

重庆市渝北区卫生健康委员会文件

渝北卫健函〔2024〕119号

重庆市渝北区卫生健康委员会 关于区政协十六届委员会第三次会议第347号 提案的复函

民建渝北区委：

贵委提出的《关于大力推进医务社工进驻医院的建议》(提案347号)已收悉,首先感谢贵委对卫生健康工作的关心和支持,对此提案我委主要领导高度重视,作出批示,并召集有关同志作了专题研究和部署。现将办理情况答复如下:

一、创新推进法治医院建设

2021年12月,区人民医院成立重庆市首家公共法律服务工

作室，先后获民法典国民教育科普基地、重庆市人文社会科学普及基地、西南政法大学中国法文化研究传播中心实践教学基地、重庆市首批法治医院建设试点单位。在院内组建法务部，法务部共有专职人员 3 人、公益律师 10 人，主要负责合同、协议审查，处理医疗纠纷，提供法律咨询、开展法律培训以及法治文化培训等。自医院“法治诊所”成立以来“开诊”95 次，为医院重要决策、涉法事务处理提供法律审查、服务 78 件次，提供法律援助 56 人次、法律咨询服务 396 人次、审查起草合同文书 67 件、组织到临床宣教 72 场次。有关工作经验及典型案例被国家卫生健康委办公厅《卫生健康工作交流》((第 254 期)法规工作专刊(第 19 期)) 专刊报道、《健康报》刊登报道。

二、持续加强医疗机构志愿服务

区内各医疗机构通过完善电话、网络、现场预约等方式提供多渠道挂号服务，并提供一定比例的当日现场号源，不断畅通群众就医渠道。优化就医服务流程方面，建立老年人、残疾人、计划生育特殊家庭等人群就医绿色通道，要求二级及以上医疗机构在门诊显著位置设立一站式服务中心，负责为群众提供咨询、助老便民器具借用等服务。考虑到部分人群就医习惯和实际困难，大部分医疗机构有专/兼职志愿者等为老年人提供导医等相关服务，挂号、收费等设有人工服务窗口及现金收费窗口，智能设备配有人工值守。

三、强化护工监管深化服务内涵

（一）明确护工准入制度方面。我区高度重视不同类型照护人员的职业技能培训，区人力社保局持续实施康养职业技能培训计划，推行“人人持证”工程，鼓励技工院校、民办职业培训学校积极对接市场，不断加大对健康照护、养老护理、家政服务等从业人员职业技能培训力度。2023年共计开展相关专业职业技能培训819人，主要涉及智慧康养、健康管理、医疗辅助护理、养老护理等工种，较好为我区康业产业的健康发展提供了人才支持。区内医疗机构对护工明确了岗前体检要求，所有护工上岗前均进行了健康体检。

（二）规范医疗机构内护工管理方面。区内医疗机构引进了新生活护工公司、爱丽宝公司等经工商登记的有资质的服务公司，患者需要护工时，由患者或家属与公司签订聘用合同，而后由公司委派护工上岗，费用标准及费用支持均由管理机构负责，医疗机构不直接与护工发生关系。为规范护工公司院内收费，医疗机构就收费标准与护工公司签订合同，护工收费标准严格按照合同规定进行收取，医疗机构同时将收费标准做成宣传图片，公示在每个科室的护士站，每月对护工质量及收费标准进行督查与监管。

（三）医疗机构内护工持证上岗方面。区内各医疗机构均对护工持证上岗提出了明确要求。经调查，区内各医疗机构目前在院的护工共115名，其中97名护工均已取得护工资格证或者已经通过护工资格证考核，18名护工取得月嫂证（妇幼保健机构护工）。其中，区人民医院每月由护理部对护工服务质量与收费

标准进行质量督查，质量督查结果报护工公司，与护工绩效进行挂钩。区中医院临床科室护士长对本科室护工进行管理，护理部每月对护工工作、患者及护士的满意度进行调查，将考核结果与护工绩效进行挂钩。区妇幼保健院对护工在院遵守医院规章制度情况进行监督，对病员及家属定期进行了满意度调查。

四、不断推动“县聘乡用”筑牢基层网底

2022年7月以来，渝北区正式成立医疗体制改革反哺计划领导小组并下设反哺专班统筹推进，创新“四大部”服务机制，围绕县聘乡用、家医履约、紧密型医共体3项内容，分两批下派112名区内二级及以上临床医师下沉基层医疗卫生机构以全脱产形式开展为期一年的诊疗服务，村镇、社区老百姓、老年人看病就医无需“进城”，在家门口就能享受到区级医疗机构医师优质医疗服务，免去排长队、难挂号等烦恼。截至今年3月底，“县聘乡用”人员签约家医1.2万余人次，门急诊诊疗21.2万余人次，管理住院病人1.3万余人次；业务培训1614次，疑难病例讨论1615次，教学查房1728次，教学示范1408次，填补基层临床技术空白197项，开展无痛胃镜下胃息肉切除术、人工股骨头置换术等手术共3778例，帮助基层从无到有建立专科门诊4个。

五、下步工作打算

下一步，区卫生健康委将指导区内医疗机构持续改善医疗服务，简化流程、创新模式、优化环境，提升老年患者就医体验，

让人民群众就近获得更加公平可及、系统连续的医疗卫生服务。区卫生健康委将持续关注国家、市级对医务社工发布的动态，会同区人力资源社会保障局、区民政局、区财政局等有关部门积极探索推进有关工作，促进行业健康发展。

再次感谢贵委对卫生健康工作的支持、关心和厚爱。

此复函已经委主要领导审签。对以上答复如有什么意见，请联系渝北区卫生健康委员会，以便我们进一步改进工作。

联系人：雷涵，联系电话：67825733。

重庆市渝北区卫生健康委员会

2024年5月17日

（此件公开发布）

