

江苏12320工作简报

第四期(总第52期)

江苏省12320卫生热线管理中心
江苏省卫生统计信息中心

2014年9月10日

目 录

- ◆ 2014年上半年我省12320人工服务受理电话量突破51万件次
- ◆ 国家卫计委统计信息中心孟群主任调研苏州市12320工作
- ◆ 全国12320卫生热线业务数据统计培训班在南京举办
- ◆ 2014年7-8月份全国12320卫生热线人工受理情况
- ◆ 2014年1-8月份全省12320卫生热线人工受理情况通报
- ◆ 2014年7-8月份全省12320卫生热线人工受理数据分析
- ◆ 镇江市12320卫生热线开展第三方满意度调查
- ◆ 南京12320青年文明号组织开展社区环境卫生专项整治志愿服务行动
- ◆ 南通市卫生局调研南通市12320卫生热线工作
- ◆ 连云港市12320卫生热线开展结核病宣传活动

2014 年上半年我省 12320 人工服务 受理电话量突破 51 万件次

2014 年 1-6 月,我省 12320 人工服务受理电话量达到 511664 件次,与 2013 年同期相比增长 74.64%,占今年同期全国 12320 人工服务受理电话量的 38.06%,位居全国第一。

今年以来江苏省卫生计生委印发《2014 年度各市 12320 卫生热线目标考核标准》和《关于深入开展 2014 年 12320 主题宣传活动的通知》,制作《江苏省 12320 卫生热线宣传片》并组织全省播放,进一步加大了全省 12320 卫生热线的宣传、考核和通报力度,使全省 12320 人工服务受理电话量继续大幅度增长,服务质量同步得到提升。

下一步,江苏省卫生计生委将以满足公众健康需求为导向,进一步拓展 12320 社会服务功能和服务方式,逐步把我省 12320 打造成涵盖电话、网站、微博、微信、数字电视、自助终端、戒烟控烟、医检报告查询等全方位、立体化的医疗卫生综合服务平台,使这项工作继续在全国保持领先地位。

(摘自江苏省卫生和计划生育委员会网站)

国家卫计委统计信息中心 孟群主任调研苏州市 12320 工作

7 月 9 日上午,国家卫计委统计信息中心主任孟群在省卫生统计信息中心、苏州市卫生局等相关领导的陪同下,现场视察了苏州市 12320 卫生热线工作。

孟群主任一行首先听取了苏州市 12320 卫生热线的工作情况汇报,随后现场查看了话务大厅,详细了解各项服务流程。苏州 12320 负责人现场拨打“12320”演示了预约挂号过程,并对话务监控大屏展示的人员工作情况统计、预约挂号情况分析等作了介绍。孟群主任重点询问了苏州 12320 是否出现电话预约挂号普遍存在的电话占线情况,苏州 12320 负责人解释,预约挂号平台在建设初期出现过电话占线的问题,主要集中在每天一点号源开放时,因抢专业号的来电众多,造成占线。管理中心针对这一情况,专门做了动态排班,让话务员每天分成两班,下午一点时在线话务人数最多,以缓解占线现象。之后苏州 12320 还开通了网上预约挂号服务,采用与电话相同的模式,进一步分解高峰时的接听压力,起到了很好的效果。

孟群主任一行对苏州统一建立的预约挂号平台,利用身份证号码,实现实名制、后付费挂号,方便群众就医表示了肯定;对苏州 12320 预约号源池共享、分时段预约等功能的实现表示了赞赏。

全国 12320 卫生热线业务数据统计培训班在南京举办

为进一步规范 12320 卫生热线业务数据信息的录入和统计,并总结 2014 年 5-6 月开展的 12320 业务数据结构试用中存在的问题,2014 年 7 月 31 日,全国 12320 管理中心在南京市举办了全国 12320 卫生热线业务数据统计培训班。来自北京、河北、内蒙古、辽宁等 12 个参与业务数据结构试用省市的 12320 管理人员 20 余人参加了培训。我省 12320 管理中心、南京及镇江市卫生信息中心负责人同时参加了培训。

培训会上,省卫计委应急办主任袁家牛在致辞中介绍了我省统筹管理各地级市 12320 卫生热线的经验和做法;各省代表分别就本地 12320 业务数据结构试用工作的安排和试用中发现的问题进行了报告;甘肃省 12320 管理中心张灵君主任介绍了在编写和汇总业务数据结构释义中发现的问题,并就各级业务数据结构的内涵进行了培训;全国 12320 管理中心汇总了业务数据结构试用中存在的共性问题,并组织参会代表进行了逐项讨论,初步形成了共识。

业务数据结构直接影响 12320 咨询员的数据录入和判断,关系到 12320 受理业务数据的利用,是建设国家 12320 卫生热线信息管理平台的重要基础。本次培训的举办,促进了各地深入了解了业务数据结构的释义和内涵,为业务数据结构的进一步修订明确了具体的方向。

