

中共衢州市人民医院委员会文件

衢市医党委〔2011〕14号



关于印发《衢州市人民医院“三好一满意” 活动实施方案及2011年活动安排》的 通知

各部门、科室（班组）：

根据《卫生部关于在全国医疗卫生系统开展“三好一满意”活动的通知》和卫生部《全国医疗卫生系统“三好一满意”活动2011年工作方案》，经研究，决定在我院开展“服务好、质量好、医德好，群众满意”活动（以下简称“三好一满意”活动）。现将医院“三好一满意”活动实施方案及2011年度活动安排印发给全院，要求各部门科室及时传达，认真贯彻执行。

附件：衢州市人民医院“三好一满意”活动实施方案及2011年活动安排

中共衢州市人民医院委员会

2011年5月2日



附件

衢州市人民医院“三好一满意”活动实施方案及 2011年活动安排

为贯彻党的十七大、十七届五中全会和中央纪委第六次全会精神，落实深化医药卫生体制改革工作要求，深入开展创先争优活动，加强行业作风建设，树立医院良好社会形象，根据卫生部文件精神 and 卫生局工作要求，经研究，特制定医院开展“三好一满意”（即“服务好、质量好、医德好，群众满意”）活动实施方案及2011年活动安排。

一、指导思想

按照党的十七大、十七届五中全会以及中央纪委第六次全会精神，结合深化医药卫生体制改革和创先争优活动，贯彻落实科学发展观，坚持以人为本、执政为民，以“三好一满意”活动为平台，将该项活动与公立医院改革、创先争优活动、医疗质量万里行、纠正行业不正之风、治理商业贿赂、文明单位创建、平安医院建设和行风评议、廉政风险防控、深化作风建设等活动紧密结合，切实加强医院作风建设，不断提升服务水平，持续改进医疗质量，大力弘扬高尚医德，构建和谐医患关系，争创人民满意医院，努力为人民群众提供安全、有效、方便、价廉的医疗卫生服务。

二、工作目标

通过“三好一满意”活动，达到“服务好、质量好、

医德好，群众满意”的目标。

1. 服务好。服务态度热情周到，服务行为文明规范，服务流程科学合理，服务措施便民利民，服务环境舒适安全，服务信息公开透明。真正做到“以病人为中心”，时时处处为患者着想，为患者提供方便、快捷、高效、温馨的医疗服务，完善患者纠纷投诉处理机制，构建和谐医患关系。

2. 质量好。严格依法执业，认真履行职责，落实医疗质量、医疗安全各项核心制度，规范诊疗行为，加强药品、医疗技术和大型设备临床应用管理，实施优质护理服务，做到合理检查、合理用药、合理治疗，确保医疗质量和医疗安全。

3. 医德好。要爱岗敬业，遵纪守法，廉洁行医，坚决抵制商业贿赂等行业不正之风；尊重患者权利，关爱患者，因病施治，严谨求实。加强医德医风和纪律法制教育，大力弘扬高尚医德，完善和落实医德医风制度规范，认真开展医德考评，坚决查处损害群众利益的突出问题，严肃行业纪律。

4. 群众满意。医院形象持续提升，人民群众感受不断改善，医疗费用不合理增长得到有效控制，社会满意度有较大幅度提高。

三、活动内容和要求

（一）改善服务态度，优化服务流程，不断提升服务水平，努力做到“服务好”。

1. 提高预约诊疗服务率。实行多种方式预约诊疗，

根据医院当前门诊和住院情况，既要做好预约门诊服务，还要做好住院预约、手术预约、特殊检查预约等预约诊疗服务。要利用网上预约、诊间预约、电话预约、总服务台预约、双向转诊预约、出院预约、随访预约等方式进行各种预约诊疗服务，实行城市社区卫生服务机构转诊预约的优先诊疗。

针对衢州患者还不适应预约诊疗服务的现状，医院宣联科、门诊部、医务科、相关临床医技科室及医务人员要做好预约诊疗的宣传工作和落实工作，逐步让群众适应这种医疗服务模式，既方便患者，又有利于医务人员更好地为患者服务。同时全院医务人员要自觉履行预约服务时间和项目，不发生违约事件，特殊情况要事先与患者联系，征得患者理解并重新预约时间，树立诚信服务品牌，提高群众的信任度。

要完善医院信息系统的预约诊疗管理，做好预约诊疗服务登记和提醒，提高预约率。争取年内城市社区转诊预约占门诊就诊量的比例达到 20%，本地患者复诊预约率达到 50%，其中口腔科、产前检查、术后病人复查等复诊预约率达到 60%。

2. 优化门急诊服务流程。贯彻落实卫生部《关于进一步改善医疗机构医疗服务管理工作的通知》文件精神，积极探索、创新，有计划、有重点地推进各项改善医疗服务的措施，做到安排合理、服务热情、流程顺畅，不断促进医疗服务水平的提高。通过预约挂号、合理安排门急诊服务；通过推广自助挂号和分层挂号交费，减

