

日妇幼字〔2018〕20号

**日照市妇幼保健院关于印发
《2018年度行业作风建设考核实施方案》
的通知**

各科室：

现将《2018年度行业作风建设考核实施方案》印发给你们，
请认真贯彻落实。

日照市妇幼保健院

2018年6月18日

2018 年度行业作风建设考核实施方案

为认真贯彻落实市作风建设办公室、市卫生计生委、市级公立医院管理局《2018 年度全市卫生计生系统民主评议行风活动实施方案》（日作风办〔2018〕5 号）（以下简称“实施方案”），进一步加强我院行业作风建设，现制定实施方案如下：

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，深入贯彻落实党的十九大精神，以保持党同人民群众的血肉联系为核心，以群众满意为目标，以问题为导向，大力加强行业作风建设，深入查找我院在行风方面存在的问题和不足，有效解决人民群众关心的热点难点问题，促进我院作风持续好转，为提高全市人民特别是妇女儿童健康水平提供保障。

二、考核内容

围绕医疗质量、服务态度、信息公开、诊疗规范四个方面，聚焦人民群众反映强烈的行风问题，通过持续改进，进一步规范诊疗行为，改进工作作风，提高工作水平，提升整体形象，促进全院工作健康有序发展。

（一）解决医疗质量管理制度落实方面问题。查找是否严格落实医疗质量管理制度，医疗行为是否规范。

（二）解决人才队伍梯队建设方面问题。查找是否重视人才队伍梯队建设，人员技术培训是否加强。

（三）解决就医环境方面问题。查找医院环境卫生问题，物

业管理是否到位、基础设施是否健全，就诊对象意见采纳是否及时。

（四）解决就医流程方面问题。查找是否存在诊室分布不合理，就诊流程繁琐、等待时间过长等问题。

（五）解决服务态度方面问题。查找是否存在窗口服务人员态度差，存在生、冷、硬、顶、推现象以及人文关怀意识不足的问题。

（六）解决投诉纠纷处置方面问题。查找是否存在投诉渠道不畅通、医疗纠纷解决不及时等问题。

（七）解决信息公开制度方面问题。查找医疗收费标准是否严格执行相关法规及政策，信息公开是否不醒目、不健全，党务、政务公开工作是否及时、规范等问题。

（八）解决诊疗规范方面问题。查找是否存在过度检查、不合理用药、大处方、乱收费等问题。

（九）解决行业不正之风方面问题。查找是否存在医疗卫生服务中的不正之风和医药购销领域的商业贿赂问题。

（十）解决工作制度、工作研究、工作协调、工作能力、工作效率等方面问题。查找工作制度是否完善、健全，制度执行是否准确、严格等问题。查找是否存在调查研究不深入，出现的新情况、新问题掌握不及时，分析研究不透彻，没有解决办法，改革创新意识不足等问题。查找是否存在与相关部门沟通协调不够、机制不顺，工作合力不够等问题。解决工作能力方面问题。查找是否存在能力不足、庸碌无为等问题。解决工作效率方面问

题。查找是否存在工作不思进取、遇事往外推、不敢担当、害怕担责、办事拖拉、落实不力等方面问题。

三、措施要求

为更好的解决以上问题，需要从以下几方面着手开展工作：

（一）严格落实医疗质量管理制度。按照《医疗质量管理办
法》中“医疗质量安全十八项核心制度”要求，不断规范医疗行
为，努力消除医疗安全隐患，有效降低医疗纠纷发生。（分管领
导：仕海涛 责任科室：医务科）

（二）加强人才队伍建设。通过高层次紧缺人才招聘、校园
招聘、主管部门统一招聘等方式，持续优化人才梯队。加强人员
技术培训，不断提升医务人员诊疗水平和服务能力。（分管领导：
王惊涛 仕海涛 责任科室：办公室 医务科）

