南卫〔2019〕141号

南安市卫生健康局关于印发南安市“优质服务基层行”活动工作方案的通知

各乡镇（街道）卫生院（社区卫生服务中心），市直医疗卫生计生单位：  
　　根据《福建省卫生健康委员会关于开展福建省“优质服务基层行”活动的通知》（闽卫基层函〔2019〕52号），现结合我市实际，制定我市实施方案并印发给你们，请各乡镇（街道）卫生院（社区卫生服务中心）认真对照标准和要求做好自评工作，积极推进“优质服务基层行”活动深入开展。

南安市卫生健康局  
 2019年7月25日

（此件主动公开）

**南安市“优质服务基层行”活动工作方案**

为进一步加强基层医疗卫生机构内涵建设，提升基层医疗卫生服务能力，从2019年起，在全市范围内开展“优质服务基层行”活动，不断提高基层医疗卫生机构医疗服务能力和管理水平，促进全市基层医疗卫生机构健康发展。根据《福建省卫生健康委员会关于开展福建省“优质服务基层行”活动的通知》（闽卫基层函〔2019〕52号），结合我市实际，制定本工作方案。  
　　一、工作目标  
　　通过开展“优质服务基层行”活动，逐步建立符合我市基层医疗卫生机构的服务能力标准和评价体系。进一步完善农村三级医疗卫生服务网络。改进服务质量，提高服务能力，力争使基层医疗卫生机构达到基本标准，部分服务能力较强的机构达到推荐标准，为建立分级诊疗制度打好基础。  
　　二、实施范围与活动主题  
　　活动范围：全市经卫生健康行政部门注册的乡镇卫生院、社区卫生服务中心。社区卫生服务站和村卫生所可参照执行。  
　　活动主题和形式：加强内涵建设，规范服务行为，通过对基层医疗卫生机构的评审评价，提升服务能力和水平。  
　　三、活动内容  
　　**（一）明确功能任务，合理配置资源**  
　　乡镇卫生院和社区卫生服务中心是公益性、综合性的基层医疗卫生机构，承担着常见病和多发病的诊疗、基本公共卫生服务、计划生育技术服务、健康管理、危急重症病人初步现场急救和转诊等功能任务，是城乡医疗卫生服务体系的基础。根据当地服务人口数量、地理交通条件、医务人员的技术水平、工作量等因素，合理配置床位、人员、设施和设备。  
　　**（二）加强医疗质量管理，规范服务行为**  
　　按照医疗质量管理办法、诊疗规范、操作常规、技术标准、服务指南等规定，制定完善医疗管理制度。建立健全与本单位实际情况相符合的各项规章制度，明确各类人员的岗位职责，力求做到工作制度健全，管理层级分明，科室职能清晰，岗位职责明确，工作程序流畅，医疗服务规范。认真落实医疗质量与医疗安全核心制度，建立健全医疗质量、医疗安全评价体系。加强医院内部管理、医疗质量管理、护理质量管理、医院感染管理、药事管理，医疗服务过程重点环节、重点领域、重点人员管理，持续改进医疗质量。  
　　**（三）加强内涵建设，提升服务能力**  
　　**1.提高服务水平。**以本地区常见病、多发病与诊断明确的慢性病患者为重点，提升门诊医疗服务能力；加强急诊、院前急救、卫生应急能力建设，提升急诊急救能力；开展与区域医疗卫生需求和机构基础条件相适应的手术、分娩、康复等住院服务；合理配置和更新基础检验设施设备，开展常规检验、心电、超声、X线摄片等检查服务，提升检验诊断能力；加强中医科和中药房建设，突出中医药文化特色，提升中医药服务能力。申报推荐标准的基层医疗卫生机构诊疗病种数量同时应达到《福建省卫生计生委关于印发福建省乡镇卫生院和社区卫生服务中心医疗服务能力基本标准及福建省乡镇卫生院和社区卫生服务中心医疗服务能力推荐标准的通知》（闽卫医政〔2016〕132号）要求。  
　　**2.优化服务方式。**加强服务体系建设，改善基层医疗卫生机构诊疗条件，优化基层医疗卫生机构诊疗功能布局和就诊流程，科室布局、服务流程。开展“互联网+签约服务”，引导居民预约就诊，提高履约质量和效果。加强家庭医生团队建设，开展双向转诊和远程医疗服务，推动医疗资源下沉。  
　　**3.做实基本公共卫生服务项目。**落实《国家基本公共卫生服务规范（第三版）》，加强《规范》培训，以结果为导向，强化防治结合，提高项目执行的质量和效果；强化项目执行情况考核，注重普通人群健康素养提升和重点人群个性化连续健康管理，做实做好基本公共卫生项目，逐步实现健康档案向居民个人开放，提高群众获得感。强化村医培训，不断提升村医落实基本公共卫生服务能力。  
　　**4.强化“三基”培训。**有针对性地组织开展医护人员“基本理论、基本知识、基本技能”培训，每年举办不少于一次的理论知识考核和技能操作考核，做到全员培训、考核，人人达标。组织开展“岗位练兵”“理论知识竞赛”“技能操作竞赛”等活动，促进医务人员“三基”水平的提高。大力开展基层医疗卫生人员继续教育和中医药适宜技术技能培训，采取以会代训、集中学习、远程教育等多种形式，提升临床诊疗能力和基本公共卫生服务能力。  
　　**（四）坚持依法行医，规范执业行为**  
　　强化基层医疗卫生机构标准、人员准入、依法执业等方面的监管。认真执行医疗卫生管理法律法规和规章，不得超范围执业，禁止租赁、承包、变卖或采取其他形式与社会资本合作经营，严禁非医学需要鉴定胎儿性别、选择性别终止妊娠。落实卫技人员和技术应用准入制度，严禁使用非卫生技术人员从事诊疗活动，各类卫生技术人员取得相应资质，严格按照注册地点、执业类别和执业范围执业。加强党组织建设和行风建设，落实绩效考核、财务管理、后勤保障、信息管理等规章制度。  
　　**（五）加强政策衔接，探索推进紧密型医联体建设**  
　　按照《国家卫生健康委员会国家中医药管理局关于推进紧密型县域医疗卫生共同体建设的通知》（国卫基层函〔2019〕121号）和《福建省人民政府办公厅关于印发福建省推进医疗联合体建设和发展实施方案的通知》（闽政办〔2017〕144号）要求，探索推进县域医共体（总医院）、城区医疗集团等紧密型医联体建设，明确县（市、区）、乡镇（街道）、村（社区）三级医疗机构的职责定位和任务分工，统筹紧密型医联体成员单位医疗服务能力建设，促进区域医疗资源共建共享和远程医疗服务。在整合县乡医疗卫生资源时，探索根据本市地理位置、服务人口、现有医疗卫生设置和布局等情况，组建若干个（1～3个）紧密型医共体。鼓励市中医院牵头组建医共体。  
　　立足本地实际，合理确定本辖区各乡镇卫生院、社区卫生服务中心的创建目标，实行分类管理，分年度分步骤创建，不一哄而起；对于小城市、中心镇和服务人口较多、地域较广、规模较大的乡镇（街道）所在地的乡级成员单位，逐步完善内科、外科、妇科、儿科和中医科等一级诊疗科目，开展相应住院服务和适宜手术，力争达到推荐标准；其他乡镇（街道）所在地的乡级成员单位，加强常见病、多发病诊疗服务，重点提升急诊、全科医疗、儿科、康复和中医药等服务能力，尽快达到基本标准。  
　　四、实施步骤和时间安排  
　　**（一）动员部署阶段**  
　　制定《南安市“优质服务基层行”活动工作方案》（以下简称《工作方案》），成立活动领导小组，负责对活动组织领导，统筹协调，指导评估等，领导小组组长由局主要负责同志担任（见附件1）。根据国家的乡镇卫生院和社区卫生服务中心服务能力标准（请到OA下载）和《福建省“优质服务基层行”评审指南》（见附件2），开展培训，全面部署、组织开展“优质服务基层行”活动工作。各设区市卫生健康委根据省级方案结合实际制定本市实施措施，全面部署、组织开展“优质服务基层行”活动。

