

上海市卫生健康委员会文件

沪卫宣传〔2024〕5号

关于印发《关于繁荣发展新时代 上海卫生健康文化建设的意见》的通知

各区卫生健康委，申康医院发展中心、有关大学、中福会，各委直属单位，各市级医疗机构，各驻沪部队医院、企事业单位医院，市社会医疗机构协会：

现将《关于繁荣发展新时代上海卫生健康文化建设的意见》印发给你们，请结合实际，认真贯彻落实。

上海市卫生健康委员会（二）

2024年4月22日

（此件公开发布）

关于繁荣发展新时代上海卫生健康 文化建设的意见

为全面贯彻落实党的二十大精神和习近平文化思想，按照习近平总书记考察上海重要讲话精神、对上海工作的重要指示，围绕建设习近平文化思想最佳实践地的总要求，按照《关于进一步加强新时代卫生健康文化建设的意见》（国卫宣传发〔2024〕9号）等文件要求，坚持以人民健康为中心，弘扬高尚行业精神和医德医风，以党建引领卫生健康文化新发展，在本市卫生健康系统进一步繁荣发展卫生健康文化，为实现健康上海战略目标，加快上海建成具有世界影响力的社会主义现代化国际大都市作出贡献。

一、主要任务

（一）卫生健康系统精神文明创建行动。围绕文明行业创建目标任务，广泛发动，行业动员全系统各单位积极参与，结合工作实际和特点，开展各具特色的创建活动，不断夯实创建基础，激发创建活力、汇聚创建力量。完善卫生健康系统精神文明创建的体制机制，建立健全上海卫生健康系统文明单位、上海市文明单位、全国文明单位、上海市文明行业创建工作体系格局。坚持全过程、有梯度、能退出、常态化的管理原则，以文明创建为抓手，提升医疗卫生行业整体文明服务水平，构建和谐医患关系，营造良好执业环境。

（二）卫生健康文化推广行动。充分利用卫生健康系统的“宣传日、周、月”活动，加大健康文化宣传力度，着力提升传

播力引导力影响力公信力，形成健康文化理念深入人心、全社会关注参与、共同促进健康的良好氛围，持续提升市民健康素养水平。全面加强生育友好宣传教育，培育新型婚育文化。各医疗卫生单位要充分发挥在健康领域的专业优势，依托新时代文明实践阵地等平台，通过进社区、进校园、进企业等各类社会活动开展健康科普、健康教育、健康促进等社会群众性文化活动。

（三）卫生健康文化品牌塑造行动。深入挖掘上海卫生健康系统文化内涵，充分利用各单位红色文化、海派文化、江南文化和上海历史文化资源，丰富城市文化内涵底蕴。各单位结合实践经验、特色优势和自身工作实际，打造优质文化品牌、特色栏目、行动专项等，总结工作亮点和经验，建设特色鲜明的上海卫生健康新文化品牌。通过挖掘整理单位历史、文化特色和名医大家学术思想、高尚医德，提炼院训、愿景、使命，建设各具特色的院史馆（室、墙），不断提升医疗卫生机构的软实力，为卫生事业高质量发展提供强大精神动力。

（四）公立医院高质量发展新文化行动。公立医院要按照《关于推动公立医院高质量发展的意见》要求，强化患者需求导向，持续改善医疗服务，为人民群众提供安全、适宜、优质、高效的医疗卫生服务。关心爱护医疗卫生工作者身心健康，保障和维护医务人员合法权益，增强职业荣誉感。建立保护关心爱护医务人员长效机制，努力提升医务人员的职业归属感和满意度。弘扬“敬佑生命、救死扶伤、甘于奉献、大爱无疆”的崇高职业精神，唱响大医精诚、医者仁心主旋律，在全社会营造尊医重卫的良好风尚。

（五）行业典型示范引领行动。筑牢卫生健康行业精神内

核，使社会主义核心价值观内化为全行业医务工作者的精神追求，外化为自觉行动。选树和宣传本市卫生健康系统各单位先进典型，讲好典型人物故事，发挥典型人物示范带动作用。积极开展“感动上海人物”“上海好医生、上海好护士”“上海市十佳家庭医生”，以及劳模工匠等典型人物选树活动，打造系统内外具有较高知名度、美誉度的典型品牌，带动广大医疗卫生工作者见贤思齐，以高度责任感护佑人民健康。通过事迹报告会、座谈交流、媒体报道、文艺作品等多渠道宣传推广，提高群众对于先进典型的贴近感、获得感，增进群众对卫生健康事业的理解和支持。

