

# 舟山市卫生健康委员会文件

舟卫发〔2019〕13号

---

## 舟山市卫生健康委员会 关于建立医疗单位创建全国文明城市 长效管理机制的实施意见

定海、普陀区卫生健康局，委直属各单位，委机关各处室：

为贯彻落实市委、市政府关于深化创建全国文明城市的工作部署，进一步巩固创建工作成果，促进医疗单位及周边管理制度化、规范化、常态化，结合卫生健康行业实际，现就建立医疗单位创建全国文明城市长效管理机制提出如下实施意见：

### 一、总体要求

深入贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神，对标全国文明城市测评标准，以“文明医院”创建为抓手，建立健全长效管理机制，全面提升医疗单位精细化管理水平，

营造干净整洁、平安有序、服务到位、文明和谐的群众看病就医环境，为最终成功创建全国文明城市奠定坚实基础。

## **二、重点任务**

**（一）强化环境卫生管理。**各医疗单位要全面加强对内外环境卫生的监管力度，严格落实“门前三包”责任制，明确责任人员，加大巡查频次，做到环境整洁有序，无乱扔垃圾、乱堆放、乱倒污水现象；按规定设置垃圾分类设施，垃圾设施完好、整洁；医疗废物处理规范，垃圾清运率及时，无垃圾桶垃圾满溢现象；公共厕所设施完备，保洁及时，无明显异味和小广告张贴；周边主要河流沟渠无黑臭水体。

**（二）加强基础设施建设。**各医疗单位要定期开展安全生产大检查，认真履行《安全生产责任书》各项工作职责，确保安全生产态势的持续平稳。要及时修补损毁设施、清理堆积杂物，确保路面硬化、连续、平整，无明显坑洼积水；各类公共设施设备维护及时、无损坏；绿化完好，花草树木无损坏现象；逃生导向标识清晰、规范，无占用、堵塞、封闭消防车通道、疏散通道、安全出口、楼道现象；母婴室、无障碍设施管理使用情况良好，在醒目位置设有引导标志，无被侵占现象。

**（三）构建良好就医秩序。**各医疗单位要在显著位置展示行业规范，导医标识清晰，主要收费项目公开，无大声喧哗、争吵谩骂、随地吐痰、躺卧公共座椅等不文明现象。合理设置“一米线”或电子叫号系统，挂号、收费、发药等窗口文明排队，无插队、拥挤现象。电梯旁边设置“先出后进”或“左行右立”等提示语，并遵守此规定。合理设置停车区域，引导车辆规范有序停放。

**（四）做好志愿服务工作。**各医疗单位要建有学雷锋志愿服务站和免费咨询服务台，显著位置有学雷锋志愿服务标识，站点负责人、联系方式及相关志愿团队信息、志愿服务制度、志愿服务项目、志愿服务流程等内容上墙，有开展志愿服务的必要设施设备和相关物品，建有一定的志愿服务台账（志愿者名册、志愿服务记录），现场有穿戴统一志愿者服饰或绶带的志愿者能够熟练提供服务。依托“志愿汇”平台，规范志愿者服务队的活动管理和人员招募，打造志愿服务特色品牌，认真做好“党建引领全民创城”、文明交通劝导等专项活动，每一位注册的志愿者每年服务时长不低于25小时。

**（五）完善投诉处理机制。**各医疗单位要建立健全高效投诉处理制度，确保各类医疗纠纷投诉沟通渠道24小时通畅。对于能够当场协调处理的投诉，尽量当场协调解决；对于情况较复杂、需调查核实的投诉事项，要在受理后进行登记，根据流程尽快调查，并在规定期限内向投诉人及时反馈相关处理情况、意见。

**（六）加大禁烟劝阻力度。**各医疗单位要不断加大禁烟力度，配备专门的禁烟劝导员，设置明显的禁烟标识和监督电话，及时劝阻吸烟人员，营造良好的文明就医环境。各级卫生监督机构要加大对医疗单位的禁烟执法力度，邀请新闻媒体全程报道执法过程、曝光违禁吸烟人员，进一步提升行业文明形象。

