

博兴县人民医院文件

博医发[2020]22号

博兴县人民医院 “改善医疗卫生服务、提升群众满意度” 攻坚行动实施方案

为更好地满足人民群众对更高水平、更多样化的医疗卫生服务需求，根据博兴县卫健局《全市卫生健康系统“改善医疗卫生服务、提升群众满意度”攻坚行动工作方案》文件精神，切实改善群众就医感受、提升群众满意度，特制定如下工作方案。

一、指导思想

坚持全心全意为人民健康服务的宗旨，聚焦群众关注的看病就医中不方便、不满意的问题，按照“守初心、担使命、找差距、抓落实”总要求，以更加担当负责的精神、更加求真务实的作风、更加扎实有效的工作，落实便民措施，规范

服务行为，提高服务质量，全面提升基本医疗服务水平，持续提高群众看病就医满意度。

二、工作目标

通过开展“改善医疗卫生服务、提升群众满意度”专项活动，进一步强化以患者为中心的服务理念，提升医院职工的政治思想觉悟，增进医务人员的思想认识、服务意识和履职能力。在提高医疗质量、确保医疗安全的前提下，把对患者的非医疗技术服务提高到与医疗技术服务同等重要的位置，细化全方位服务，努力构建诊疗更加安全、就诊更加便利、沟通更加有效、体验更加舒适的新时代医疗服务格局，人民群众对基本医疗卫生服务的满意度逐年提高。

三、主要任务

（一）让医患沟通更加满意。一是**改善服务态度**。组织以服务礼仪、医患沟通技巧为主题的专项培训，窗口科室及工作人员覆盖率要达到 100%（**办公室、宣教科，6 月完成**）；所有工作人员工作期间必须规范穿戴工作衣帽，挂牌亮身份，使用文明用语，实行首问负责制（**各科室，6 月完成**）；各窗口单位要认真落实服务规范，对患者咨询做到一次性告知清楚，减少患者奔波（**门诊部，8 月底**）；加强院内进修实习人员管理，各项服务要求等同医院工作人员（**医务科、护理部，8 月底**）。重视提升医院后勤人员服务意识，规范保安、保洁、电梯引导员等物业管理岗位的服务用语和行为

规范（后勤部，8月底）。严禁医院工作人员带熟人加塞看病或做检查（各科室）。医务科、护理部要针对医疗护理人员服务态度建立专门的考核和管理办法，明确奖惩措施（医务科、护理部，8月底）。二是吸纳公益服务。设立医务社工部门，配备专职或兼职医务社工，探索采取医院自聘或购买服务等多种方式充实医务社工队伍（办公室）；大力推行志愿者服务，鼓励医务人员、医学生经培训后，利用业务时间、休班时间到医院为患者提供志愿者服务。主要负责院内导诊、咨询、陪查、维持秩序等非医疗性服务（团委，11月）。三是保护患者隐私。严格落实“一医一患一诊室”制度，进一步完善门诊诊室、治疗室、多人病房等关键区域和关键部门私密性保护设施。同时采取张贴醒目标识等多种措施，提示医生和患者共同落实（门诊部，8月）。在抢救、治疗、护理时，应尽量减少患者身体暴露，确实需要病人裸露检查时，必须向病人或家属说明原因，操作时使用围帘、屏风等进行遮挡。医务人员不得在公共场所谈论患者病情，不得以任何形式随意泄露病人的病情、个人信息、病历资料等（医务科、护理部，11月）。四是做好放射防护。影像科为患者提供更衣区域，主动告知患者做好放射防护的必要性，为患者和陪检人员提供相应的放射防护用品（成人及儿童的铅衣、铅围脖、铅裙、防护眼镜等），对邻近照射点的敏感器官和组织（性腺、眼晶体、甲状腺、孕妇腹部等）进

行屏蔽防护（影像科，11月）。

（二）让“一站式服务”更加满意。门诊建立“开放式一站服务”平台，集中办公，简化流程，为患者及家属服务，只排一次队，无需在院内多个部门跑腿，即可“一次办好”相关事项。“开放式一站服务”内容包括：一是配备咨询台、门诊各层科室分布图、就诊流程图、专业科室介绍、专家介绍、轮椅担架、饮水机、雨伞、老花镜等服务设施，咨询台有专门人员导诊（门诊部、宣教科，8月）；二是帮助患者进行预约挂号，提供微信预约、电话预约、网络预约、医生诊间预约、出院复诊预约、现场预约及自助机预约等多种预约就诊方式（门诊部、信息科，8月）；三是开具诊断证明、病历复印等证明材料（门诊部，11月）；四是设院长（行政）值班岗，协调解决相关事项，受理患者及家属的现场投诉等（办公室，11月）。

