南宁急救医疗中心

2021年度第三方满意度整改提升方案

根据《关于2021年度南宁市卫生健康委员会直属单位目标管理年终考核情况及第三方满意度调查结果的通报》的精神，为了进一步提升院前急救服务质量，提高管理服务水平，切实解决问题和不足，不断提高群众和干部职工的满意度，根据调查掌握的数据、发现的问题以及被访者提出的意见和建议，我中心坚持问题为导向，结合工作实际情况，特制定本整改方案。

一、指导思想

深入贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想精神和党的十九大和历届全会精神，全面实施健康中国、健康广西、健康南宁战略，始终坚持“人民至上、生命至上”，本着“为生命奔跑，为健康护航”的服务理念，扎实做好院前急救服务工作，不断提高服务质效，为群众提供全方位全周期的健康服务，提升群众在健康方面的获得感、幸福感和满意度。

二、总体目标

（一）服务对象对被评议单位的办事（服务）效率、服务态度、业务技术、政策宣传、文明服务、服务环境等方面的满意度明显提高。

（二）本单位职工对领导班子成员（责任担当、履职能力、廉洁自律、选人用人）、单位综合发展（事业发展、内部管理、维护稳定、环境改造、人才培养、干群关系）等方面满意度明显提高。

三、调查反馈的主要问题

（一）此次调查中综合满意度得分951.31分，满意率97.23%，相比去年有所提升。在18个被调查的委属单位中排名第3位；

（二）服务对象综合满意度得分948.09分，在18个被调查的委属单位中排名第4位，在4个公共卫生单位中排第4名，服务对象综合满意率97.39％，在4家公卫单位中排名最低，满意度最高和最低的单位之间相差2.21个百分点，其中，“医务人员的服务态度”一项满意度得分最高，为95.73分。“在现场和转运途中采取的诊疗措施和护理操作”“救护车到场的及时率”满意度并列第二，为95.57；“关于费用的告知及收费合理性”一项满意度得分最低，为91.74分，服务对象提出的主要建议是希望增加对收费标准和收费依据的解释，加强宣传力度等。

（三）职工满意度得分为954.52分，满意率为95.00%，在18个被调查的委属单位中排名第4位，在4个公共卫生单位中排第3名，2021年满意度较去年有所提升。其中“单位的事业发展和战略”排名第一；“ “单位内部管理流程的合理性”“单位收入分配的公平性”“单位的激励措施”等项目在4家公卫单位中均排名第三，低于细项总体满意度评分；“单位绩效管理及奖惩政策的合理性”得分为86分，在4家公卫单位中排名第4，与第一名名相差10.19分；单位职工提出的主要建议是希望单位绩效管理及奖惩政策的合理性方面有所提高。

四、整改措施

（一）认真梳理程序，简化流程，提高办事（服务）效率

**整改措施：**一是进一步规范职能，优化办事流程,对每一项业务工作逐条逐项进行研究和分析，在符合规定情况下进一步改进和优化办事流程，加强规范化管理。

**整改时限：**2022年8月31日。

**责任科室：**中心各科室。

（二）加强业务培训，提高员工急救业务技术水平，并进一步提高工作人员服务态度和文明服务的问题

**整改措施：**一是一线人员要加强专业技术培训，定期开展业务学习，不断提高职工业务知识水平。二是加强调度接处警人员和一线医务人员服务意识和服务态度的教育，改进服务流程，对工作人员进行提高服务和沟通技能专项培训，提高及时有效化解在服务过程中产生的矛盾、问题的能力，提高沟通和解释的能力，消除误解。

**整改时限：**2021年8月31日。

**责任科室：**通讯调度科、急救科、南湖急救站、北湖急救站、培训科、办公室等科室。

（三）增加院前急救和非急救转运服务收费标准、服务范围、健康宣教等等内容的宣传

**整改措施：**通过咨询电话、微信公众号、官方网站、抖音号等多种方式，宣传院前急救服务和非急救转运服务，以及各类急救知识和技能,多种渠道做好院前急救等工作的解释说明工作；及时更新官方网站、微信公众号信息，及时在官方网站、救护车、办公场所等显著位置公示服务内容、服务时间、收费信息等重要信息，加大群众关切的院前急救、健康宣教等内容信息推送频率。

