

国家卫生健康委员会办公厅
教育部办公厅
国家中医药管理局综合司
国家疾病预防控制中心综合司
文件

国卫办医急发〔2024〕18号

关于印发医学人文关怀提升行动方案
(2024—2027年)的通知

各省、自治区、直辖市卫生健康委、教育厅(教委)、中医药局、疾控局,新疆生产建设兵团卫生健康委、教育局、疾控局:

为进一步加强医学人文关怀,增进医患沟通、构建和谐医患关系,提升人民群众就医获得感和满意度,我们研究制定了《医学人文关怀提升行动方案(2024—2027年)》。现印发给你们,请结合实际贯彻落实。





国家中医药管理局综合司

综合司



国家疾病预防控制中心综合司

2024年9月29日

(信息公开形式:主动公开)

医学人文关怀提升行动方案

(2024—2027 年)

为深入推进健康中国建设,提升医学人文关怀,改善医患沟通,构建和谐医患关系,助力卫生健康事业高质量发展,制定本方案。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,深刻领会习近平文化思想和习近平法治思想内涵,坚持“两个结合”,全面贯彻党的二十大和二十届二中、三中全会精神,聚焦人民群众日益增长的高质量医疗服务需求,以提升患者就医获得感和满意度为目标,以“相互尊重、保护隐私、严守法规、加强沟通”为核心原则,坚持“以患者为中心”,大力开展医学人文教育,加强医学人文关怀,增进医患交流互信,构建和谐医患关系。

二、行动内容

医学人文精神是人文精神在医疗领域的具体体现,以对病人的关怀、尊重为目标,体现着医学对生命的态度。医学人文关怀培养应当贯穿医学生培养全过程和医务人员职业全周期,本行动方案从医学生人文素养培育、医疗卫生机构人文关怀建设、崇高职业精神弘扬等 3 个方面同向发力、协同推进。

(一)医学生人文素养培育行动。

1. 增强医学人文认知。要把理想信念教育、思想政治教育和医德培养贯穿医学人才培养全过程,着力培养医学生珍爱生命、大

医精诚、救死扶伤的精神。强化医学人文教育,优化医学人文课程体系,建强医学人文师资队伍,鼓励支持名医名家为医学生讲授医学人文课程,讲述从医经验感受,叙述医患良性互动故事,打造一批医学人文精品课程和教材。

2. 提升医学人文认同。鼓励医学院校建立人文教育实践基地、生命科学馆等,结合医学史、校史、院史等讲好医学大家感人故事,把好医生、好护士的先进事迹作为医学人文教育的重要素材,提升医学生的人文情怀。同时,医学院校要加强对医学生的人文关怀,关注心理健康,强化职业发展教育,帮助树牢专业思想,夯实职业素养基础。

3. 落实医学人文实践。医学院校要在临床见习、毕业实习和临床实践训练过程中,加强医学生与患者及家属沟通交流能力的培养。组织开展医学生走进社区乡村送医送药、宣传健康教育知识等多种形式的医学人文相关社会实践活动,安排医学生早期进入临床科室、医疗卫生机构投诉管理部门等进行教学实践,让医学生在实践中提升医学人文素养,重视医患沟通,熟悉交流技巧。

(二) 医疗卫生机构人文关怀建设行动。

1. 强化组织建设。医疗卫生机构主要负责人是本单位人文建设管理的第一责任人,要将人文精神融入医疗卫生机构管理和服各环。医疗卫生机构应当将人文精神培育与医疗业务工作同步推进,制订、落实切合本医疗卫生机构的人文关怀制度,提升患者就医体验。

2. 坚持文化引领。医疗卫生机构应当进一步加强文化建设,

挖掘医疗卫生机构发展沿革、文化特色、名医大家先进事迹、经典病例救治等,引导医疗卫生机构工作人员树立人文情怀,培育心中有爱、医德高尚的“大医”“良医”。中医医疗机构、非中医医疗机构的中医临床科室应当在价值观念、行为规范、环境形象等方面充分体现中医药文化本色,进一步增强中医药文化底蕴。

3. 开展人文培训。各地要结合本地区实际情况,组织开展医学人文系列培训活动。要将临床一线医务人员作为主要培训对象,将新入职员工、医疗纠纷高发科室人员等作为培训重点;组织投诉管理人员、分诊台、导医咨询人员及热线电话接听人员等窗口人员参加培训,提高培训内容针对性。

4. 增进医患沟通。通过科学管理分诊、优化安排上下午、周末出诊时间、错峰排诊等,保证医患有较充分的沟通交流时间。医务人员诊疗过程中要耐心倾听患者陈述,合理运用医患沟通技巧,建立良好的沟通渠道和相互尊重的医患关系,拉近与患者的心理距离。医务人员要与患者及家属主动沟通病情状况、治疗方案,回应患者的疑问和关切,开展有针对性的健康教育和指导,改善改进治疗效果。