（三）让“入出院帮办服务”更加满意。一是进院有人帮。要进一步优化人力安排，充实壮大非医疗服务队伍。在门诊大厅、医技区域、住院处等处开展帮办服务，及时主动发现需要帮助的患者，提供引领帮助，为急危重症患者提供陪检（门诊部、团委，11月）。二是住院有人办。门诊大厅开设帮办服务，及时主动发现需要帮助的患者，协助引领看病群众到住院处办理入院手续，引领或护送住院患者到入住科室（病区），并为特殊患者提供床边办理住院手续服务（门诊部，11月）。新入院患者入院2小时内，提供入院

指导，包括入院须知、病室环境、安全教育、探视规定等（各**科室**，11月）。三是**检查有人陪**。医院在医疗科室探索设立行政岗位，专职从事医疗科室内的行政非医疗服务。主要职责是协助科主任、护士长做好科室相关会议安排、资料整理、材料领用等工作，帮助住院患者预约或陪同辅助检查、出院、登记等服务工作，切实让医护人员把精力放在医疗服务活动之中（各**科室**，11月）。四是**出院有人送**。对出院患者，医生或护士陪送到科室门口，并详细交代注意事项及复查时间等内容（各**科室**，11月）。五是**回家有人访**。全面做好出院患者随访工作，以电话、短信、微信的形式对出院患者及时开展随访服务，对其提供康复、用药等咨询指导，使病人出院后也能感受到医院的人文关怀和充满人情味的“跟踪服务”（**回访科**、各**科室**，11月）。

（四）让**医疗收费服务更加满意**。一是**加强价格管理**。全面落实价格公示制度，提高收费透明度（**宣教科**，11月）。严格执行住院费用一日清单制度和费用查询制度。医生在开具检查、药物时，对治疗的目的、价格等向患者作充分地沟通说明（各**科室**，11月）。二是**优化结算服务**。门诊收费处做到办卡、充值、结算一站式服务；住院处做到入院、收费、记账、出院结算一站式服务（**财务科**、**医保办**，11月）。探索不出病区为患者提供床边结算、诊间支付、自助结算、微信、支付宝支付方式付费及发票打印等多种方式的结算服

务，缩短患者排队等候和结算的时间（各科室，11月）。三是推进临床路径管理。不断推进临床路径管理，2020年二级公立医院纳入临床路径人数出院占比达到70%，促进合理检查、合理用药、合理治疗，规范诊疗行为，控制医疗费用不合理增长（医务科，11月）。

（五）让信息化服务更加满意。一是推进预约诊疗。提供线上、电话、现场等3种以上预约方式。实施分时段预约挂号，精确到30分钟；逐步推进电子健康卡一卡（码）通用，实名就诊（信息科，11月）。二是推进互联网诊疗。完善远程医疗服务平台，对住院超3日未确诊病因的、危急重疑难病症不能明确病因或治疗有困难的患者，根据实际需要提供远程会诊服务。探索设立互联网医院，提高医疗服务效率（医务科、各科室，11月）。三是推进信息化办公。逐步推行门诊电子病历，逐渐取消纸质检查申请单，医师网上阅读检查检验报告，为患者提供便捷就诊服务（信息科、医务科，11月）。四是推进智慧药房建设。加快实现处方系统与药房配药系统无缝对接，做到门诊取药随到随取（药剂科、信息科，11月）。五是探索药品配送到家服务。依托互联网医疗服务平台，实行电子处方实时审核与流转，探索药品配送供应单位提供送药到家。中药房探索提供中药煎剂快递服务（药剂科，11月）。

