**琼海市人民医院**

**落实“进一步改善医疗服务行动计划”行动报告**

 为贯彻“进一步改善医疗服务行动计划”工作安排，牢固树立“以病人为中心”的服务理念和为人民服务的宗旨，就4月16日’候鸟老人’为琼海医护人员点赞的报道一文中反应我院就医环境还需进一步改善的问题。我院制订了活动方案，逐条明确分工，责任到科室和分管领导，开展情况如下：

 **一、优化诊区设施布局，营造温馨就医环境**

 1、优化就诊流程，合理设置门诊

 我院对就诊流程进行了优化，简化环节，门诊各楼层布局合理，部分层面设置挂号缴费窗口及取药窗口、放置自助检验报告打印机，患者就医方便。

 2、医院环境卫生整治情况

 我院在医院环境卫生整治的过程中，制定《卫生检查评比制度》规章制度，增强了行政约束力和具有很强的可操作性，使全体员工及患者养成讲卫生、遵守卫生公约的良好现象。一是卫生考核经常化。把全院环境卫生区块分片包干，把责任落实到科室到个人，签定目标责任书，对号入座，不留死角，并实行百分考核。二是科内卫生检查经常化。认真组织好集中卫生大扫除，督查组人员定时进行检查，并当场打分，对卫生好、并保持良好的科室给予奖励。对清理不彻底，留有死角的给予通报批评。

3、禁烟工作落实情况

 （1）通过在院网站、宣传栏、医院信息简报、电视广告等多种形式，向社会各界人士宣传我院“创建无烟工作”活动，以获得社会各界更多的理解与支持。（2）在病房、走廊、及各办公场所，实行全面禁烟，无烟具摆放。在明显位置设立禁烟告示牌，张贴禁烟标识。全面告知医院员工、患者、家属及来访者不得在医院室内吸烟。近期为落实“巩卫”工作，各个片区均安排安保人员佩戴“禁烟巡逻员”袖标，对各个片区实行吸烟区引导及禁烟区禁烟工作。

经过我院全体干部职工的共同努力以及社会各界理解与支持下，我院控烟工作取得了很大的进展，吸烟率明显下降，基本实现无烟医院。

4、在医院门诊部设置建筑平面图、科室分布图，使其规范、清楚、醒目。

 5、医院为病人提供清洁、舒适、温馨的就诊环境和便民服务措施，做到有导医、导诊服务，有咨询台、有便民门诊，有候诊椅等设施。

 6、放射科候诊及就诊区均设置放射源安全警示。

 7、明文规定每周五下午全院大扫除，各个科室划分责任片区，总务科对其巡视查看落实情况。

 8、各诊区、住院部出入口处明文告示患者及其家属不得携带宠物进入诊疗区。

1. **大力宣传优秀医务人员**
2. 利用我院荣誉墙，公告栏，门诊医技楼大厅滚动屏、急诊大楼、外科大楼前门滚动屏对我院员工好人好事事迹进行报道，同时将好人好事事迹、优秀员工刊登我院院报，放置于公共区宣传栏供患者免费阅览。各个病区亦设置爱心护士栏，每个月由患者评选出爱心护士并对其进行表扬及奖励。
3. 成立“海南省琼海市人民医院”微信公众号，利用微信平台宣传我院技术开展、医疗服务、好人好事情况。

 琼海市人民医院

 2017年5月3日