

聊城市卫生健康委员会 关于印发《2022年聊城市卫生健康行业服务能力攻坚行动方案》的通知

各县（市、区）、市属开发区卫生健康局，市直医疗卫生单位，委机关各科室：

为进一步提升全市医疗卫生服务满意度，市卫生健康委党组研究制定了《2022年聊城市卫生健康行业服务能力攻坚行动方案》，现印发给你们，请认真贯彻执行。

聊城市卫生健康委员会

2022年7月18日

2022年聊城市卫生健康行业服务能力 攻坚行动方案

按照市委、市政府“争创一流，走在前列”的总体要求，聚焦“六个新聊城”目标任务，结合我委创建人民满意的卫生健康行业工作部署，经研究，确定在全市卫生健康系统深入开展服务能力攻坚“34567”工程（即实施“三大工程”，突出“四类人群”，抓好“五类机构”，健全“六项制度”，开展“七项行动”），提升全市医疗卫生服务满意度，制定本方案。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的十九大和十九届历次全会精神，牢固树立以人民为中心的发展理念，聚焦卫生健康服务中存在的突出问题，坚持“三个一”，做到“三个结合”，实行“三个挂钩”。坚持“三个一”，即坚持全市卫生健康行业“一盘棋”思想，实行“一把手”工程，坚持“一抓到底”的工作作风；做到“三个结合”，即把满意度提升工作与本职工作结合起来，与系统整体工作结合起来，与补齐工作短板弱项结合起来；实行“三个挂钩”，即实行满意度工作与市县绩效考核挂钩，与市直医疗卫生单位绩效考核挂钩，与县（市、区）高质量发展综合绩效考核挂钩。不断提升人民群众就医诊疗过程中的幸福感、获得感和满意度。

二、工作目标

加快提高卫生健康供给质量和服务水平，构建诊疗更加安全、就诊更加便利、沟通更加有效、体验更加舒适的新时代医疗服务格局，创建人民满意的卫生健康行业。

三、工作措施

（一）推进三大工程，持续提高综合服务能力。

1. **乡镇卫生院（社区卫生服务中心）能力提升工程。**乡镇卫生院（社区卫生服务中心）达到国家基本标准、推荐标准和省提升标准分别达到 **90%、25%、60%**以上，开展县域医疗服务次中心建设，构建农村地区 **30** 分钟重点疾病救治服务圈，推动基层卫生服务机构提档升级。推广“一类保障、二类管理”经验做法，完善基层支持保障政策。继续选派“业务院长”，发挥指导帮带作用，协助推进乡镇卫生院建设发展。加强乡镇卫生院专兼职公共卫生医师配备，稳定优化村医队伍。加快“三高共管 六病同防”医防融合慢性病管理试点建设，建立全流程、全周期干预的整合型慢性病管理服务模式。

2. **县级医院能力提升工程。**县（市、区）级综合医院、中医医院进一步强化硬件提升、人员配备、专科建设和城乡医院对口支援，持续提升服务能力。对照国家相应标准，全面提升县级综合医院、中医院综合能力，年底前全部县级综合医院达到三级医院服务水平，县级中医医院逐步提高。年底前各县（市、区）实现胸痛、卒中、创伤、危重孕产妇救治、危重儿童和新生儿救治、癌症等六大中心建设全覆盖，提升急危重症救治能力。

3.临床重点专科建设和能力提升工程。以临床重点专科建设为抓手，实施临床专科能力“攀登计划”，持续推动优质医疗资源扩容，积极构建优质高效的医疗卫生服务体系，为人民群众的健康提供坚实保障。支持各单位申报省级以上临床重点专科，支持聊城市人民医院巩固提升省级区域医疗中心建设水平，持续提升医院核心竞争力，促进公立医院高质量发展。

（二）突出四类人群，关爱特殊群体。

1.脱贫享受政策户和防返贫监测帮扶对象。严格落实摘帽不摘责任、摘帽不摘政策、摘帽不摘帮扶、摘帽不摘监管“四个不摘”要求，在过渡期内保持健康帮扶政策总体稳定，做好健康帮扶与乡村振兴有效衔接，持续提升基本医疗有保障成效。