（六）让医院环境更加满意。一是改善厕所卫生。深入

开展厕所环境卫生整治。通过购买服务每天定时打扫并进行卫生消毒,有污染时及时清洁,设置保洁责任人信息公示牌,指定专门科室和部门定期督导、检查、评估,确保厕所环境干净卫生、整洁有序。(后勤部,11月)。公共区域和厕所内外要设置醒目规范的导向牌、指示牌、防滑警示牌等标识(宣教科,11月);照明灯具、便器、洗手池、拖布池、防滑设施、通风除臭设备等各种设施设备齐全完好;厕所内设置挂钩,方便患者悬挂输液瓶等物品;健全完善厕所设施,对老化、陈旧的设施进行更新和改造,设置厕位报警系统,提醒管理人员给予及时帮助;努力为孕产妇、儿童、残疾人等特殊人群提供人性化服务,完善相关设施;门诊、辅助检查科室区域卫生间可提供卫生纸、洗手液和手烘干机;有专门人员定期巡查、维护、保养厕所设施设备,发生故障及时维修(后勤部,11月)。

二是完善就诊指引。通过官方网站、微信公众号等方式,提供医院地址、周边道路通行情况(如限行、单行道等)、周边停车场及其与医院之间的路线指引、公共交通来院方式等相关交通信息;医院各建筑物有明确的名称(楼号)及标识,能体现其主要功能。夜间有适当的照明,确保各类导引图、导引线等标识清晰可见;各建筑物入口处有楼层指引,各楼层有科室分布图,每个建筑物的出口处有通往其他主要建筑的指引;门诊大厅、急诊大厅、住院大厅等有布局分布图,有明确的就诊及出入院流程;人员集

中处和必经之路（如门诊大厅、住院部出入口等）、院内道路转弯处和分叉处等有导引标识，明确体现当前位置；电梯内、外设置楼层布局和指引，电梯出口处有方向标识；急诊室按急症分区设置，急诊室、抢救室、急诊检查室、收费处、药房、辅助检查室、胸痛中心、卒中中心等重点科室区域设置地面导引线（**宣教科，11月**）。三是**加强环境管理**。围绕群众医疗服务的直接感受，优化诊疗环境，完善诊区设施布局，美化、亮化、净化院内环境；加强停车管理，醒目张贴收费标准，主导疏导、指引车辆停放；急诊、门诊、住院入口处设立应急停车位，并提供便捷的轮椅借用服务（**后勤部、门诊部，11月**）；科学配置窗口、候诊区、手术区等重点部位的候诊椅（**门诊部，11月**）；在公共区域为候诊患者提供网络、阅读、餐饮等舒缓情绪服务，开展健康宣教（**信息科、宣教科**）；探索医院“后勤一站式”服务模式，推进医院后勤服务社会化（**后勤部**）。四是**推进医院建设项目**。积极推进新院区门诊医技综合楼建设项目，进一步改善群众的就医环境（**新院区建设工程部，12月**）。

（七）**让诊疗技术服务更加满意**。一是**推动医疗高质量发展**。继续积极参与市级临床精品特色专科创建活动，年内争取创建精品专科不少于2个。推动中医药事业传承（**医务科、各科室，11月**）。二是**提升基层服务能力**。继续开展“千名医师下基层”帮扶活动（**发展办、医务科、各科室**，

11 月)。加快实施分级诊疗，按照“1+X”架构，打造县域医共体建设，县域内就诊率达到 90%左右(发展办，11 月)。

三是构建多学科诊疗模式。建立以病种为单位的“一站式”多学科诊治中心、临床诊疗中心或联合门诊，为疑难、肿瘤患者提供一站式、个性化、一体化的综合诊疗服务。多学科门诊开设不少于 10 个(门诊部、医务科，11 月)。

四是完善“六大中心”建设。以危急重症为重点，创新急诊急救服务模式，完善胸痛中心、卒中中心、创伤中心、危重孕产妇救治中心、危重儿童和新生儿救治中心、癌症规范化病房的建设和管理，不断提升服务能力，不断提高生命救治率、减少致残率(医务科、相关科室，11 月)。

五是落实三级查房制度。严格明确查房周期，每天至少查房 2 次。三级医师中最高级别的医师每周至少查房 2 次，中间级别的医师每周至少查房 2 次。术者必须亲自在术前和术后 24 小时内查房。查房时要实施患者评估、制定与调整诊疗方案、观察诊疗效果等(各科室，11 月)。

