赣 卫〔2020〕45号

关于印发《连云港市赣榆区卫生健康系统2020年创建全国文明城市实施方案》的通知

各相关医疗卫生单位，委机关各科室：

现将《连云港市赣榆区卫生健康系统2020年创建全国文明城市实施方案》印发给你们，请结合实际认真组织实施。

   连云港市赣榆区卫生健康委员会

2020年5月13日

连云港市赣榆区卫生健康系统

2020年创建全国文明城市实施方案

2020年是全国文明城市创建的决战决胜之年。为推动全区卫生健康系统创建全国文明城市工作力度再加大、成效再扩大、水平再提升，对照《全国文明城市测评体系》《全国未成年人思想道德建设工作测评体系》及其操作手册标准要求，根据《连云港市决战决胜2020年全国文明城市六大专项行动的实施意见》和《赣榆区决战决胜2020年全国文明城市创建十大提升行动的实施意见》精神，结合全区卫生健康系统实际，提出如下实施方案。

一、工作目标

深入贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，围绕“高质发展、后发先至”主题主线，紧扣测评体系要求及其操作手册标准，以百姓获得感为“金标准”，大力弘扬社会主义核心价值观，全面提升行业文明程度，为广大群众提供更加优质、高效、安全、便捷的卫生健康服务，全力以赴推进全国文明城市创建，确保向区委、区政府，向全区人民交上一份“决胜2020”的优异答卷。

二、工作原则

（一）坚持民本导向。立足提升群众获得感来谋划和推进年度创建各项任务，进一步补齐设施短板、解决突出问题，引导全员参与、推进全系统创建，不断提高职工文明素养和行业文明程度，确保卫生健康服务水平和群众健康素养同步提升，为健康连云港建设提供强大的精神力量。

（二）坚持问题导向。紧扣《全国文明城市测评体系》标准要求，聚焦中央、省、市年度测评以及区创文办、市卫健委创文办督查反馈问题，在解决具体问题中不断增强创建实效，在举一反三中全面提升创建水平。

（三）坚持效果导向。坚持为民靠民、利民惠民，坚持抓在平时、重在长效，从群众最关心的问题抓起，从群众反映最强烈的问题改起，结合新冠肺炎疫情防控，扎实推进卫生习惯养成行动，在健康宣教、环境卫生、基础设施、规范服务上下功夫、惠民生，让群众感受到创建带来的成效和变化。

三、工作重点

聚焦决战决胜、高质量创成全国文明城市这个目标，针对目前全系统创建全国文明城市工作中的重点、难点和薄弱环节，以推进卫生习惯养成行动为抓手，持续深化“八大工程”，进一步广动员、补短板、创特色、上水平，全力推动各项创建指标全面达标。

（一）深化文明风尚引领工程

**1. 规范设置公益广告。**充分利用网站首页、宣传栏、电子屏等宣传阵地，宣传社会主义核心价值观和全国文明城市创建相关内容。及时更新更换公益广告，全面解决公益广告数量不达标、类型不全面、内容不规范、设置不精细以及陈旧破损等问题，推动广告设置与单位环境相协调。

**2. 突出党员示范效应。**充分发挥党员干部表率作用，广大党员干部积极参与创建，做核心价值观的践行者、文明新风的引导者、创建工作的先行者。积极组织开展“讲好红色故事·弘扬时代精神，践行社会主义核心价值观”、“创建文明城·党员争先锋”等系列活动。

**3. 加强典型选树宣传。**组织开展最美逆行护士、优秀护士、优秀医师等系列推选活动。积极参与道德模范、最美人物、身边好人等典型评选活动。结合国际护士节、中国医师节等时间节点，策划开展以“守护人民健康、助力文明创建”为主题的系列活动。充分利用各级各类媒体、网站、微信、宣传栏等，广泛展示先进人物事迹，大力弘扬社会主义核心价值观和卫生健康职业精神，用身边的感动影响更多人向上向善。

