

滕卫〔2019〕1号

各镇街卫计办，各级各类医疗卫生机构：

为认真贯彻落实省市担当作为、狠抓落实、加快发展动员大会精神，按照枣庄市卫生健康委关于组织开展“提升医疗服务品质 改善群众就医体验”活动的部署要求。现将我市《提升医疗服务品质 改善群众就医体验活动工作方案》印发给你们，请认真组织实施。

2019年3月5日

为进一步提高医疗服务品质，更好地提升广大人民群众就医满意度和获得感，根据《医疗质量管理办法》《“双创双提双满意”三年行动计划优质服务示范单位评价标准》、国家和省市《进一步改善医疗服务行动计划(2018-2020)实施方案》和《枣庄市“提升医疗服务品质 改善群众就医体验”活动工作方案》等文件精神，结合我市实际，制定本方案。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真贯彻落实全省“担当作为、狠抓落实”动员大会和全省卫生健康有关会议精神要求，围绕健康滕州建设，按照“突出重点，聚焦热点，解决难点，打造亮点”的总体要求，从群众最需要的地方做起，全市各级各类医疗机构通过集中组织开展“提升医疗服务品质 改善群众就医体验”活动（简称医疗服务品质提升活动），找准群众最关心的突出问题，补齐医疗服务中的短板，持续改善群众就医体验，建立健全优质服务的长效机制，努力为人民群众提供更高品质、更加满意的卫生健康服务。

二、活动范围

全市各级各类医疗机构（包括社会办医疗机构），重点是各级各类医院（综合医院、中医院、专科医院等）、乡镇卫生院和社区卫生服务中心。

三、总体要求

全市卫生健康系统利用六个月的时间，集中精力，狠抓落实，完成九个方面 45 条任务目标，实现医疗服务品质根本上的提升，改善群众就医体验。

突出重点：将“双创双提双满意活动”、“进一步改善医疗服务行动计划”、“互联网+医疗健康便民惠民百日行动”和“滕州市医疗卫生行业作风整治专项行动”中尚未完全落实到位，影响医疗服务品质和就医体验的内容列入重点任务目标。

聚焦热点：将近年来党风政风行风评议、市民热线、省市行风热线和群众来电来访中反映较集中的问题列入任务目标。

解决难点：各单位对照任务目标，将本单位存在的工作不到位、群众不满意的难点问题列入任务目标。

打造亮点：各单位结合自身实际，在完成任务目标的同时，深度挖掘好的经验和做法，深化医院文化建设，提炼各具特色的医疗服务品质亮点。

四、任务目标

（一）服务环境更加舒适

1、医院整体环境优美，做到绿化硬化美化亮化净化，卫生

保洁管理到位，保洁物品、垃圾桶摆放整齐有序，无卫生死角。

2、注重医院文化建设，将医院文化融入医院环境、规章制度和工作规范中，利用院内空间、楼宇电视、无线网络打造宣传阵地，宣传服务宗旨和医学科普，传播健康文化，营造医院文化宣传氛围，让患者在就医过程中体验医院文化。

3、住院病房整洁宁静，被褥干净卫生，卫生间无异味，鼓励有条件的医院配备洗浴设施。

4、医院门诊工作区满足患者就诊需求，配备座椅、轮椅、饮水等便民设施；门诊和病房区域实现免费 WIFI 覆盖，设置休息区提供报刊、杂志阅读，打造无烟医院。

5、医院为群众提供餐饮服务，改善食堂环境和餐饮质量，为有需要的患者提供健康饮食指导。

（二）服务流程更加便捷

6、医院科室布局合理，人流、物流、车流顺畅，保证洁、污流线相互分开，互不交叉。

7、医院各科室（急诊科、发热门诊、感染性疾病科等）和老年人就医优先绿色通道标识明显，用字规范、清楚、醒目，医务人员熟知全院各科室位置，热情接受患者咨询。

8、二级以上医院整合打通各类服务终端，支持移动终端（支付宝、微信、APP 等）、网站和自助设备等多种预约诊疗及预约签到服务，至少开展 2 种以上（必须包括移动终端）方式的分时

