

ICS 11.020

CCS C 50

DB33

浙江省地方标准

DB33/T 1368—2024

医院“一站式”综合服务中心建设与 服务规范

Specification for construction and service of "one-stop" convenient
integrated service center in the hospital

2024 - 03 - 20 发布

2024 - 04 - 20 实施

浙江省市场监督管理局 发 布

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 总体要求 1

5 建设要求 2

6 服务要求 4

7 评价与改进 7

附录 A（资料性） 服务中心窗口服务人员岗前培训考核细则 8

附录 B（资料性） 常用的服务文明用语及不应使用的服务忌语 11

附录 C（资料性） 服务中心窗口服务人员绩效考核内容 12

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本标准的某些内容可能涉及专利。本标准的发布机构不承担识别专利的责任。

本标准由浙江省卫生健康委员会提出、归口并组织实施。

本标准起草单位：浙江大学医学院附属第二医院、浙江省医疗服务管理评价中心、浙江大学医学院附属第四医院、浙江省人民医院。

本标准主要起草人：叶小云、章莉丽、陈维娅、杨晓燕、李序、袁玉仙、朱贇、林敏、张春江、马俭、袁咏梅。

医院“一站式”综合服务中心建设与服务规范

1 范围

本标准规定了医院“一站式”综合服务中心的总体要求、建设要求、服务要求、评价与改进等内容。

本标准适用于二级以上医院进行医院“一站式”综合服务中心建设与服务，其他类型的医院可参照执行。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本标准必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本标准；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本标准。

GB 2894 安全标志及其使用导则

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 15566.1 公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分：总则

GB/T 22081 信息技术 安全技术 信息安全控制实践指南

GB/T 35273 信息安全技术 个人信息安全规范

GB/T 39477 信息安全技术 政务信息共享 数据安全技术要求

GB 55019—2021 建筑与市政工程无障碍通用规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

医院“一站式”综合服务中心 "one-stop" convenient integrated service center in the hospital

设立在医院所辖空间范围内的，为在本医院就医患者提供就诊咨询、财务收退费、检查预约、医疗证明盖章、医保审核、麻醉病历办理、患者基本信息修正、投诉接待、其他便民服务等门诊综合性服务以及全院住院床位统一协调、入院手续办理、住院费用缴纳、入院前检查预约与安排、术前评估、健康教育等入院综合性服务的机构，以下简称服务中心。

4 总体要求

4.1 服务中心应以满足患者实际需求为导向，以提升医疗服务质量和效率为目的，以解决特殊群体就医困难为基础，以提供便利化、人性化服务为核心，建设“一站服务”“一窗受理”“一章制”的服务模式。

4.2 服务中心应与医院提供的线上医疗服务以及院内自助服务终端提供的服务进行内容互补和信息互联。

5 建设要求

5.1 选址

服务中心宜选址在门诊一楼或住院部一楼等医院显眼、便利位置处。

5.2 功能分区

5.2.1 服务中心应分为“一站式”门诊综合服务中心和“一站式”入院准备中心两个功能区。

5.2.2 应根据服务中心功能区的总体面积、服务事项等因素配置所需区块。表 1 给出了“一站式”门诊综合服务中心、“一站式”入院准备中心可配置的区块。

表1 服务中心功能区可配置的区块

功能区	可配置的区块
“一站式” 门诊综合服务中心	服务窗口区 ^a
	患者等候区 ^a
“一站式” 入院准备中心	服务窗口区 ^a
	患者等候区 ^a
	院前检查区
	办公区
^a 若“一站式”服务中心面积较小，且“一站式”门诊综合服务中心和“一站式”入院准备中心距离较近的，可将两个功能区的服务窗口区和患者等候区设置为同一个，由两个功能区共同使用。	

5.3 区块建设

5.3.1 服务窗口区

5.3.1.1 应按服务对象和服务事项的不同，配置相应的服务窗口和特殊服务窗口，各类型窗口的配置要求按表 2。

表2 各类型服务窗口配置要求

窗口类型		服务对象	服务事项	必备/选配
服务窗口	门诊综合服务窗口	面向无特殊服务要求的患者群体，提供通用服务的窗口	按表4中规定的门诊综合集成服务事项	必备
	入院准备服务窗口		按表4中规定的入院准备集成服务事项	必备

特殊服务窗口	照顾专窗	面向军人、军属、消防员、残障人士、年龄 ≥ 70 周岁、计生特殊家庭，实施优先照顾办理的服务窗口	按表1中规定的所有集成服务事项	选配
	外籍专窗	面向外籍人士，提供多语服务的窗口		