**4. 长效推进志愿服务。**积极打造卫生健康志愿服务品牌和志愿服务示范站点，提升志愿服务活跃度，志愿服务活动参加人数达单位总人数的80%以上，每月人均志愿服务活动时长达2小时以上。围绕卫生健康下乡、健康扶贫、“乡村振兴”战略等，常态化组织开展义诊、健康体检、送医送药、健康讲座等形式多样的志愿服务活动，提高城乡居民健康意识和防病意识。

（二）深化卫生习惯养成工程

**5. 开展健康教育活动。**以疫情防控为切入点，全面加强对健康理念和传染病防控知识的宣传教育，促进广大群众养成良好的生活习惯、卫生习惯。大力开展爱国卫生运动，以“爱国卫生月”及各类卫生宣传日为契机，突出重点人群，创新宣传方式，提高宣传教育的针对性和有效性。运用各类媒体、户外电子大屏、公益广告、宣传栏等，通过举办健康知识竞赛、专家访谈、开设健康讲堂、健康专栏等形式宣传健康科普知识，引导群众养成讲文明、讲卫生、讲科学的健康生活方式。

**6. 加大控烟禁烟力度。**深入开展公共场所控烟宣传，通过举办全区戒烟大赛等群众喜闻乐见的形式开展控烟公益宣传活动，广泛宣传控烟知识。开展无烟机关、无烟医疗卫生机构等无烟场所建设，树立“人人都是控烟劝导员”的意识，医务人员带头禁烟，加强禁烟劝导，发现在禁烟场所吸烟行为，及时劝导制止。全面规范控烟标识标牌，根据不同场所类别制作和张贴禁止吸烟警语和标识。在全区上下逐步形成不敬烟、不劝烟、公共场所控烟的良好氛围。

（三）深化民生保障改善工程

**7. 完善公共卫生体系。**加大公共卫生投入力度，加快我区公共卫生应急管理体系建设，制定出台《连云港市赣榆区公共卫生应急管理体系建设方案》，全面提高应对突发重大公共卫生事件的能力水平，为全区人民群众健康提供坚实保障。

**8. 提高公卫人员比例。**要更加注重公共卫生人才的培养、吸引和使用，进一步完善人才培养引进机制、优化人才考核激励机制、强化人才服务保障机制，推动全系统人才队伍全面、协调、可持续发展，实现每千名常住人口公共卫生人员数达0.83人以上。

**9. 优化医疗服务供给。**进一步深化“优质服务、优美环境、优良作风，群众满意”（“三优一满意”）活动，集中开展医疗机构文明规范行动，不断优化服务环境，改善群众看病就医体验。进一步优化服务流程，健全社会监督及投诉处理机制，在显著位置张贴举报监督电话和投诉举报监督流程等，主动接受社会和群众监督，进一步转变行风作风，不断增强群众获得感、幸福感和安全感。

**10. 改善老龄健康服务。**将老年医疗卫生服务纳入城乡医疗卫生服务规划。深度推进医养融合发展，简化医养结合机构审批流程，新建医养结合机构，开展老年人心理关爱项目。提升安宁疗护服务能力，开展国家安宁疗护试点工作。推进老年医疗卫生服务体系建设，年内二级以上综合医院设老年医学科比例达60%以上。落实好新划入基本公共卫生服务项目的老年健康与医养结合服务，为65岁以上老年人提供一次免费健康体检服务，老年人健康管理率达到70%。

（四）深化环境卫生整治工程

**11. 优化环境卫生管理。**认真做好本单位环境洁化、序化、绿化、亮化和美化工作，保持单位内外环境干净整洁。大力推进“厕所革命”，全面开展医疗卫生机构厕所整洁专项行动，按照“数量充足、方便可及、干净整洁、管护有序”的要求，全区各级各类医疗卫生机构厕所要实现干净、卫生、整洁，提升人民群众就医体验。推进农村人居环境卫生整治，年内农村无害化卫生户厕普及率95%以上。