段预约诊疗服务；患者在各级医疗机构可以使用支付宝和微信等方式交费。

9、二级以上医院配备智能化设备设施，提供智能化的导医分诊、候诊提醒、分诊叫号服务，有条件的开展院内科室精准电子导航。实现分楼层挂号交费，等候时间不超过 15 分钟。

10、二级以上医院利用网站、移动终端等方式，开展病历复印网上预约、物流配送服务，实现患者病历复印更加便捷。

（三）服务功能更加完善

11、优化医疗机构科室设置，开设各专业门诊，更好地满足周边群众的医疗服务需求。加强夜间门诊管理和急诊急救，不拒收病人，确保各种检查检验及时出具报告，实现无假日医疗服务。

12、提供中医药服务的二级以上医院普遍开展代煎中药服务，鼓励有条件的配送到家。

13、二级以上医院积极创建智慧医院，患者可使用 APP、微信等自助查询检查检验结果。

14、深入开展优质护理服务示范活动，进一步改善服务态度。健康教育指导主动、有效，基础护理和专科护理到位。

15、简化临床用血费用报销流程，无偿献血者及其受益人用血费用报销实现医疗机构直接报销。

（四）服务质量更加优良

16、规范医疗技术临床应用管理，严格落实医疗技术准入制

度，确保医疗质量和安全。

17、医疗核心制度和院内感染控制措施落实到位，减少医疗差错和事故，不出现可避免死亡病例，奖惩措施落实到位。

18、每年至少组织 1 次各专业、各岗位的“基础理论、基础知识、基本技能”培训与考核，努力提高静脉穿刺等操作成功率，减少并发症。

19、加强医院人文关怀制度建设，彰显医德仁心，注重慰藉帮助，打造一个有温度、有情怀的医院。

20、大力推广无痛胃肠镜、无痛分娩、癌症镇痛等无痛技术，努力减少病人痛苦。

（五）服务态度更加亲和

21、全员教育动员，制订各岗位服务规范，开展志愿者服务和社工服务。

22、医务人员使用文明用语，禁说服务忌语。

23、严格执行首诊医师负责制，严禁推诿、拒诊患者。

24、加强窗口服务管理，通过多种方式对窗口服务人员科学实施群众满意度评价

25、落实患者知情同意制度，尊重和保护患者隐私。

（六）服务收费更加透明

26、落实价格公示制度，提高收费透明度，及时更新、公示收费项目、价格。

27、提供住院患者费用一日清单，接受患者对医疗服务的名称、数量、单价、金额及医疗总费用等情况的查询。

28、在住院或门诊窗口设立医保报销政策咨询处，公示医保相关政策要求，接受患者报销政策咨询。

29、有效落实患者自费项目知情同意制度，把自费项目、药品耗材提前向患者说明，并履行签字手续。

30、有价格投诉和退费处理程序，受理并做好相关记录，无分解收费、重复收费等违规收费行为。

（七）服务保障更加完善。

31、加强医疗机构安全保卫工作，维护广大患者和医务人员人身安全和财产安全。

32、完善医疗纠纷隐患排查机制，明确医务人员、科室、医疗机构各层级隐患排查职责，防范化解医疗纠纷隐患。

33、投诉接待一口受理。建立投诉一口受理制度，明确一个科室受理医德医风、医疗质量安全、安全保卫和其他投诉，负责受理投诉的科室根据投诉内容分配至相关科室处理。明确投诉回复责任科室，并认真做好投诉回复工作。

