

强督导 优服务 美环境 共建高水平“健康之城”

市卫健委聚焦“文明行医、文明就医”，建立健全医院文明创建长效机制，助力我市争创全国文明典范城市

【亮点】

文/本报记者 陈焱 楚燕 刘蓉
通讯员 陈城成
图/市卫健委 提供

据扎“飞线”、乱线不见了，建筑外立面焕然一新，物品放置规范有序，楼道和洗手间内的小广告也“不翼而飞”……这些都是市卫健委开展医院文明创建“五大专项整治行动”所发生的变化。2022年以来，市卫健委坚持党建引领，强化责任担当，大力打造“红帆领航、健康同行”党建品牌矩阵，以“文明行医、文明就医”为抓手，组织全体“卫健人”扎实推进医院文明创建各项工作，将精神文明厚植于心、深耕于行，切实增进人民群众获得感、幸福感，助力全国文明典范城市创建工作高标准、高质量、高水平推进。

市卫健委主动创新，采用“五式”助力文明创建，即“节点式”推进、“分层式”督导、“清单式”落实、“提档式”创新、“渗透式”推广。同时，市卫健委还认真查找医院文明创建过程中存在的不足和短板，剖析原因，分析对策，着眼常态化创建，聚焦“文明行医、文明就医”，强化“书记抓、抓书记”领导机制和“晒比问”工作机制，建立健全医院文明创建长效机制，在创建中取得良好成效。

A 抓分层督导 建立健全检查整改长效机制

市卫健委坚持问题导向，区分6个层面进行医院文明创建督导检查，即委领导带队专项督查、委机关党支部文明督导志愿服务、直属医院交叉暗访督导检查、退休老干部文明督导志愿服务和“三办一组联动”（委文明办、爱卫办、效能办和驻委纪检监察组）督导检查。严格执行“检查—反馈—通报—整改—报告”机制，深入各单位开展督导检查，查找存在问题，逐条对照标准“验评估”，并督促责任单位整改落实。对敷衍了事、整改不力的，及时启动问责。今年1月以来，市卫健委深入各单位开展督导检查近50场次，逐条对照标准“验评估”，深入查找存在问题200余条，现已整改到位。

同时，各单位对医院文明创建的“老大难”“顽疾症结”问题销号整治，对存在的问题立即立改、动态清零。2022年以来，各直属单位共布设公益广告839个，完善无障碍设施61处，设置控烟知识、法规宣传112处，增设垃圾分类投放点72个，修繕绿化带72片，同时做好“门前三包”，积极协调相关主管部门研究解决周边问题，确保各项工作落地落实。

B 抓宣传教育 建立健全医患和谐长效机制

文明城市人民建，文明城市为人民。市卫健委持续加大管理教育力度，加强医德医风建设，大力推进“无红包医院”创建，倡议医护人员争做“守护健康之城，点亮文明之光”的示范者、践行者、传播者。打造全面覆盖、上下联动的宣传矩阵，大力倡导“文明行医，文明就医”理念，广泛开展行业文明规范、医院文明行为宣导，报道道德模范、先进典型事迹，营造全社会共同努力抓好创建的浓厚氛围。

各单位还加强理念倡导与渗透，广泛进行宣传推广，营造浓厚氛围。厦大附属中山医院在专家出诊一览表内倡导文明就医，“沉浸式”宣传文明创建；市中医院编制医院文明创建简报，讲好创建故事，展示创建成效；市仙岳医院推行“四则算法”，提炼文明创建新做法，不断巩固文明创建成效。一系列举措提升广大医务人员精神风貌，文明行医广泛践，文明就医蔚然成风。

值得一提的是，各单位以创建全国文明典范城市为契机，大力开展环境整治，树立新形象。厦大附属第一医院多个周末“不打烊”，全院区开展专项清理行动；复旦中山厦门医院提供“超级体检”就医服务，实现作业“无盲区”，擦亮“中国最美医院”高颜值；市妇幼保健院全新打造“古风手绘墙”，以国学经典滋养文明气息；厦门医学院附属第二医院打造“最后一公里”，院区改造后面貌焕然一新。厦门儿童医院将文明创建延伸到院周周边，协同湖里区城管局，打造环境文明区、单位乘势而上，提档升级，硬化设施建设，优化服务细节，量化创新举措，美化环境氛围，着力提升医院整体形象及医疗服务水平。