【情况通报】

2014 年 7-8 月份全国 12320 卫生热线人工受理情况

(单位:件次)

排名	7 月份		8 月份	
	省份	合计	省份	合计
1	江苏省	205051	江苏省	201686
2	福建省	50971	福建省	49131
3	上海市	27563	上海市	29204
4	北京市	21740	北京市	20243
5	江西省	13732	江西省	14039
6	甘肃省	8951	甘肃省	8896

排名	7 月份		8 月份	
	省份	合计	省份	合计
7	内蒙古	6752	内蒙古	6343
8	河北省	4754	河北省	4336
9	广东省	3879	湖北省	3213
10	湖北省	3698	广东省	2982

(摘自全国 12320 管理中心《12320 工作简报》)

2014 年 1 - 8 月份全省 12320 卫生热线人工受理情况通报

(单位:件次)

排名	市	咨询	举报	投诉	建议	其他	合计
1	南京	464433	0	311	0	3019	467763
2	苏州	354555	10	174	3	2	354744
3	淮安	17433	0	0	0	0	17433
4	镇江	10136	0	511	1	0	10648
5	扬州	8066	0	0	0	2447	10513
6	常州	9476	2	3	0	0	9481
7	南通	9247	0	4	0	0	9251
8	盐城	9163	0	9	0	0	9172
9	无锡	8075	0	0	0	0	8075
10	徐州	6900	0	0	0	1075	7975
11	泰州	6413	0	30	1	0	6444
12	连云港	4812	0	24	0	1284	6120
13	宿迁	592	1	123	4	62	782
合 计		909301	13	1189	9	7889	918401

2014年7-8月份全省12320卫生热线人工受理数据分析

表1 7-8月份全省12320卫生热线人工受理数据汇总表

(单位:件次)

服务类别	南京市	无锡市	徐州市	常州市	苏州市	南通市	连云港	淮安市	盐城市	扬州市	镇江市	泰州市	宿迁市
咨询	275726	2426	1433	3292	102608	2464	1257	4593	2549	3524	3738	837	231
举报	0	0	0	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0
投诉	73	0	0	1	54	4	2	0	1	0	46	3	51
建议表扬	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
其他	1616	0	12	0	0	0	173	0	0	16	0	0	4
合计	277415	2426	1445	3294	102666	2464	1432	4593	2550	3540	3784	840	288

经网报汇总分析,2014年7-8月份,全省13市共接到各类电话406737件次,其中,咨询电话404678件次,占99.49%,举报投诉为236件次,电话办理率为100%。电话量位于前三位的依次是:南京、苏州、淮安,分别占全省总电话量的68.21%、25.24%、1.13%;位列后三位的是连云港、泰州、宿迁,三市电话总量仅占全省的0.63%。2014年7-8月份人工受理电话量同比2013年增长225.80%。

表2 7-8月份全省12320卫生热线咨询电话类别统计表

(单位:件次)

咨询类别	7月份	8月份	合计	百分比(%)
预约挂号	161731	157808	319539	78.96
寻医问药	23872	23460	47332	11.70
妇幼卫生	4692	4920	9612	2.38
政策法规	3742	3992	7734	1.91
传染病	3238	3212	6450	1.59
免疫预防	2461	2564	5025	1.24
其他	2383	1853	4236	1.05
慢性病	579	560	1139	0.28

咨询类别	7 月份	8 月份	合计	百分比(%)
环境卫生	401	408	809	0.20
精神卫生	305	484	789	0.19
社会服务项目	274	373	647	0.16
职业卫生	301	247	548	0.14
食品安全	224	182	406	0.10
营养	176	123	299	0.07
放射卫生	30	27	57	0.01
地方病	13	16	29	0.01
意外伤害	10	17	27	0.01
学校卫生	0	0	0	0.00
合计	204432	200246	404678	100.00

2014 年 7-8 月全省咨询前三位的是预约挂号、寻医问药、其他,分别占总量的 78.96%、11.70%、2.38%。南京、苏州的预约挂号量分别占咨询总量的 52.92%、24.85%,希望其他各市提升 12320 预约挂号功能的知晓率,帮助更多市民解决挂号难问题。

【工作进展】

镇江市 12320 卫生热线开展第三方满意度调查

镇江市 12320 卫生热线第三方满意度调查已正式开通。镇江 12320 作为第三方服务机构,采用电话调查方式从住院患者中随机抽取样本量,由调查人员与患者或患者家属沟通,进行满意度调查。调查内容主要围绕住院病人对医疗环境设施、医护人员服务态度、医疗护理技术、人文关怀、医疗费用、医德医风、就医流程等情况进行调查。