**整改时限：**2021年8月31日。

**责任科室：**办公室、急救科、南湖急救站、北湖急救站、培训科、医疗保障及院后服务科

（四）以“管理提升年”为工作主题，构建“智慧医疗”“智慧管理”“智慧服务”三大体系，提升医疗服务和职工满意度

**整改措施：**开发建立120综合管理平台。通过以电子病历为核心的信息化建设，构建“智慧医疗”服务体系，服务于医务人员，提升医疗服务综合能力；通过以实现精细管理为目标的信息化建设，打造“智慧管理”发展模式，服务于管理人员，实现管理精准化、高效化、现代化，激发干事创业新动能；通过以提升就医体验为目的的信息化建设，提升“智慧服务”水平，服务于广大患者，推动便民利民措施落地，提升医疗服务满意度。

**整改时限：**2021年8月31日。

**责任科室：**办公室牵头，全体干部职工参与

（五）进一步完善选人用人、人才培养、奖惩激励、学习交流等制度，提高办事效率，逐步提高福利待遇。

**整改措施：**一是通过不断加强硬件基础设施建设、人才体系培养、专业技术团队打造等方面完善院前急救体系建设。二是不断完善单位内部规章制度，规范办事流程，提高效率。三是通过制定有利于人才队伍稳定并与人才队伍建设相适应的绩效工资分配方案，充分利用奖励性绩效工资作为激励杠杆，提高卫生技术人才、行政管理人员的收入水平和干事创业的积极性。

**整改时限：**2021年8月31日。

**责任科室：**办公室、人事科、财务科、培训科。

五、工作措施

（一）提高重视程度，责任落实到位。

各科室要高度重视群众的满意度，按照“谁主管、谁负责”的原则，各相关科室对调查中提出的问题，按照整改措施要求，把整改责任、任务、人员、措施、时限落到实处，列出整改计划。

（二）强化督查指导，整改落实到位。

办公室、党办（纪检监察室）负责统筹协调各有关科室落实推进各项整改措施，及时发现、汇总整改工作中的问题，有针对性提出可行性工作建议。不定期对干部作风和效能状况等进行明察暗访，对服务效率低，服务态度差，不作为、慢作为、乱作为，群众反映强烈工作人员，进行诫勉谈话和限期整改；对整改落实不到位、工作进度缓慢、推诿扯皮的科室负责人进行约谈、通报；党办（纪检监察室）负责在12月20日前汇总各科室整改落实情况，形成全年整改报告。

（三）开展自查自纠，问题查摆到位。

各科室要认真对照检查分析，深入查摆问题，查找工作薄弱环节，切实做到举一反三，存在问题及时作出整改，不断提高人民群众的满意度。12月15日前完成科室全年整改报告,报送党办（纪检监察室）。

（四）加强宣传引导，服务提升到位。

办公室要加大宣传引导力度，创新宣传模式，通过组织日常宣传、引导网络宣传、开展社会宣传等，解读相关政策、展示急救风采、普及健康知识。

六、工作要求

（一）强化责任落实。各有关科室要高度重视整改工作，科室负责人是第一责任人要负总责亲自抓，明确专人具体抓，要认真研究解决工作中存在的困难和问题，加快作风转变，提高工作实效。

（二）加强监督问责。加强内部的纪检、监察监督，完善办事制度和问题整改落实机制，强化单位内部的跟踪问效和问责，确保整改落实到位。

（三）完善考核管理。进一步完善目标考核管理机制，将群众满意度纳入中心各科室年度绩效考核，与业务工作同部署、同检查、同考核。对新出现的问题，及时制定相应的规章制度，随时进行修订完善，充分发挥制度的保证作用。