少排队时间；试行急诊留观病人、急危重病人“先诊疗，后结算”模式，简化门急诊和入、出院服务流程；加快出报告时间，提供方便快捷的检查结果查询服务。

3. 广泛开展便民门诊服务。继续执行好方便门诊、门急诊节假日不停诊制度，安排好节假日的门诊工作。要充实调整专家门诊、专科及普通门诊的力量，保证各科每周有 2.5 天副高以上医生出诊，满足患者不同就医需求等。方便门诊要实行中午不停诊，延长门诊时间，方便患者就医。

4. 推广优质护理服务。要在 2010 年开展“优质护理示范工程”的二个优质护理服务示范病房的基础上，今年年内将继续开展四个优质护理服务示范病房，今后将逐步在全院推广优质护理示范病房。建立示范病房和基础护理评价标准，对各科室基础护理质量进行评价，并作为衡量护理质量的重要指标。

5. 继续推进同级医疗机构检查、检验结果互认。按照《卫生部办公厅关于加强医疗质量控制中心建设推进同级医疗机构检查结果互认工作的通知》（卫办医政发〔2010〕108 号）要求，在加强医疗质量控制的基础上，大力推进同级医疗机构检查、检验结果互认工作，促进合理检查，降低患者就诊费用。医院将修订原医院文件，更规范地执行卫生部的这一规定。

6. 深入开展“志愿服务在医院”活动。逐步完善志愿服务的管理制度和工作机制，在 2010 年试行大学生志愿者的基础上，积极探索适合我院的志愿服务新形

式、新内容、新模式，促进医患关系和谐。今年医院将开展党员志愿者活动，并使志愿者活动常态化，在医院为社会搭建向患者奉献爱心的平台，将志愿服务引入医院；同时，组织广大医务人员以志愿者身份深入基层，开展公共卫生、医疗服务和健康教育等志愿服务，使人民群众切实感受到改善医疗服务的实效。

7. 畅通诉求渠道，维护患者利益。认真落实医疗投诉处理办法，并配合好市医疗纠纷调解委员会的工作，及时、妥善的处理医疗纠纷。在医院深入开展创建“平安医院”活动，严厉打击“医闹”，构建和谐医患关系。

（二）加强质量管理，规范诊疗行为，持续改进医疗质量，努力做到“质量好”。

1. 落实医疗质量和医疗安全的核心制度。严格落实首诊负责、三级医师查房、疑难病例讨论、危重患者抢救、会诊、术前讨论、死亡病例讨论、交接班等核心制度，严格落实《病历书写基本规范》和《手术安全核对制度》，通过各种培训学习，促进医务人员对核心制度的知晓与理解，通过日常业务管理部门和院长查房的检查考核，督促医务人员更好地落实核心制度。

2. 健全医疗质量管理与控制体系。贯彻落实卫生部《医疗质量控制中心管理办法（试行）》，切实加强医院内部管理和基础医疗质量管理，继续强化临床专科能力建设和医务人员培训，加强医疗服务过程中重点环节、重点区域、重点人员管理，持续改进医疗质量。重

点抓好重症医学科管理、急诊管理、血液透析管理、围手术期病人管理、麻醉质量管理、新生儿病室的规范化建设和管理、危重病人管理等，切实提高急危重病病人的抢救成功率。

要完善质量管理考核体系和管理流程，根据卫生行政部门、各级质控组织的要求，进一步完善医疗质量医疗安全违规记分办法、医院职工奖惩办法及综合目标考核细则。

3. 严格规范诊疗服务行为，推进合理检查、合理用药、合理治疗。根据三甲医院的评审标准，认真落实临床路径管理制度、《临床技术操作规范》、《临床诊疗指南》、《医疗机构药事管理规定》、《处方管理办法》、《抗菌药物临床应用指导原则》等规章、规范，开展抗菌药物临床应用专项整治行动，严格规范医师处方行为，促进合理检查、合理用药、合理治疗。医院医务科、药剂科、院感科将把合理用药、合理使用抗菌药物作为医疗质量、药事管理、院感管理的重要内容来抓，列入常规检查考核内容。门诊部、药剂科将加强处方点评制度的落实，加大对不合理处方的处罚力度。

4. 规范医疗技术和大型设备临床应用管理，保证医疗质量和患者权益。严格按照《医疗技术临床应用管理办法》要求，开展新技术必须先审批后实行的原则，严格新技术、手术等级管理的准入制度，确保医疗安全。

医院将以三甲医院的专科技术水平标准为基础，制

定出医院专科发展技术目标并列入医院综合目标考核内容，加强学科中心制建设，不断提高医院整体业务技术水平，更好地为患者服务。

（三）加强医德医风教育，大力弘扬高尚医德，严肃行业纪律，努力做到“医德好”。

1. 继续加大医德医风教育力度。继续做好“忠诚、严谨、谦和、创新”的“八字院风”教育活动，大力开展“以社会期望为导向，以病人满意为标准，以集体荣辱为己任，以全员进步为共识”的医院核心价值观教育，激发职工岗位工作的主观能动性。继续培养和树立一批先进典型，加大对医德高尚、医术精湛、敬业奉献先进典型的宣传表彰力度。继续做好职业道德和纪律法制教育，引导广大医务人员树立良好的医德医风。