**（二）组织实施阶段**  
　　**1.组织自评自查。**市卫生健康局负责活动组织领导，各乡镇卫生院、社区卫生服务中心落实实施《工作方案》，对照标准开展不少于3个月自评自查，查找问题，提出改进措施，逐步达到标准。达到标准的基层医疗卫生机构按要求向市卫生健康局申报。评审周期内，每年申报评审的数量一般不超过辖区内基层机构的三分之一。各乡镇（街道）卫生院（社区卫生服务中心）于2019年8月底前将活动开展情况和自评情况报送市卫生健康局。  
　　**2.开展评审复核。**市卫生健康局对申报达标机构进行评审，达到基本标准的基层医疗卫生机构由泉州市卫生健康委组织进行抽查复核；达到推荐标准的基层医疗卫生机构由泉州市卫生健康委复核评审，评审后报省级卫生健康委抽查复核，评审、复审可指定专门组织或委托第三方实施；评定达标的基层医疗卫生机构名单分别上报省卫生健康委和国家卫生健康委备案。各设区市卫生健康部门于2019年9月底前将活动开展情况与达到基本标准的基层医疗卫生机构名单上报省卫生健康委。  
　　**3.强化督促指导。**要加强组织协调，充分发挥专家指导组作用，对辖区内基层医疗卫生机构开展活动情况及效果进行指导，对于活动过程中发现的问题，要及时向泉州市、省卫生健康委反馈。省卫生健康委将对全省活动进行抽查督导，通报活动情况。  
　　五、工作要求  
　　**（一）加强组织领导。**市卫生健康局将把“优质服务基层行”活动开展情况纳入基层医疗卫生机构负责人的任期目标和年度绩效考核内容。各乡镇（街道）卫生院（社区卫生服务中心）要把“优质服务基层行”活动作为工作的重点，结合实际制定具体的实施方案和工作计划，认真部署、精心组织、扎实推进“优质服务基层行”活动开展。  
　　**（二）确保活动质量。**市卫生健康局建立活动评审管理工作制度，优先选取教学医院或住院医师规范化培训基地如市医院、中医院等承担具体评审、复审工作，严格按照《福建省“优质服务基层行”评审指南》，规范评价流程，严格开展复核工作，把好质量关，不追求数量，确保“优质服务基层行”活动取得实效。  
　　**（三）落实保障措施。**认真落实闽委办发〔2016〕44号文件，加强与有关部门的协调，争取资源与政策支持力度，为基层医疗卫生机构发展创造良好的外部条件，保障机构稳定运行。建立健全基层医疗卫生机构内部分配办法和绩效考核制度，落实“两个允许”绩效分配制度，实行院长目标年薪制，调动基层医务人员积极性，推动基层医疗卫生机构健康可持续发展。  
　　**（四）强化结果应用。**各乡镇（街道）卫生院（社区卫生服务中心）要以活动为契机，建立持续改进医疗卫生服务质量的长效机制，要把评价结果与奖励性绩效工资增量部分的提成比例和总量挂钩，并作为评先评优重要依据。市卫生健康局也将积极协调有关部门，对达到创建目标要求，尤其是达到推荐标准的基层医疗卫生机构在工资总额核定、人才队伍建设、床位设置、设备配备、特色科室建设、技术准入、高级职称占比等方面予以倾斜。  
　　**（五）做好总结宣传。**各单位要加强活动宣传，认真总结“优质服务基层行”活动中在改进医疗质量、优化服务流程、提高服务能力和改善居民就医体验等方面的创新举措，树立一批管理好、服务好、社会反映好、效益好的先进典型，营造良好氛围。

