

桐柏县卫生健康委员会文件

桐卫健〔2023〕31号

桐柏县卫生健康委关于印发 缓解群众“看病难、看病贵”改善医疗服务 十大专项行动实施方案的通知

各二级医疗机构：

为持续优化就医流程，加快提升医疗服务能力，缓解群众“看病难、看病贵”问题，努力做到人民群众便捷就医、有效就医、明白就医，有效提升群众就医获得感和满意度，县卫健委制定了《关于缓解群众“看病难、看病贵”改善医疗服务十大专项行动实施方案》，现印发给你们，请认真贯彻落实。

桐柏县卫生健康委员会

2023年7月7日



缓解群众“看病难、看病贵”改善医疗服务 十大专项行动实施方案

为进一步加强我县医疗服务管理，加快提升医疗服务能力，提高医疗服务水平，缓解群众“看病难、看病贵”问题，努力做到人民群众便捷就医、有效就医、明白就医，有效提升群众就医获得感和满意度，结合我县实际，现制定本工作方案。

一、行动目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大精神，坚持以人民健康为中心，以满足人民群众医疗服务需求为出发点，通过专项行动加快推进医疗服务能力建设，改善就医环境，强化作风建设，切实解决群众急难愁盼问题，进一步缓解群众“看病难、看病贵”，提升群众就医感受，进而提升获得感、安全感、幸福感，提高满意度。

二、行动范围

全县二级医院。

三、行动步骤

（一）宣传发动阶段，7月8日前。召开一次专题会议，全面宣传发动，安排部署，制定实施方案；

（二）专项行动阶段，7月9日-31日。对标工作内容，

对表工作措施，全面开展专项行动，补齐问题短板，改善医疗服务；

（三）验收检查阶段，8月1日—9月30日。对取得成果进行检查验收。

（四）持续巩固提升阶段，10月1日—12月31日。全面提升医疗服务能力，有效提升群众就医获得感和满意度。

四、行动内容

（一）优化就诊流程提升行动

一是二级医疗机构落实预约诊疗制度，大力推行分时段和中长期预约诊疗和医技检查集中预约，提升门诊预约诊疗率。

二是增设预约诊疗挂号号源，减少患者排队等候时间，帮助和推动患者转变就医习惯，优化服务流程，进一步方便患者就诊。

（二）优化就医环境解堵点行动

一是合理规划，增设停车位，方便来院患者就诊停车，解决院内交通拥堵；

二是推行院内智能导航服务，开通手机APP、支付宝小程序或公众号导航功能，在医院各楼层大厅、病房、连廊等设置醒目标识或电子导航看板，满足患者院内导航、定位等需求，帮助患者快速精准找到就诊区域，有效就医。

（三）精细化管理提效能行动

一是强化医院精细化管理，认真落实 6S 标准化管理，探索开展 9S（整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全、节约、服务、满意）管理标准，进一步提高工作效率，强化服务意识，以患者为中心，以职工为核心，提高职工素质，提升服务品质，力争患者满意、职工满意、医院满意、社会满意，规范医院管理，促进医患和谐，改善医院形象。

二是全面推动“优质护理服务”，以病人为中心，强化基础护理，全面落实护理责任制，深化护理专业内涵，整体提升护理服务水平。紧紧围绕病人的需求，提高服务质量，控制服务成本，制定方便措施，简化工作流程，为病人提供“优质、高效、低耗、满意、放心”的医疗服务，医院优质护理服务全覆盖。

（四）绿化美丽医院创建行动

一是以“打造绿色医疗环境、优化绿色服务模式、拓展绿色管理机制”为主要内容，绿化率达 35%以上。

二是推动医院公厕洁净化、便民化，配备必要物品，完善设施配置和管理，提供人性化服务，提升符合国家“二类以上公厕”标准的厕所达标率。

（五）“双十”排名降药费行动

一是增加“双十”处方点评频次，对使用金额排名前十和使用量排名前十的处方进行统计、分析和评价，评价结果全院通报，杜绝大处方、长处方。

二是对进入“双十”处方不合理使用名单的医务人员进行约谈，并与个人的绩效考核、职称聘任和医德医风考评等挂钩，有效规范用药行为。

（六）“药、耗比”持续回降行动

一是优先选择集采药品、耗材，根据患者病情合理使用，持续降低药占比、耗占比，减轻患者就诊经济负担。

二是医院对科室药占比、耗占比定期排名，对排名靠前的科室具体用药、耗材使用情况进行统计、分析、评价，规范用药、耗材使用，提升患者就医体验。

（七）“一站式”综合服务解民忧行动

一是提供集中综合服务化，医疗机构设置患者“一站式”综合便民综合服务中心，为门诊和入、出院患者提供病案复印便捷化、各类证明一次办成等“一站式”服务。

二是建立多样化的便捷付费结算方式，不断扩展便民服务内容，逐步实现床旁结算、诊间结算、人工窗口结算、处方及检查单二维码支付、手机线上支付、自助设备支付等多种支付方式的应用。