（三）加大环境整治力度。严格落实医疗卫生机构环境卫生
标准，全面开展绿化工作，清除通行障碍，设置便民服务设施，
规范车辆停放秩序，强化卫生间等部位卫生清理，提高物业管理
水平，加强对保洁人员的培训与管理，营造安全、整洁、有序、
舒适的就医环境。（分管领导：徐有涛 责任科室：总务科）

（四）优化医疗服务流程。合理布局诊室，合理分布各专业
诊室和医技检查室及挂号、收费等窗口，并优化服务流程。合理
调配医疗资源，科学安排科室出诊医生，保证医师有足够的诊查
时间。建立、完善科室基本诊查流程与规范并上墙公示，强化门
诊病历书写管理，督促门诊医师加强与患者的沟通交流。合理安
排检验检查设备和医务人员，缩短检查等候时间和出具检查报告

时间，做到预约诊疗患者、当天就诊且无须特殊准备的患者及时检查。（分管领导：仕海涛 责任科室：门诊部 医务科）

（五）持续改善服务态度。以人为本，践行宗旨。尊重患者，关爱生命。言语文明，举止端庄。实施“亮牌行动”，窗口服务人员挂牌上岗。积极引导医务人员主动转变服务理念，改善服务态度，提升患者就医体验。（分管领导：仕海涛 厉君 王惊涛 责任科室：医务科 护理部 门诊部 满意服务运管中心 工会）

（六）畅通医疗服务投诉渠道。畅通监督投诉渠道，自觉接受监督，公布举报电话、意见箱、电子信箱，拓宽渠道，广泛征求意见。规范投诉受理工作，完善投诉举报受理及相应处置管理办法，专人负责患者投诉处理和反馈，并落实岗位责任。对非医疗性纠纷应及时处理并反馈，对患者集中反应的问题要督促整改、持续改进，要依法依规妥善处置医患矛盾纠纷，努力构建和谐的医患关系。（分管领导：仕海涛 厉君 王惊涛 责任科室：医务科 门诊部 满意服务运管中心 工会）

（七）严格落实信息公开制度。严格执行国家、省、市有关医疗收费价格管理的法规及政策，并按照规定严格控制相关指标。严格按照相关规定，及时、规范的公开党务、政务信息工作，杜绝信息公开不醒目、不全面等问题。（分管领导：王惊涛 徐有涛 厉君 责任科室：办公室 财务科 成本运营管控中心及相关科室）

（八）严格执行诊疗规范。按照《医疗机构从业人员行为规范》有关要求，规范医务人员诊疗行为。不断完善处方点评通报

及检查结果共用制度，杜绝过度检查、过度用药等问题，努力做到因病施治。（分管领导：仕海涛 责任科室：医务科）

（九）加强医德医风建设。按照《日照市医德医风建设管理办法（试行）》和《加强医疗卫生行风建设“九不准”》要求，进一步加强医院医德医风建设，及时查处医德医风问题。加强廉洁风险防控。以决策权、基建权、采购权、人事权、财务权为重点，加强对医院领导干部和行政科室等管理行为的监控；以诊疗、用药、检查、收费等行为为重点，规范医务人员执业行为。重点查办医务人员收红包、乱收费、大处方、滥检查、开单提成以及因不负责任导致严重医疗质量安全事故的行风案件，守住法律法规底线、职业道德底线和质量安全底线。积极培树医德医风先进典型，大力加强先进典型宣传报道，努力提升社会认可度。（分管领导：仕海涛 王惊涛 责任科室：医务科 工会 办公室）

（十）以开展“大学习、大调研、大改进”为契机，加强作风建设。一是推动思想改进。以思想解放为先导，通过理论研讨，学习交流、调研查摆、对标反思等形式，对政治站位、思想观念宗旨意识、发展理念、责任担当等进行一次大检修，从习近平新时代中国特色社会主义思想这一理论宝库中找立场、找观点、找方法、找动力，结合领导班子、党员干部思想作风和工作实际查不足、剖根源、理思路、定措施，勇于破除制约创新发展的思想障碍和观念桎梏。二是推动作风改进。结合开展“不忘初心，牢记使命”主题教育，抓好市委巡察发现问题整改，组织开展专项整治；认真落实市委、市政府和医管局关于进一步深化作风建设

