

宝鸡市口腔医院文件

宝口医发〔2023〕13号

宝鸡市口腔医院 关于印发《服务窗口和医技辅助及后勤服务科 室优质服务提升行动实施方案》的通知

各服务窗口、医技辅助及后勤服务科室：

现将《服务窗口和医技辅助及后勤服务科室优质服务提升行动实施方案》印发你们，请结合实际，精心组织，抓好贯彻落实。



宝鸡市口腔医院 服务窗口和医技辅助及后勤服务科室 优质服务提升行动实施方案

为进一步规范我院服务窗口和医技辅助及后勤服务科室服务行为，树立医疗卫生单位良好形象，营造文明、和谐、优质、便捷的服务环境，按照医院 2023 年十项重点工作要求，决定在全院各服务窗口和医技辅助及后勤服务科室中开展贯穿全年的以“窗口树形象，服务促发展”为主题的优质服务提升行动，特制定如下实施方案。

一、活动目标

围绕提升服务理念、优化服务环境、创新服务措施、提高服务水平的要求，深入开展服务窗口和医技辅助及后勤服务科室优质服务提升行动，引导服务窗口和医技辅助及后勤服务科室工作人员立足岗位、转变作风、优质服务、提升效能。重点解决部分服务窗口和医技辅助科室人员语言不文明、着装不整齐、服务不规范、工作效率低等问题，全面提升文明服务、优质服务水平，推动就医环境持续优化提升，达到零投诉，为推动医院各项事业高质量发展贡献力量。

二、活动范围

本次优质服务提升行动由综合办公室牵头，在财务科（挂号、收费、出入院办理窗口）、医保科（医保结算窗口）、药事科（中药房、西药房窗口）、健教宣传科（患者服务中心）、保卫科（传达室、停车场管理人员）等服务窗口和超声科、心电图室、检验科、放射科等医技辅助及后勤服务科室中全面开展，相关行政职

能科室配合完成。

三、活动内容

(一) 加强队伍建设，提升服务质量

1. **提高人员素质。**以科室为单位，定期开展集体学习和个人自学，不断加强以思想政治、职业道德、政策法规、业务技能、内控制度为主要内容的学习教育，强化“以病人为中心”的服务理念，建立健全规范有效的激励和约束机制，增强医务人员的社会责任感和文明行医、优质服务的自觉性，打造高素质的卫生健康窗口服务队伍。

2. **严格服务规范。**通过摆放台签、佩戴胸牌等方式，亮明工作人员身份及岗位职责。科室制定电话礼仪、接待患者、路遇患者、诊疗患者等服务用语和行为细则，推行仪表、语言、行为规范，引导工作人员规范着装、仪表整洁、坐姿端正、用语文明、礼貌待人、微笑服务，杜绝“门难进、脸难看、事难办”、庸懒散拖等现象。

(二) 优化服务环境，提供优质服务

1. **完善服务设施。**按照相关标准要求，规范设置导诊台、志愿者服务台、便民盒、手机充电桩、共享充电宝等服务设施，配置绿色通道、无障碍设施、爱心座椅、饮水机、文明引导标识、禁烟标识等便民设施，确保有人定时管理维护。

2. **健全服务机制。**严格落实患者首问负责制，导诊台及服务窗口工作人员对患者提出的科室分布、服务流程、通行指引、收费清单等咨询要详细告知。要强化导诊台工作人员仪表和服务态度培训教育，强化主动服务、靠前服务意识。

3. **创新服务载体。**深入开展便民惠民服务活动，加快智慧医

疗和信息化建设步伐，普及“自助一体机”、手机挂号、支付的应用，实现科室信息系统数据共享，让群众少跑腿、让数据多跑路，提升便民惠民服务能力，优化服务流程，改善群众就医体验。

（三）提升服务效能，提高服务效率

1. **规范业务受理。**结合医院实际，优化就医流程，完善院内引导标识指示牌，让群众看病办事不“迷路”。强化窗口服务人员主动服务、靠前服务意识，着装整洁、举止得体、热情大方、微笑服务，切实做到“来有迎声、问有答声、走有送声”。