2.严重精神障碍患者群体。对所有的严重精神障碍患者实行规范化管理，做到“应收尽收、应管尽管、应治尽治”。落实登记报告制度，确保确诊的严重精神障碍患者及时录入山东省精神障碍信息系统。将属地确诊患者纳入基本公共卫生服务和家庭医生签约服务管理，按照工作规范开展日常健康随访和服药指导。建立严重精神障碍患者“医保报销、医疗救助、财政兜底”的救治机制，对严重精神障碍患者和危险性三级及以上的患者全部免费救治。

3.妇女儿童群体。规范开展孕产妇妊娠风险筛查和评估，及时发现和干预影响妊娠的风险因素，降低孕产妇死亡率和出生缺陷发生率。继续开展妇幼公共卫生免费项目，为群众提供安全、

有效、便捷的健康服务，全力维护妇女儿童健康，保障母婴安全。以预防接种服务便民利民为重点，推行预约服务、无节假日服务、增加延长定时服务时间等措施，增设等候椅、哺乳室等设施。

4. 计生特殊家庭、老年人、残疾人等群体。进一步健全完善计生特殊家庭扶助关怀政策体系，走访慰问计生特殊家庭，促进扶助关怀工作深入开展，增强特殊家庭的获得感和满意度。加快推进老年友善医疗机构创建活动，进一步优化老年人就医环境。加强家庭医生康复知识和业务技能培训，提高签约团队康复服务质量水平，进一步提升康复服务质量。

（三）抓好五类机构，实施分类管理。

服务能力攻坚行动是一项系统工程，涉及全行业、全系统各级各类医疗卫生机构。群众对这些工作和机构的评价就是对整个卫生健康工作的综合评判。在实际工作中，着重抓好以下五类医疗卫生机构：

1. 二级以上医疗机构。抓好《医院智慧服务十条措施（2022年）》（鲁卫函〔2022〕175号）贯彻落实，二级以上医院要将智慧服务作为提升患者就医体验的重要抓手，充分利用互联网技术不断优化医疗服务流程和服务模式，为人民群众提供全流程、个性化、智能化服务。

2. 中医医疗机构。完善中医特色专科和临床、医技科室服务功能，提高中医优势病种诊疗能力和综合服务能力。推广“中医经典、中医治未病、中医外治、中医康复和中医护理”五个全科

化创新服务模式，提升中医药特色服务能力。强化中医医院急诊、重症医学等科室建设，加强急救及重症能力培训，提高急危重症救治能力。推广中医治未病干预方案，指导县级中医院治未病科室建设，提升中医治未病和康复能力。

3.公共卫生机构。加大妇幼保健知识和惠民政策宣传，提高群众对妇幼保健政策的知晓率和参与保健的积极性。推广《出生医学证明》线上办理渠道，方便群众快速、便捷办理。开展出生缺陷综合防治，抓好农村适龄妇女“两癌”免费检查，提升公共卫生妇幼项目精细化服务水平。以健康教育和健康促进为抓手，持续开展健康教育宣传活动，利用微信公众号、电子显示屏、宣传单、现场咨询、电视公益广告等形式普及健康知识，提升健康素养。加强对预防接种工作的督促指导，强化对预防接种门诊的规范化建设与管理，提高预防接种工作质量和水平。守牢新冠肺炎疫情防控底线，做好常态化精准防控和局部应急处置。

4.乡镇（街道）卫生机构。认真开展基本公共卫生服务，继续向城乡居民提供健康档案管理、健康教育、预防接种、0~6岁儿童健康管理、孕产妇健康管理、老年人健康管理、慢性病患者健康管理、严重精神障碍患者管理、结核病患者健康管理、中医药健康管理等服务，提高基本公共卫生服务均等化、精细化水平。落实国家基本药物制度，严格执行医疗服务收费标准，合理检查、合理用药、合理治疗，减轻人民群众就医负担。积极推广运用中医适宜技术，充分发挥中医药在防治常见病、多发病、慢性病中

