

江苏12320工作简报

第五期(总第 53 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 11 月 10 日

目 录

- ◆ 省卫生计生委王咏红主任调研南通市 12320 工作
- ◆ 今年 1-9 月我省 12320 人工服务受理电话量突破 100 万件次
- ◆ 镇江市卫生局参加 2014 年全国 12320 卫生热线工作会议并交流发言
- ◆ 2014 年 9-10 月份全国 12320 卫生热线人工受理情况
- ◆ 2014 年 1-10 月份全省 12320 卫生热线人工受理情况通报
- ◆ 2014 年 9-10 月份全省 12320 卫生热线人工受理数据分析
- ◆ 江苏省暨南京市 12320 咨询服务中心荣获“江苏省用户满意服务班组”称号
- ◆ 苏州市 12320 卫生热线参与国家戒烟宣传片拍摄
- ◆ 全国 12320 卫生热线咨询员培训班圆满结束
- ◆ 全国 12320 卫生热线戒烟服务技术指南编写研讨会在沈阳召开

省卫生计生委王咏红主任调研南通市 12320 工作

9月26日下午,省卫生计生委主任、党组书记王咏红在南通市卫生局等相关领导的陪同下,现场视察了南通市 12320 卫生热线工作。

王咏红主任一行首先听取了南通市 12320 卫生热线的工作情况汇报,随后现场考察了新建的话务大厅,并与咨询员进行了亲切交谈,王咏红主任对南通市 12320 卫生热线的建设与管理给予了高度评价,充分肯定了南通 12320 工作团队积极向上的精神面貌和高度的责任感,并指出要不断加强服务热线建设,把热线做好,把健康服务做优,让人民群众共享卫生计生改革发展的成果。

目前,南通市 12320 卫生热线话务平台已完成提档升级,功能得到拓展,资源进一步整合,市民拨打热线就能预约到市区 6 家三甲医院;每周四下午开展专家在线服务,由副主任医师级以上的专家在线为市民解答,真正做到方便百姓、服务社会、构建和谐。

(南通市 12320 咨询服务中心)

今年 1-9 月我省 12320 人工服务 受理电话量突破 100 万件次

今年 1-9 月,我省 12320 人工服务受理电话量达到 1077524 件次(占全国 45%),与 2013 年同期(476184 件次)相比增加 126.28%。年初,省卫生计生委明确提出“提升 12320 社会服务能力,确保人工受理电话量突破 80 万件次”,印发了《2014 年度各市 12320 卫生热线目标考核标准》,提出机构建设、服务管理、宣传培训、系统维护等要求。省 12320 管理中心制作了《江苏省 12320 卫生热线宣传片》并组织全省播放,提高 12320 卫生热线社会公众知晓度,同时加大全省 12320 卫生热线的培训、宣传、考核和通报等工作力度,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(今年全国 12320 管理中心委托北京零点市场调查与分析公司对各地 12320 卫生热线进行了服务质量年中监测,我省名列全国第 2)。全国 12320 管理中心专职副主任崔颖今年多次来江苏调研,对我省 12320 取得的显著成绩给予充分肯定和高度评价。

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。

镇江市卫生局参加 2014 年全国 12320 卫生热线工作会议并交流发言

国家卫计委宣传司举办的 2014 年全国 12320 卫生热线工作会议于 10 月 24 日在西安召开,来自全国各省(区、市)100 多名代表参加。会议就全国 12320 卫生热线工作做了系统回顾,并就下一步的工作开展进行详细部署,山西、甘肃、上海、河北省石家庄及我省镇江市作了经验交流发言。

镇江市应国家卫计委要求就镇江 12320 工作的开展情况、工作方法,特别是如何充分利用区域卫生信息平台为市民提供全方位的健康管理 e 服务作了发言,镇江市卫生局的精彩发言得到卫计委领导的高度认可,赢得会场的阵阵掌声。

镇江市 12320 卫生热线自 2007 年开通以来,本着“用心倾听为民服务”的原则,通过整合与联动提升服务能力与水平、通过培训与考核提升服务效率与质量、通过宣传与健康宣教提升居民知晓率,进一步关注民生、了解民意、排解民忧、促进健康,为居民和卫生部门架起了和谐沟通的桥梁;作为镇江市 12345 分中心,还承担了大量的政府热线工作,特别是近年来随着区域卫生信息化的全面启动,开通了网站、官方微博、微信,畅通投诉渠道,为镇江市民提供健康咨询、预约挂号、健康档案查询及个人健康管理服务的各项功能,切实打造成了“网络卫生局”,得到镇江市民及上级部门的高度认可。

