泗卫医政〔2020〕62号

关于开展泗县医疗服务态度专项整治活动的通知

各乡镇卫生院，委属各医疗机构，各民营医院：

为着力解决群众反应强烈的医务人员服务态度问题，加强医务人员医德医风教育，规范医务人员执业行为，加强医疗质量监管，提升卫生健康行业形象，决定在全县范围内开展医疗服务态度专项整治活动，具体通知如下：

一、总体目标

坚持问题导向，着力解决医务人员在服务态度方面存在的突出问题，努力提升服务水平，不断提高群众满意度，树立良好的行业形象。

二、实施对象

全县各级各类医疗机构及医务人员。

三、整治内容

（一）是否存在门难进、脸难看、人难找等情况，上班期间玩手机以及做与工作无关的事情。

（二）是否存在在医疗服务中不热情、不主动，语言上存在冷漠、厌烦、推诿、生硬、吼叫、骂人等侮辱性口语甚至出现摔砸东西、与人动手等行为。

（三）是否存在责任心不强，不尊重患者，对患者缺少人文关怀等情况。

四、督导方式

**（一）明查。**查看诊疗相关情况、随机访谈患者、发放征求意见表等。

**（二）暗访。**组织暗访人员以患者身份，深入到医疗机构，调查了解服务态度等情况，有针对性地进行电话录音和隐蔽拍摄等。

**（三）投诉举报。**各级各类医疗机构应在各科室、病区等显著地方张贴医疗服务态度举报电话，并设置投诉举报箱，根据反映问题严肃查处；要对每一名住院病人进行满意度调查，定期抽查门诊病人，动态掌握医务人员医疗服务态度问题，并及时纠正；对情节严重应第一时间上报委六纪办。

五、处理办法

各医疗机构要根据有关规定，结合实际，制定切实可行的处理办法，并严格落实，可根据情况予以全院通报批评、扣绩效工资、取消当年评先评优资格、低聘或解聘等处理。县卫健委将根据督导情况予以全县通报批评、不良行为记分和取消该医疗机构当年评先评优资格等处理。

六、工作要求

**（一）务必高度重视。**各医疗单位要按照此次专项整治活动的总体安排部署，迅速行动，制定实施方案，召开动员大会。要组织医务人员深入学习并开展讨论，明确整治行为及处罚规定，引导医务人员增强服务意识，约束不良行为的发生。

**（二）坚持快查快办。**县卫健委将不定期开展明查暗访活动，若现场发现服务态度恶劣的，责成相关医疗机构从快处理；对顶风违规违纪的，交由相关部门一律从重从快处理；凡拒不配合调查处理的，视同顶风违规违纪处理。

**（三）树立先进典型。**各医疗机构每月要开展一次“服务之星”评比活动，在医院内部形成比、学、赶、超的良好氛围，树立医务人员“行风正、服务优、形象佳”的良好形象，提升全县人民就医满意度。县卫健委年终开展全县卫健系统“服务之星”评比，组成一支“服务之星”宣讲团，巡回开展宣讲活动；对活动中涌现出的群众满意度高的医务人员和医疗机构进行表扬，作为评先评优、职称晋升、职务晋级的重要依据。

泗县卫生健康委员会

2020年7月1日