厦门大学附属第一医院：推行“日间手术”“快好省心”方便患者

厦门大学附属第一医院致力于提供更优质、更高效、更便捷的医疗健康服务，以实际行动做全国文明典范城市创建的参与者、践行者、推动者，赢得社会的广泛认可。其中，“日间手术”大大改善患者就医体验，尤其受患者青睐。

24小时内出院
患者满意度高达99.27%

让患者省时、省钱、省心、省力，是厦门大学附属第一医院日间手术中心的一大亮点。医院简化患者住院、手术和出院流程，同时通过信息化管理，精准预计手术时间，引导患者分时段入院，显著缩短等待时间，一系列举措广受各界好评。目前，厦门大学附属第一医院日间手术中心的术式和常见病种已经扩展到了上百种，日间手术中三、四级手术（难度较高）占比超过67.88%。

厦门大学附属第一医院日间手术中心在全市先行先试，给患者带来全新的就医体验，97.98%的患者从入院到出院不超过24小时。该院日间手术中心屡次获得国家级荣誉，患者满意度高达99.27%。“上午开刀，下午出院”让“快”成为常态，全程闭环管理保证了“好”的医疗质量，住院时间短节省了医疗费用，用心“用情文明行医深化人文关怀”，“快好省心”的背后是“一院人”对持续改善医疗服务、提高医疗质量和医疗效率孜孜不倦的追求。

坚持党建引领
守好文明创建“责任田”

为进一步促进中心工作与党建、文明创建有机融合，厦门大学附属第一医院党委根据科室所在支部特点，通过各类会议和宣传阵地，强调文明创建重要性，引导党员亮身份、作表率，守好科室文明创建“责任田”。

作为医院党建品牌“医鹭仁心·一院人”为民办实事的重要载体，日间手术中心以“仁心践初心 仁术担使命”精神创新业务中心工作，努力激活科室“红色细胞”。科室共有9名党员，他们充分发挥党员先锋模范作用，保障日间手术中心高效、精细、全面地运转，竭尽全力为患者提供优质服务。此外，日间手术病房通过“家庭感”，提供有温度的人文护理，消除患者对病房的陌生感和焦虑感，颇受患者好评。



厦门大学附属第一医院“日间手术”带给患者就医新体验。



复旦中山厦门医院打造“家门口上海医院”，让患者看病更有序、更有尊严。

复旦中山厦门医院：“家门口上海医院”让看病更有序更有尊严

复旦中山厦门医院始终坚持以党建为引领，以文明创建为抓手，将一切为了病人的中山精神融入医院管理各环节，打造“家门口上海医院”，让患者看病更有序、更有尊严。

以精细化管理为载体
垃圾分类入选“国家队”

医院建立“横到边、纵到底”的网格化体系，实现后勤管理“全覆盖、无盲区”。譬如在垃圾分类工作上，采取分层分区、专人负责的专业化处理；创新电子化医疗废物管理，实现从源头收集、回收、转运到销毁的全流程闭环；积极推进“无纸化”绿色办公，践行源头垃圾减量工作……该院独具特色的垃圾分类工作受到上级肯定，被列为国家级生活垃圾分类示范项目重点单位。医院还引入“消消一体机”智能机器人，对清洁区域、抹布种类等精细划分“三区四色”，确保清洁过程中“零交叉”，为市民提供干净安全的诊疗环境。

以患者体验为导向
获评“中国最美医院”

复旦中山厦门医院建设之初就把患者需求，全院无障碍设计，各楼宇单元连廊设计，最大程度提供就医便利；医院抱式流

线型设计与院区周围海湾相呼应，精心打造庭院式小花园，营造轻松愉悦的就医环境。与此同时，作为国家区域医疗中心“排头兵”，医院创新技术，填补了70余项厦门乃至福建医疗领域空白，并常态化开展“窗口服务之星”评选，让百姓在“家门口”就能享受高水平的上海技术和优质服务。据悉，该院获评“中国最美医院”，系厦门首家获评医院。

以创新关爱为核心
打造“家门口上海医院”

医院融合“创新、关爱——家门口的上海医院”党建品牌，开展文明创建特色活动——“创新奖”“关爱奖”“金点子奖”评选，激发职工为医院文明创建出谋划策，共同提升“两个满意度”。其中不少获奖项目已应用于临床，服务患者。如，“创新奖”一等奖内镜储存转运一体机，在解决日式机器运转数量少、易损坏、取放不便等问题时，提高了运转效率和效率；荣获“金点子奖”的住院患者手机点餐APP也已上线，为患者精心定制菜谱，巩固治疗效果，减轻了家属负担。

