

上海市皮肤病医院

沪皮发〔2013〕14号

上海市皮肤病医院推进 “全市卫生系统十条细节服务举措”工作方案

2012年是上海卫生系统的“改善服务年”，为了引导全市17万医务工作者进一步关爱患者，以病人为中心，市卫生局在2012年精神文明和政风行风建设大会上下发了《关于开展“关爱患者，从细节做起”文明服务主题活动》的通知。全市卫生系统积极贯彻，效果明显，市卫生系统文明办从全市5000余条细节服务举措中遴选、汇总出十条举措，经征求各办医主体、各区县卫生局文明办的意见，决定2013年在全市卫生系统各级医疗机构全面推广。

2月16日，上海市卫生系统精神文明建设委员会下发了《关于在全市卫生系统推广十条细节服务举措的通知》，结合医院实际情况，特制定《上海市皮肤病医院推进“全市卫生系统十条细节服务举措”工作方案》，对活动开展细节作进一步部署。

一、“推进十条细节服务举措”领导小组和工作小组

院党政领导对本次“推进十条细节服务举措”系列工作高度重视，为确保活动取得切实成效，拟成立活动领导小组与工作小组，名单如下：

领导小组

组 长：秦环龙 沈迎春

成 员：陈 英 王学民 王秀丽

工作小组

组 长：王学民

成 员：常 华 吴剑菲 浦裕美 王 蕾 孙玉凤

秦家榕 谈 亦 彭华初 宋心葵 余天惠

汪青良

二、工作进度安排

1、宣传发动阶段（2013年3月中旬）

此次推广十条细节服务举措，是“关爱患者从细节做起”主题活动的重要组成部分，同时也是上海市卫生系统推进卫生部“三好一满意”活动的具体抓手。为在全院范围内掀起学习、实践十条细节服务举措的高潮，同时协调各相关部门、条线的力量，形成合力，共同将上级文件的精神落到实处，首先将文件的研讨纳入党总支中心组学习。院党政领导班子所有成员要带头学习、深入研究，各临床、医技科室，职能部门，要充分认识本次推进十条细节服务举措的重要意义。科主任（部门负责人），护士长为宣传发动的直接

责任人，支部书记为主要责任人。

为方便全院干部学习研究十条细节服务举措，院部已将通知全文发布在医院官网上，同时将对举措的学习纳入 2013 年度第一季度员工学习体系。要求各科室（部门）、支部利用晨会、交班会、员工学习会、支部组织生活等平台，对举措全文作逐字逐句的解读，认真领会文件的意图。

2、组织实施阶段（2013 年 3 月下旬-9 月中旬）

各相关临床、医技科室，职能部门，在充分研读十条细节服务举措条文的基础上，根据各自工作的实际，寻找工作开展的切入点，提出具体的举措或实施细则。相关举措或细则须有可操作性，在具体实施前，应先在部门内部会议上讨论通过，要充分发挥民主集中制原则，并以患者的满意为唯一的检验标准，坚决杜绝敷衍了事或部门领导人一言堂。

十条细节服务举措中的部分条款，牵涉到门诊、病房等多个部门，在制定细则、具体实施的过程中，上述部门要加强横向沟通，互相借鉴成功的经验和做法，切记条块分割，杜绝临界地带的“三不管”现象。各科室、部门、支部的党团员、青年志愿者要争当践行十条细节服务举措的积极分子，在所属部门内营造实践活动的浓厚氛围。

各科室、部门、支部在实践活动中，要注意相关资料的收集、整理与保存。为此次活动而专门制定的内部规章、培训记录、学习心得、人员签到、患者反馈等文字图片资料，务必妥善保管。

3、总结凝练阶段（2013年9月下旬-10月中旬）

各相关临床、医技、职能部门，对有实践证明行之有效的做法，要善于做总结和提高，致力于探究其背后潜藏的客观规律。通过“实践—归纳—总结—提高”，最终在规定的时间内完成各自相关部门《推进“全市卫生系统十条细节服务举措”工作报告》的撰写，并与2013年10月15日前提交至文明办。院部层面将归纳、总结各部门提交报告。院部将对行之有效、言之有物的具体举措开展宣传，同时上报至上海市卫生局，并利用各级各类媒体展示医院的成功做法。

- 附件：1. 十条细节服务举措详细内容
2. 各项举措任务分解详图
3. 推进“全市卫生系统十条细节服务举措”工作报告
模板

2013年3月4日

附件 1

十条细节服务举措详细内容

一、温馨环境

为患者提供指示标识清晰明了，安静、整洁、舒适的诊疗环境，倡导文明、有序就诊。在相关场合可增加背景音乐，舒缓病人就医压力。

二、志愿服务

推进医务社工和医院志愿者服务，积极组织志愿者为患者提供减压疏导、健康照护、病房探访、康复鼓励、陪诊送检、引路导诊、维持秩序等服务。

三、便民服务

免费发放“门诊就诊指南”、“住院就诊指南”、“就诊手册”等，方便患者及时了解就诊信息；挂号收费窗口增设财务找零小托盘。

四、隐私保护

尊重患者，在诊疗全过程注重保护病人隐私。不在床头卡写病人的入院诊断，不在叫号系统直接显现病人姓名全称，在姓名中加一个“*”，如张*刚。

五、温馨检查

辅助检查时，提供温馨服务。为磁共振检查患者提供小棉球或耳塞，保护听力，降低恐惧感；免脱鞋检查，在放射诊断、超声、心电图检查床上铺设垫板；耦合剂加热，冬天 B 超室耦合剂温热后