的意见要求，巩固和拓展作风建设成果；依托新成立的满意服务运管中心和新修订的绩效考核办法重点整治“庸懒散虚”和服务意识不强、服务态度不好等问题。**三是**推动工作改进。围绕学习宣传贯彻党的十九大精神、加快推进医院改革发展这条主线，把握问题导向、健康需求导向两个导向，结合省卫计委“双创双优双提升”三年行动计划要求，聚焦党的建设、医德医风建设、深化医改、医院管理等重点任务，加快思想理念再解放、体制机制再变革、领导方式再创新，着力破解制约我院改革发展的瓶颈问题，争取创建优质服务示范单位和智慧服务示范品牌，不断提高人民群众和医务人员满意度，确保我院工作不断取得进展。（责任领导：徐祥文 责任科室：各科室）

四、时间要求

（一）宣传发动（2018年5月—6月）

制定2018年度行业作风建设考核实施方案，在单位内部对民主评议行风活动进行广泛宣传动员，积极调动广大干部职工和社会各界参与民主评议行风活动的积极性和主动性。针对单位实际，将严格落实医疗质量安全十八项核心制度、加强专业技术人员培训力度、提高就诊群众满意度、加强医德医风建设等作为今年行风建设工作的重要考核内容。

（二）督导检查（2018年7月—10月）

针对存在的问题，认真开展自查自纠，分析查找存在问题的原因，提出切实有效的整改措施。组织有关科室定期或不定期地对各科室行风建设情况进行明察暗访，对检查中发现的比较典型的行风问题进行通报。

（三）考核总结（2018年11月-12月）

对全年工作进行总结梳理，查漏补缺，完善资料，在自查基础上迎接全市行风评议工作。

五、考核办法

根据实施方案规定，医院民主评议行风总得分由群众直接评议得分（30%）、市卫生计生系统行评办日常监督考核得分（30%）和服务对象电话满意度调查得分（40%）构成。

1.群众直接评议。由市卫生计生系统行评办负责向市人大代表、政协委员、市直党政机关、事业单位、企业、个体工商业户、村居等社会各界发放问卷测评表1000份，对包括我院在内的市直医疗卫生单位进行直接评议。问卷测评表由市卫生计生行评办统一设计。被评议单位的每项评议内容分为满意、比较满意、不满意、不了解4个档次，每个档次对应的权重分别是：满意为100分，比较满意为50分，不满意为0分，不了解为弃权。对全部评议内容加权平均后按百分制计算出分数。

2.日常监督考核。市卫生计生系统行评办在年度内采取多种形式对我院行风建设情况进行日常监督检查，通过定性与定量分析相结合的方法对各被评议单位作出评价，市作风建设办公室牵头，组织市卫生计生委、市级公立医院管理局分别对市直卫生单位、市级公立医院进行日常监督考核。

3.服务对象电话满意度调查。市卫生计生系统行评办组织市级医疗机构，通过电话访问的形式对参评单位社会满意度进行调查，并量化成分数。随机抽取医疗单位服务对象进行满意度调查。市卫生计生系统行评办负责组织市级公立医院的电话满意度调

查，具体工作由市级公立医院管理局落实。电话满意度调查评议内容分为满意、不满意 2 个档次，每个档次对应的权重均为 100 分。调查得分为满意得分减去不满意得分再乘以 40%计算。