附件：1.南安市“优质服务基层行”活动领导小组

2. 福建省“优质服务基层行”评审指南

附件1

**南安市“优质服务基层行”活动领导小组**

**组 长：**洪文伟 市卫生健康局局长

**常务副组长：**谢志平 市卫生健康局副局长

**副 组 长：**林清楚 市卫生健康局副局长

陈青山 市卫生健康局副局长

**成 员：**卢康胜 市卫生健康局基妇科负责人

林传钦 市卫生健康局医政科负责人

陈连升 市卫生健康局办公室负责人

潘凯鸣 市卫生健康局疾控卫监科负责人

刘克瑜 市卫生健康局规财科负责人

陈壮明 市卫生健康局人事科负责人

领导小组下设办公室，挂靠在局基妇科，承担领导小组日常工作。

附件2

福建省“优质服务基层行”评审指南

一、评审目的

为加强基层医疗卫生服务体系建设，促进基层医疗卫生机构标准化建设和规范化管理，通过开展基层医疗卫生机构评审，提高基层医疗卫生机构的服务质量和技术水平，促进卫生人才队伍建设，优化就医环境，规范执业行为，持续提升基层服务能力，改善服务质量，提高群众满意度。

二、评审原则

（一）坚持“以评促建、以评促改、评建结合、科学发展”的原则；

（二）坚持评审与基层医改相结合、基本医疗服务和公共卫生服务相结合、周期性评审与重点评价相结合的原则；

（三）坚持以满足城乡居民基本医疗卫生服务需求为出发点的原则；

（四）坚持基层医疗卫生机构全面推动和自愿申请的原则。

三、标准

根据国家卫生健康委、国家中医药管理局《关于开展“优质服务基层行”活动的通知》（国卫基层函〔2018〕195号）的《乡镇卫生院服务能力标准》（2018年版）和《社区卫生服务中心服务能力标准》（2018年版）（以下简称《标准》）。

