

常州市武进人民医院文件

武医发〔2020〕116号

常州市武进人民医院关于印发 服务“找茬”活动工作制度（试行）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，及时受理解决群众在就医过程中遇到的困难和问题，结合工作实际，制订《常州市武进人民医院服务“找茬”活动工作制度（试行）方案》，现印发给你们，请遵照执行。

常州市武进人民医院

2020年12月28日

常州市武进人民医院

服务“找茬”活动工作制度（试行）方案

为进一步提升医院服务水平，及时受理解决群众在就医过程中遇到的困难和问题，构建便捷、高效、安全和医疗环境，经院长办公会研究决定，组织开展服务“找茬”活动，结合工作实际，并制订本工作制度。

一、服务“找茬”活动领导小组

组 长：金建华

副组长：张泽峰、狄璠、徐志良、徐学忠、郝冬琳、杨晓兰

院内医疗服务监督员：丁文雅、陶君菊、吴竹珍、蔡爱敏、

罗 琦、虞 琴、黄晓芳、周仁伟

下设办公室，扎口行风办，由吴竹珍兼任办公室主任，具体负责日常工作的管理。

二、服务“找茬”受理内容

1. 服务态度好不好。
2. 服务流程便不便。
3. 服务效率高不高。
4. 服务环境优不优。

三、服务“找茬”受理方式

1. 门诊一站式服务中心当面受理群众的各类咨询投诉。
2. 对外公布医疗服务咨询电话，受理群众电话或信函咨询投诉。

3. 通过院内医疗服务监督员反馈咨询投诉问题，或者邀请院外人民群众作为我院医疗服务特邀监督员，定期对我院的服务进行督查反馈。

4. 通过日常管理巡查、物业保安等人员明查暗访收集咨询投诉问题。

四、服务“找茬”办理流程

1. 对群众的“找茬”遵循分级负责、归口办理、统一管理的原则，由医院行风办总体牵头处理群众咨询投诉工作。

2. 对一站式服务中心当面受理的群众“找茬”问题，实行首问负责制，接受群众“找茬”的工作人员为第一责任人，能当面解答的要当面解答；对涉及哪个窗口负责的事项，要帮助群众联系负责职能部门；对不知道如何办理的，要立即联系行风办负责人协调解决。

3. 对通过电话受理的群众“找茬”问题，电话接听工作人员为第一责任人，能立即解答的要立即解答；对不知道如何办理的，要立即联系相关负责窗口的职能部门或行风办负责人协调解决，事项办理完毕后由办理人回复。

4. 对通过院内医疗服务监督员或院外医疗服务特邀监督员督查投诉的问题，通过日常管理巡查或物业保安明查暗访收集到的问题，由行风办负责汇总登记分类，根据职责分配到相关科室、相关职能部门办理回复，行风办负责人负责指导督促，确保问题及时得到解决。

5. 行风办对难以解决或回复的问题，要立即报告领导小组副

组长，副组长难以处理的要立即报告组长，研究后办理并由办理人回复。

五、服务“找茬”相关要求

1. 所有“找茬”问题办理要直至群众满意为止，要做好书面记录。

2. 回复方式可采取口头回复、网络回复、书面回复等多种方式，需要书面回复的必须书面回复。

3. 处理“找茬”问题要做到客观、公正，向反映问题的人员解答有关政策及法律法规时要耐心细致，反映问题的人员要求保密的事项要注意保密。

4. 责任科室（部门）被“找茬”后，要立即与“找茬”人联系核实相关情况。一般问题1个工作日内办理完毕，复杂问题7个工作日内办理完毕。

5. 院内医疗服务监督员要每个月月初定期收集院内服务不到位、服务流程不畅通、服务效率不高、服务环境优不优等方面的问题，并提出相应的改进措施。“找茬”领导小组每季度召开一次例会或扩大会议（相应的职能部门负责参加），专门研究处理“找茬”问题，改进服务流程，提升服务质量。

5. 行风办要对每月办理情况进行汇总分析，并呈送分管领导和组长。对被“找茬”问题解决后群众满意的要及时加强宣传引导，扩大知晓面和覆盖面；对群众反映集中的问题要及时组织专项整治。

6. 行风办负责对各科室（部门）群众“找茬”情况，在一定

范围内进行通报，并按照相关规定进行加减分，得分计入目标管理考核。情节严重的将严肃处理。

本办法自印发之日起施行。