六、奖惩办法

(一) 奖惩标准

1. 市行风民主评议考核标准。（1）年度内有群众反映的行风问题，被市级及以上机关查实的每出现一起扣 1 分；被市卫生和计划生育委员会、市级公立医院管理局查实的，每出现一起扣 0.5 分。对舆情管理不力，经市卫生和计划生育委员会、市级公立医院管理局查实有过错责任的，每起扣 0.5 分；被市级及以上机关查实有过错责任的，每出现一起扣 1 分。（2）因处置纠纷不力导致服务对象到市级及以上机关上访的，每起扣 1 分；到市卫生和计划生育委员会、市级公立医院管理局上访的，单位领导要在规定的时间内到达现场接访，逾期未到达现场的，或者单位领导不出面而由科室负责人出面的，或者拒绝出面带回的，每起扣 1 分。对市卫生和计划生育委员会、市级公立医院管理局转办的市长公开电话投诉件、信访案件，不在规定时限内处理上报的，每超过 1 天扣 0.1 分，每起扣完 0.5 分为止。（3）被市级及以上机关检查或暗访发现问题的，每起扣 0.2 分，被市卫生计生系统行评办检查或暗访发现问题的，每起扣 0.1 分。（4）发生重大政治性事件、重大安全生产事故、重大社会治安案件、计划生育违法案件的，实行一票否决，取消其获评行风建设先进单位资格。（5）单位领导班子成员中发生违法违纪案件被追究责任的，实

行一票否决，取消该单位获评行风评议先进单位资格，并按照干部管理权限进行严肃处理。（6）其它影响行风建设的情况。

2.院日常考核要求。根据督导检查情况，按照相关规定将行风建设情况纳入科室绩效考核。具体考核标准参照《日照市妇幼保健院绩效管理考核细则》《医疗质量管理办法》《医疗机构从业人员行为规范》《加强医疗卫生行风建设“九不准”》《日照市医德医风建设管理办法（试行）》及医院有关规定执行。

（二）结果运用

1.医院考核情况。按照医院相关规定将科室行风建设情况纳入绩效考核。

2.上级部门考核情况。上级部门完成对我院行风民主评议后，其扣分情况分解到科室及个人，列入对科室年度考核的重要内容，作为对个人职称评审的重要参考依据。

六、工作要求

（一）加强组织领导。成立医院行业作风建设考核工作领导小组（见附件），行风建设考核工作领导小组下设办公室，具体负责行风建设工作的组织协调和指导，及时解决工作中遇到的问题。认真落实“一把手”责任制，主要领导亲自抓、分管领导具体抓。各科室要充分认识加强行风建设特别是医德医风建设的重要意义和作用，实行科主任负责制，科室主任要亲自抓，护士长（班组长）具体抓，不断提高行风建设水平。

（二）狠抓工作落实。要坚持把解决群众反映的突出问题、提高服务质量，作为单位行风建设的出发点和落脚点，作为检验作

风建设工作成效的标准。

(三) 加强督导检查。把督导检查作为确保医院行风建设取得实效的一项重要措施来抓，贯穿行风建设全过程，把群众反映强烈的科室作为重点监督检查对象，抓住群众反映集中的突出问题开展专项督查。改进督查方法，创新督查形式，丰富督查载体，注重督查效果，提高督查工作质量，防止搞形式、走过场，确保行风建设取得新的成效。各科室要围绕重点任务，主动研究解决带倾向性的问题和薄弱环节，采取有效措施，进一步提高行风建设水平，确保医院民主评议行风活动取得好成绩。

附件：日照市妇幼保健院 2018 年度行业作风建设考核工作领导小组

附件

日照市妇幼保健院 2018 年度行业作风建设考核工作领导小组

组 长：徐祥文 党总支书记、院长
副组长：王惊涛 党总支副书记、副院长
 厉 君 党总支委员、副院长
 仕海涛 党总支委员、副院长
 徐有涛 党总支委员、副院长
成 员：苏 岩 党总支委员、工会主席
 冯 辉 党总支委员、护理部主任
 胡常全 办公室主任
 陈永英 保健科科长
 吴 强 财务科科长
 孟祥峰 总务科科长
 王 蒙 计划生育服务科科长
 张 玲 门诊部主任
 牟 娜 感染科科长
 宋江权 医务科科长
 庞昭寒 医疗保险科科长

领导小组下设办公室在院工会，负责日常工作的开展。

