

中共淮安市第一人民医院委员会文件

淮一医党发〔2026〕12号

中共淮安市第一人民医院委员会 关于印发《开展文明服务突出问题专项整治 实施方案》的通知

各部门、各科室：

《开展文明服务突出问题专项整治实施方案》已经院党委会讨论通过，现印发给你们，请认真贯彻执行。

附件：《开展文明服务突出问题专项整治实施方案》

中共淮安市第一人民医院委员会

2026年5月29日



附件

开展文明服务突出问题专项整治实施方案

为深入贯彻落实《医疗机构工作人员廉洁从业九项准则实施细则》《医疗机构投诉管理办法》《全国公立医疗机构行风管理核心制度要点》《医务人员职业道德准则》及我院《监督体系建设工作方案》等文件要求，强化医德医风建设，规范医疗服务行为，提升群众满意度，解决文明服务突出问题，结合我院实际，制定本实施方案。

一、目标任务

坚持以患者为中心，规范服务行为，改进服务作风、提升服务能力。通过专项整治，实现服务态度类行风投诉同比下降，患者满意度综合评分及服务态度维度评分同比提升，构建群众满意、社会认可的文明就医环境，推动医院文明服务工作提质增效。

二、组织领导

成立文明服务突出问题专项整治工作领导小组，统筹推进专项整治全流程部署、督导、考核与长效管理。

组 长：郑东辉 杨晓钟

副组长：章其彦 高 勇 林 宁 李淑艳 徐 永
吴金声 张 红

成 员：各职能部门、各临床医技科室主要负责人

领导小组下设办公室在行风建设处，花晓莉任办公室主任，牵头推进专项整治工作，具体承担日常组织协调、督查督办、考核评价、信息汇总等工作。

各临床医技科室落实主体责任，强化人员教育、日常管理、自查自纠、整改提升，严格规范服务行为、严肃工作纪律、改进服务作风。

各职能部门立足条线管理，强化诊疗、护理、用药、检查、服务窗口等环节服务规范与质量管控，协同落实整治工作。

三、整治重点

（一）整治范围

坚持“全员、全岗位、全流程”覆盖原则，整治对象涵盖医院全体在岗人员（含实习、进修、规培人员），以及外包服务单位从业人员。

（二）重点整治内容

1.仪容仪表不得体问题。具体包括：工作服污损，未按规定穿着；工作牌未戴、反戴，信息不全；发型、发色怪异；佩戴影响诊疗操作的首饰等。

2.服务态度不友好问题。具体包括：未使用文明用语；和患者发生争吵；对待患者语气生硬、态度冷漠、不耐烦；漠视患者合理诉求；对于老、弱、病、残、孕、军人等特殊群体患者，存在不关爱、不尊重、未能给予适当帮助等。

3.沟通告知不充分问题。具体包括：未按规范履行诊疗告知义务，对检查项目、治疗方案、风险提示等告知不全面、不清晰；就医流程、科室位置、办理事项等指引不明确、不具体，导致患者往返奔波等。

4.行为举止不规范问题。具体包括：未严格执行诊疗操作流程，敷衍了事、得过且过；患者隐私保护不到位，未按要求采取遮挡、隔离等措施，随意泄露患者病情及个人信息；违反工作要求，工作

时间串岗、闲聊、玩手机、吃零食、处理私事等。

5.履责担当不到位问题。具体包括：未落实首诊负责制，对患者诉求处置不及时、回应不主动，办理流程拖沓；对不属于本科室或自身职责范围的患者诉求交办不到位，简单应付、推诿扯皮；问题整改不认真，敷衍塞责、虚假整改，导致问题反复出现等。

四、实施步骤与主要措施

（一）自我排查阶段（2026年6月1日至6月30日）

召开全院专项整治工作动员部署会议，传达整治要求、压实各级责任，确保整治工作全员覆盖、全员知晓、全员落实。各科室认真对照整治重点内容逐项排查，确保自查工作不走过场、取得实效。

（二）自行整改阶段（2026年7月1日至7月31日）

各科室对照自查发现的问题，扎实开展自行整改，明确整改时限、压实整改责任，确保问题整改到位、不留隐患。

（三）检查督查阶段（2026年8月1日至9月30日）

组织各职能部门对问题整改情况进行全面检查，对重点临床科室、服务窗口等开展明察暗访，发现问题整改不力、反复出现、群众反映强烈的，对相关责任人进行追责、问责。

（四）长效提升阶段（2026年10月1日以后）

1.建章立制，持久管控。完善文明服务相关管理制度，将文明服务纳入科室及个人考核，与绩效考核、评优评先等挂钩；建立服务问题电子交办单，实现全流程闭环管理。

2.强化培训，筑牢根基。开展医德医风、服务规范、医患沟通等全员培训，规范服务行为和用语，强化底线意识，筑牢文明服务思想根基，推动整改走深走实。

3.示范引领，营造氛围。选树文明服务先进典型，通过院内宣传阵地进行广泛宣传，营造人人讲文明、重服务的浓厚氛围。

五、工作要求

（一）提高站位，积极履责。各科室要高度重视本次专项整治工作，摒弃麻痹松懈、敷衍应付思想。各科室主要负责人为第一责任人，要亲自部署、亲自督办、一抓到底，坚决杜绝形式主义、走过场，确保各阶段工作落地见效。

（二）协同联动，形成合力。严格落实全院统一工作部署，由行风建设处牵头统筹推进专项整治工作，各职能部门、临床医技科室立足条线职责、各司其职、密切配合。全院上下齐抓共管、同向发力，坚决杜绝本位主义、推诿扯皮、敷衍搪塞等现象，形成全院“一盘棋”的工作格局，全面提升专项整治工作整体质效。

（三）标本兼治，一体推进。坚持治标与治本相结合、集中整治与长效管控相统一。常态化开展医德医风教育培训，强化人员服务意识、规矩意识、底线意识，不断健全文明服务长效管理机制，从根源上防范同类问题反复反弹，持续巩固专项整治工作成果，全面夯实医院文明服务建设基础。

本方案自下发之日起实施，由专项整治工作领导小组办公室负责解释。