（五）深化文明管理提质工程

**12．开展诚信教育管理。**加快推进全区卫生健康社会信用体系建设，规范医疗卫生单位、从业人员和服务对象诚信行为，引导医务人员坚守职业操守、恪守诚信规范，杜绝收红包和开大处方等现象，充分展示行业良好文明形象。健全守信联合激励和失信联合惩戒的联动机制，全面推进无证行医、非法医疗问题和假药问题专项治理行动。

**13. 深化文明行业创建。**把核心价值观融入行业规范，广泛开展行业规范等规范守则教育实践活动。深化文明单位、文明处室创建，深入开展“比党性、看医德，比廉洁、看医风，比追求、看医术”的“三比三看”活动，选树一批文明服务“示范单位”、“示范科室”、“示范窗口”、“示范岗位”和“示范标兵”等先进典型，着力培养医务人员文明服务行为，做到礼貌待人，规范服务，提升服务水平，努力构建和谐医患关系。

**14. 加强非星级宾馆酒店文明创建。**组织召开现场会、约谈会，推动非星级宾馆酒店强化创文意识。发放创文标准、宣传展板、宣传台卡等各类宣传材料，营造良好的创建氛围。组织区卫生监督人员对非星级宾馆进行多轮拉网式检查，对不达标、不积极的单位反复巡查和督导，保证整治达标。

（六）深化基础设施完善工程

**15. 加强基础设施建设。**加快完善医院、非星级宾馆酒店的进出入口、停车位、卫生间和母婴室等无障碍设施，加强日常管理，确保设置达标、使用良好。在挂号、收费、取药、候诊等区域要设置“一米线”或建立挂号系统，确保就医服务文明有序。设置符合国家标准的物防、技防、人防、消防等设施，完好率达到100%。配备符合要求的安保人员，确保监控范围全覆盖。

（七）深化未成年人德育工程

**16. 营造良好社会环境。**进一步加大校园周边打击非法行医力度，有效净化校园周边医疗市场秩序，确保校园周边200米内无非法行医或以人流、性病治疗业务为主的诊所。

**17. 强化学校安全管理。**开展学校新冠肺炎疫情防控专项监督检查，督促学校落实传染病防控主体责任。开展“青苗护航”行动、学校卫生国家“双随机”抽查，与区教育局联合开展学校卫生专项督查，不断强化校园安全管理。

（八）深化群众满意度提升工程

**18. 完善基层卫生服务。**坚持创建惠民，加快构建医疗服务机构15分钟生活圈，让人民群众生活得更方便、更舒心、更美好。充分发挥行业特色优势，加大对社区文明创建的支持力度，经常性深入社区开展联动共建活动，着力提高社区居民健康素养水平，推动文明创建共建共享。

**19. 提升医院文化内涵。**结合文明创建，推进医院文化建设，不断完善医院志愿服务驿站、图书漂流角、生活服务区等设施，营造良好的人文环境，为群众提供温馨、舒适的就医环境。

**20. 引导群众积极参与。**结合行业实际，在不断增强群众幸福感、获得感、认同感方面下功夫，策划开展文明就医、志愿服务、关爱未成年人等各类主题实践活动，搭建起群众乐于参与、便于参与的创建平台，引导群众更好地融入文明创建。

四、工作要求

2020年是高水平创成全国文明城市的总考年，各单位要严格按照区委区政府、区创文办的总体要求，充分认清今年创文工作的极端重要性，进一步增强责任感、紧迫感，压实各项创文工作责任，高标准、严要求推进各项任务落实。

（一）高度重视，组织有力。继续推行委领导班子成员创文实地考察点位“联系点”制度，各单位要结合实际，参照实行。要切实把创建工作摆上突出位置，与中心工作同谋划、同部署、同落实，切实做到“一起抓、两促进”。要严格落实“一把手”负责制，主要领导要履行好第一责任人职责，亲自研究部署和推动创建；分管领导要直接抓、具体抓。要充实整合力量，配齐配强创文工作机构和队伍，进一步加大人力、物力、财力投入，提升创文保障水平。

