

国家卫生健康委医院管理研究所

国卫医研函〔2024〕60号

国家卫生健康委医院管理研究所关于开展 “改善就医感受，提升患者体验” 创新实践案例征集活动的通知

各有关单位：

为深入贯彻落实中共中央办公厅、国务院办公厅《关于进一步完善医疗卫生服务体系的意见》，国务院办公厅《关于推动公立医院高质量发展的意见》（国办发〔2021〕18号），国家卫生健康委和国家中医药局《关于开展改善就医感受提升患者体验主题活动的通知》（国卫医政发〔2023〕11号）、《关于开展全面提升医疗质量行动（2023-2025年）的通知》（国卫医政发〔2023〕12号）等文件精神，总结各地区、各单位的创新做法和先进经验，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化、智慧化、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，经研究，我所拟开展“改善就医感受，提升患者体验”创新实践案例征集活动，届时将从中遴选出典型案例在“第五届国际医疗质量与安全大会

(2024 IMQSC)”上进行专题发言、壁报展示、案例集汇编等成果交流活动。具体事宜通知如下：

一、征集内容

本次案例征集活动将围绕“改善就医感受，提升患者体验”的主题，聚焦如何进一步解决人民群众看病就医的急难愁盼问题，改善全过程的就医感受，提升患者体验，保障人民群众享有公立医院高质量发展成果的内容，在提升患者诊前、门诊、急诊急救、住院和诊后体验等方面的具体做法展开。申报单位可根据本单工作开展实际情况申报案例议题，可着眼于医院整体，也可落脚于改善人民群众就医感受具体工作。

为鼓励县域医疗卫生机构参与，活动特设县域案例申报专区，申报并符合县级医院条件的案例将于“县域案例”专区中参评。

二、案例申报要求

(一) 案例申报主体包括政府部门、医疗机构、科研院所、企业、高校、社会组织等，可由多个单位联合进行申报；

(二) 申报案例应当符合国家有关法律法规及相关产业政策要求，具备一定的行业示范性、可推广性和创新性；

(三) 申报案例应为近3年来组织实施的项目，内容应符合案例征集主题范围，要求条理清晰，重点突出，方法科学，论据充分，数据可靠，结果可信；

(四) 案例申报时应明确选择主题领域，不可一稿多投；

(五) 案例申报材料应包括案例申报书 (WORD 文件) 与阐述案例内容的支持文件。申报内容价值观正确, 且申报者对内容真实性负责。

具体要求如下:

申报书部分: 包含摘要与正文, 摘要不超过 600 字, 正文部分不超过 3000 字, 内容应包括案例背景、案例目标, 典型做法、案例成果、价值体现与启示借鉴等。格式要求: 正文小四号宋体字, 1.5 倍行距。

支持文件部分: 在案例申报书基础上, 可附相关支持电子版文字或音像材料, 例如 ppt、pdf 文件、图片、视频等。

三、工作程序

(一) 组织申报

各相关主体积极申报, 并做好审核把关、遴选推荐工作。请进入以下链接或扫描下方二维码进行在线案例投稿, 并务必确保所填信息正确。截稿日期为 2024 年 5 月 31 日, 逾期将不予接收。大会不接收纸质投稿。

申报链接:

<https://www.micecube.com/event/0XTd6a>

申报二维码:



(二) 案例遴选与宣传推广

大会将组织专家对申报案例进行遴选，综合考虑案例行业示范水平、部署推广水平、应用发展潜力、技术创新水平、经济社会价值等要素，综合评审专家组意见，结合应用发展实际，评选出典型案例在大会官方活动中进行主题推介与成果发表。

四、联系方式

联系人：医疗质量管理研究部 郭云剑 张炳珍 易凌

联系电话：010-81138553、8539、8532

电子邮箱：ylzlglyjb@niha.org.cn

附件：“改善就医感受，提升患者体验”创新实践案例征集申报书

国家卫生健康委医院管理研究所

2024年3月22日



附件

“改善就医感受，提升患者体验”

创新实践案例征集申报书

案例名称				
是否申报“县域专区”				
申报单位基本情况	单位名称		医院级别/等次	
	通讯地址		邮政编码	
案例负责人基本信息	姓名		性别	
	学历		职务/职称	
	电话		电子邮箱	
联系人信息	姓名		电话	
案例摘要（不超过 600 字，以列点的方式精炼阐述案例背景、目标、做法、成果与启示。格式要求：小四号宋体字，1.5 倍行距。）				

案例正文（不超过 3000 字，应包含案例背景、案例目标、典型做法、案例成果和价值体现与启示借鉴等部分。格式要求：小四号宋体字，1.5 倍行距。如有其他形式支持材料，如 ppt、动画、视频、照片等，可在此申报书外另附支持文件。）

案例组成员（包括案例申报负责人）			
姓名	单位	职务/ 职称	承担任务
案例征集 申报声明	<p>案例组依照“医疗卫生服务提质增效创新实践案例征集”规定进行案例申报，且申报者对内容真实性负责。</p> <p style="text-align: right;">案例负责人（签字）：</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>		
申报单位 意见	<p>同意申报。</p> <p style="text-align: right;">（盖章）</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>		