5. 营造人文关怀就医环境。医疗卫生机构要为患者营造安全、便利、温馨、舒适的就医环境,要配备方便患者生活、活动且功能完好的各种设施和设备,为老人、孕产妇、儿童及残疾人等特殊人群提供就医便利。要充分考虑重症监护室、抢救室、手术室等特殊单元的人文关怀工作。医疗卫生机构标识标牌要醒目、便识、简明、易懂,充分运用互联网、人工智能等技术为患者提供快捷便利

的就医体验,特别注重为老幼残孕等重点人群做好关爱服务。

6. 加强社工和志愿者服务。医疗卫生机构应当丰富医务社工服务内容,协助开展医患沟通,提供诊疗、生活、法务、援助等患者支持服务;要通过多途径、多渠道,鼓励医务人员、医学生及社会有爱心人士等,通过系统专业的培训后为患者提供志愿服务,充分发挥医务社工和志愿者在医患和谐中的桥梁和纽带作用。

(三) 崇高职业精神弘扬行动。

1. 传承优良传统。推动把“敬佑生命、救死扶伤、甘于奉献、大爱无疆”的崇高职业精神作为行业教育的重点内容,塑造医术精湛、医德高尚、医风严谨的行业风范,不断深化对职业精神的认知认同,积极开展“传帮带”人才培养,坚持以老带新、育德传技,引导青年医务人员成长为职业精神优良、业务本领高强的优秀医务工作者。

2. 选树培育典型。各地卫生健康行政部门(含中医药主管部门、疾控主管部门,下同)和医疗卫生机构应当选树践行职业精神的先进集体和个人,弘扬他们的先进事迹,褒奖有突出业绩和良好服务口碑的医务人员;鼓励医务人员和患者讲述“暖心服务、人文关怀、耐心沟通”的医患故事,组织开展名医大家讲述从业心得、医患感人事件分享,要以医者视角记录生命故事,以生动叙事展现医学本质,以身边榜样传递人文力量,引导医务人员将对患者关心关爱成为自觉,增加患者对医务人员的职业尊重,提升医患理解与信任。

3. 以中医药文化涵养医德医风。加强对中医药文化内涵精髓

的挖掘研究,梳理阐释古代名医名家的治学精神、高尚情操及关于医德医风医道之论。大力宣传和践行“大医精诚”“仁心仁术”,通过推动中医药文化建设、典型宣传等方式,启迪医务人员修医德、行仁术,传承精华,守正创新,不断提升思想道德水平与价值追求。

4. 打造医学人文宣传平台。各级卫生健康行政部门要发挥官网官微及新媒体平台作用,进一步唱响崇高职业精神主旋律。通过系列专题、专栏报道等多种形式,宣介人文关怀先进事迹;挖掘人民卫生健康事业传承发展的红色基因,弘扬伟大抗疫精神和抗击非典精神,讲好新时代传承白求恩精神等感人故事;发挥先进典型作用,塑造“新时代最可爱的人”群像。积极挖掘行业内外资源,推动因地制宜建设健康类陈列馆、教育馆等,打造医学人文传承推广载体。

三、行动步骤

(一)启动阶段(2024年10月)。国家卫生健康委、教育部、国家中医药局、国家疾控局制定印发行动方案,各省级卫生健康行政部门会同教育行政部门进行工作部署和宣贯动员。各医疗卫生机构、医学院校制定本单位具体工作措施,并启动实施。

(二)实施阶段(2024年10月—2027年9月)。各地结合实际进行工作部署,逐步健全和优化医学人文建设管理组织架构,促进医患沟通,持续改进服务质量。各省级卫生健康行政部门、教育行政部门于每年12月31日前将本年度行动总结分别报送国家卫生健康委医疗应急司、教育部高等教育司。

(三)总结评估阶段(2027年10月—12月)。各级卫生健康行

政部门,各医疗卫生机构、医学院校对专项行动工作进行全面总结评估,多渠道、多形式对工作成效和先进典型进行宣传,将工作中形成的具有推广价值的好经验、好做法转化为制度性安排。

四、工作要求

各级卫生健康行政部门、教育行政部门要充分认识加强医学人文关怀、改善医患沟通的重要意义,要充分发挥统筹指导作用,协调相关部门提供必要的政策支撑。各级各类医疗卫生机构要优化服务方式,既要重视服务效率,更要重视服务效果和群众感受,要明确工作责任,细化工作措施,创新服务理念,将人文关怀融入患者诊治全流程。各地要加强工作成效的宣传,弘扬新时代医疗卫生职业精神,通过社会评价检验工作成效,营造良好的舆论氛围。各地要根据医务人员、人民群众评价结果,不断调整和完善有关措施,提高医疗服务水平,形成可复制、可推广的经验,持续推进医学人文关怀工作。

抄送:国务院国资委办公厅。

国家卫生健康委办公厅

2024年10月8日印发

校对:刘鲁泉