六是提高服务效率。检验结果的报告时间符合要求，急诊临检≤30 分钟，急诊生化免疫≤2 小时，临检常规≤30 分钟，生化免疫常规≤1 工作日，常规微生物检验≤4 个工作日(真菌等特殊病原体检验除外)；影像检查结果的报告时间符合要求，急诊 X 线摄影检查≤30 分钟，急诊 CT、MR 检查急诊报告≤1 小时、正式报告≤12 小时；普通 X 线摄影检查≤4 小时，普通 CT、

MR 检查 ≤ 24 小时（特殊检查如三维重建、血管灌注、造影等除外）；X 射线荧光透视检查后即时出具；胃肠造影检查 ≤ 60 分钟；超声检查 ≤ 30 分钟（影像科，11 月）。七是促进合理用药。实现药学服务覆盖率 100%。门（急）诊处方和病房（区）医嘱单的常规点评至少每月一次，其他专项处方点评至少每季度一次（药剂科，11 月）。八是深化优质护理服务。认真做好专业照顾、病情观察、治疗处置、心理支持和健康指导，为患者提供全面、全程、专业、人性化的护理服务。进一步扩大优质护理服务覆盖面，实现优质护理服务全覆盖。继续开展明星护士选树活动，树立正面典型。深化护理服务内涵，强化专科护理特色（护理部，11 月）。

（八）让公共卫生服务更加满意。一是坚决打赢疫情阻击战。扎实推进精准防控，发挥好发热门诊作用，严格落实“四早”，防止疫情的输入，把保障人民群众的健康安全放在首位（防控指挥部，11 月）。二是做实做细家庭医生签约服务。丰富签约服务内涵，优化签约服务流程，做到签约一人、履约一人、做实一人。落实家庭医生签约服务费政策措施，体现家庭医生多劳多得、优绩优酬，充分调动家庭医生的积极性（医务科，11 月）。三是做好老年人健康管理工作。完善老年人健康管理工作流程，普及健康教育知识（健康管理中心，11 月）。四是提升妇幼保健水平。做好做实全孕周期关怀模式，为妇幼保健和新生命的诞生，构建着生育

幸福和美好未来的起跑线。系统做好儿童保健科能力提升建设。建立完善危急重症孕产妇和新生儿救治网络（妇产科，11月）。五是提升预防接种水平。推广使用电子签核系统，探索“互联网+预防接种服务”新模式（公共卫生科、妇产科，11月）。

（九）让医务人员更加满意。一是加强社会宣传。大力宣传医务工作者舍生忘死、义无反顾、甘于奉献、大爱无疆的抗疫精神，争取社会的理解和支持。从不同视角诠释近年医疗服务进步和改善情况，展示行业新形象，传播行业正能量（宣教科，11月）。二是开展“我来当医生/护士”活动。在“5.12 国际护士节”、“8.19 中国医师节”期间，开展“我来当医生”“我来当护士”活动（宣教科，11月）。三是关注心理健康。开展医务人员职业防护和心理辅导，促进和提高医务人员身心健康水平，共享医疗卫生事业改革发展成果（办公室、医务科、护理部，11月）。四是开展“平安医院”建设。严厉打击扰乱医疗秩序行为，保护医务人员的人身安全，营造良好的医疗工作环境（后勤部，11月）。

（十）让医德医风更满意。一是加强党的建设和领导。院党委要发挥把方向、管大局、作决策、促改革、保落实的领导作用，把党的领导融入医院治理各环节。各党支部要突出政治功能，加强对党员的教育、管理、监督，做好组织、宣传、凝聚、服务群众工作。设立医院党员干部先锋岗，发

挥党员先锋模范带头作用，引领带动医院优质服务新风向（**党委办，11月**）。二是**注重政治和政策学习**。结合《博兴县人民医院关于创建学习型医院的意见》要求，学习现代医院管理、医疗质量安全核心制度、医院服务能力指南以及“互联网+医疗健康”等管理领域前沿知识，学习医疗机构从业人员行为规范、医院感染防控制度、新发布的卫生法律法规等业务知识，不断提升现代医院管理的能力和水平（**办公室，11月**）。三是**严格执行“九不准”**。严肃查处开单提成、收受红包、以医疗为名义推广销售所谓“保健”相关用品问题；严肃查处在药品、医用设备、耗材等购销活动中接受生产经营企业或经销人员以各种名义给予回扣或提成问题；严肃查处医护人员恶意借用、套用他人代码开具处方或“非法统方”问题；严肃查处不规范收费、乱收费的行为；杜绝骗取医疗保障基金问题；杜绝侵害群众购买药品和医疗服务知情权的问题（**院纪委领导小组、医务科、护理部、门诊部、信息科，11月**）。四是**及时受理投诉**。落实《医疗机构投诉管理办法》，制定完善医患沟通相关制度，提供电话、意见箱、网络等多种投诉途径，并在门诊大厅、住院处醒目位置规范公布投诉举报受理方式。建立健全投诉档案立卷归档、留档备查，将医院所有工作人员的服务态度引发的投诉与工作绩效及考评挂钩（**投诉科，11月**）。五是**自我查摆问题**。各科室要认真查找群众看病就医中的堵点难点问题，梳理一条针对性的

