实举措。为深入贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的二十大精神，推动落实国家卫生健康委、国家中医药局印发的《关于开展改善就医感受提升患者体验主题活动的通知》《全面提升医疗质量行动计划（2023-2025 年）》等文件精神，进一步推进卫生健康事业高质量发展，不断增强人民群众的健康获得感，在国家卫生健康委医政司、医疗应急司、基层司的指导下，中国医院协会现面向会员医院组织开展“改善就医感受 提升患者体验”典型案例征集活动。

本项工作紧扣国家卫生健康委重点工作任务，旨在梳理总结新时期医院改善就医感受、提升患者体验的实践做法与有益经验，引导各级各类医院形成流程更科学、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，进一步增强人民群众就医获得感、幸福感、安全感。

中国医院协会将择优选取优秀案例与最佳实践，在 2024

中国医院质量大会上面向全行业发布，并报送国家卫生健康委有关司局。谨此，中国医院协会诚请各有关单位参与支持本项活动。现将征集活动有关安排通知如下：

一、征集要求

各级各类医院及相关科室、团队基于《关于开展改善就医感受提升患者体验主题活动的通知》《全面提升医疗质量行动计划(2023-2025年)》，找准居民看病就医“痛点、堵点、难点”问题，聚焦诊前、门诊、急诊急救、住院、院后和贯穿医疗服务全流程的基础性、支撑性工作，系统梳理总结既往改善医疗服务行动中的有益经验，并针对尚未解决的问题，采取改善就医感受、提升患者体验的积极创新举措。

征集重点包括但不限于以下五个方面：一是着眼服务全流程，从患者视角力求看病就医更便捷、更舒心。二是满足多样化就医需求，推进“一站式”综合服务、多学科诊疗服务、健康管理新型门诊等举措。三是提升医疗服务的可及性和均等化水平，在落实“双中心”建设、多院区同质化管理、医联体与医共体建设的同时，把优质医疗服务送到群众身边。四是实施基层便民惠民服务务实举措，方便居民就近就便获得基本医疗卫生服务。五是把增强服务群众的本领贯穿改善医疗服务全过程，推动流程再造、质量提升、服务拓展、环境改造、行风院风等典型做法。

二、遴选原则

（一）真实性。服务案例是医疗服务过程中的真实做法和实践探索，案例中的背景、做法、实施成效及所提交的各项材料必须保证真实有效。

（二）创新性。在理念、流程、模式等环节对尚未解决问题的积极创新举措，也可以是对既往改善医疗服务行动有益经验的重新总结提炼。

（三）科学性。遵循医疗服务管理制度与规范，准确运用质量提升、服务拓展、流程优化等持续改进方法和工具，对典型案例进行分析和改进，形成科学有效的管理模式及最佳实践。

（四）实用性。实践案例具有较好的实用意义和借鉴价值，案例分析应注重系统改进，强化流程合理规范及风险合理管控，方式方法应具有一定代表性和可推广性。

（五）规范性。确保分析的准确性、完整性和精炼性。重点对事件回顾、调查分析、具体措施、改进效果、实践建议等方面进行准确分析，并可辅以图表、表格、图片或支持文件说明。

四、工作安排

（一）请各单位按照征集通知相关要求集中组织遴选报送1-2件典型案例，并于2024年7月31日前将案例电子版文档发送至我会。

（二）中国医院协会将组织专家对报送的案例进行遴

选。对于符合条件的案例，将收录入中国医院协会2024
“改善就医感受、提升患者体验”核心案例库，并从中遴
选出10项典型案例上报国家卫生健康委有关司局。

五、联系方式

谢 宇，13911260384；李永斌，13521201711。

邮 箱：zgyyxhxxdyb@163.com

传 真：010-84270958

附件：中国医院协会2024年改善就医感受 提升患者体
验典型案例表



附件：

中国医院协会2024年改善就医感受提升患者体验 典型案例表

报送单位（盖章）

年 月 日

单位					
推荐人		电话		邮箱	
报送人		电话		邮箱	
案例名称					
案例主题					
案例分析					
实践措施					
取得成效					
实践建议					
<u>辅助证明材料目录</u> (证明材料包括但不限于制度流程文件、专家点评、新闻报道、活动照片、微视频等)					

此表复制有效，本项工作解释权归中国医院协会所有

中国医院协会制表