

# 泰顺县卫生局文件

泰卫〔2015〕3号

---

## 关于转发《浙江省卫生计生委办公室关于深入持久开展全省医疗卫生系统“三好一满意”活动的通知》

各医疗卫生单位：

现将浙江省卫生计生委办公室《关于深入持久开展全省医疗卫生系统“三好一满意”活动的通知》（浙卫办医政发函〔2014〕2号）转发给你们，请各单位认真贯彻落实。



# 浙江省卫生和计划生育委员会办公室

---

浙卫办医政发函〔2014〕2号

## 浙江省卫生计生委办公室关于深入持久开展全省医疗卫生系统“三好一满意”活动的通知

各市、义乌市卫生计生委局（卫生局），省级医疗单位：

按照国家卫生计生委办公厅《关于深入持久开展全国医疗卫生系统“三好一满意”活动的通知》（国卫办医函〔2014〕83号）要求，为进一步巩固活动成果，发挥品牌效益，结合我省实际，提出以下工作要求：

### 一、巩固成果、突出重点，不断提升活动水平

（一）继续落实各项工作内容和任务指标。各市卫生计生行政部门和医疗卫生机构要深入持久开展活动，做到常抓不懈、一抓到底。要贯彻落实2013年全国医疗卫生系统“三好一满意”活动视频会议精神，继续以《浙江省医疗卫生系统“三好一满意”活动2013年工作方案》规定的工作内容和任务分解量化指标为基础，结合当地实际，确定年度工作内容和考核量化指标，统领年度活动。

（二）继续扩大活动覆盖面。在各级各类医疗机构、血液中心（站）、疾病预防控制机构和监督机构的基础上，将各类社会

---

办医疗机构纳入活动范围，实现医疗卫生系统全覆盖。特别加大对现有民营医疗机构的指导和检查力度，保证活动效果。

（三）进一步加强医疗机构科学管理。各医疗机构要加大各项核心制度的落实力度，严格实行手术分级管理，保证手术安全；要加强医疗机构药事管理，深入开展优质护理服务，推广实施临床路径，规范诊疗护理行为；要加强预约和分诊管理，合理安排患者门诊、检查和住院时间；要充分应用信息技术优化医疗服务流程，减少患者等候，努力改善患者就医体验；要创造条件为老年人、残疾人、烈属等人群提供绿色通道，在急诊、住院等方面给予适当优待倾斜。

## 二、注重加强医疗机构人文关怀，改善患者感受，提高医务人员积极性

（一）加强对患者的人文关怀。牢固树立“以病人为中心”的服务理念，加快医学模式向生物—心理—社会医学模式转变。医疗机构要开展医务人员人文关怀知识培训，提高沟通技巧，提升人文素养。要进一步优化服务流程、改善环境设施、提供便民服务，为患者提供生理、心理、精神、社会等多方面人文关怀。要尊重患者的隐私权、知情权和选择权，向住院患者发放入院须知（入院须知参考要点见附件），方便患者及家属获取信息。

（二）加强对医务人员的人文关怀。要尊重关心和爱护医务人员，保障其合法权益。要科学合理配置人力资源，完善薪酬制度和激励机制，向临床一线倾斜，提高医务人员收入水平。要加

强职业防护和心理辅导，落实带薪休假制度，保护医务人员身心健康。要鼓励进修学习和培训，完善职务晋升机制，为医务人员创造良好的职业发展空间。要深入开展“平安医院”创建工作，坚决查处侵害医务人员人身安全的违法犯罪行为，营造良好的工作环境。

### 三、积极推进信息公开，促进活动深入开展

各级卫生计生行政部门要指导辖区内医疗机构、血液中心（站）、疾病预防控制机构和卫生监督机构等，公开服务信息和本单位开展活动的具体举措，自觉接受社会监督。医疗机构要继续做好院务公开工作，结合医疗服务阳光用药工程，将辖区内医疗机构的服务安全、质量、费用等信息，特别是医疗机构均次费用控制情况，通过有效的方式向社会公开。卫生计生行政部门要加强对院务公开工作的检查和评价，对未按照要求公开相关信息的，予以通报批评。

附件：入院须知参考要点

浙江省卫生计生委办公室

2014年12月8日

办公室

（此件公开发布）

## 附件

### 入院须知参考要点

- 一、入、出院办理的时间、流程及所需材料（含医保病人）。
  - 二、负责医师、护士的姓名。
  - 三、住院期间需要遵守的主要规章制度，如患者就餐、探视、请假、安全等。
  - 四、进行检查、治疗、用药、护理时，需要患者配合的注意事项。
  - 五、医药费用缴纳、查询的渠道和方式。
  - 六、关于医德医风建设的主要措施和规定，明确告知本单位是“无红包”医疗机构。
  - 七、患者投诉、举报、建议的渠道和联系方式。
  - 八、作为教学医院需要患者配合的事项。
  - 九、参加医学科研或临床试验的渠道和方式。
  - 十、医疗机构认为应当告知住院患者及其家属的其他事项。
- 医疗机构可以根据自身实际对以上条款进行补充与细化。