(镇江市 12320 咨询服务中心)

【情况通报】

2014 年 9 – 10 月份全国 12320 卫生热线人工受理情况

(单位:件次)

排名	9 月份		10 月份	
	省份	合计	省份	合计
1	江苏省	159123	江苏省	168625
2	福建省	48936	福建省	50780
3	上海市	27432	上海市	27085
4	北京市	21236	北京市	22630

排名	9 月份		10 月份	
	省份	合计	省份	合计
5	江西省	13451	江西省	14054
6	甘肃省	7569	甘肃省	7683
7	内蒙古	5080	内蒙古	5720
8	辽宁省	4384	河北省	4075
9	河北省	4227	广东省	3808
10	广东省	3601	湖北省	3164

（摘自全国 12320 管理中心《12320 工作简报》）

2014 年 1－10 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	665402	0	388	0	3642	669432
2	苏州	452654	11	220	3	2	452890
3	淮安	22095	0	0	0	0	22095
4	扬州	11952	0	0	0	2552	14504
5	镇江	13121	0	551	1	0	13673
6	常州	12996	2	6	0	0	13004
7	盐城	11486	0	9	0	0	11495
8	南通	10770	1	40	2	20	10833
9	泰州	10426	0	32	1	62	10521
10	无锡	10094	0	0	0	0	10094
11	徐州	8069	0	0	0	1080	9149
12	连云港	5979	0	30	0	1443	7452
13	宿迁	803	1	137	4	62	1007
合 计		1235847	15	1413	11	8863	1246149

2014 年 9 – 10 月份全省 12320 卫生热线人工受理数据分析

表 1 9 – 10 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	200969	2019	1169	3520	98099	1523	1167	4662	2323	3886	2985	4013	211
举报	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0
投诉	77	0	0	3	46	36	6	0	0	0	40	2	14
建议表扬	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0
其他	623	0	5	0	0	20	159	0	0	105	0	62	0
合计	201669	2019	1174	3523	98146	1582	1332	4662	2323	3991	3025	4077	225

经网报汇总分析,2014 年 9 – 10 月份,全省 13 市共接到各类电话 327748 件次,其中,咨询电话 326546 件次,占 99.63%,举报投诉为 226 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 61.53%、29.95%、1.42%;位列后三位的是连云港、徐州、宿迁,三市电话总量仅占全省的 0.83%。2014 年 9 – 10 月份人工受理电话量同比 2013 年增长 173.23%。

表 2 9 – 10 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	9 月份	10 月份	合计	百分比(%)
预约挂号	126650	139276	265926	81.44
寻医问药	12588	11884	24472	7.49
政策法规	4182	3846	8028	2.46
妇幼卫生	3638	3863	7501	2.30
其他	4090	1591	5681	1.74
传染病	2788	2889	5677	1.74
免疫预防	2578	2560	5138	1.57
慢性病	509	477	986	0.30

咨询类别	9 月份	10 月份	合计	百分比(%)
精神卫生	334	482	816	0. 25
环境卫生	323	242	565	0. 17
社会服务项目	234	292	526	0. 16
职业卫生	240	249	489	0. 15
营养	234	137	371	0. 11
食品安全	151	138	289	0. 09
放射卫生	30	3	33	0. 01
意外伤害	20	6	26	0. 01
地方病	9	12	21	0. 01
学校卫生	0	1	1	0. 00
合计	158598	167948	326546	100. 00

2014 年 9－10 月全省咨询前三位的是预约挂号、寻医问药、政策法规,分别占总量的 81. 44%、7. 49%、2. 46%。南京、苏州的预约挂号量分别占咨询总量的 49. 30%、30. 64%,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】

江苏省暨南京市 12320 咨询服务中心荣获 “江苏省用户满意服务班组”称号

日前,由江苏省经济和信息化委员会、江苏省中小企业局、江苏省总工会、共青团江苏省委、江苏省妇女联合会 5 家单位联合开展的 2013 年度“江苏省用户满意服务班组”创建活动评审结果揭晓,江苏省暨南京市 12320 咨询服务中心(省市共建)获得 2013 年度“江苏省用户满意服务班组”荣誉称号。

(南京市 12320 咨询服务中心)