（六）医疗文明服务改善行动。各医疗卫生机构按照《关于开展改善就医感受提升患者体验主题活动的通知》要求，聚焦人民群众看病就医的堵点淤点难点，以切实改善人民群众就医感受为目标，充分利用新技术、新理念，推进落实改善就医感受提升患者体验的各项指标。开展医疗服务品牌系列宣传、高质量医疗服务品牌推选活动，遴选推广一批具有引领性、示范性、独特性、有效性、创新性和识别度、显示度的品牌，进一步增强人民群众就医获得感、幸福感、安全感。

（七）海派中医文化传播行动。传承、创新、发扬中医药传统文化，着力赓续中华文脉，推动中华优秀传统文化的创造性转化和创新性发展。支持海派中医守正创新，运用群众喜闻乐见、易于接受的现代化表达形式，孵化创作中医药文化产品。组织开展传统医药非遗项目为主题的宣传推广活动，加大中医药文化传播可及性。进一步提升中医药传播渠道影响力，加强中医药文化传播人才培养，打造高素质中医药文化传播骨干队伍，发挥中医

药文化宣传教育基地作用，搭建传播交流平台，塑造上海中医药文化宣传品牌。促进海派中医药文化海外交流，依托海外中医药中心、太极健康中心等平台，推动中医药和相关教育、文化融入所在国家，提升海派中医的国际影响力。

二、工作机制

（一）各单位要高度重视推进卫生健康文化工作，从全局和战略高度出发，加强对卫生健康文化建设的谋划指导和组织实施。把抓好文化建设、政治建设作为卫生健康系统各单位各级党委、党组织的重要任务，与其他重点工作同谋划、同部署、同推进、同考核。

（二）各单位要以党建引领卫生健康文化建设，建立党委主导、党政协同、党务行政工作机构齐抓共管的工作机制，将卫生健康文化建设纳入各单位日常工作内容，常态化推进。建立卫生健康文化领导小组和工作小组，负责统筹协调卫生健康文化相关工作，推进落实卫生健康文化工作任务。

（三）各单位要将卫生健康文化工作纳入各自单位的总体发展规划，明确建设目标、建设任务和保障措施。加强队伍建设，完善卫生健康文化专业人员配备和培养机制，培养造就一支德才兼备的健康文化工作干部队伍。为开展卫生健康文化建设工作提供必要的场所、经费、信息化技术等条件，保障工作日常开展。

附件：1. 繁荣发展新时代上海卫生健康文化指标体系（试行）

2. 上海公立医院高质量发展新文化指标体系（试行）

附件 1

繁荣发展新时代上海卫生健康文化指标体系（试行）

指标项目	评价标准和细则
1-理论学习、思想引领	1. 深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想、习近平总书记系列重要讲话精神和健康文化建设的重要论述，结合年度主题教育要求，制定专门学习计划，按计划组织开展理论学习，做到有制度、有计划、有记录、有考勤、有成果，保证学习内容丰富、形式多样。
	2. 按照市委关于建设习近平文化思想最佳实践地的要求，把建设习近平文化思想最佳实践地作为全局性战略任务抓紧抓好，结合本单位实际情况，制定专门的工作计划或方案，认真贯彻落实，力争打造有单位特色的文化品牌。
	3. 落实国家卫健委、市委市政府工作要求，及时传达和部署落实最新精神，落实“健康中国”和“健康上海”建设各项工作任务，改善医疗卫生服务质量，使市民享受优质的健康服务，并引导和鼓励人民群众积极参与卫生健康文化创新创造。
	4. 将党建工作与卫生健康文化工作深度融合，增强党员干部党性修养，提高使命感与责任感，筑牢思想根基，为卫生健康文化工作提供坚强有力的政治保障。
	5. 筑牢卫生健康行业精神内核，使社会主义核心价值观内化为全行业医务工作的精神追求，外化为自觉行动，将社会主义核心价值观融入医疗服务的全过程。
	6. 深入践行“人民至上、生命至上”理念，以人民群众健康需求为导向，把解决人民群众最关心、最直接、反映最突出的健康问题作为出发点和落脚点，完善医疗服务模式，提高医疗质量，推出一系列解决群众看病就医难点的医疗服务举措，更好守护群众健康。
	7. 弘扬“敬佑生命、救死扶伤、甘于奉献、大爱无疆”的崇高职业精神，深入开展正面宣传，倡导和践行崇高职业精神，塑造医术精湛、医德高尚、医风严谨的行业风范。