的优势，缓解广大基层人民群众“看病难、看病贵”问题，提高人民群众对祖国传统医学的认知度和诊疗服务的满意度。

5.民营医疗机构。推进民营医院管理年活动，引导民营医院正确的行业发展方向。针对民营医疗机构的特点，加强对民营医疗机构的监管，严查过度检查、过度治疗、开大处方和贵重药、乱收费等违法行为。查处非法执业、超范围执业的单位或个人，督促民营医疗机构严格按照核准诊疗科目依规合法经营。统一收费标准、明确收费项目，在显著位置进行公示，自觉接收市民监督。把各项医疗质量管理内容落实到民营医院的日常管理之中，促进民营医院健康发展。

（四）建立健全六项制度，完善测评工作体系。

1.就医交叉体验制度。建立医疗机构之间、医院内部科室之间就医交叉体验制度。院领导、科主任以“四不两直”方式深入医疗卫生机构临床一线，通过行政查房、观摩督查、就医体验等形式，从挂号、就诊、检查、取药等全流程开展就医交叉体验活动，互查问题，互学经验。不同医疗机构之间每年至少开展两次，医院内部科室之间每年至少开展六次，及时发现短板和问题，制定有效整改措施，持续改善服务水平。

2.质控中心评价制度。充分发挥质控中心作用，促进医疗质量管理科学化、精细化，稳步提升全市医疗质量安全和满意度。推进市县两级质控中心体系建设，实现儿科、妇科、心血管、麻

醉科、检验科、医院感染管理、药事、护理、病案管理、急诊医学等核心专业的全覆盖。建立考核评价制度，以季度为周期抽取病历开展考核评价，差异化使用考核结果。强化各质控中心的督导检查，规范诊疗行为，改进医疗服务，提高诊疗水平。

3.医疗服务好差评制度。市直二级以上医院和各县（市、区）人民医院全部建立并开展医疗服务好差评制度，鼓励有条件的其他医疗机构开展试点，作为医疗机构加强内部管理的重要措施，与服务质量、医德考评、绩效考核挂钩。建设电子评价系统，在挂号、收费、取药、住院处、结算处等窗口位置设置满意度评价器，由就医患者或服务对象直接现场评价。各单位根据信息化建设情况，力争实现与 HIS 系统对接。各单位对不满意评价情况，要第一时间调查处理，逐个尽快化解，并及时分析原因，改进工作。

4.医德考评制度。各医疗卫生机构要把医德考评作为个人和科室绩效考核的重要组成部分，进一步优化考评内容，重点考核规范诊疗、用药、检查情况和患者满意度情况。二级以上医疗机构要确定分管领导和具体部门，其他医疗机构根据自身实际确定专（兼）职人员，负责医德考评工作。各医疗机构将医德考评结果与医务人员晋职晋级、提拔聘任、评先评优、绩效工资、执业注册、定期考核等挂钩，将医德医风软指标变成事关个人收入、事业发展的硬杠杠。

5.投诉管理制度。卫生健康行政部门完善信访、投诉工作机

制，及时做好信访件、市民热线转办件等办理回复工作。加强办件数据统计分析，把信访、投诉件数量与单位门诊量、出院人次的比例，纳入医疗卫生机构满意度测评和绩效考核等指标体系。医疗机构建立健全医患沟通长效机制，加强医务人员沟通知识技能培训，强化患者安全管理，在门诊大厅、候诊处、护士站等的醒目位置广泛张贴投诉电话，及时发现、解决医患矛盾问题，推进医疗纠纷源头化解。二级以上医疗机构要建立完善医患纠纷院内化解处置机制，由院级领导挂帅，建立工作组织，成立专门机构，明确专职人员，其他医疗卫生机构要指定专（兼）职人员，负责医患沟通和信访、投诉、市民热线转办件办理等工作。对发生医患纠纷的科室和人员，及时判定有无责任及责任占比，依据责任情况做出相应处罚。