2. **建立告知制度。**结合由医教科和护理部牵头开展的床旁贴心服务和住院病区优化服务提升活动一并开展，对医疗服务信息公开公示，坚持住院费用“一日清单”制度，做到让患者对诊疗收费标准、药品价格、自己的病情、做何种检查项目、自己的主治医生“五个明白”；对诊疗程序、诊治专家、手术应履行的手续、诊治项目和价格、服务承诺“五个知道”；进而对检查、诊疗、用药、收费、服务“五个放心”，增进医患之间相互了解和信任。

3. **加强日常监管。**科室负责人要定期检查窗口工作人员在工作纪律、文明用语、服务态度、办事效率、办事结果等方面执行情况，建立健全科室服务承诺、监督问责等制度，强化日常监督和目标考核，提高服务意识和效能意识。

（四）加强监督管理，健全长效机制

1. **切实加强监督。**建立健全群众监督投诉机制，设立投诉箱，公开投诉电话，畅通投诉渠道，自觉接受群众监督。加强投诉管理，定期收集病人对医疗服务中的意见，凡举报投诉的，要及时调查处理。

2. **健全考核制度。**采取量化和评价、日常与年终相结合的方

式，实行动态考核、全过程管理，把监督和考核结果作为业绩评定、奖励惩处、选拔任用的重要依据，激发和调动工作人员的积极性，确保各项工作目标的圆满完成。

3. 严格问责制度。公开服务承诺，严格落实过错责任追究制度，对严重影响服务质量提升、作风建设的科室和个人，要严格依照相关规定严肃处理，处理结果于评选先进、年终奖励、职称晋升等紧密挂钩。

4. 接受群众监督。通过意见箱、投诉电话等多种渠道和方式，广泛征求群众意见，主动接受社会监督。

5. 抓好整改落实。科室负责人要采取现场点评、个别谈话等方式，实事求是指出问题，提出改进意见。认真抓好整改工作，对群众意见建议和“差评”反馈要建立台账，举一反三，立行立改，以作风改进和服务提升的实效取信于民。

四、考核

1. 每月至少开展 2 次科室集体学习，做好学习记录。违者，缺少一次扣科室 2 分；

2. 热爱本职工作，按所在岗位要求时间出勤，不迟到早退。违者，一次扣个人 1 分。

3. 佩戴胸牌上岗、着装规范、仪表端庄。违者，一次扣个人 1 分。

4. 服务用语文明规范，态度和蔼，服务热情，无“生、冷、硬、顶、拖”现象。违者，一次扣个人 2 分。

5. 实行首问负责制，不推诿服务对象。违者，一次扣个人 3 分。

6. 杜绝上班时间干私活、上网玩游戏、聊天、吃零食等不良

现象。违者，一次扣个人 3 分。

7. 服务投诉：患者或其他科室职工向办公室、市卫健委或市级及以上相关部门（如 12345 等）投诉，经查实者每起扣个人 5 分。

8. 严格履行岗位职责，执行操作规范，严格遵守医院规定及相关法律法规。违者，一次扣个人 5 分，有违法情节的交相关部门依法处理。

9. 若科室负责人违反相关规定，进行双倍扣分。

以上扣分由综合办公室每月汇总后交审计科，由审计科从科室或个人当月绩效工资中按比例扣除，每分扣 1%。

五、工作要求

此项优质服务提升行动自文件印发之日起执行，贯穿全年工作，各相关科室按照行动实施方案要求于 2023 年 2 月 24 日之前制定本科室优质服务提升工作计划并全面启动，落实各项工作任务，取得实质性成果，不断提升服务质量和水平，提高群众满意度。在活动中，各服务窗口、科室要认真总结经验，完善长效机制，推动服务窗口、医技辅助和后勤服务科室优质服务提升行动深入持久开展。

综合办公室组织相关人员对各服务窗口和医技辅助及后勤服务科室工作开展情况进行定期专项检查或随机明察暗访，督促指导各服务窗口和医技辅助及后勤服务科室进一步建立健全各项制度规范，强化激励约束，加强监督检查，建立长效机制，每月对当月发现的问题进行通报，进一步巩固活动成果，提升活动成效。