**（七）营造浓厚宣传氛围。**各医疗单位公益广告设置符合要求，做到位置醒目、内容齐全、形式多样、画面整洁、分布均匀、表述正确、点位达标，无缺失、错误、破损现象。要在显著位置刊播社会主义核心价值观、“讲文明树新风”、“图说我们的价值观”

等公益广告作品，充分展示精神文明创建内容。要运用多种形式宣传普及公共卫生知识，倡导健康文明生活方式。要通过各类媒体广泛宣传各项便民惠民举措，切实增强群众获得感和行业感染力、公信力、影响力。

**（八）抓好内部教育培训。**各医疗单位要加强思想道德教育，引导全体干部职工及家属子女自觉遵守《舟山市文明行为促进条例》。要加强医德医风建设，充分发挥党员干部先锋模范作用，进一步改善服务态度，做到文明用语、礼貌待人、规范服务，无门难进、脸难看、事难办等突出问题，无慵懒散拖现象，无收受“红包”、开“大处方”等行为。

### **三、工作步骤**

#### **（一）日常管理阶段（每年1月至6月）**

根据《舟山市创建全国文明城市日常管理测评办法》，市创建办将每月组织一次测评，并按照测试分数高低进行排名。按照《委领导对口联系相关单位安排表》（见附件1），联系委领导和联系处室要做到每月实地督查指导2次以上，认真查漏补缺，帮助解决遇到的困难和问题。相关处室要将《问题排查表》及时报送委创建全国文明城市工作领导小组办公室（联系人：高榕骏，联系电话：670446）。委创建全国文明城市工作领导小组办公室将不定期组织明查暗访，确保创建工作取得实效。

#### **（二）迎省测、国测阶段（每年7月至12月）**

具体工作部署根据市创建办要求另行通知。

### **四、有关要求**

**（一）统一思想，加强领导。**建立健全创建全国文明城市长

效管理机制是巩固提高全国文明城市创建成果的根本保障。各单位要进一步提高对做好创建工作重要性的认识，认真研究部署，形成“层层有人抓、事事有人管、项项有指标、限时必达标”的工作机制，不断巩固创建成果。

**（二）明确任务，注重实效。**各单位要根据测评标准要求，进一步细化分解工作任务，明确分管领导和职能科室，按照定人员、定任务、定时限、定标准、定责任“五定”要求，确保创建工作目标不变、劲头不松、措施不软、力度不减，确保创建活动有序推进，圆满完成上级交付的各项工作任务。

**（三）强化考核，严格问责。**委创建全国文明城市工作领导小组办公室将切实加强对各单位的督查，检查结果将以《工作抄告单》形式予以内部通报。对发现的问题，有关单位必须及时落实整改，并提交整改情况报告。委里将把创建全国文明城市工作列入各单位年度综合考核内容，对因工作不力导致省测、国测结果受到严重影响或连续两次市创建办每月测评排名末位的单位实行年度评优评先“一票否决”，并对单位主要领导进行诫勉谈话。存在严重失职行为的，将追究有关领导责任。

- 附件：1. 委领导对口联系相关单位安排表  
2. 问题排查表

舟山市卫生健康委员会  
2019年3月6日



## 附件 1

## 委领导对口联系相关单位安排表

序号	委领导	联系单位	责任处室	联络员
1	杜自力	舟山医院	办公室	李以放
2	方 涛	市二院	组织人事处	华 琳
		市新城社区卫生服务中心	直属机关党委	方志军
3	岑慧丰	市口腔医院	家庭发展处	胡咪波
4	李海飞	定海广华医院	计生指导处	王永光
5	楼世峰	市中医院	健康办	龚岳平
6	王 臻	舟山广安医院	监督疾控处	王建侠
7	金秀国	普陀医院	医政科教处	陶 杰
8	王淑芬	市妇保院	基妇处	梅宏舟
		普陀山社区卫生服务中心	市计生协	周英琪

附件 2

### 问题排查表

检查单位	
存在问题	

---

抄送：市创建办。

---

舟山市卫生健康委员会办公室

2019年3月8日印发

---