四、评审内容和周期

乡镇卫生院、社区卫生服务中心，已组建县域医共体（总医院）、城区医疗集团等紧密型医联体的县区，由紧密型医联体或其牵头单位作为责任主体（下同）组织实施，开展创建。按照《标准》进行自查自评，重点对基础设施、科室设置、人员配备、基本医疗、公共卫生、村卫生室管理、业务管理、综合管理、服务能力水平等进行综合评价。紧密型医联体内的技术、设备以及保障等已实现共享的资源，对乡镇卫生院、社区卫生服务中心不作另行要求，以免重复投入或建设造成的资源浪费。根据服务人口、辐射范围、服务能力，基层医疗卫生机构评定结果分为二个类型：达到基本标准机构和推荐标准机构。评审第一周期从2019年开始，3年一个周期。每年开展一次评审。

五、评审权限

（一）县级卫生健康行政部门负责对辖区内申报机构进行评审；地市级卫生健康行政部门负责辖区内达到基本标准的机构进行抽查复核，对达到推荐标准的机构组织评审，评审后报省级卫生健康委；省卫健委对上报达到推荐标准的机构进行抽查复核。各级卫生健康行政部门收到机构申请后，组织专家组或委托第三方机构开展评审、复审工作。

（二）省、地市级卫生健康行政部门负责组建专家库，专家库人员由医疗机构管理、医疗、中医药、护理、院感、公共卫生、监督、财务、信息管理等方面专家构成，指定的 专门组织或第三方应当按照有关规定和程序从专家库中抽取专家，成立基层医疗卫生机构评审工作小组，负责辖区内基层医疗卫生机构评审工作的组织评审评价和现场核查。评审小组专家数量不少于5人，且为单数，评价工作结束后，应当及时完成评价工作报告，做出初步评价结论，按程序上报卫生健康行政部门。

（三）对没按照要求开展评审和弄虚作假的，上级卫生健康行政部门有权撤销下级卫生健康行政部门作出的评价结论。

六、评审程序

**（一）自查申报**

认真开展自我评价，在评价周期内，基层医疗卫生机构在开展不少于3个月的自评自查，确定申报相应级别标准的机构，按照自愿申报原则，向核发其《医疗机构执业许可证》的县级卫生健康行政部门提出申请，并提交相关材料。

基层医疗卫生机构评审提交材料包括：《基层医疗卫生机构评审申请书》、自查评分表和自查报告、《医疗机构执业许可证》（正、副本）复印件，一式两份。

**（二）初步审核**

县级卫生健康行政部门对申报的基层医疗卫生机构进行初步审核，符合条件的，按申报的级别分别进入省、市卫生健康行政部门评审或复核。

**（三）评审及确认**

省、市、县卫生健康行政部门对提交的材料进行审核，并组织评审专家组以现场检查、技术考核、问卷调查等方式，对被评单位进行评价，并提出评审初步结果，评审结果经公示5个工作日，无异议分别由省、市卫生健康委确认并发文公布。省、设区市卫生健康行政部门在公布后10个工作日内分别报国家、省卫生健康委备案。

**（四）再次评价与复议**

评审没有达标的或被撤销评价结论的基层医疗卫生机构，应当进行不少于六个月的定期整改。整改结束后，应当于15个工作日内按程序申请再次评价，根据评价结果重新作出评价结论。

基层医疗卫生机构对评价结论有异议的，可以在评价结论出来后1个月内向有管辖权的卫生健康行政部门提出复审。卫生健康行政部门受理后，组织专家组进行调查核实，并根据调查的结果，按照有关规定做出相应处理。

七、评审管理

（一）符合条件的基层医疗卫生机构要积极申报评审。评审所涉及的有关材料应当真实。发现有弄虚作假行为者，取消本周期基层医疗卫生机构参加评审的资格，情节严重的予以通报批评，并对基层医疗卫生机构负责人按照有关规定进行处理。基层医疗卫生机构评审工作有关的各种原始材料由组织开展评审的卫生健康行政部门存档，保存期不少于3年。

（二）对已评审确认的基层医疗卫生机构，各级卫生健康行政部门新发现足以影响评审结果、且在接受评审时在服务质量和服务安全等方面存在重大缺陷等问题，或出现不符合前置条件要求的，应予以撤销原评审结论，按原评审权限予以公布。被撤销的基层医疗卫生机构可在整改后六个月重新申请评审。

（三）做好评价结果的应用。各级卫生健康行政部门应当注重基层机构评价结果的应用，评价结果与奖励性绩效工资增量部分的提成比例和总量挂钩，拉开提成比例档次，并做为基层医疗卫生机构评优评先重要依据。各地要积极协调有关部门，对达到创建目标要求，尤其是达到推荐标准的基层机构在工资总额核定、人才队伍建设、床位设置、设备配备、特色科室建设、技术准入、高级职称占比等方面予以倾斜。达到推荐标准的乡镇卫生院，符合相关条件的可参加二级医院的评审。

|  |
| --- |
| 南安市卫生健康局 2019年7月25日印发 |