

# 潍坊市第二人民医院

## 党建工作简报

2021年第20期

中共潍坊市第二人民医院委员会

2021年9月14日

---

### “思查改”一体推进 “十项措施” 全面对焦 潍坊市第二人民医院“大反思大排查大整改” 暨医疗卫生服务满意度提升全面启动

9月13日下午，潍坊市第二人民医院（潍坊呼吸病医院）召开“大反思大排查大整改”暨医疗卫生服务满意度提升工作启动会。党委书记杨国儒同志讲话，党委副书记、院长郝长城同志主持会议。在家院领导同志出席会议。各党支部书记，各科、室、中心、部主任、护士长参加会议。

会议指出，“大反思大排查大整改”活动和提升医疗卫生服务满意度工作是深入贯彻党史学习教育“我为

群众办实事”实践活动的重要内容，是落实市委、市政府和市卫健委党组工作部署的重要措施，也是对群众热切期盼的回应。

会议强调，要以开展“大反思大排查大整改”活动为重点，推动医院工作作风和服务水平明显改进提升。大反思要全员参与、深刻剖析，大排查要全面覆盖、深入调研，大整改要建立台账、全力落实。要针对排查梳理出来的、群众反映集中的问题，实行任务项目化、项目清单化、清单具体化，列明事项内容、规定完成时限、明确推进责任，做到人人肩上有担子、个个身上有责任。

会议强调，要以“十项措施”为抓手，全面提升医疗卫生服务满意度工作。一是成立满意度工作办公室。建立快速反应机制和满意度评价机制，用心用情用力解决患者“急难愁盼”问题。二是加大奖惩力度。将满意度工作与干部职工职位、职务、职称、绩效、评先树优等相挂钩。三是开展“便民惠民”行动。以优化服务流程为核心，创新实施医疗服务。四是加快实行“床旁结算”。以患者需求为中心，推进结算服务流程再造，把住院处窗口服务功能“搬进”病房，让患者就医更便捷。五是推动志愿服务进医院。开展“牵手你我，与爱同行，志愿服务在医院”活动，提供全程为患者陪诊、陪检志愿服务，提升患者就医体验。六是设立便民服务大厅。进一步提升医院门诊“一站式”服务，将非临床业务类服务项目全部在大厅办理，让数据多跑路、群众少跑腿。

七是加强医疗纠纷调处。落实院、科两级负责制，凡有信访人发生访诉行为，医院分管领导、科室负责人和涉访涉诉医务人员全程参与调解。八是健全完善回访制度。落实“院科”回访制度，确保门诊患者、住院患者、手术患者回访满意率达到100%。九是开展居民满意度提升大走访。用2个月的时间完成辖区内4万余名服务人口的走访调查，提升居民看病就医满意度。十是扎实开展“微笑服务 情满潍坊”活动。把“微笑服务”渗透到日常工作的每个环节，着力提升门诊、导诊、窗口等服务形象。

会议要求，全院干部职工务必高度重视，将“大反思大排查大整改”活动和提升医疗卫生服务满意度“十项措施”的落实，与党史学习教育、疫情防控、文明单位创建等相结合，举一反三、标本兼治、统筹兼顾，加强整改成果转化，全面推进医院各项事业高质量发展。