



面向群众，改进服务

全省卫生系统积极推动“三好一满意”活动

2011年4月，卫生部在全国范围内启动“三好一满意”活动，我省卫生系统按照卫生部的统一部署，面向社会群众，强化内涵建设，改进服务作风，全面推进“三好一满意”活动，为深化医药卫生体制改革、推动卫生事业又好又快发展营造了良好的内部和外部环境。

□山东省卫生厅 高晖

精心组织，周密安排，在全省卫生系统同步开展

强化组织领导，做好宣传发动。省卫生厅党组把开展“三好一满意”活动作为一项全局性、基础性的重要工作，精心组织筹划，周密部署安排。成立了以厅党组书记、厅长任组长的活动领导小组，抽调精干力量组成专门工作机构，定期召开会议，调度工作情况，安排部署任务，分解量化指标，引导各个阶段的工作稳步扎实开展。

拓展内容范围，全面动员部署。山东省卫生厅在重点做好医疗机构工作的同时，将活动延伸到卫生行政部门、疾病预防控制中心、卫生监督机构、采供血机构等各级各类医疗卫生机构，根据各自工作特点，分别制订工作方案，提出目标要求，分解量化指标，实现横向到边，纵向到底，分类指导，全面推进，引导卫生系统全体干部职工自觉投身到活动中来。

注重舆论宣传，营造浓厚氛围。制定印发《全省卫

生系统开展“三好一满意”活动宣传工作方案》，指导各地有计划、有步骤地开展活动宣传。2011年9月24日，组织全省17市和125个县(市、区)的医疗卫生单位，13906名医护人员同步开展大型广场展示活动，通过大型义诊、无偿献血、卫生监督执法形象展示、文艺演出和展板展示等方式，充分弘扬卫生行业新风尚，展示医疗卫生系统良好形象，共为群众义诊48614人次，提供咨询服务35619人次，健康报、山东电视台、大众日报、齐鲁晚报等主流媒体对活动进行了报道，取得了很好的宣传效果。

深入查摆问题，抓好整改落实。省卫生厅在机关网站公布电子邮箱和工作电话，征求社会各界意见建议；厅领导利用到基层调研的机会，认真征求基层医务人员和群众的意见建议；在大型广场展示活动中安排专人，设立意见箱，面对面征求群众意见。



▲山东17地市卫生单位同步开展“三好一满意”服务活动

围绕中心，丰富内涵，不断将活动引向深入

结合医改工作，改进医疗服务。山东省卫生厅将“三好一满意”活动作为医药卫生体制改革的重要抓手，着力加强行业作风建设，不断提高医疗卫生服务能力。一是在县级以上医院推行绩效考核、优质护理服务、临床路径、规范服务、院务公开、预约诊疗、志愿者服务、出院病人随访、新农合病人优惠治疗、远程医疗会诊等惠民便民措施全覆盖，持续改进医疗服务。二是制定出台《关于进一步加强节假日医疗服务工作的通知》、《关于进一步改进医疗服务的通知》等一系列制度措施，引导医疗机构科学调配人力资源，建立节假日门诊工作机制和专家管理制度，不断规范服务流程，改善服务环境，满足群众就医需求。三是制定印发《关于在全省县及县以下医疗机构推行“先诊疗后付费”服务模式的通知》，全面推广济宁市“先看病、后付费”模式，不断简化服务流程，降低就医门槛，提高医院服务效率，改善群众就医体验，让更多的患者享受到生命绿色通道。四是努力推动以市为单位全面建立第三方调解机制，推广医疗责任保

险，加强医患纠纷预防和调处，促进医患和谐。

严格质量管理，保障医疗安全。一是积极推进临床科室服务能力建设，开展全省基层医疗机构“规范服务行动”和基层医务人员“培训提高行动”，大力实施卫生强基工程，加强基层医疗机构服务能力建设，推动医疗机构服务水平不断提高。二是建立健全医疗质量安全事件报告预警制度、告诫谈话制度，指导医疗机构妥善处置医疗质量安全事件，对辖区内发生重大、特大医疗质量安全事件或者存在严重医疗安全隐患的医疗机构负责人进行告诫谈话。三是进一步加强临床专业质控中心建设，建立完善的质控制度、质控标准和指标体系，省级临床质控中心达到30个，基本实现了对技术含量和风险较高、管理难度较大的临床专业的全覆盖。四是进一步提高医务人员业务素质，开展全省医务人员康复、眼科、医院感染控制岗位技能大赛和病历质量评比，实施急诊急救、病理、院感、临检、重症医学、药物合理应用、临床输血等专业培训，不断夯实医疗质量安全基础。

规范服务行为，控制医药费用。一是开展以“双降、双控、双规范”为主要内容的“三双行动”。二是开展全省抗菌药物临床应用专项整治。三是积极推动同级医疗机构辅助检查结果互认。四是积极推动临床路径管理。

弘扬优良医德医风，努力提升行业形象。通过加强医德教育，建立医德考评制度，创建服务和质量品牌创建等方式，推动医德医风建设，整体提升卫生系统服务质量、服务水平和行业形

象，营造良好的社会氛围。

2011年在全省民主评议政风行风活动中，山东省卫生厅群众总满意率居全省公共服务类21个行业部门第4位。各市卫生工作的满意率也都在大幅度上升，17市中有15个市的卫生行业总满意率达到90%以上，有7个市居当地公共服务类单位前3名，有11个市居前5名。省卫生厅被国家文明委授予“全国精神文明建设工作先进单位”，连续9年被省文明委命名为“省级文明机关”。



▲省卫生厅召开全省卫生系统“三好一满意”活动推进会议



▲各级医疗机构开展技能大练兵提高医疗质量和服务水平



▲深入社区居民中开展健康教育



▲在社区进行入户巡防



▲为农民工子女免费查体



▲滨州市医疗卫生系统“三好一满意”主题活动启动仪式



▲泰安市卫生系统“三好一满意”活动成果展暨义诊活动现场