6. 出院病人全员随访制度。各医疗机构进一步健全完善出院病人随访制度，实行院、科两级随访制度。临床科室对患者进行随访，及时了解出院病人的治疗效果、病情变化及康复情况，指导患者正确用药和康复训练。医院开展院级随访，二级以上医院要设置专门随访部门，配备善于沟通的人员负责开展随访，其他医疗机构根据自身实际设置随访部门或配备专（兼）职工作人员开展随访，重点是倾听呼声、化解矛盾、了解诉求，特别是对医疗机构、医疗服务的意见和建议等，各级医疗机构出院病人随访率要力争实现 **100%**。医疗机构要每月对患者意见和建议进行汇总、统计、分析、反馈，将存在的问题反馈给有关职能和业务科

室，并督促整改。市、县卫生健康行政部门对医疗机构随访工作开展情况进行监督检查，通过第三方等方式对出院患者进行随机抽查，县级抽查率不低于百分之一，市级抽查率不低于千分之一。

（五）开展七项行动，改善群众就医体验。

1.改善医疗服务行动。通过暗访、督导、第三方评估等方式开展改善医疗服务调查和回头看活动，并通过网站、公众号等通报、公示各县（市、区）、市直医疗机构得分、排名，推进改善医疗服务**60**条措施向纵深落实。进一步优化服务流程，全面推开预约诊疗服务，改善就医指引，增加便民设施，方便群众就医。二级以上医疗机构结合实际，对挂号、收费，住院、医保手续办理，病历复印、证明办理、就医咨询等，进行分别或全部整合，设立便民服务中心，提供一站式服务，提高服务效率，节约医疗资源，让群众少跑退，改进患者就医体验。

2.不合理医疗检查专项治理行动。严格落实“九不准”要求，按照国家和省部署，扎实开展不合理医疗检查专项治理行动，治理“过度医疗”，严厉打击违法违规行为，进一步规范医疗行为，促进合理检查、合理用药，促进行业作风持续向好。进一步加大对医疗机构医疗服务收费信息公开的检查力度，严格落实一单通制度，规范医疗收费行为，提高收费透明度，维护群众知情权和监督权。

3.服务环境整治行动。各级各类医疗卫生机构要全面开展“五净一改善”卫生环境整治行动，“五净一改善”即门前净、庭院

净、走廊净、室内净、厕所净和就医卫生环境明显改善。加强医院内行车路线及停车管理，解决医院停车难、院内交通秩序乱的问题。门诊、候诊区、手术区等重点部位科学配置候诊椅，院内重要区域设置醒目规范的导向牌、指示牌等标识，有条件的医疗机构在公共区域为群众提供轮椅、花镜、饮水、网络、阅读等服务，为群众提供舒心、便捷的就医环境。

4. “健康聊城”便民惠民提升行动。进一步完善“健康聊城”微信公众号服务平台功能，综合利用云计算、大数据和移动互联网等技术赋能医疗领域，有效整合共享居民健康信息，为人民群众提供实名就医、预约挂号、就诊、取药、诊疗、支付结算等全流程就诊服务，实现个人费用、体检、检查、检验结果等信息即时共享。让“信息多跑路、群众少跑腿”，为人民群众提供更加高效便捷的“互联网+”服务，为医院分析决策提供健康数据支撑。

5.家庭医生签约服务大随访行动。以家庭医生签约服务为抓手，进一步深化家庭医生签约服务工作内涵，开展家庭医生签约服务大随访行动，对签约服务的一般人群每年至少随访**1**次，对签约服务的高血压、糖尿病、肺结核、严重精神障碍**4**类慢性病患者，进行重点管理，每季度随访**1**次。通过随访行动向签约居民详细讲解相关政策、签约意义，提高签约居民对签约服务的知晓率；要掌握签约对象的服务需求，给予合理性建议，定期或不