该院还依托上海总部优质医疗资源，成熟开展多学科综合治疗(MDT)，为疑难危重患者提供个性化、一站式诊疗。医院连续4年在福建省患者满意度调查中蝉联全市三级公立综合医院首位。

厦门市妇幼保健院：“稚爱廉心”党建品牌引领文明创建提质增效

厦门市妇幼保健院以“稚爱廉心”党建品牌为引领，将文明创建融入日常，持续提升文明创建成效。

党建红+妇幼粉
营造浓厚文明氛围

厦门市妇幼保健院统一规划设计，以“党建红+妇幼粉”为主色调，融入“稚爱廉心”党建品牌元素，形成独具妇幼特色的公益形象宣传，用兼具思想性、艺术性、观赏性、耐久性的公益宣传，彰显妇幼风采、厦门文明。

同时，医院升级诊区环境，在儿科门诊打造“墙面乐园”，将花草动物、日月星辰、国学经典变成可触摸及的墙面手绘，盛夏莲蓬、古风诗画则扮靓了候诊区域，又缓解了宝贝们候诊时的焦虑。充满文化气息又兼具疗愈功能的环境，助力医院文明氛围再提升。

践行“无红包”服务承诺
风清气正文明行医

医院从2001年开始在全市率先创建“无红包”医院，带领全院职工公开向社会承诺“拒收红包、回扣推下岗”，以敢为人先的勇气与胆识，打造福建省第一家“无红包医院”。二十余年来，全院职工以实际行动践行“无红包”服务承诺，累计拒收红包、回扣两百余万元，增进了医患之间的信任

和理解，维护了医者圣洁与尊严。近年来，医院持续加强和巩固医德医风建设，不断完善各项规章制度，开展深化改革医疗服务行动，树立文明行医新风尚，构筑和谐医患关系，营造文明舒适的就医环境。

全周期服务体系
提升医院“硬实力”

该院结合文明创建，不断深化人文关怀，推出系列便民惠民举措，提升患者就医获得感、满意度。打造覆盖生命全周期的妇女儿童服务体系，形成了妇女儿童体检、保健、治疗一条龙服务体系。不断延伸服务内容，推行“无假日门诊、夜间门诊、延时门诊、周末专家门诊、妊娠期糖尿病一日门诊等，率先启动全省首个产科快速康复病区，开设全省首家特殊健康状态儿童预防接种评估门诊，推广多学科诊疗模式，持续提升诊疗水平。推进“互联网+妇幼健康”建设，将优质服务延伸到移动端，方便线下就诊患者网络复诊，为群众创造“指尖”便利，提升医院“软实力”。

科学规划导引系统，导诊台增配无障碍交流平板。设立多性别母婴室，配备母婴床、尿布台以及上锁隔间等私密人性化设施。增设无接触外卖智能取餐柜，降低疫情期间的交叉感染风险，让职工、患者享受便利安全的服务。

厦门市仙岳医院：“精小卫”带头让文明创建“活起来”

党建提质增效，文明之风拂晓。厦门市仙岳医院创新文明城市创建工作模式，将文明创建与医院党建工作相融合，让代表医院形象的“精小卫”带领广大党员干部职工“齐动手、共文明”，以便民惠民为落脚点，打造文明实践阵地，精神文明建设落地落地，让文明之风浸润群众心间，汇聚成为推动医院高质量发展源源不绝的动力。

常态化督导
惠民举措缓解看病难

为加强常态化督导检查，形成文明创建日常督导机制，院领导每周带队督查，建立精细落实反馈模式，快速整改。医院组建以党员为骨干的“精小卫”志愿服务队，开展文明劝导、控烟及洁净家园等志愿服务行动，形成“支部领、党员帮、群众跟”的良好局面。

今年，该院拓展夜间延时门诊服务，“精小卫”党员志愿者们率先参与夜间出诊，缓解学生族、上班族请假看病难。

全国三级公立医院绩效考核启动以来，该院连续四年获评精神类医院考核最高等级A级，始终保持着全省第一的好成绩。目前，该院正抓紧推进南北院区改扩建工程，建成后将极大缓解患者床位紧缺问题。

科技赋能
“颜值”“内涵”双提升

步入仙岳医院，随处可见带有“精小卫”形象的提醒立牌、指引牌和标识，卡通形象生动活泼，内容契合群众需求，在倡导“文明行医、文明就医”的同时，为群众就医提供各种便利。