（二）统筹协调，长效推进。牢固树立“上下一盘棋”的思想，坚持属地管理和“谁主管、谁负责”的原则，形成“上下联动、左右互动，各负其责、齐抓共管”的生动局面。各单位要以实地考察点位为基本单元，进一步健全“横向到边、纵向到底”的创建网格，任务明确到点、责任包干到人，确保创建落实无盲区、无盲点。委创文办、各牵头科室要进一步加强对创文工作的督导推进力度，建立和完善问题即查即改、会办交办、主动承办机制，督促各单位建立健全管理规范、运作高效的长效机制，推动文明城市创建工作常态长效。

（三）严格督查，务求实效。将文明城市创建工作纳入全区卫生健康工作年度目标和绩效考评，加大日常考核力度。通过领导点评、专项督办等形式，针对关键点位、重点问题进行专项督查推进，确保创建工作落实落细、取得实效。加强对创建动态管理措施（负面清单）的管控力度，实现动态监测、及时预警与有效把控。对工作懈怠、推进不力、影响全区创建大局特别是发生负面清单所列情形的，将严格按照问责办法，严肃追责问责。

附件：

1、全区卫生健康系统创建全国文明城市工作领导小组成员名单

2、区卫健委领导班子成员创文工作联系点名单

3、医院、宾馆酒店点位建设标准

4、全国文明城市创建负面清单（涉及卫健系统）项目

附件1

全区卫生健康系统创建全国文明城市工作

领导小组成员名单

组 长：董自芳 区卫健委党委书记、主任

副组长：刘永全 区卫健委党委副书记

祁洪山 区卫健委党委委员、副主任

张建花 区卫健委党委委员、工会主席

万延峦 区卫健委党委委员，区人民医院党委书记、院长

李海燕 区卫健委副主任

李常华 区卫健委党委委员，区卫生监督所所长、党支部书记

邵海英 区卫健委四级主任科员

成 员：陈宗玲 区中医院党委书记

黄华业 区疾控中心主任、党总支书记，

区中医院院长、党委副书记

王维帮 区妇幼保健院院长、党支部副书记

孙克强 区精神病防治院院长、党支部书记

各民营医院院长、委机关各科室负责人

领导小组下设办公室，由刘永全同志兼任办公室主任。

附件2

区卫健委领导班子成员创文工作联系点名单

经研究，决定调整区卫健委领导班子成员创文工作联系点，每位委领导班子成员要切实担起责任，至少每半月一次，深入所联系医院点位开展督查，及时协调解决创建工作中出现的突出问题，推动各医院点位建设始终保持良好的状态，确保创建目标任务全面完成。具体如下：

刘永全同志联系区精神病防治院、青口中心卫生院、圣安医院、仁慈医院；

祁洪山同志联系区中医院、瑞慈医院；

张建花同志联系区疾控中心、帮扶医院、爱心医院；

万延峦同志联系区人民医院；

李海燕同志联系区妇幼保健院、康泰医院；

李常华同志联系同济门诊部；

邵海英同志联系仁和护理院、温馨护理院。

附件3

医院、宾馆酒店点位建设标准

一、医院点位建设标准

1. 主要出入口、门（急）诊大厅、收费（挂号）窗口、咨询台等显著位置刊播公益广告，内容包括：（1）社会主义核心价值观；（2）倡导文明行为、绿色生活等“讲文明树新风”；（3）关爱未成年人；（4）“连云港市民文明行为20条”等；公益广告设计制作与市民接受方式和欣赏习惯相契合；每步行200米能看到6处以上公益广告，公益广告占广告总数量达30%；电子显示屏、LED显示屏、阅报栏、户外广告等宣传载体宣传展示创建内容、时长不低于30%；

