

常州市武进人民医院文件

武医发〔2020〕98号

武进人民医院关于印发 服务“找茬”专项活动实施方案的通知

各科室（病区）：

为进一步提升医院医疗服务水平，构建便捷、高效、安全的医疗环境，经研究，开展为期二个月的服务“找茬”专项活动，现将《服务“找茬”专项活动实施方案》印发给你们，请遵照执行。



服务“找茬”专项活动实施方案

一、总体目标

牢固树立全心全意为患者服务、患者就是上帝的理念，按照以人为本的要求，改善服务态度，优化服务流程，提升服务环境，提高服务水平。

二、组织机构

组 长：金建华

副组长：狄 璠、徐志良、徐学忠、郝冬琳

下设“找茬”办公室，由杨晓兰兼任办公室主任，具体“找茬”团成员为陶君菊、丁文雅、李俊波、蔡爱敏、罗 琦、虞 琴、詹若颖、黄晓芳、周仁伟、周 洁

三、活动时间

1. 服务“找茬”阶段（11月9日-15日）

“找茬”团成员用一周的时间，在本部、南院院区以患者的身份体验我院的各项服务，发现服务中存在的问题与不足。主要关注：医务人员的服务态度（含物业人员、保安等行政后勤人员）、服务流程、服务环境、以及自助服务等等。

“找茬”团成员可以利用手机等现代化手段收集服务不到位、流程不合理、环境脏乱差等照片、视频，并形成文字材料及改进措施。

全院各科室（病区）医务人员不能以任何理由拒绝、阻挠、干扰“找茬”团成员的工作，不得以任何形式来贿赂、诋毁、讽刺“找茬”团成员的工作。

2. 问题公布阶段（11月16日-22日）

“找茬”团成员将各类问题梳理后，形成问题清单，利用院周会、专题会议等形式，公布收集到的各类问题，分解到各科室（病区），各科室（病区）收到需整改的问题后，负责人签名认领问题整改单，限期完成整改。

3. 服务整改阶段（11月23日-12月30日）

各科室（病区）在收到需整改的问题后，坚持问题导向，即知即改，并在12月30日前完成问题整改，将填写好的问题整改表交党政办薛莲处。期间，“找茬”团成员将对整改的成果进行督查与暗访。

四、活动要求

1. 高度重视，落实到位。要高度重视本次专项活动，“找茬”团成员通过自己找、请人找、座谈会、意见箱等不同形式，来发现我院在服务过程中存在的各种问题与不足。对于找到的问题不能讲情面，必须严肃对待，一一记录。各科室（病区）的科主任、科长、护士长要认清形势，对于“找茬”团发现的问题认真对待，团结协作，不断完善服务流程，提高患者满意度、获得感。

2. 相互配合，协同推进。如果在服务流程中存在多个科室相互配合的问题，在问题整改时，请主要科室牵头，必要时可以召

开协调会，商量解决的办法，不可相互推诿、扯皮。要将整改后的服务流程、服务措施转化为可复制、可推广的经验，固化为现代医院管理制度的重要内容，保障效果可持续。

3. 督查指导，确保实效。要对各科室（病区）的整改情况进行跟踪，加强政策指导和督导检查，及时总结推广好经验、好做法、好案例，逐步改善医疗服务各项措施，促进医院提升医疗服务水平。

4. 加强宣传，典型示范。宣传科要及时发现在整改过程中的服务亮点，不断树立和宣传先进典型，打造服务示范科室、示范岗位、示范个人，让全社会及时了解我院主动服务百姓健康所付出的努力和成效，在全社会形成尊医重卫的良好风尚。

问题整改单

编号：

日期：

科 室 (牵头部门)		负责人	
配合科室			
存在问题 (找茬团填写)			
整改时限 (找茬团填写)			
整改措施 (牵头部门填写)			
整改效果 (牵头部门填写)			
效果评价 (找茬团填写)	<input type="checkbox"/> 已整改到位 <input type="checkbox"/> 整改不彻底 <input type="checkbox"/> 未整改		
院长意见	<input type="checkbox"/> 长期坚持 <input type="checkbox"/> 持续改进 <input type="checkbox"/> 形成制度 <input type="checkbox"/> 典型示范 <input type="checkbox"/> 限期整改 <input type="checkbox"/> 追究责任 <input type="checkbox"/> 通报批评 <input type="checkbox"/> 诫勉谈话		