2. 贯彻落实医德医风制度规范。组织职工学习卫生部、卫生厅制定的医德医风制度规范和有关法律法规。卫生部将制定医疗机构从业人员行为准则，制定《关于加强公立医院反腐倡廉建设的指导意见》，协调有关部门出台《医疗卫生管理违纪违法行为处分规定》，研究制定《执业医师法》等医疗卫生法律法规中有关罚则条款的实施办法。随着这些制度规范的出台，使医院在医德医风建设中将有规范性、标准化的条款可依。医院将在如何落实上下功夫。

3. 加强案件的查处。针对医药购销和医疗服务中的不正之风，一旦发现坚决查处。对科室的乱收费行为要追究科室负责人的责任；对收受或索要“红包”、收

受回扣、商业贿赂等典型案件，除按照职业纪律和职工奖惩办法予以处理外，触犯法律的一律移交司法机关处理。科室行业不正之风严重的要追究科室负责人的责任。

(四)深入开展行风评议,积极主动接受社会监督,努力做到“群众满意”。

1. 要广泛征求群众意见。要做好在院患者、出院患者、门诊患者的满意度调查工作，定期公布满意度调查结果，并把群众的“满意度”作为考核医务人员和临床医技科室工作的重要依据。

2. 主动接受社会对医院的行风民主评议。要以群众的民主评议来维护群众利益，促进医院的行风建设。要做好出院患者回访，解决患者的问题，提高患者的满意率；要开好特约监督员座谈会，发挥监督员的作用；要广泛征求人大代表、政协委员和社会各界群众的意见，不断改正服务质量。

3. 全面推行医院院务公开制度。努力做好三个层次的公开（向患者公开、向社会公开、向职工公开）工作，并做好对院务公开工作的监督考核和评价工作。坚持和完善医务、院务公开制度，提高医院管理、医疗服务和诊疗工作的透明度，实行民主管理，自觉接受公众及职工的监督。

四、2011年活动步骤和安排

(一)学习宣传阶段(2011年5月10日前)。通过召开“三好一满意”活动动员大会，对我院开展“三好

一满意”活动进行全面动员部署，确定组织机构，制定实施方案，细化工作措施，明确责任要求。

（二）查找问题阶段（2011年6月底前）。分二个层面进行，第一层面是科室层面，各科室要通过召开科务会进行自查，分析科室存在的问题；召开工休座谈会或利用出院病人回访征集患者意见；召开相关科室医务人员座谈会，征求同事意见。另一层面是医院层面，医院利用要利用患者满意度调查、特约监督员座谈会、深入社区、农村及机关企事业单位的专门调查、意见箱、院情民意书、院领导接待日等方式征集群众意见。

（三）整改提高阶段（2011年10月底前）。各科室要根据征集到的意见和建议制定出科室整改措施，医院要结合各科室征集到的意见和建议制定整改措施。整改措施和整改情况要在一定范围内公开，充分听取群众意见，接受群众监督。对一些涉及群众切身利益、影响我院形象的突出问题，要集中精力一项一项地进行重点整改，务求取得实效。

（四）总结完善阶段（2011年11月）。医院要对开展“三好一满意”活动进行年度总结，并对各部门科室开展的情况进行抽查，对活动中存在的不足要加大整改力度，确保活动取得实效。

五、工作要求和注意事项

（一）加强领导，落实责任。医院成立开展“三好一满意”活动领导小组，徐周佳院长担任组长，徐天才书记为副组长，蒋一鸣、毛力非、吴善水、周见、周江

文、汤水明、汪英俊、王巨宏、张剑英、何冬娟、徐勤蓉、郑方平、胡雅国、何建阳、徐哲锋、俎德玲、占蓓蕾、胡泽富为领导小组成员。领导小组办公室设在院党办。

领导小组负责医院“三好一满意”活动的部署、研究和督查指导工作，领导小组办公室负责各项工作落实的协调工作，各部门、科室负责人和支部书记为本部门、科室和支部开展“三好一满意”活动的具体责任人。

（二）加强宣传，提高认识。各部门科室要组织职工学习卫生部和医院的文件精神，提高认识，明确活动意义，增强职工参与活动的积极性和主动性。各党支部要教育党员发挥示范带头作用，带领职工投入到“三好一满意”活动中。

（三）扎实推进，重在落实。各党支部及各部门、科室要把“三好一满意”活动与医院的日常工作相结合，列入到日常管理和工作范畴，与其他日常工作同布置、同落实。

（四）总结经验，共同提高。各部门科室要及时总结本部门、科室的成功经验和活动亮点，并向医院活动领导小组汇报。宣联科要深入基层，了解、报道基层开展这项活动的先进人物和成功经验。院党办要及时把各部门、科室的成功经验和先进事迹在全院各科室推广，形成学习先进的良好氛围，共同提高全院的服务水平。

主题词：三好一满意 活动 实施方案 工作计划

抄送：市卫生局党委。

衢州市人民医院党委办公室 2011年5月2日印发