定期预约健康指导，提升签约服务的满意度。

6.万名医务人员义诊送健康行动。根据国家卫健委部署，结合我市实际，每年9月开展“服务百姓健康行动”大型义诊周活动，每年10月开展“敬老月”活动，确定每年11月为我市“送健康、送温暖、送知识”大型义诊活动月。9-11月，全市医疗卫生机构要组织开展义诊巡诊活动，现场提供免费查体、解疑答惑、送医送药、走访慰问等服务，要寓教于乐、因人宣教，充分考虑不同群体的特点，确保活动成效；要不漏乡镇、不漏村居，实现全市所有乡镇、行政村居全覆盖。

7.专项督导行动。市县两级卫生健康主管部门对服务能力攻坚行动进行不定期专项督导，查看责任落实、工作开展、制度健全、行动部署、工作成效等贯彻实施情况，对群众反映问题突出，亟待解决的困点、难点予以重点跟进。各县（市、区）、市直医疗卫生机构对督导反馈的问题要及时跟进、限期整改、销号管理。市卫生健康委将对专项督导情况进行月度通报，对连续两次排名靠后的单位予以通报，严重者进行调度约谈。

四、保障措施

（一）加强组织领导，压实工作责任。群众满意度是省委、省政府对各市考核的重要内容，是市委、市政府重点关注的工作，是全市卫生健康行业的中心工作之一。为确保行动有力有效推进，市卫生健康委成立由党组书记、主任任组长的领导小组和各专项

工作组（见附件1）。抽调人员设立工作专班，负责综合协调、督查指导、公示通报、编发简报、筹备会议、组织活动、联系指导第三方等。建立定点联系制度，由委领导和相关科室联系各县（市、区）、市属开发区和市直医疗卫生机构（见附件2），加强指导、调度。各县（市、区）、市属开发区、各级各类医疗卫生机构务必高度重视，加强领导，健全组织，坚持把提升群众满意度工作作为全行业、全系统一项重要政治任务来抓，广泛发动，全员参与，凝聚共识，形成合力。

（二）细化工作方案，明确任务分工。抓行业就要抓行风，抓业务必须抓满意度提升。各专项工作组、委机关各责任科室要根据职责分工，将满意度提升工作与日常业务工作同部署、同落实，进一步细化措施，制定印发具体工作方案。**各县（市、区）、市属开发区卫生健康行政部门、市直各医疗卫生机构要结合自身实际，研究制定本地、本单位实施方案，针对全市工作方案提出的任务逐条逐项明确落实措施，于7月26日前报委满意度工作专班备案。**各级各单位、委领导小组办公室各专项工作组要认真履行职责，增强担当意识，按照负责的领域、专业一抓到底。同时，注重条块结合，加强配合协作，确保工作落实到位。建立评估、调度制度，**每月3日前**，各县（市、区）、市属开发区、市直各单位、委领导小组办公室各专项工作组**要将上月工作开展情况报工作专班（电子邮箱：lcwjwmyd@163.com）**，我委将适时进行督导和通报，对工作进展较慢、措施落实力度不够的单位进行

重点督导和调度。

（三）加强督导评估，保证工作成效。市卫健委适时组织对各县（市、区）、市直医疗卫生机构工作开展情况进行督导检查，重点对整体满意度、出院病人随访、家庭医生签约履约、预防接种机构满意度、改善医疗服务措施落实、投诉举报（含12345市民热线）处置等情况进行评价，原则上一个月度测评一次，对各单位进行评分、排名，通过网站、微信公众号等平台通报、公示，并通过适当形式通报到当地党委、政府。实行满意度与市县绩效考核挂钩制度，突出满意度的导向作用，提升满意度工作在考核中的分值和比重，对满意度提升工作不重视、行动不力，评价排名靠后的县（市、区）和市直医疗卫生单位，由市卫生健康委约谈单位主要负责人。与县（市、区）高质量发展综合绩效考核挂钩，满意度明显下降或在全市位次靠后的，扣除市卫生健康委权限内的县（市、区）高质量发展综合绩效考核分数。对工作突出，成效显著，满意度明显提升的单位，适时进行表扬。各县（市、区）、市属开发区卫生健康行政部门也要也要组织对辖区内医疗卫生机构进行督导检查，开展本辖区满意度调查测评工作，层层传导压力，逐级抓好工作落实，全系统、全行业都要切实感受到压力，真正承担起提升满意度的主体责任。