34、在医疗机构明显位置公布投诉电话、责任科室，方便群众反映问题。

35、医务人员权益维护。保障医务人员心无旁骛开展工作。

（八）服务行为更加规范。

36、按照规定经备案后组织开展义诊，按照《医疗广告管理办法》发布医疗广告，广告信息真实、准确，严禁虚假违法医疗广告宣传等行为。

37、严格依法执业，严格按照卫生健康部门核准登记的科目执业，严禁出租承包科室，严禁租借执业证照开设医疗机构，严禁骗取医保资金、医疗欺诈、非法行医等行为。

38、使用具备资质医护等专业技术人员执业，外请医师人员办理多点执业和会诊手续，不发生违反卫生法律法规的执业行为。

39、使用取得药学专业技术职务任职资格和其他符合规定的人员从事处方调剂工作，严格按照麻醉药品和精神药品管理规定管理使用麻醉药品。

40、在注册的执业范围内必须经诊出具疾病诊断、健康证明、出生医学证明、死亡证明等证明文件或医学检查、检验报告，证明文件和检查、检验报告真实可靠。

（九）服务行为更加廉洁

41、加强“九不准”学习宣传，广泛张贴公示，形成强大的宣传氛围。

42、廉洁行医，禁止接受患者宴请，禁止收受患者钱物或有价证券。

43、实行医学检验结果互认，为患者提供科学、规范的检验

报告，避免不必要的重复检查。

44、按照临床用药规范使用药品，避免无临床指征不合理用药。

45、不得指定院外药店购买药品，不得介绍患者到指定医疗机构就诊。

五、活动步骤

（一）宣传自查阶段（2019年3月1日-3月31日）

市卫生健康局完成全市方案制定和组织动员工作。各级各类医疗机构要结合自身工作实际，细化工作措施，明确责任要求，制定本机构实施方案，做好院内的宣传发动和培训工作，同时对照各级活动方案中的任务目标开展自查，梳理出本机构存在的问题，并将群众投诉、行政部门督导检查 and 医院日常质控检查发现的其他影响就医体验的问题，列入本单位的问题清单。

（二）整改落实阶段（2019年4月1日-5月31日）

各医疗机构针对自查中排查出的问题，按照即时整改的要求，制定整改方案，明确责任人员，认真抓好各项任务落实。

市卫生健康局领导到联系点调研、指导工作开展，听取单位工作进展汇报。医疗机构要在两个月内，对列入清单的任务目标完成整改，并进行全面效果评价，形成整改落实情况报告。

（三）考核表彰阶段（2019年6月1日-7月31日）

市卫生健康局对辖区内医疗机构开展医疗服务品质提升活

动情况进行检查验收，并将结果报枣庄市卫生健康委。枣庄市卫生健康委届时将对我市各类医院、乡镇卫生院、社区卫生服务中心和民营医院进行抽查。为表彰先进，发挥示范引领作用，我市将在全市范围内评选表彰一批医疗服务品质管理示范医院、示范科室和先进个人，并择优推荐参加枣庄市卫生健康委表彰。

（四）总结提升阶段（2019年8月1日-8月31日）

按照 PDCA 管理原则，总结工作中存在的问题和不足，对活动中没有完成任务，再次梳理，采取“挂账销号”制度，确定跟踪整改落实的时间和责任人。总结“医疗服务品质提升活动”中的好经验，推广亮点做法和好典型，建立提升医疗服务品质、改善群众就医体验长效机制。

六、工作要求

（一）切实提高认识，加强组织领导。“医疗服务品质提升活动”是改善全市群众就医体验，提高卫生健康系统服务水平的有效举措。各单位要从讲政治、顾大局高度，以办实事，求实效的态度，鼓足干劲，振奋精神，全力抓实抓好抓出成效。我局成立全市“医疗服务品质提升活动”领导小组，并建立市卫生健康局领导联系点制度。局领导分组联系镇（街道）和局直医院，主要任务是指导联系点开展好活动，检查各医疗机构问题梳理和整改提升情况，对全市医疗服务的普遍性问题进行调研，听取联系点反映的困难和问题，帮助研究解决问题的方法和途径，对联系

点好的经验和做法深入进行挖掘和总结，确保本次活动扎实推进，圆满完成各项任务目标。

（二）认真排查梳理，确保全员参与。本次活动要在落实上狠下功夫，要让全体医务人员了解活动内容和要求，自发学习有关制度，带头践行优质服务各项措施，积极查找本单位与医疗服务品质提升相关未解决的问题，分类建立整改台帐，责任落实到人，精准解决问题，“补短板、提质量”，确保本次活动取得实效。

（三）加大宣传力度，发挥示范引领作用。各单位要同步做好宣传工作，建立通报好做法、好经验的宣传交流平台。要在医院宣传栏、网站、电子显示屏、导医台等媒体媒介持续宣传活动内容、要求和进展。要不断发掘和树立提升医疗服务品质的先进典型，宣传推广一批医疗服务品质示范医院、示范科室和先进个人，形成典型带动、示范引领的工作氛围。