

广东省第二人民医院 文件 广东省应急医院 文件

粤二医〔2017〕89 号

关于印发《广东省第二人民医院 2017 年度深化全国文明城市创建工作方案》的通知

各科室（部、办、室）、研究所：

现将《广东省第二人民医院 2017 年度深化全国文明城市创建工作方案》印发给你们，请遵照执行。

广东省第二人民医院

2017 年 8 月 31 日

广东省第二人民医院 2017 年度深化全国文明城市创建工作方案

根据穗卫函〔2017〕1219 号文件要求和 7 月 27 日广州地区医疗卫生机构深化全国文明城市创建工作会议部署，结合医院实际，特制定如下工作方案。

一、工作目标

医院整体环境和谐美观，宣传氛围浓厚，日常工作材料规范全面。

二、考察时间和方式

1.2017 年 8 月 5 日-9 月 5 日

2.暗访方式进行（考察组成员现场会模拟角色扮演，如排队挂号、就诊、打投诉电话、寻求服务帮助等。）

三、组织领导

我院 2017 年度深化全国文明城市创建工作领导小组。

组长：田军章、赵一俏

副组长：李观明、黄位耀、江艺跃、温良庆

执行副组长：江艺跃

成员：相关职能部门负责人

领导小组下设办公室，办公室设在党委办公室，办公室主任由张晓莉兼任，统筹协调落实文明城市创建的相关工作安排。

四、具体要求及负责部门

（一）整体环境和谐整洁（负责部门：总务部、门诊部、财务部、药学部）

1.院内有明显禁烟标识（标识领取联系人：广州市卫计委陈柏成，电话 18826460565，领取地址：广州市越秀区广仁路广仁大厦二楼）；

2.院内外环境保持干净整洁。车辆停放整齐有序，无共享单车乱摆

放现象；垃圾桶造型美观实用，垃圾分类收集清运及时；标识指引牌清晰，完好无损，形式规范、风格统一，用语规范；周边环境和谐美观，无乱张贴、乱涂写、乱设广告牌，无违章搭建，无违规占道经营；

3.院内公共秩序良好。无烟区无吸烟现象；无乱扔杂物现象；无随地吐痰现象；无损坏公共设施现象；无损坏花草树木现象；无争吵谩骂现象；无躺卧公共座椅现象；无不守秩序乱插队现象；无在公共场合争抢座位等现象；

4.门诊大厅电子屏幕公示收费项目、收费标准，门诊电子显示屏、宣传栏、收费科柜台等重点部位公示服务承诺、就诊程序等行业规范；

5.挂号、收费、发药等服务窗口排队等候不超过 15 分钟。

（二）营造浓厚的宣传氛围（负责部门：院办、信息科）

门诊大厅电子屏幕、橱窗宣传栏、1 号楼大门横幅、电梯内等，有公民基本道德规范、社会主义核心价值观、文明市民公约、道德模范人物等宣传内容（按广州市文明办官网提供内容和格式制作实施），占院内公益宣传总量的比例不得少于 30%，门诊大厅电子屏幕每天刊播时间不少于 1 小时。

（三）医务人员文明用语，礼貌待人，规范服务（负责部门：医教部、护理部、人力资源部、监察室）

1.完善投诉处理机制，门诊大厅明显位置设有投诉电话；

2.规范工作台账，2015 年 1 月至今的所有投诉处理记录整理汇总成册；

3.医务人员按规定着装，佩戴工牌，衣帽整洁，到岗到位准时，遵守劳动纪律；

4.工作态度和蔼，文明礼貌，无收受“红包”、开“大处方”现象，无医疗责任事故发生。

（四）建有学雷锋志愿服务站点，提供帮助服务（负责部门：党办）

1.每个站点统一规范使用全国志愿服务新标识，有办公场所，在门诊窗口设立站点、岗亭或固定柜台；

2.有志愿者队伍，并建立包括组织领导、招募注册、管理培训、信息发布、考核激励等完整的规章制度；

3.有工作台账，建立电子档案，对每次志愿服务的活动时间、服务质量和效果进行评价；

4.有特色的志愿服务项目，如导诊问路、分流患者、申请爱心基金等；扎实开展志愿服务活动。

（五）消防设施达到国家标准（负责部门：总务部）

1.有符合规定的灭火器、烟雾探测器、烟感（温感）、喷淋等消防设施；

2.消防通道无被占用、堵塞等现象，逃生导向标识清晰、规范；

3.消防安全责任制度健全，有消防设施检查保养记录，有专人负责。

（六）基础设施完善（负责部门：总务部）

1.院内道路平整畅通，无被侵占、损坏现象，路面无明显坑洼积水；道板、护栏等设施完好，无损坏占用现象；

2.有轮椅通道、扶手、缘石坡道等无障碍设施，且设施保持完好；

3.公共座椅、窨井盖、垃圾箱、室外消防栓等公共设施维护良好，无损坏现象；

4.公共图形标志规范，设置合理，符合国家标准。

（七）符合文明公厕创建标准和要求（负责部门：总务部）

1.有残疾人专用卫生设施、老年人和儿童卫生洁具，有合理的男女厕位比例（2：3）等，符合设施建设标准化要求；

2.管理服务以“24小时监管，及时清理”为原则，有岗位职责制，有定时清扫保洁制度，无异味，地面洁净、墙面洁净、各类设施洁净；

3.公开服务管理标准、责任部门、责任人及投诉电话等内容，设有

群众意见建议登记簿，及时处理、答复群众投诉；

4.有文明提示语，倡导文明行为。

五、具体要求

（一）各科室部门认真贯彻落实上级要求，以高度的政治责任和担当按照“抓重点、补短板、破难题”的要求，查漏补缺、固强补弱，推进问题整改落实，做好迎检工作，迎接党的十九大胜利召开。

（二）做好相关材料准备，规范创建工作台帐。各部门要把 2015 年 1 月至今的创建工作记录和开展活动的图片资料，汇总成册，形成工作台帐，达到实地考察点材料审核要求。