苏州市 12320 卫生热线参与国家戒烟宣传片拍摄

10月13日,国家12320委托上海健康教育所赴苏州市12320卫生热线拍摄戒烟宣传片。拍摄地点选取在12320话务大厅以及市民家中,片中展示12320咨询员通过电话让吸烟者了解吸烟危害和戒烟对保持自身和家人健康的重要性,并鼓励吸烟者提高戒烟的积极性。

苏州12320电话戒烟干预目前处于起步阶段,在今后的工作中将根据国家卫生计生委宣传司的工作要求进一步扎实推进戒烟工作,严格按照工作要求执行,将控烟项目做实、做细。对电话戒烟的开展,将在后续的工作中与市卫生局爱卫办,市疾控中心建立联络机制,资源共享,扩大宣传苏州12320的“电话戒烟”项目。

(苏州市12320咨询服务中心)

全国 12320 卫生热线咨询员培训班圆满结束

为进一步提高全国12320卫生热线咨询员整体素质,推动各地12320卫生热线发展,卫生部12320工作领导小组办公室(全国12320管理中心)于9月27日至28日在青海省西宁市举办了2014年全国12320卫生热线咨询员培训班。来自全国30个省(区、市)的近百名业务骨干参加了培训,我省13个市均派员参加。

卫生部12320工作领导小组办公室(全国12320管理中心)副主任崔颖在开幕式上致辞。她强调,本次培训的目的是为了开阔咨询员视野,提升个人素质,以适应新形势下12320工作需求,并要求参训人员认真学习知识从而提升专业素质,严明纪律保证学习效果。

本次培训以狂犬病、高血压、热线戒烟干预和新生儿喂养护理四个内容为主题,并邀请相关专家采用参与式教学方法,充分调动咨询员的参与积极性,激发学习热情。我省咨询员表示此次培训内容对日常工作很有帮助,教学方式创新而独特,学习收获很大。

全国 12320 卫生热线戒烟服务 技术指南编写研讨会在沈阳召开

为总结12320卫生热线扩大戒烟干预试点工作经验,修订《12320卫生热线戒烟干预流程

(试用版)》，并研究制定 12320 卫生热线戒烟服务技术指南,2014 年 9 月 2 日,全国 12320 管理中心在辽宁省沈阳市召开了 12320 卫生热线戒烟服务技术指南编写研讨会。来自 9 个省、直辖市卫生计生委 12320 主管处室负责人、12320 管理中心负责人和戒烟咨询骨干约 40 余人参加了会议。我省卫计委应急办、省 12320 管理中心、南京和苏州市卫生信息中心派员参会。

辽宁省卫生计生委副主任韩明惠出席会议并致辞。全国 12320 管理中心对 2013 年 10 月底在 10 个试点省市启动的 12320 卫生热线扩大戒烟干预试点工作进行了阶段性总结,我省 12320 管理中心、南京、苏州市 12320 及其他 9 个试点省市分别就本省市扩大戒烟干预试点工作情况进行了总结,同时研讨了热线戒烟服务技术指南框架以及戒烟干预过程中存在的问题,与会代表一致认为,此次会议具有重要的意义,为下一步开展 12320 卫生热线戒烟咨询服务重大专项打下了坚实的基础。

【各市动态】

※ 9 月 1 日,泰州市 12320 卫生热线官方微信正式开通,并开展为期一个月的有奖拨打活动。

※ 9 月 2 日,苏州市 12320 卫生热线受市疾控中心委托开展第三方儿童流感调查。

※ 9 月 5 日,泰州市 12320 卫生热线参加市卫生局“走进你我他”服务活动。

※ 9 月 8 日至 9 月 14 日,南京 12320 官方微信居“南京微信政务公众号一周排行榜”前位。

※ 9 月 10 日,无锡市 12320 卫生热线参加博拉出血热防控业务培训。

※ 9 月 10 日,苏州市 12320 卫生热线预约挂号服务平台与苏大附一院广慈分院完成对接工作。

※ 9 月 22 日,镇江市 12320 卫生热线参加市 12345 政府服务热线举办的“架设连心桥,服务千万家”广场宣传活动。

※ 9 月 28 日,徐州市 12320 卫生热线开展“9.28 世界狂犬病日”宣传活动。

※ 9 月 30 日连云港市卫生局对《12320 健康港城》做全面改版,将推出全新栏目《在线名医堂》。

※ 10 月 1 日,南通市 12320 卫生热线新系统上线试运行。

※ 10 月 8 日,泰州市 12320 卫生热线参加市疾控中心举办的“全国高血压日”宣传活动。

※ 10 月 17 日,南通市卫生局调研市 12320 卫生热线工作。

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