

舟山市卫生健康委员会办公室文件

舟卫办发〔2019〕19号

舟山市卫生健康委员会办公室 关于印发“文明医院”创建活动实施方案的通知

定海区、普陀区卫生健康局，委直属有关单位：

现将《“文明医院”创建活动实施方案》印发给你们，请认真贯彻执行。



舟山市卫生健康委员会办公室

2019年3月6日

“文明医院”创建活动实施方案

为充分调动卫生健康系统创建全国文明城市的主动性、积极性，进一步夯实全国文明城市创建基础，根据《舟山市开展“文明细胞”创建活动的实施方案》，决定开展“文明医院”创建活动。现制定实施方案如下：

一、总体要求

围绕全国文明城市创建总体目标，突出“全民参与、共创共建”主题，以测评列检点为重点，通过“文明医院”创建活动，使创建活动向基层延伸，最大限度地赢取广大群众的积极支持，确保群众对创建工作的整体满意率达到90%以上，为创建全国文明城市奠定扎实基础。

二、创建任务

根据《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》明确的工作任务，重点包括强化环境卫生管理、加强基础设施建设、构建良好就医秩序、做好志愿服务工作、完善投诉处理机制、加大禁烟劝阻力度、营造浓厚宣传氛围、抓好内部教育培训等八个方面内容，通过比礼仪、赛文明，比服务、赛和谐，比环境、赛秩序，比作风、赛形象，比创新、赛业绩等“五比五赛”，促进医务人员文明素质进一步提高，服务环境进一步改善，服务质量和水平进一步提升。

三、创建步骤

按照一年一个创建周期，两年为一个创建阶段的总体安排，每年具体分三个阶段进行。2019年，“文明医院”创建范围为各家2018年省测、国测列检医院。2020年，扩大到建成区所有医院。

（一）部署阶段（1月至2月）。制定印发“文明医院”创建实施方案，明确工作任务，落实工作责任。

（二）实施阶段（3月至10月）。根据全国文明城市创建测评标准，指导创建单位重点在提高文明素质、服务水平、办事效能上下功夫，软硬并抓，精心策划，逐项落实。

（三）巩固阶段（11月至12月）。全面总结“文明医院”创建成果和经验，实施成效评估，建立长效管理机制，谋划下一年度创建任务。

四、有关要求

（一）精心谋划，周密部署。各创建单位要紧密联系工作实际，把“文明医院”创建和全国文明城市创建有机结合，精心谋划，做到有计划、有目标、有举措、有标准。

（二）对照标准，全面达标。“文明医院”创建要以全国文明城市创建为标准，确保全面达到国测、省测测评体系对具体点位的各项要求。委创建全国文明城市领导小组办公室将根据《舟山市创建全国文明城市日常管理测评办法》和《“文明医院”创建考核评分细则》（见附件），在年中、年末分别组织一次实地督查测评，对各创建单位工作成效进行评估。

（三）打造品牌，示范引领。各创建单位要广泛动员，上下联动，人人参与，不断提高“文明医院”创建活动的参与度和影响力，做好特色经验总结提炼，以点带面，进一步提升卫生健康系统整体创建水平。

附件：“文明医院”创建考核评分细则

附件：

“文明医院”创建考核评分细则

一、考核指标

指标名称	指标内容	测评标准	分值
基础指标 (20分)	1. 建立“文明医院”创建工作领导小组。制定工作责任清单，明确职责分工。	未建立“文明医院”创建工作领导小组机构，扣3分；未制定工作责任清单，明确职责分工，扣2分。	5
	2. 将“文明医院”创建工作纳入单位年度重点工作，做到年初有计划部署、年中有检查落实、年末有经验成效。	未将“文明医院”创建工作纳入单位年度重点工作，扣2分。无计划、无检查、无总结，扣3分。	5
	3. 贯彻落实上级决策部署，按时完成上级交办的全国文明城市创建工作各项任务。	未按要求完成工作任务，每次扣2分。本项扣分最多不超过5分。	5

	4. 各类测评得分情况。	根据市创建办日常测评结果，每次排名末位的单位扣 1 分。本项扣分最多不超过 5 分。	5
重点指标 (80 分)	1. 强化环境卫生管理。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。	年中、年末分别组织测评，每发现一处未达标扣 1 分。本项扣分最多不超过 10 分。	10
	2. 加强基础设施建设。认真履行《安全生产责任书》各项工作职责，各类公共设施设备维护及时、无损坏，母婴室、无障碍设施管理使用情况良好。	年中、年末分别组织测评，每发现一处未达标扣 1 分。本项扣分最多不超过 10 分。	10
	3. 构建良好就医秩序。行业规范、导医标识清晰醒目，主要收费项目公开，车辆停放规范有序，无各类不文明现象。	年中、年末分别组织测评，每发现一处未达标扣 1 分。本项扣分最多不超过 10 分。	10
	4. 做好志愿服务工作。学雷锋志愿服务站设施完善，各点位有穿戴统一志愿者服饰或绶带的志愿者熟练提供服务且精神饱满。“党建引领全民创城”、文明交通劝导等专项活动完成情况良好。	年中、年末分别组织测评，每发现一处未达标扣 1 分。各类志愿服务专项活动完成情况不佳受到通报，每次扣 2 分。本项扣分最多不超过 10 分。	10

	5. 完善投诉处理机制。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。	未建立高效投诉处理制度,扣 5 分。各类医疗纠纷投诉沟通渠道未保持 24 小时通畅,每发现一次扣 2 分。本项扣分最多不超过 10 分。	10
	6. 加大禁烟劝阻力度。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。	年中、年末分别组织测评,每发现一处未达标扣 1 分。本项扣分最多不超过 10 分。	10
	7. 营造浓厚宣传氛围。公益广告设置符合要求,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。	年中、年末分别组织测评,每发现一处未达标扣 1 分。本项扣分最多不超过 10 分。	10
	8. 抓好内部教育培训。加强思想道德教育,进一步改善服务态度,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》。	受到市创建办通报批评,每次扣 2 分。本项扣分最多不超过 10 分。	10
创新加分	做好工作经验、创新举措总结提炼。	由创建单位申报后经评审,酌情计分。本项加分最多不超过 10 分。	-

二、评定办法

“文明医院”创建考核由委创建全国文明城市工作领导小组按照百分制进行评估打分，共设置“优秀、良好、一般、较差”四个等次。其中：

优秀：工作进度、质量完成好，有重大突破或创新，年度考核得分在 90 分以上；

良好：工作进度、质量完成较好，有较大突破或创新，年度考核得分在 80—90 分；

一般：工作进度、质量基本达到要求，年度考核得分在 60—79 分；

较差：工作进度、质量未达到要求，年度考核得分在 60 分以下。

年度考核等次在良好以上，视作通过考核。未通过考核单位当年度实行评优评先“一票否决”，并延续到下一年度继续创建。

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