5.3.1.2 各服务窗口的间隔距离宜不小于 1.5m，窗口台面的高度、宽度应以坐位或站位舒适、方便沟通、保持距离、减少相互干扰为原则进行设置。

5.3.1.3 各服务窗口应配置电脑、打印机、医保刷卡器、移动支付设备等，宜配置人脸识别屏、录音监控设备、报警装置等。

- 5.3.1.4 设置为坐位的服务窗口，患者座椅不应选择过小、有滑轮、放置不稳或容易移动的椅子。
- 5.3.1.5 照顾专窗宜为轮椅患者设置低位服务设施，低位服务设施应符合 GB 55019—2021 中 3.6.4 的规定。
- 5.3.1.6 各服务窗口应设置 1 m 等待线。

5.3.2 患者等候区

- 5.3.2.1 应根据业务量、人流量等因素，在患者等候区设置数量合理的候诊椅，并设有一定空间接纳轮椅及平车。
- 5.3.2.2 宜在患者等候区设置业务办理取号机，并配套相应的叫号屏。
- 5.3.2.3 宜在患者等候区域内放置健康教育屏，用于播放服务办理流程、注意事项等。

5.3.3 院前检查区

宜设置检验抽血窗口、心电图室、超声诊断室、护理评估室、健康教育室、麻醉评估室等。

5.3.4 办公/辅助区

- 5.3.4.1 应配备必要的办公用品，如电脑、打印机、电话机等，有条件的医疗机构可配置一键拨号设备、运营决策系统等。
- 5.3.4.2 区域内宜设有员工更衣室和休息室等。

5.4 标识标牌

- 5.4.1 应在服务中心正面的醒目位置处设置标牌，标牌可统一设置，也可按“一站式”门诊综合服务中心和“一站式”入院准备中心两个功能区进行单独设置。
- 5.4.2 服务中心区域内的其他标识标志应设置规范，场所安全标志应符合 GB 2894 的规定，导向标志设置应符合 GB/T 10001.1、GB/T 15566.1 的规定。

5.5 数字化建设

- 5.5.1 服务中心集成的服务事项应与医院信息平台实现数据互联互通，宜与浙江省一体化在线政务服务平台（“浙里办”）等实现数据衔接。数据安全和隐私保护应符合GB/T 22081、GB/T 35273、GB/T 39477 等标准的相关规定。
- 5.5.2 若医院由多院区组建而成的，应实现多院区业务互通，包括门诊缴费互通、门诊检查检验预约及结果互通，入院手续办理互通、入院前检查/评估互通以及床位协调互通等。

5.6 人员配置

应根据需求配置服务中心工作人员，工作人员类型包括专职管理人员、窗口服务人员、床位协调人员、电话咨询人员等。各类型人员的职责与配置要求按表 3。

表3 服务中心人员职责与配置要求

功能区	人员类型	人员职责	配置要求
-----	------	------	------

“一站式”门诊综合服务中心	专职管理人员	负责“一站式”门诊综合服务中心的综合管理，包括现场巡查和督导；组织员工的培训及考核；与医院内部相关科室/部门以及与外部相关部门的沟通与协调；业务数据的定期汇总、整理、分析和反馈；质量改进；投诉和建议的整理、分析与改进	根据部门业务量配置，不少于1人
---------------	--------	--	-----------------

表3 服务中心人员职责与配置要求（续）

功能区	人员类型	人员职责	配置要求
“一站式”门诊综合服务中心	窗口服务人员	完成服务窗口的服务事项，包括咨询、各项门诊业务办理、投诉接待、便民服务等	窗口工作人员与门诊量配置比例宜为1:1 000，可根据业务开展情况调整人员配置数量
“一站式”入院准备中心	专职管理人员	负责“一站式”入院准备中心的综合管理，包括现场巡查和督导；组织员工的培训及考核；与医院内部相关科室/部门以及外部相关部门的沟通与协调；业务数据的定期汇总、整理、分析和反馈；质量改进；投诉和建议的整理、分析与改进	根据部门业务量配置，不少于1人
	窗口服务人员	完成服务窗口的服务事项，包括入院办理；检查预约；健康教育、咨询等	工作人员与住院床位量配置比例宜为1:100，可根据业务开展情况调整人员配置数量
	床位协调人员	与临床科室沟通，了解全院空床情况，根据各临床科室医生的手术、内镜、介入治疗等时间，按收治原则合理安排床位，通知或提前预通知患者入院，并向患者告知注意事项	
	电话咨询人员	接听患者及家属咨询电话，解答疑问，总结患者建议意见并向上级反馈 有建立线上服务、查询及沟通途径的，应同时负责患者线上的沟通反馈	至少配置1人，根据业务情况调整数量

6 服务要求

6.1 服务集成

6.1.1 应根据医院规模和业务量，结合表 4 的内容，综合确定服务中心功能区集成的服务内容。

表4 服务中心功能区可集成提供的服务内容

功能区	集成提供的服务内容
	就诊咨询：就医流程及科室咨询等

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/295000023034011143>