指标项目	评价标准和细则
	8. 定期开展医务人员职业道德规范和医德医风主题教育活动，健全医德医风建设监督、管理机制，建立客观公正的医德档案，医德档案与职工各类考评和激励政策直接挂钩。
	9. 关心、爱护医疗卫生工作者身心健康，保障和维护医务人员合法权益。
	10. 传承上海“红色文化、海派文化、江南文化”，发扬“海纳百川、追求卓越、开明睿智、大气谦和”的上海城市精神，彰显“开放、创新、包容”的上海城市品格，推进卫生健康文化建设与城市文化相融合，助推提升上海城市软实力。
2-卫生健康系统精神文明创建行动	11. 积极开展具有行业特色、职业特点、工作特性的文明单位创建活动，形成岗位争先进、业务争一流、个人争优秀的浓厚氛围。
	12. 利用多种形式宣传展示创建工作内容，营造浓厚的创建氛围；推进文明单位创建常态化，积极参与各级文明单位创建交流活动，发挥文明单位示范引领作用。
	13. 广泛动员员工参与文明创建行动和健康文化建设，员工知晓和认同健康文化工作专项方案。
3-卫生健康文化推广行动	14. 结合卫生健康系统的“宣传日、周、月”活动，每年定期推出健康文化推广相关项目，具有一定成效和可推广价值。
	15. 依托新时代文明实践阵地，通过进社区、进校园、进企业开展健康文化科普、健康教育、健康促进等社会群众性创建活动，项目丰富且形成长效机制，成效显著。
	16. 利用各单位红色文化、海派文化、城市历史文化资源，加强健康文化品牌宣传推广，获得社会认可，群众满意，取得较好的社会影响，不断满足人民群众日益增长的健康文化需求。
4-卫生健康文化品牌塑造行动	17. 结合实践经验、特色优势和自身工作实际，打造健康文化优质品牌、特色栏目、行动专项、亮点工作等。
	18. 建设各具特色的院史馆（室、墙），挖掘整理单位历史、文化特色和名医大家学术思想、高尚医德。

指标项目	评价标准和细则
	19. 提炼院训、愿景、使命等，建设特色鲜明的上海卫生健康系统文化品牌。
5-公立医院高质量发展新文化行动	20. 强化患者需求导向，在提升医疗服务、和谐医患关系、改善就医环境等方面均有提升。
	21. 建立保护关心爱护医务人员长效机制，医务人员的职业归属感和满意度不断提升。
	22. 积极开展各类高质量发展新文化活动，提升健康文化事业社会影响力。
6-行业典型示范引领行动	23. 积极参与国家和市级典型人物、先进团队、好人好事、最佳志愿服务等评选活动。
	24. 通过在单位内外宣传，讲好健康文化故事，传递正能量鼓舞人、传播好故事感染人，营造学习先进、崇尚模范的良好氛围。
	25. 建立学习先进、弘扬典型的机制，积极培育和树立典型案例、典型事迹、典型人物，通过事迹报告会、座谈交流、宣传栏、媒体报道、文艺作品等多渠道宣传推广。
7-医疗文明服务改善行动	26. 医疗机构服务环境整洁优美、布局合理、流程科学、安全卫生，环境布置注重人文关怀，设施配备齐全，体现积极向上的时代特征和特色。
	27. 就诊高峰时段开放足量服务窗口、加强导医和巡视力量，按需设置服务点和收费点。不断优化就医体验，按科室、病区设置醒目规范的标识，就诊流程便捷，服务流程高效。
	28. 实行首问（诊）负责制，关注患者心理感受，加强医患沟通。
	29. 服务人员统一着装、整洁得体、挂牌上岗，党员佩戴党徽亮身份，服务态度亲切温馨，倡导“微笑服务”，热情、礼貌接待病患，使用医疗服务文明规范用语，推广并要求首句使用普通话。
	30. 尊重保护患者隐私，妥善保管病史和检查资料，倡导“一人一诊室”。
8-海派中医文化创新行动	31. 支持海派中医守正创新，运用群众喜闻乐见、易于接受的现代化表达形式，孵化创作中医药文化作品，组织开展传统医药非遗项目为主题的宣传推广活动。

指标项目	评价标准和细则
	32. 加强中医药文化传播人才培养, 打造高素质中医药文化传播骨干队伍, 搭建传播交流平台, 塑造中医药文化宣传品牌。
9-加强领导	33. 将卫生健康文化建设工作作为各单位年度工作的重要任务, 与其他重点工作同谋划、同部署、同推进、同考核。
10-完善机制	34. 建立党委主导、党政协同、党务行政工作机构齐抓共管的工作机制, 将卫生健康文化建设纳入单位日常工作内容。
	35. 建立卫生健康文化领导小组和工作小组, 负责统筹协调卫生健康文化相关工作。
11-强化保障	36. 加强队伍建设, 完善卫生健康文化专业人员培养机制, 开展职业教育和岗位培训, 培养造就一支德才兼备的健康文化工作干部队伍。
	37. 建立繁荣发展卫生健康文化工作专项经费保障, 做到有制度、规划、载体、措施和资金保障, 并鼓励围绕健康文化组织承担相关课题研究, 形成相关调研报告。
12-特色指标	1. 落实国家和上海医改方案取得重要成果, 或荣获国家级或市级科技创新成果奖, 并应用于临床医疗、公共卫生、政府决策等。
	2. 参与各类应急突发事件处置或重大活动医疗服务保障, 表现突出, 获得市级以上表彰, 或者承担对口支援、扶贫工作、参加国际医疗援助, 并取得显著成效。
	3. 荣获市级及以上好人好事相关荣誉, 在中央媒体有典型报道, 或原创的经验、做法在全国、本市卫生系统被推广应用。
	4. 荣获国家级党建、精神文明、职业道德、健康文化、健康科普建设等成果奖项。
	5. 积极参与社会公益事业并做出突出贡献, 志愿服务获得市级以上荣誉称号, 形成志愿服务品牌项目。