（八）“开门纳谏”整改行动

一是医院要畅通建议、投诉渠道，设立电话、邮箱、网站等多方式、多渠道接收投诉及建议，建立工作台账及时解决并采纳合理化建议。

二是医院通过纸质、电子等多形式、多途径开展致患者

“暖心提示公开信”活动，告知患者来院就诊的权利、义务、信息查询、获取帮助等事项，使患者知晓查询、投诉、建议各种方式及渠道，明白就医，便捷就医。

（九）医德医风承诺行动

一是广泛宣传、严格落实《河南省卫生健康系统医德医风九项倡议》，为医务人员建立医德医风档案，实行一人一档。将医德医风建设纳入医院目标管理工作。建立激励约束机制，激发职工加强行风建设的自觉性、提高职业道德和服务水平，推进行风建设和纠风工作不断深入。

二是教育引导医院全体工作人员严格落实《医疗机构工作人员廉洁从业九项准则》等法律法规要求，强化全院全员医德医风培训考核力度，全体工作人员向医院签订《医德医风承诺书》，进一步筑牢抗腐防变的思想防线。

（十）“三合理一规范”专项整治行动

一是院内自查自纠。医院要组织专门力量，针对合理检查、治疗、用药和规范收费情况开展自查自纠，发现过度检查、大处方、滥用抗生素等问题及时整改，对发现的问题事项立行立改，自查整改情况形成报告并上报县卫健委医政医管股汇总。

二是开展专项整治。县卫健委将根据实际工作开展情况，组织专家组针对诊疗费用过高、过度检查、过度检查等问题，以合理检查、合理治疗、合理用药、规范收费为重点，

对各医院进行专项检查，进一步加强医疗服务行为监管，提高医疗服务质量，规范医疗服务行为，为群众提供安全、便捷、高效、价廉的医疗服务。

五、工作要求

(一) 加强组织领导

县卫健委成立专项行动领导小组，一把手负总责，分管领导亲自抓，相关科室负责人明确职责分工。责任到人，严格按照工作步骤全面推进，加大人才队伍建设、专科能力建设、信息化建设等方面支持力度，完善配套措施，确保工作按期完成。

(二) 明晰目标责任

十大专项行动作为全市卫生健康体育系统近期一项重中之重的工作，要切实抓实抓细抓好，采取强有力措施快速推进。强化属地管理、分级负责原则，切实落实医疗机构主体责任，医院明确专项行动目标任务和时间进度，明确工作责任，落实到具体科室、个人，建立工作台帐，扎实推进工作。县卫健委负责辖区内各二级医院的工作指导和动态监管，将医院专项行动开展情况纳入年度综合考评。

(三) 强化宣传引导，营造良好氛围

各二级医院要加强同宣传部门和新闻媒体的协作和跟踪报道，加强典型宣传，每周在市级以上新闻媒体上至少报道 1—2 篇，展示工作成效，形成典型带动、示范引领的工作

氛围,提高社会认可度和支持度,营造良好社会氛围。

(四) 加强信息报送

一是各二级医院于 2023 年 7 月 9 日前,将建立领导小组,制定实施方案,以文件形式上报县卫健委。

二是专项行动实行“周报告、月总结”制度,每周一上报上周《周报表》、工作台账和小结,每月 28 日上报本月报表、工作台账和总结。各医疗机构各项工作开展情况、取得成效等形成书面报告,填写《开展改善医疗服务十大行动周报表》,附上佐证材料(包括且不限于文件、通知、会议、活动影像资料等)上报县卫健委汇总,报市卫健体委上报。

附件: 1、缓解群众“看病难、看病贵”改善医疗服务
十大专项行动领导小组成员名单

2、开展改善医疗服务十大专项行动周报表

联系人: 李 厦 郭梦珂

邮 箱: nytpyzk@126.com

附件 1

缓解群众“看病难、看病贵”改善医疗服务 十大专项行动领导小组成员名单

组 长：	王诗庆	卫健委党组书记、主任
副组长：	郑 波	卫健委四级调研员
	康 红	卫健委四级调研员
	胡 强	卫健委党组成员、县人民医院院长
	张 森	卫健委党组成员、二级主任科员
	徐新海	卫健委党组成员、副主任
	李 振	卫健委党组成员、副主任
	张保全	卫健委党组成员、副主任
	杨林泉	卫健委党组成员、三级主任科员
	刘 勇	卫健委党组成员、三级主任科员
	李 鑫	卫健委党组成员、计生协会副会长
成 员：	杨 锋	医政医管股股长
	毛少飞	办公室主任
	冯 健	人事股股长
	李万春	监察室主任
	张玉玲	基层卫生股股长
	李 蕾	妇幼股股长
	商 超	信访股股长
	王明堂	中医股股长
	鲁 鹏	中心医院院长
	武从亮	妇幼保健院院长
	魏新选	中医医院院长
	杨清欣	第三医院院长