随着“精小卫”的指引进入院区，入眼是整洁干净的院区、翠意盎然的院景、整齐划一的停车、清晰明了的标识、便民利民的设施，规范的垃圾分类……群众在舒适、优美的环境里，进一步增强就医获得感。

门诊大厅里，一个可爱的身影来回忙碌着，时时提醒就诊群众“戴好口罩、保持一米

线、禁止抽烟”，它就是仙岳医院新引进的集导医导诊、防疫核验、参观讲解、宣传广播等功能于一体的“精小卫”智能机器人。科技赋能，助力文明创建。该院通过开发医院电子凭证，实现病案无纸化、增设自助结算机等信息化手段，方便群众就医、提高文明优质服务水平，促进“颜值”和“内涵”双提升。

常态化督导
惠民举措缓解看病难

为加强常态化督导检查，形成文明创建日常督导机制，院领导每周带队督查，建立精细落实反馈模式，快速整改。医院组建以党员为骨干的“精小卫”志愿服务队，开展文明劝导、控烟及洁净家园等志愿服务行动，形成“支部领、党员帮、群众跟”的良好局面。

今年，该院拓展夜间延时门诊服务，“精小卫”党员志愿者们率先参与夜间出诊，缓解学生族、上班族请假看病难。

全国三级公立医院绩效考核启动以来，该院连续四年获评精神类医院考核最高等级A级，始终保持着全省第一的好成绩。目前，该院正抓紧推进南北院区改扩建工程，建成后将极大缓解患者床位紧缺问题。

厦门医学院附属第二医院：改善软硬件设施 推出便民惠民措施

为助力厦门创建全国文明典范城市，厦门医学院附属第二医院始终坚持“党委统一领导，党政齐抓共管”的工作机制，成立文明创建领导小组，多措并举推进文明创建，有效改善软硬件设施，医院在改善基础设施和提升文明优质服务等方面取得了显著成效。

全院上下统一思想，协同作战，通过一系列便民惠民举措，院区环境得到大大提升，实实在在地提升了患者的满意度。

门急诊公益广告宣传
倡导群众“文明就医”

在门急诊显著位置张贴标准规范的社会主义核心价值观、文明健康绿色环保等公益广告，统一规范院区各类标识，优化导医路径，展示志愿服务主题的站点标识，院内从绿化带设置“文明就医、文明佩戴口罩”的医护卡通文明提示牌等，倡导就医群众“讲文明，树新风”。

梳理车辆管理工作
优化车辆行驶路线

院内，重新规划院区停车位，停车难的问题得到一定缓解；加强区、街相关执法部门的沟通，将车辆统一规范停放至医院指定停车场，周边人行道非机动车违停、流动摊贩占道经营等现象得到改善；专人负责门急诊急诊，杜绝非机动车违规停放现象；在区政府的大力支持下，优化公交车和机动车行驶路线，设置单向行驶，医院门诊急诊主干

道拥堵现象得到明显改善。

设置智能外卖存放柜
纠正存取餐不文明现象

为进一步规范院区外卖餐品的规范存放，医院与企业合作，在院区围墙处设置4个“全程零接触、可冷热存放、定时消毒”的双向智能外卖柜，解决了存取餐的不文明现象，也落实了疫情防控工作，更方便医务人员和就诊患者点外卖取餐。

在门诊大厅增设助老服务台，导诊佩戴“有事请找我”的袖章，提供咨询、陪检等服务，为无陪伴老人提供全程导诊等助老服务措施。

成立控烟督导小组
更替绿植美化环境

二院成立由行政后勤科室人员组成的“无双烟”控烟督导组，加强院内烟头垃圾的清理，全覆盖、无死角，加强户外吸烟点健康宣教，营造浓厚的控烟氛围；通过院周会向全院传递控烟理念，做到院内人员是控烟责任人、劝烟人。

结合建筑布局，二院全院区室外绿植及时更新替换，做好科学绿化工作，确保无土裸露；完善基础设施，对院区老旧破损立面重新粉刷修缮；规范空中缆线，开展厕所革命，设置人行步道，完善无障碍通道，更便捷患者通行；开展环境整治排查工作，做好院区卫生清洁工作及消杀工



