

连云港市卫生健康委员会

连卫组宣函〔2024〕1号

关于印发《全市医疗场所“清洁家园 喜迎新年” 专项行动工作方案》的通知

各区卫健委，社会事业局，委各直属单位，委各相关处室：

现将《全市医疗场所“清洁家园 喜迎新年”专项行动工作方案》印发给你们，请结合实际，认真贯彻落实。

连云港市卫生健康委员会

2024年1月8日



全市医疗场所“清洁家园 喜迎新年”专项行动 工作方案

为进一步深化全市卫健系统全国文明城市创建工作，推进医院实地考察点位标准化建设，优化医疗卫生机构服务环境，营造公平有序的就医环境，改善市民看病就医体验，围绕市委市政府“常态长效推进文明城市建设”目标，以“清洁家园 喜迎新年”扮靓城乡为抓手，结合卫生健康系统实际，决定在全市医疗场所全面开展“清洁家园 喜迎新年”专项行动，确保新一轮创建工作开好局、起好步。为确保专项行动扎实有效推进，特制定本工作方案。

一、基本原则

坚持统一领导、分级负责、标本兼治、注重实效的原则，明确目标、落实责任、强化督查、全员动员，进一步营造文明、祥和的节日氛围，为广大市民创造一个干净、整洁、舒适的节日环境。

二、行动时间

即日起—2024年2月25日。

三、主要内容

1. 市民就医秩序管理：重点针对院内收费、检查、取药等服务窗口就诊秩序的维护和管理。
2. 市民就医环境管理：确保环境卫生整洁，车辆停放有序，无障碍设施管理使用良好。
3. 医疗服务质量管理：进一步规范收费管理，优化便民服务措

施，健全投诉处理机制，提升志愿服务水平等。

四、实施步骤

具体分为四个阶段：

（一）宣传发动阶段（即日起-1月19日）。各地、各单位要以“清洁家园 喜迎新年”扮靓城乡为抓手，对实地考察点位建设情况进行摸底调查，针对工作实际，对照医院实地考察点位建设标准，制定切实可行的工作方案，召开动员会，明确范围，责任到人，做到既要立足当前，保质保量完成专项行动任务，又要立足长远，统筹兼顾，扎实做好常态长效推进文明城市建设的各项基础性工作。

（二）集中行动阶段（即日起-2月5日）。各地、各单位根据各自职责及工作方案，组织专门力量，开展集中行动。要采取集中劝导和日常劝导、定位与定岗管理相结合的方式，加大文明劝导力度，坚决制止不文明就医行为。要重点在文明劝导、氛围营造、整体环境、文明秩序、服务承诺等方面深挖内涵，做到有序排队，出入电梯间先下后上，不随地吐痰、公共场所不吸烟目标等，打造文明有序的就医环境，真正达到硬环境干净、整齐、有序，软环境文明、礼貌、温馨。为确保专项行动取得实效，委相关牵头处室将定期开展实地督查并及时将问题清单反馈给各单位。

（三）检查评估阶段（2月6日-2月25日）。专项行动结束后，各地、各单位要对照专项行动内容，全面开展自查，发现问题，及时整改，进一步巩固创建成果，确保圆满完成各项工作任务，并于2月25日前将本地、本单位专项行动工作情况总结上报至委创文办。

市卫健委将组织人员对专项行动取得的成效进行综合评估，结果将作为年度创文考核的重要依据。

（四）长效管理阶段（长期）。各地、各单位及时总结专项行动的工作经验和做法，对存在的薄弱环节进行再整改，直至问题得到彻底解决，不断完善提升创建的质量和水平，建立健全各项创建工作的长效管控机制，实现创建工作的制度化和常态化。

五、保障措施

（一）加强组织领导。各地、各单位由一把手负总责，分管领导具体抓，明确专项行动责任人，做到思想认识、领导力量、工作班子、具体措施和保障机制落实到位。主要领导要亲赴一线指挥，严格按照专项行动标准，做到工作横向到边，纵向到底，不留任何死角和盲区。要在宣传设施、便民设施等硬件建设的人、财、物投入上，给予必要的经费保障。

（二）明确职责分工。各地卫健部门负责辖区内医疗卫生机构督导工作，对辖区内二级以上医疗机构专项行动工作进行检查、督导；各医疗卫生单位要做好专项行动工作的宣传报道，定期向市卫健委创文办报送专项行动进展情况、特色做法等；市卫健委相关牵头处室做好专项行动督查工作；委创文办牵头做好专项行动总结等。

（三）加强宣传引导。各地、各单位要大力营造浓厚的宣传氛围，及时更新陈旧的宣传栏和宣传标语；各医疗卫生单位要在大厅、门诊、病区、食堂、卫生间等重点部位张贴文明提示语，

做到人人皆知。大力开展医院文明劝导活动，全面开展志愿服务活动，要宣传一批典型，让典型引路，进一步弘扬社会主义核心价值观和卫生健康职业精神。

（四）强化督查考核。各地卫健部门、委各相关处室要深入医疗机构现场开展督导检查，发现问题，及时给予纠正和解决；完善市卫健委领导班子成员创文工作联系点制度，每位委领导成员要带头深入联系点位开展督查，及时协调解决创建工作中出现的突出问题，推动医院点位建设始终保持良好的状态。对因推诿扯皮造成管理盲区和职责交叉造成责任空转的责任单位、责任人坚决予以相应处理，确保各项工作圆满完成。