

宣城市人民医院文件

院字〔2016〕30号

宣城市人民医院 2016 年“文明创建提升年” 活动实施方案

各科室：

今年是我市创建全国文明城市的关键之年。根据宣城市创建文明城市指挥部相关文件精神（宣创建指〔2016〕3号）。结合医院实际情况，制定《宣城市人民医院 2016 年“文明创建提升年”活动实施方案》。

一、指导思想

以文明市建设为总揽，以培育和践行社会主义核心价值观为根本，以创建全国文明城市为目标，围绕医院中心工作任务（深化医改，创建三甲，谋求发展），按照市委市政府统一工作部署，落实门前三包，提升医院环境绿化品位，进一步加强医院卫生保洁和交通秩序管理工作，完善医院诊疗区域基础设施及便民措施，改善就医环境；扎实推进“微笑服务”，提升医院窗口服务水平，开展“三友三和”主题实践活动，强化医院员工素质教育，坚定理想信念、信念，凝聚正能量，弘扬爱岗敬业精神，提升医疗服务质量。

二、工作任务及任务分解

1、强化全员参与意识，全面提升创建氛围。利用医院网络平台、电子屏及宣传栏等宣传媒介，以“文明宣城、美丽家园”为主题，围绕医院中心工作任务，强化宣传，教育。通过设立科室“荣誉榜”，展示身边好人好事，无私奉献精神，以鲜活事例激励人，弘扬正气，营造和谐氛围；加大院报宣传力度，大力宣传医院新人、新貌、新技术，传播正能量；倡导青年员工积极参与大型健康体检车下乡巡诊、义诊、门诊导诊及“联点共建”等实践活动，推进志愿服务，促进美好乡村建设，提升医院整体形象。（办公室牵头，院团委、信息科协助）

2、扎实推进微笑服务，提升窗口服务水平。

成立“微笑服务”提升活动领导小组，指导微笑服务提升活动的各项工作，活动办公室设在门诊部，负责活动日常工作。以“微笑文化”为引领，以改善服务、提升水平、塑造品牌为目标，围绕创建全国文明城市，通过“微笑服务”提升活动，树立和强化爱岗敬业、救死扶伤、乐于奉献、文明行医的行业风尚，全面提高我院窗口科室的服务水平和服务质量，创建优质、文明、和谐、温馨的医院服务品牌。（门诊部负责制定相关活动方案并组织实施，医保科协助）

3、创新健康教育模式，关注未成年人健康。充分发挥健康教育网络作用，开展各种形式健康教育活动，通过丰富多彩的健康教育活动与“健康促进医院素养”活动，提高医务人员健康意识以及住院病人相关知识知晓率，健康教育行为形成率。利用网络、电子屏、宣传栏大力宣传卫生知识，强化员工健康教育；发挥医院独特优势，采用床边宣教、营养门诊指导、孕妇学校培训、专科疾病讲座、出院电话随访、大型体检车义诊巡诊等多种形式传播卫生知识；关注未成年人身

心健康，重点关注留守儿童，针对未成年人生理、心理特点，编制一些形式多样、浅显易懂的卫生健康知识进行宣教。（健康教育科牵头，护理部、信息科协助）

4、加强卫生环境管理，提升医院环境品位。根据创建文明城市指挥部相关文件要求，围绕医院中心工作，一是落实门前三包，整治医院“外环境”（医院与山城名居及宛陵路交界处），加强绿地管养，提升医院绿化品位（重点是宛陵路段）；二是改善医院诊疗区域“内环境”，进一步完善医院诊疗服务区域基础设施，清除卫生死角，杜绝乱堆乱放及随意张贴现象，保持诊疗区域环境整洁、有序；三是进一步强化医院后勤外包业务监管、考核力度，提升派遣员工素质（重点关注礼貌用语、着装仪表等）；四是坚持定期展开“爱国卫生运动”活动，做好病媒生物防制工作，巩固创卫成果；五是加强院内交通秩序管理，做到车辆停放有序、通行无阻，倡导本院员工“多走一步路，少开一次车”礼让出车位，方便就医群体停车。（后勤保障部牵头，保卫科、招标、审计及监察等部门协助）

5、强化员工素质教育，凝神聚气促进发展。以文明创建为契机，全面展开素质提升教育活动。一是认真组织开展“两学一做”专题学习教育活动，推进学习型党组织建设，充分发挥党员先进模范作用，树立先进典型正面引导青年；二是通过“道德讲堂”、“青年讲坛”等活动对青年员工进行三观教育及工作礼仪、节约意识、环保意识等相关知识培训，营造浓厚学习氛围，传播正能量，弘扬爱岗敬业精神，凝神聚气，促进医院可持续发展；三是倡导青年员工积极参与大型健康体检车巡诊、义诊，导诊服务等志愿者活动，发扬奉献精神，推进

志愿服务；四是开展以“三友三和”为主题实践活动，搭建友爱平台，促进邻里和睦相处，营造团结友好氛围，促进医院和美发展，弘扬文明友善新风，促进社会和谐发展。（办公室、院团委分别制定相关活动方案并组织实施）

三、实施步骤

按照市委、市政府统一工作部署，根据宣城市创建文明城市指挥部相关文件，医院“文明创建提升年”活动共分三个阶段推进。

1、启动阶段（3月1日至3月15日）。根据相关文件要求，对照测评标准，结合医院实际情况，制定《宣城市人民医院2016年“文明创建提升年”活动实施方案》。

2、实施阶段（3月16日至10月31日）。各部门对照方案，明确责任，制定工作计划，按照时间、节点，认真组织落实并完善相关文字、图片资料存档。

3、迎评阶段（11月1日至12月31日）。巩固创建成果，查找问题，及时整改，进一步完善资料，随时迎检。

四、工作要求

1、加强组织领导：医院创建领导小组组长由党委书记、院长担任，分管领导明确责任，狠抓落实，确保创建任务落实到位。

2、完善工作机制：文明城市创建与医院中心工作任务有机结合，深度融合，认真落实《医院开展“三友三和”主题实践活动实施办法》、《宣城市人民医院青年职工素质教育方案》及《医院2016年窗口科室“微笑服务”提升活动实施方案》等相关文件精神，扎实推进文明创建工作。

3、倡导全员参与：文明城市创建是一项重大民生工程，领导率先垂范，全院职工积极参与，形成齐抓共管局面，为创建“文明宣城，美丽家园”而共同努力。

4、强化督查考核：将文明城市创建工作任务与医院中心工作任务有机结合，纳入年度考核，对工作不力，影响创建行为，对照医院相关考核标准进行追责。