厦附属第二医院多措并举，实实在在提升患者的满意度。



市妇幼保健院结合文明创建工作，不断深化人文关怀，推出系列便民惠民举措。



市仙岳医院志愿者帮助患者使用自助机。



市中医院常态化组织开展义诊、讲座、科普等志愿服务。



市儿童医院医护人员为医院周边环境“一键美颜”。

厦门大学附属中山医院：全面开放周末门诊 让患者看病更方便快捷

作为厦门最具影响力的三甲综合医院之一，厦门大学附属中山医院扎实推进文明创建工作，努力提升院内诊疗环境，持续优化医疗服务流程，推出全面开放周末门诊等系列便民惠民举措，以实际行动为文明城市“加分”，让更多市民享有文明舒适就医体验。

推出系列文明行医举措

中山医院还推出一系列文明行医举措，让患者看病更加方便快捷。在这里做检查、出报告快。超声、CT错峰预约，超声增加午间诊室；磁共振检查增加周末及夜班班次；医技项目除磁共振检查外，“手机”当日开单、当日检查、当日出结果，用手机就能查报告单。在这里看病，刷脸支付更便捷。上线“医刷脸支付”新方式，让不会使用智能设备“扫码结账”的患者通过“刷脸”完成设备结算，减少患者现场支付排队环节，缩短看病就医时间，减少了人民群众手机使用难度。

文明行医在带给患者便利的同时，让患者感受到春天般的温暖。作为国家临床重点专科，该院消化内科内镜检查优质服务深受患者喜爱。去年，消化内科开设幽门螺旋杆菌检测一站式快捷门诊，免预约、检测后1小时左右即可拿到报告，若结果为阳性，市民可现场咨询医生，进行下一步治疗。此前，消化内科还开设了女性肠镜专场，满足女性患者对私密性保护的需求。

去年，该院还开展门诊服务质量再提升活动，陆续开设特色专家门诊，完善老年人无障碍就医“模式”，门诊导诊台红马甲志愿者热情为市民导诊，不断满足人民

厦门市中医院：多措并举创新服务 提升软实力打造文明医院

为扎实推进新时代文明实践和精神文明创建，助力创建全国文明典范城市，厦门市中医院党委多措并举，在实践中不断丰富医院内涵建设，为我市争创全国文明典范城市贡献厦门中医力量。

划分责任区 实施网格化管理

为强化责任落实，营造人人参与的良好氛围，市中医院党委对全院各区域进行责任区划分，由各党支部、各科室承担责任区内的文明行为督导。对各责任区实行网格化管理，全院“大党员、职工在日常督导过程中积极引领群众文明就医，逐步形成文明自觉的良好风尚”。

编制文明简报 讲好文明故事

厦门市中医院党委常态化组织开展

义诊、讲座、科普、“爱心厦门”、社区双报到、“文明行医 文明就医”等志愿服务行动。医院定期编制文明创建简报，讲好文明故事，传递文明风尚。简报内容涵盖培育文明风尚、公益志愿服务、帮扶共建活动等。

通过工作简报，医院职工及市民群众可了解到医院文明创建的工作成效，助力打造文明示范窗口。文明科室、文明医院，提升党员干部职工的文明素养和文明程度。同时也向市民群众传递文明新风尚，号召大家一起说文明话、做文明事、做文明人，通过每个人的文明行为，为城市容貌增光添彩，助力创建全国文明典范城市。

厦门市中医院党委将持续做好常态化文明创建，不断提升医院软实力，营造文明氛围，提升文明素养，助力创建全国文明典范城市。

坚持问题导向 创新服务形式

作为全市唯一一家大型三级甲等

“一健”美颜

医院在院周周边环境整治上采取了一个关键措施——增加保洁流动岗，增加流

“医”路畅通

针对医院门口偶有占道经营现象和非机动车乱停放现象，医院在湖里区城管部门的配合下，文明劝导占道经营者，并划定非机动车停放区域，设置围栏，岗岗保安在执勤中，对于电动车、自行车乱停放现象进行文明劝阻，引导至规定区域内停放，保证车辆停放整齐有序，杜绝区域外乱停放现象。

在各方共同努力下，医院门口交通畅通，患者就医路上不再“有碍碍”。

一步到“胃”

许多住院患者家属点外卖用餐，为减少外卖员进院送餐增加交叉感染风险，方便患者及家属，医院设置了外卖取餐点，家属取餐时，由医护人员送至取餐点，同时，医院餐厅修缮完毕投入使用，进一步优化了患者就餐环境。此外，食堂根据医疗特点开展送餐到床头的服务，家属和病人可根据需要点餐，食堂在规定时间内将热乎乎的美食送到病床头，一步到“胃”，提升就医儿用餐体验。