整改措施并限期落实到位（各科室，11月）。

四、实施步骤

专项活动时间为2020年5月至12月，分三个阶段实施。

（一）动员部署阶段（2020年5月）。为确保活动取得实效，医院成立改善医疗服务、提升群众满意度领导小组，负责制定具体的落实方案，全面发动部署开展“改善医疗卫生服务、提升群众满意度”专项行动。要充分利用电视、网络和新媒体平台等多种载体，主动宣传专项活动的内容要求，营造氛围，确保专项活动取得实效。

（二）集中推进阶段（2020年6月-11月）。以专项行动的十项内容为重点，建立工作跟踪、研究指导和督促落实工作机制，确保每项活动的内容落实落地。期间，院作风纪律检查领导小组将“四不两直”的方式对各科室工作开展情况进行抽查并通报。

（三）深化总结阶段（2020年12月）。及时总结有关工作经验和成果，宣传典型案例，展示工作成效，推广有益经验。重点针对薄弱环节和难点问题进行分析和探讨，持续攻坚整改，建立长效工作机制，确保医疗服务质量持续改进，改善患者就医体验工作取得实效。

五、工作要求

（一）加强组织领导。各科室要深刻理解实施“改善医

疗卫生服务、提升群众满意度”专项活动的重要意义，以严谨细致的工作作风，紧紧围绕主题活动要求，强化领导，精心组织，积极参与，将各项行动任务落到实处，抓出实效。

（二）深入一线体验。院领导、职能科室要带头深入医院门急诊等一线科室体验，从群众和患者角度思考、发现问题。完善总值班制度，落实行政查房制度，院领导、行政职能科室负责人定期深入临床一线重点部位和关键环节，如门急诊、医技检查等“三长一短”现象突出的科室；定期深入病房，与住院患者及家属交心交谈；全面了解患者就医的直接感受，收集各方意见建议，建立工作台账，逐条解决和反馈。

（三）全程跟踪问效。一是加强社会监督。医院将扎实做好作风纪律检查活动，不定期到各科室进行作风纪律检查，寻找问题线索汇总、反馈。二是与奖惩挂钩。将改善医疗服务提升患者满意度纳入医院绩效考核指标。

（四）广泛宣传带动。要主动加强同宣传部门和各类媒体的沟通与合作，做到集中宣传与日常宣传相结合，传统媒体宣传与新兴媒体宣传相结合，持续宣传改善医疗服务的典型和成效。要不断发掘和树立先进典型，大力宣传各种形式的便民服务新举措，宣传推广一批示范科室、示范岗位、示范个人，形成典型带动、示范引领的工作氛围。

（五）建立长效机制。重点针对薄弱环节和难点问题进

行分析和探讨，持续攻坚整改，建立长效机制，确保服务质量持续改进，改善患者就医体验取得实效。

附件：博兴县人民医院“改善医疗服务、提升群众满意度”领导小组成员名单

博兴县人民医院

2020年5月27日

附件

博兴县人民医院
“改善医疗服务、提升群众满意度”
领导小组成员

组 长：戴培光

副组长：孙奉乾 闫廷生 王明文

成 员：汪秀华 侯军华 杨永涛 李春花 王秀芳

刘金星 姚国芝 王 芳 韩立荣 胡金星

齐红芳 谢春杰 盖壮健 刘晓兵 张晓东

刘宣民 周文丽 初爱村 焦守国 许新村

张青岛 范献武 徐海燕 胡 蕾

领导小组下设办公室，承担组织、协调、督导等活动开展工作，侯军华同志担任办公室主任。