镇江 12320 拓展服务领域开展第三方满意度调查,为全面、科学、客观的了解患者对公立医院医疗服务的满意度,增强镇江市医疗服务行业作风建设起到了积极作用,进一步提高了医疗服务质量与水平,促进构建和谐医患关系。
(镇江市 12320 咨询服务中心)

南京 12320 青年文明号组织开展社区卫生环境 专项整治志愿服务行动

“大干一百天,环境大扫除”专项整治行动正在全市范围内如火如荼地开展,昨日,南京市 12320 卫生热线青年文明号集体走进紫竹林社区,开展环境卫生专项整治志愿服务行动,为建设干净整洁的社区贡献青春力量。

青年文明号在行动。为创建干净、整洁、优美的社区环境,构建和谐的人居环境,迎接南京青奥会的到来,南京 12320 青年文明号志愿者一行 20 余人在紫竹林社区主任的带领下,来到几处环境整治重点区域开展清理打扫。青年们三人一队、五人一组,扫帚、铲子齐上阵,对小区主干道两侧的卫生死角进行集中清理。顾不得闷热的天气和蚊虫叮咬,志愿者们挥洒着汗水,在脏乱的环境中埋头苦干,得到小区居民的一致赞许。散落在绿化带中枯枝落叶、堆放在车棚中的生活杂物、积存在草坪中潮湿腐烂的建筑垃圾……紫竹林小区里的几个卫生“老大难”被志愿者们一一“消灭”。

社区主任、党总支书记王素琴对 12320 志愿者们表示感谢。她说,这次志愿服务活动不仅帮助社区营造了干净整洁的环境,而且对社区居民起到了良好的表率作用,用实际行动践行了雷锋精神。

(南京市 12320 咨询服务中心)

南通市卫生局调研南通市 12320 卫生热线工作

7 月 14 日,南通市卫生局党组书记、副局长葛维先一行调研南通市 12320 卫生热线,对 12320 卫生热线工作给予了充分肯定。

葛书记一行首先参观了 12320 话务大厅,了解了热线新开拓的服务功能、人员配备以及话务量,听取了咨询员对公众热点咨询问题的介绍。他指出南通市 12320 卫生热线新的工作平台正在建设筹备中,希望咨询员加强业务学习,为热线提档升级做好知识储备。

按照南通市卫生局要求,南通市 12320 卫生热线随后召开会议,集中学习落实市卫生局调研时提出的工作要求,同时根据省卫计委 2014 年考核目标,结合自身需求对南通 12320 新平台的建设建言献策,南通 12320 表示今后要以更专业的工作姿态为广大市民提供优质服务。

(南通市 12320 咨询服务中心)

连云港市 12320 卫生热线开展结核病宣传活动

8月27日上午,连云港市12320卫生热线和市疾控中心健教科工作人员一起走进海州区茗馨花园小区,为市民宣传结核病防控知识。

活动现场通过摆放展板和发放宣传资料宣传结核病的危害以及如何预防等相关知识,同时连云港12320和疾控工作人员还向前来咨询的市民讲解了结核病的传播途径及常见症状,这些知识和市民的健康息息相关,市民纷纷表示受益匪浅。这次活动加强了市民对结核病的了解,进一步提高了全民防核控核的健康意识。(连云港市12320咨询服务中心)

【各市动态】

※ 7月11日,镇江市12320卫生热线“专家在线”正式走进市卫生局与金山网合作开通的“健康生活频道”演播室,首期主题是“专家告诉你 夏季如何保护皮肤”。

※ 7月18日,南京市12320卫生热线党员走进高淳开展“万名党员帮万家”义诊帮扶活动。

※ 7月21日,南京市12320卫生热线预约挂号服务平台与江苏省中医院正式完成直连工作。市民今后可通过南京12320预约挂号平台预约省中医院的专家号。

※ 7月27日,南京市12320卫生热线参与2014名医大讲堂·“家庭急救”进社区活动。

※ 7月28日,连云港市12320卫生热线跟随市疾控中心开展“世界肝炎日”宣传活动。

※ 7月31日,南通市12320卫生热线一行七人赴苏州12320参观学习。

※ 8月1日,镇江市12320卫生热线“专家在线”邀请市急救中心专家走进演播室,为市民讲解心肺复苏的急救技能。

※ 8月12日,镇江市12320卫生热线参加由省卫计委、省疾控中心主办的埃博拉出血热视频知识培训。

※ 8月18日,南京市12320卫生热线“健康领航”客户端正式上线,为用户提供50家南京市各级医院的预约挂号服务。

本期报送:国家卫生计生委办公厅、全国12320管理中心、
省卫生计生委

本期发送:省12320卫生热线领导小组成员单位、各市卫生
局,各市12320管理中心

【联系方式】

联系人:张惜莹

电 话:025-83620521

网 址:www.js12320.cn

E-mail:js12320@126.com