福田区卫生健康局关于区八届人大四次会议 第 20240223 号建议的答复

尊敬的于波海等代表：

您好！您在福田区第八届人民代表大会第四次会议期间提出 的《关于关注医务人员心理健康，构建健康医疗体系的建议》（第 20240223 号） 已收悉，非常感谢对福田区精神心理卫生工作的 支持和重视！

您在提案中提出建立心理辅导机构，加强心理健康教育；优 化医院内部管理，改善医疗工作环境；加强政策与法规支持，扩 大舆论宣传引导；强化监督评估，建立奖惩机制。我们认为您的 建议非常中肯，对我区心理健康医疗体系建设有非常积极的推动 作用。您的建议由我局承办，我局收到提案后，就上述建议进行 了认真研究，结合辖区实际情况，现将有关答复办理情况汇报如 下：

一、落实医院医疗服务“双改善双提升”行动计划

2023 年，市卫生健康委为推动我市医疗服务高质量发展， 不断增强群众就医的获得感、幸福感，制定了《深圳市医院医疗 服务“双改善双提升”三年行动计划（2023 年-2025 年）》， 该计划旨在进一步改善患者就医环境和改善医务人员执业环境， 提升医疗技术质量和提升医疗服务质量。其中改善医务人员执业

环境的工作任务中，提出了“加强医院职工心理辅导”的要求， 通过心理健康教育、健全医院人文关怀机制等一系列措施，预防 心理问题的产生，提升医院职工职业幸福感。为更好的贯彻落实 行动计划，我局制定《落实深圳市医院医疗服务“双改善双提升” 三年行动计划（2023 年-2025 年）实施方案》（福卫健〔2023〕 44 号） ，成立工作专班，对“加强医院职工心理辅导”等工作 任务进行了细致分工，并通过建立定期评估、信息上报、督导检 查、工作会议等制度，加快推进各项工作任务落实落细。

下一步，我局将进一步加强组织领导，通过“ 四不两直”方 式针对“加强医院职工心理辅导”等各项工作开展不定期督导检 查，对进度较慢或工作质量不佳的单位进行约谈、通报，确保“双 改善双提升”工作有序开展。

二、开展医务人员心理健康服务

**一是开展心理健康测评。**我区每年为卫生健康系统在编职工 开展心理健康测评，并建立个人心理健康教育档案，对筛查预警 职工进行跟踪随访、在线咨询，及时发现和处理心理问题，实现 预防关口前移。**二是开展心理健康讲座。**每年度区委组织部干部 综合服务中心均邀请专家，举办机关、事业单位职工心理健康讲 座，提高职工对心理健康的认知和自我调节能力。**三是开展心理** **健康知识培训。** 目前辖区二级以上医院均按要求设置精神/心理 门诊，并配备精神心理服务人员。我区根据社会心理服务体系建 设考核内容，要求二级以上医院每年度通过培训、继续教育等形

式，对医院全体医务人员进行临床心理知识培训，提升医务人员 对常见心理行为问题的识别和疏导能力。

下一步，我局将加强医务人员心理健康服务能力，通过开展 心理健康测评、普及心理健康知识、加强能力培训等方式，提升 医务人员发现和应对心理问题、压力的能力，提升自身心理健康 素养水平。

三、保障医务人员合法权益和人身安全

**一是加强医疗机构医疗质量和投诉管理。**我局组织各区属医 院纠纷处理负责人学习《关于进一步加强医疗机构投诉管理的通 知》《市卫生健康委关于进一步加强医疗质量安全事件报告的通 知》，提高医疗纠纷处置能力。印发《关于进一步加强医疗机构 医疗质量和投诉管理的通知》，要求各院重视医疗质量和投诉管 理工作，建立完善的医疗纠纷处理机制。**二是建立警医联动工作** **机制。**我局依托平安医院建设工作，建立警医联动工作机制，会 同属地公安机关对区属医院开展安全业务培训以及应急处突演 练，召开警医联动会议，对医患纠纷、扬言伤医、对治疗不满等 涉医风险隐患进行排查。目前我区 7 家区属医院中，4 家医院已 设立警务室，1 家医院已设立警务联络点。**三是加强排查治理涉** **医矛盾纠纷。**我局主动排查治理涉医矛盾纠纷，组织区属医院按 要求购买医疗责任保险，有效分散医生职业风险，缓和医患矛盾。 并通过规范医患纠纷投诉处理流程，建立畅通、便捷的投诉渠道， 健全完善医患沟通机制。对潜在的医患纠纷苗头做到及时发现、

及时评估、及时化解，对暂时不能化解的较大医患纠纷引导到医 疗纠纷人民调解委员会进行调解，持续做好信访维稳工作。

下一步，我局将加强跟进医疗机构医疗质量和投诉管理相关 工作落实情况，并组织工作人员参加医疗纠纷预防处置能力提升 培训，进一步完善医疗机构投诉管理与医疗纠纷处置机制，熟悉 新形势下医疗纠纷特殊问题的依法处置方法、技巧、实践经验及 应对策略，构筑和谐医患关系，进一步学习医疗纠纷、医疗损害 鉴定等内容，确保医疗安全，提升百姓就医体验，打造医患和谐 的平安医院。

四、加强医务人员关心关爱

**一是办好医务人员节日关怀。**我局每年度依托“ 5.12 国际 护士节”、 “ 8.19 中国医师节”举办系列主题活动，通过多样 化的活动内容，传递“ 勇担健康使命，铸就时代新功”的精神， 大力弘扬“敬佑生命、救死扶伤、甘于奉献、大爱无疆”的崇高 精神，进一步推动全社会形成尊医重卫的良好氛围，激励广大医 护人员爱岗敬业、积极进取，学习先进、赶超先进，促进我区卫 生工作的发展。**二是加强常态化关心关爱医务人员。**我区卫生工 联会始终坚持以职工为中心，组织开展各类文体活动，让职工放 松身心、强身健体，以更好的精神状态投入到工作中。2023 年， 我局举办“奋进新征程 健康赢未来”为主题的职工趣味运动会、 非洲鼓音乐减压活动、“活力巾帼 ·健康同行”三八国际妇女节 登山活动、“聚力同行，精彩共‘健’”福田区卫生工联会职工

体育文化节等多样活动，其中体育活动赛事包括羽毛球、篮球、 乒乓球、足球、团体拔河赛 5 个比赛项目，共 1200 余名职工参 加，带来了 191 场精彩比赛。并积极组队参加市总工会开展的职 工游泳赛、足球赛、网球赛及区总工会举办的“工友杯”羽毛球 赛、趣味运动会等活动，夺得“工友杯”羽毛球赛混合团体赛亚 军和趣味运动会亚军。多样的活动受到了职工的喜爱和一致好 评，丰富了职工精神文化生活，提升了广大职工的获得感、幸福 感。

下一步，我局将继续加强医务人员关心关爱工作，开展各类 文娱活动，帮助医务人员释放压力，以更加积极的态度面对工作 挑战和压力，保持工作热情和创新精神。并依托相关节日加强宣 传，提高公众对医务人员的尊重和理解，营造良好的社会氛围。

福田区卫生健康局 2024 年 6 月 13 日

（联系人：林胤烨，联系电话：82918507）