备注：室外公益广告以间隔20米为1处，室内以间隔10米为1处。

2. 利用多种形式宣传普及公共卫生知识，设置健康生活宣传栏（医院大厅或候诊室、走廊有宣传普及公共卫生知识、倡导健康文明生活方式的科普知识展示），倡导健康文明的生活方式；

3. 导医标识清晰，主要收费项目、收费标准公开；

4. 主要出入口或其他显著位置设有志愿服务站点，要求：（1）有场地设施：有相关配套及便民设施，为志愿服务活动开展提供基本物质保障和必要条件。能够提供便民服务物品3件以上（饮水机、雨伞架、针线包、橡皮、雨披、人丹、十滴水、老花镜、气筒等）；（2）有服务团队：显著位置公开团队概况、组织架构和管理运行责任人，志愿者佩戴明显标识；（3）有服务项目：常态化开展志愿服务活动，培育1—2个志愿服务品牌项目，在显著位置公布志愿服务活动名称、活动内容、具体安排及联系人等信息；（4）有工作制度：制定站点岗位职责、服务标准和工作流程，有志愿服务手册或服务指南，在显著位置公布志愿者招募、注册、培训、管理、考评、嘉许激励等制度；（5）有活动记录：依托“志愿江苏”等平台招募注册志愿者，发布和组织实施志愿服务项目，记录志愿服务时长并收集整理相关文字、图片、视频、新闻报道等材料；（6）有文化氛围：大力传播志愿文化，注重展示优秀志愿者和团队风采，有与环境相协调的学雷锋志愿服务公益广告宣传，有鲜明外观标识；

5. 医务人员熟知社会主义核心价值观、职业道德规范等内容，热情耐心为患者服务，文明用语、礼貌待人、规范着装，医务人员无庸懒散拖、怠慢患者的现象；就医环境温馨，提供人性化的便民服务；设有“军人优先”提示牌；

备注：随机询问相关情况（如询问卫生间位置），观察工作人员、服务人员态度，积极回应并指出具体方位为符合；态度消极，不回应问题，甚至有粗鲁言辞为不符合。

6. 挂号收费窗口有序排队，就诊秩序井然；

备注：患者就医时，在挂号、收费、发药等服务窗口等候时间不超过15分钟。

7. 主要出入口、门（急）诊大厅等显著位置有禁烟标识，禁烟区域无吸烟现象；

备注：摆放烟灰缸或发现散落烟蒂视为不符合。

8. 出入口、各类通道（含电梯）设有无障碍设施并有明显标识，管理使用情况良好；停车场设有残疾人专用停车位，无被占用现象；有符合标准的物防、人防、技防、消防设施，消防通道通畅，消防器材在有效期内；

备注：设有轮椅通道、扶手或缘石坡道，能够保证乘用轮椅者和老年人正常、安全通行为符合；否则为不符合。

9. 公共卫生间设有轮椅通道、扶手或缘石坡道等无障碍设施；公共卫生间内保洁及时，无散落烟蒂、乱涂乱画现象，无明显异味，水电开关、洗手池、冲水设施无损坏，有节约提示；显著位置设置无障碍标识，设置“母婴室”（第三卫生间），无障碍设施完善，至少有1个方便残疾人、老年人、伤病人或孕妇儿童使用的带扶手的坐便器或蹲便器，无障碍卫生间标识、导向清晰明确；

备注：未设置公共卫生间或未看到公共卫生间指示牌的，此项为不符合。

10. 内外环境卫生整洁，管理规范有序，地面无痰迹、纸屑、烟蒂等散落垃圾，无乱扔垃圾、随地吐痰现象；大厅玻璃无污损；公共区域无乱堆放现象；设置分类垃圾箱，箱体无污损；

