

山东省医院协会文件

鲁医协发〔2024〕132号

关于开展2024年度山东省县（市）医院 医疗质量持续改进与提升患者就医体验 优秀案例评选的通知

各县（市）综合医院、中医医院、妇幼保健院：

为全面贯彻党的二十大和二十届三中全会精神，积极推动落实国家卫生健康委、国家中医药管理局印发的《全面提升医疗质量行动计划（2023-2025年）》《进一步改善护理服务行动计划（2023-2025年）》及《改善就医感受提升患者体验主题活动方案（2023-2025年）》等系列文件精神，推动医疗质量持续改进，为广大患者提供更加优质、高效、满意的医疗服务，现启动2024年度医疗质量持续改进与提升患者就医体验优秀案例评选工作，旨在激发广大医务工作者创优动力，不断发掘、培育和推广各地、各医院医疗质量创优理念和典型经验，促进各地交流分享，推动公立医院高质量发展。相关事项通知如下：

一、组织机构

主办单位：山东省医院协会

二、参评单位

全省各县（市）综合医院、中医医院、妇幼保健院

三、参评主题

医疗质量与服务创优的持续改进

四、参评内容

活动内容聚焦于医疗领域的高质量发展，侧重于质量管理体系、技术、模式和方法等方面的创新。

（一）以医院医疗质量安全管理为主题，涵盖但不限于多学科（MDT）诊疗模式、手术患者围手术期管理、三大中心（胸痛中心、卒中中心、创伤中心）建设、医疗安全（不良）事件的报告率、康复治疗在相关疾病的早期干预、降低住院患者VTE的发生率、降低住院患者压力性损伤的发生率、肿瘤患者治疗前临床TNM分期评估率、特色中医药服务在综合医院的开展、降低静脉留置针非计划拔管率、药物静脉输注外渗发生率、加强脓毒血症集束化治疗管理新模式等主题方向。

（二）以改善就医感受、提升患者体验，不断优化服务流程，提高医疗服务的人性化和便捷性为主题，涵盖但不限于打造舒适就医环境、完善急诊急救服务、优化患者就诊流程、创新护理服务模式、完善日间诊疗服务、转变药学服务模式、信息化人工智能应用等主题方向。

五、案例要求

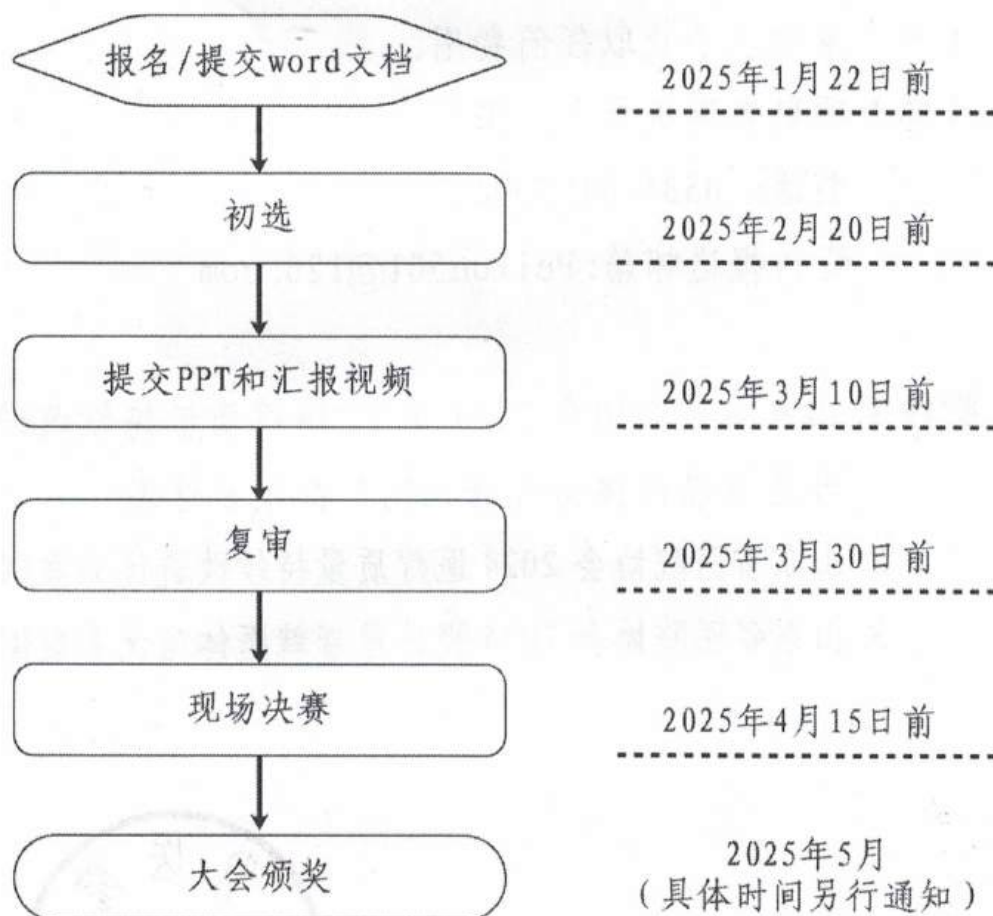
（一）参评案例应为近3年来组织实施的项目。每家医院可申报多个主题，但同一案例或相似案例不得重复提交。

(二) 科学性。遵循医疗质量管理制度与规范，准确运用质量提升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。

(三) 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，可以辅以图表、表格、图片、微视频或支持文件说明。

(四) 实用性。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。

六、报名与推选程序



个人与单位自愿报名(报名表见附件1),通过专家初步遴选

与复审确定入围名单。入围单位将进行现场决赛，专家现场打分，评出一、二、三等奖，时间、地点另行通知。

案例报送、评选等时间节点见上图。获奖人员将在2025年5月召开的“2025年第七届山东省县（市）医院院长大会”上颁发奖杯及证书。

报名时一并提交案例PDF文档（具体要求见附件1、2、3）、案例相关图片、视频等支持性资料，以压缩包形式发送至山东省医院协会学术培训部邮箱。通过初选的项目需另制作汇报用PPT，并录制汇报视频，存为MP4格式，时间不超过8分钟。专家综合视频、PPT和案例文档进行复审。

七、其他事宜

（一）本活动不收取任何费用。

（二）项目咨询负责人：张国华

电话：0531-82959911

资料报送邮箱：Peixun501@126.com

- 附件1. 山东省医院协会2024年度“医疗质量持续改进与提升患者就医体验优秀案例”征集汇总表
2. 山东省医院协会2024医疗质量持续改进优秀案例表
3. 山东省医院协会2024提升患者就医体验优秀案例表



附件 2

山东省医院协会 2024 医疗质量持续改进优秀案例表

报送单位（盖章）

年 月 日

单位					
案例负责人 (不超 3 人)		电话		邮箱	
案例名称					
案例分析					
实践措施					
取得成效					
实践建议					
辅助证明材料目录 (证明材料包括但不限于制度流程文件、新闻报道、活动照片、微视频等)					

此表可复制,入选案例解释权归山东省医院协会所有

山东省医院协会制表

附件 3

山东省医院协会 2024 提升患者就医体验优秀案例表

报送单位（盖章）

年 月 日

单位					
报送人 (不超 3 人)		电话		邮箱	
案例名称					
案例分析					
实践措施					
取得成效					
实践建议					
辅助证明材料目录 (证明材料包括但不限于制度流程文件、新闻报道、活动照片、微视频等)					

此表可复制，入选案例解释权归山东省医院协会所有

山东省医院协会制表