

铜陵市卫生和计划生育委员会

铜卫医〔2019〕3号

关于开展行业作风整治和改善就医感受行动 暗访的通知

县、区卫计委（局），有关医疗卫生机构：

为推动行业作风整治和改善就医感受专项行动深入开展，加强行风建设，切实解决当前卫生健康行业中损害行业形象、侵害人民群众卫生健康权益的突出问题，进一步改善就医感受，提高群众医改获得感，决定自2019年2月起对全市二级及以上医院开展行业作风整治和改善就医感受行动暗访。

一、暗访内容

重点围绕行业作风整治和改善就医感受专项行动各项工作任务开展：

（一）查诊疗环境设施：①医院环境是否整洁、温馨、安全，诊室分布合理，标识清晰明了，易于寻找。诊疗区域是否有防滑、防摔倒设施和安全警示。院内道路是否平整，无障碍设施是否完善。是否设置特需窗口（军人、消防救援人员、残疾人、医联体转诊、建档立卡贫困户等）；②保护患者隐私。是否在门诊诊室、治疗室、多人病房设置私密性保护设施，不在住院患者床头卡写入院诊断。③提供便民设施，候诊座椅、轮椅、饮水、应急电话、纸笔等便民设施是否齐备。门诊等场所是否安排志愿者和义务社工服务（提供导医，导诊，预约诊疗，排队和咨询等服务）。是否有社工和志愿者提供陪检和陪护服务。放射检查时是否为患者提供更衣条件和符合规范的放射防护。④严格禁烟。是否设立指定吸烟区，是否有医务人员在工作场所吸烟，是否有病人及家属在门诊及住院区域吸烟无人劝阻，医院内是否有烟头乱扔乱弃。⑤卫生间是否设施完整，无气味。⑥医院食堂、病区膳食间、清洗间是否有存在垃圾未及时清理等脏、乱、差现象。

（二）查诊疗服务流程：①是否提供预约诊疗服务，挂号、交费、检查、取药等是否有存在患者排队等候时间过长。②是否在醒目位置公示诊疗项目、药品及价格，公布服务投诉电话。③是否多种形式提供门诊患者诊间结算、住院患者床旁结算、诊疗信息、检查检验结果告知、信息推送、查询等服务，④出院结账是否提供一站式服务，流程是否精简。⑤是否严格执行首诊负责制，首问负责制。⑥是否有无“医托”倒卖（介绍）病人去个体或

民营医院住院或手术，倒卖挂号、倒卖检查号等现象。

(三) 查服务态度：①医务人员接诊是否态度热情，是否存在“门难进、脸难看、话难听、事难办”的现象。②医院其他工作人员（收费、后勤、保安、保洁人员等）服务是否存在“生、冷、硬、推”的现象。

(四) 查工作纪律：①医院所有工作人员（是否着装整洁、规范，佩戴胸卡，易于患者识别。②医务人员及收费等窗口工作人员是否严格遵守上班作息时间。③医务人员及收费等窗口工作人员上班时是否有脱岗、是否存在玩手机、聊天、看小说、干私活等与工作无关的行为。

二、有关要求

自 2019 年 3 月起，我委每月召开行业作风整治和改善就医感受行动工作推进会，实时通报、曝光暗访中发现的问题。对首次发现的较轻微的问题，我委责令各相关单位进行处理，立行立改。较严重的问题，将下发《限期整改通知书》，责令相关单位进行限期整改。对于整改工作不到位，走过场，曝光问题在下次暗访中仍旧存在的单位，我委将按照相关规定严肃处理，并与年度绩效考核挂钩。

铜陵市卫生和计划生育委员会

2019 年 1 月 21 日



抄送：省卫健委，委领导，委机关各科室。

铜陵市卫计委办公室

2019年1月21日印发