附件 2

上海公立医院高质量发展新文化指标体系（试行）

指标项目	评价标准和细则
一、强化患者需求导向	1. 创新诊疗技术，提高医疗质量，为患者提供更加安全、便捷、优质、高效的诊疗服务。
	2. 创新服务流程，运用智慧医疗等技术手段，提升患者诊前、诊中、诊后全过程就医体验。
	3. 加强医患沟通和健康科普，倡导“每个人是自己健康的第一责任人”的理念。
	4. 坚守医者信念，弘扬医学人文精神，尊重医学科学规律，遵循临床诊疗技术规范。
	5. 使用医疗服务文明规范用语，不讲服务忌语；接待患者，“请”字当先，首句使用普通话，热情、礼貌接待病人；实行首问（诊）负责制。
	6. 尊重患者隐私保护，不泄露患者信息和病史情况。
	7. 院内环境整洁优美，设施安全。厕所清洁卫生无异味。有醒目的禁烟标识，主动劝阻吸烟行为。
	8. 就医布局和流程合理，标识清晰引导性强，按需设置楼层收费挂号窗口，减少患者往返。
	9. 兼顾配置自助服务和人工服务，优化为老服务举措，高峰时段开足服务窗口，导医和巡视力量完备。
	10. 医疗服务信息公开透明，开展健康科普，尊重患者及家属的知情权、选择权。
二、特色鲜明医院文化	11. 加强党委对文化建设全过程的领导，将文化建设纳入医院发展规划，党政分工协作，建立健全制度机制。
	12. 打造国际一流或国内领先的学科品牌，重点学科特色鲜明，发展势头强劲，引领医院高质量发展。
	13. 形成医院科研创新特色，坚持“四个面向”，加强医院临床研究及科研转化。
	14. 挖掘医院历史、文化特色和名医大家学术思想、高尚医德，建设具有医院特色的院史馆（室、墙）等文化阵地。

指标项目	评价标准和细则
	15. 凝练特色鲜明的医院院训、愿景、使命。
	16. 通过文化建设品牌打造，体现出公立医院高质量发展新文化的竞争力、创新力、辐射力和公信力。
	17. 结合医院重要节日等契机，开展丰富多彩、各具特色的医院文化活动。
三、关心关爱医务人员	18. 完善职工休假、福利、薪酬制度，减轻医务人员工作负荷，加强人文关怀，加大特殊岗位、特定人群的关怀措施，关心关爱员工身心健康。
	19. 建立医务人员职业荣誉制度，根据国家和市有关规定对表现突出的医务人员和集体及时给予奖励。
	20. 加强对女职工的关心爱护，对处于孕期、哺乳期的女性提供更加人性化的保障和服务，进一步完善母婴室建设。
	21. 持续关怀职工子女，有条件开展寒、暑托班等托育服务，提升职工归属感和幸福感。
	22. 完善医疗卫生机构安全保卫制度，保障医务人员人身安全。
	23. 优化“人文与专业共存”的办公环境和工作氛围，提供有温度的学习、工作与生活空间。
四、弘扬医务人员精神风貌	24. 积极选树先进典型，弘扬“敬佑生命、救死扶伤、甘于奉献、大爱无疆”卫生行业精神。
	25. 建立实际有效的医德档案，做到有记录、有管理、有考核、有挂钩，职工知晓率达到100%。
	26. 定期开展医务人员职业道德规范和医德医风主题教育活动，及人文医学、医学伦理等教育，组织专门活动，频率每年不少于2次。
	27. 健全医德医风建设监督和管理机制，医德档案与职工各类考评和激励政策直接挂钩。
	28. 统一着装，挂牌上岗，仪容仪表符合行业及医院规定，服装整洁，塑造医务人员良好形象。
	29. 行为举止规范得体，倡导“微笑服务”，做到“三轻”：走路轻、操作轻、动作轻，在医疗服务全过程体现医务人员的职业素养。

上海市卫生健康委员会办公室

2024 年 4 月 23 日印发