操作；检查床旁安装爱心扶手，安装适合产妇及老年患者起床使用的扶手，让起床变得更容易；检验结果异地查询服务，对外地患者或因事离沪无法及时取检验报告的患者提供查询通道，可通过电话、手机短信查询或邮寄检查报告单。

六、温馨提醒

提供电子显示屏及短信预告提醒，提醒患者适时就诊，使患者在等候期间可以自行安排时间。

七、情绪安抚

医护人员和卧床病人交流时注意情绪疏导，使他们感到温暖和关心；麻醉师和护士对手术前后的病人进行言语和肢体安抚，以舒缓紧张情绪。

八、医患沟通

设立病区主任接待日、护士长倾听日，加强与病人和家属的沟通，及时了解患者需求和心理变化，做好宣教、解释、治疗和沟通工作。

九、出院服务

提供出院分时段结账服务，减少病人排队时间；向出院病人提供“联系卡”等医患联系服务，内容可包括相关科室及专家介绍，病区咨询电话，复诊、随访时间等。

十、健康教育

开通市民健康热线，提供健康咨询服务；开设各类科普健康讲座，因地制宜普及健康知识；病房护士向病人传授合适的活动操，帮助病人康复。

附件 2

各项举措任务分解详图

在具体实施过程中，需要举全院之力，集合多个部门的力量，结合医院实际，对十条举措的具体实施作如下任务分解——

I—温馨环境			
编号	举措详细内容	责任部门	分管领导
I—1	为患者提供指示标识清晰明了，安静、整洁、舒适的诊疗环境。	总务科	陈英
I—2	倡导文明、有序就诊。在相关场合可增加背景音乐，舒缓病人就医压力。	门办	王学民
II—志愿服务			
编号	举措详细内容	责任部门	分管领导
II—1	推进医务社工和医院志愿者服务	宣传科 团总支	沈迎春
II—2	积极组织志愿者为患者提供减压疏导、健康照护、病房探访、康复鼓励、陪诊送检、引路导诊、维持秩序等服务。	宣传科 护理部 门办 团总支	沈迎春 王学民
III—便民服务			
编号	举措详细内容	责任部门	分管领导
III—1	免费发放“门诊就诊指南”、“住院就诊指南”、“就诊手册”等，方便患者及时了解就诊信息。	门办	王学民
III—2	挂号收费窗口增设财务找零小托盘。	财务科	陈英
IV—隐私保护			
编号	举措详细内容	责任部门	分管领导

IV—1	尊重患者，在诊疗全过程注重保护病人隐私。不在床头卡写病人的入院诊断。	医务科 护理部	王学民
IV—2	不在叫号系统直接显现病人姓名全称，在姓名中加一个“*”，如张*刚。	门办 信息科	王学民
V—温馨检查			
编号	举措详细内容	责任部门	分管领导
V—1	辅助检查时，提供温馨服务。	医务科 护理部	王学民
V—3	免脱鞋检查，在放射诊断、超声、心电图检查床上铺设垫板。	影像科	王学民
V—4	耦合剂加热，冬天B超室耦合剂温热后操作。	影像科	王学民
V—5	检查床旁安装爱心扶手，安装适合老年患者起床使用的扶手，让起床变得更容易。	总务科	陈英
V—6	检验结果异地查询服务，对外地患者或因事离沪无法及时取检验报告的患者提供查询通道，可通过电话、手机短信查询或邮寄检查报告单。	门办	王学民
VI—温馨检查			
编号	举措详细内容	责任部门	分管领导
VI	提供电子显示屏及短信预告提醒，提醒患者适时就诊，使患者在等候期间可以自行安排时间。	门办 信息科	王学民
VII—情绪安抚			
编号	举措详细内容	责任部门	分管领导
VII—1	医护人员和卧床病人交流时注意情绪疏导，使他们感到温暖和关心。	医务科 护理部	王学民
VIII—医患沟通			
编号	举措详细内容	责任部门	分管领导

VIII	设立病区主任接待日、护士长倾听日,加强与病人和家属的沟通,及时了解患者需求和心理变化,做好宣教、解释、治疗和沟通工作。	医务科 护理部	王学民
IX—出院服务			
编号	举措详细内容	责任部门	分管领导
IX—1	提供出院分时段结账服务,减少病人排队时间。	财务科	陈英
IX—2	向出院病人提供“联系卡”等医患联系服务,内容可包括相关科室及专家介绍,病区咨询电话,复诊、随访时间等。	医务科 护理部	王学民
X—健康教育			
编号	举措详细内容	责任部门	分管领导
X—1	开通市民健康热线,提供健康咨询服务。	门办	王学民
X—2	开设各类科普健康讲座,因地制宜普及健康知识。	门办 宣传科	沈迎春 王学民
X—3	病房护士向病人传授合适的活动操,帮助病人康复。	护理部	王学民

附件 3

推进“全市卫生系统十条细节服务举措”工作报告模板

上海市皮肤病医院

_____科（部门）推进“全市卫生系统十条细节服务举措”工作报告

责任部门：_____

举措条款：_____

成功经验与做法

（可另附纸）