11. 显著位置有行业规范、服务承诺展示；有高效的投诉处理机制，有相关投诉处理流程的公示和说明，显著位置设置投诉窗口和投诉电话，并及时做好投诉处理和记录；

备注：查阅投诉处理记录是否及时更新反馈，记录真实可信。

12. 无大声喧哗、争吵谩骂现象；

13. 医院周边交通疏导有力，机动车、非机动车车辆停放有序；无机动车违停、非机动车乱停乱放现象；

14. 管理人员、安保环卫人员友善对待就医群众，耐心热情回答询问；

15. 无其他不文明现象。

二、宾馆酒店点位建设标准

1.主要出入口、大堂门厅、电梯等显著位置刊播公益广告、内容包括：（1）社会主义核心价值观、中国梦；（2）倡导绿色生活、诚信经营、保护资源环境、厉行勤俭节约等“讲文明树新风”；（3）“连云港市民文明行为20条”等；电子显示屏、LED显示屏的刊播公益广告内容、时长达30%；公益广告设置精致美观、与宾馆酒店环境相协调，与市民接受方式和欣赏习惯相契合；

备注：步行100米、不少于5处为符合。

2.通过刊播公益广告、发放行李标签、提示卡等多种形式进行“文明旅游”温馨提示；

3.在大厅、自助餐厅、包厢等位置通过招贴画、座卡等设置“节俭养德”“文明餐桌”“光盘行动”等相关内容提示；

4.公共设施完好、主要出入口、电梯等设有无障碍设施，管理、使用情况良好；有符合标准的物防、人防、技防、消防设施，消防器材在有效期内，无占用堵塞消防通道现象；

5.显著位置设置公共卫生间指示牌；公共卫生间保洁及时，无散落烟蒂、乱涂乱画现象，无明显异味，水电开关、洗手池、冲水设施无损坏，有节约提示；设有轮椅通道、扶手或缘石坡道等无障碍设施，至少有1个方便残疾人、老年人、伤病人或孕妇儿童使用的带扶手的坐便器或蹲便器、无障碍卫生间标识、导向清晰明确；

6.公共区域有明显禁烟标识、禁烟区（专设的吸烟区以外的区域）没有吸烟现象；

备注：禁烟区放置烟灰缸视为不符合；有烟蒂视为不符合。

7.工作人员文明用语、礼貌待人、规范服务；

备注：在服务台询问餐厅或卫生间位置、观察服务人员态度，积极回应，并指出餐厅或卫生间具体方位为符合；态度消极，不回应问题，甚至有粗鲁言辞，为不符合。

8.显著位置有行业规范；有高效的投诉处理机制，有相关投诉处理流程的公示和说明，显著位置设置投诉窗口和投诉电话，并及时做好投诉处理和记录；

备注:查阅投诉处理记录是否及时更新反馈、记录真实可信。

9.周边机动车、非机动车在指定区域有序停放，无机动车违停、非机动车乱停乱放现象；

10.环境卫生干净整洁、地面无纸屑、烟蒂、痰迹、无随地吐痰现象；

11.周边无黑臭水体；

12.无其他不文明现象。

附件4

全国文明城市创建负面清单

（涉及卫健系统）项目

1.C07.发生侵害老年人、妇女、未成年人、残疾人合法权益的恶性案件

2.F16.全国未成年人思想道德建设工作测评三年加权平均成绩低于85分

3.I29.在中央文明办组织的测评暗访中，市民对创建工作满意率低于75%

4.I30.在中央文明办组织的测评暗访中，存在隐瞒事实、弄虚作假问题

5.I32.在中央文明办组织的测评暗访中，干扰其他城市（区）测评工作

6.I33.搞“运动式”、“一阵风”创建，干扰群众正常生产生活

7.I34.搞“迎检突击”，跟踪测评人员，干扰测评工作，引发负面社会舆论

8.I35.野蛮暴力执法，严重侵犯群众合法权益

9.I36.70分≤测评成绩＜80分

10.I37.60分≤测评成绩＜70分

11.I38.测评成绩＜60分

12.I39.在中央文明办组织的测评中，连续两年年度测评成绩在本城市（区）组别中排名靠后或三年测评加权平均成绩低于75分