（四）加强宣传引导，营造良好氛围。一是全员发动，各县（市、区）、市属开发区、各级各类医疗卫生机构要就深入开展服务能力攻坚行动进行认真部署、广泛发动，形成全员重视满意

度、全员知晓攻坚措施、全员抓整改落实的浓厚氛围。充分发挥媒体作用，将传统媒体与新媒体相结合，利用“全民健康工程”打造传播体系，多渠道、全媒体、广宣传，以喜闻乐见的形式，广泛宣传专项行动内容和具体措施，以及卫生健康行业各项惠民便民政策，提高社会知晓度，争取人民群众的理解和支持。二是**加大宣传力度**，通过网站、微信、电视、广播、报刊等多种媒介，立体、广泛宣传卫生健康政策、工作成绩、系统先进人物，大力宣传我市抗击新冠疫情卫生健康先进集体、英模人物和抗疫中涌现出的感人事迹，营造尊医重卫的良好氛围。利用本行业从业人员宣传示范效应，带动医务人员在工作中学习先进榜样、改进言行、改善服务，传递卫生健康行业正能量，通过医务人员口口相传，带动身边的亲戚朋友和群众、患者认可肯定卫生健康工作。三是**利用好重要时间节点**，如世界卫生日、国际护士节、世界献血者日、中国医师节、世界艾滋病日、老年节等重要节日，以及开展大型义诊等活动时，充分利用各种媒体进行宣传报道，提高卫生健康工作声势，营造良好浓厚氛围，扩大社会影响，促进群众满意度提升。

附件：

- 1、聊城市卫生健康委服务能力攻坚行动领导小组
- 2、聊城市卫生健康委服务能力攻坚行动联系单位名单

附件 1

聊城市卫生健康委员会 服务能力攻坚行动领导小组

- 组 长：魏天山 党组书记、主任、市中医药管理局局长
- 副组长：谢 华 党组副书记、副主任（正县级），市中医药管理局副局长
- 姜祥坤 党组副书记、市疾控中心党委书记
- 李相田 党组成员、市计生协会常务副会长（正县级）
- 侯 森 党组成员、副主任
- 王树岭 党组成员、副主任
- 宋汝祥 正县级领导干部
- 夏章勇 副主任
- 侯宪霄 市计生协副会长、二级调研员
- 侯笑争 二级调研员
- 张秀珍 二级调研员
- 费瑞金 三级调研员
- 赵金星 四级调研员
- 刘庆华 市干部保健服务中心主任
- 成 员：刘 锐 办公室主任
- 张奎泉 人事科科长
- 吴 筱 规划财务与信息化科科长
- 杨秋才 政策法规与体改科科长

刘昌然 疾病预防控制科科长
李 震 基层卫生健康科科长
韩子民 综合监督科科长
王玉录 医养健康科科长
李 敏 妇幼健康科科长
姚桂芹 人口监测与家庭发展科负责人
金增秀 宣传与健康促进科负责人
张建福 中医药发展规划和产业发展科科长、四级调研员
郭秀伟 中医药科技教育科负责人
王淑菊 机关党委专职副书记
陈 云 市计生协会办公室主任
李战来 市卫生健康综合执法支队副支队长
杜春播 市卫生健康综合执法支队副支队长
臧 光 市卫生健康综合执法支队副支队长

领导小组下设办公室，负责专项行动综合协调、督导调度等工作，李相田、宋汝祥兼任办公室主任，刘庆华兼任办公室副主任，刘锐、张奎泉、江士国、解金磊、孔凡杰为办公室成员。领导小组办公室下设专项工作组，负责专项工作的组织实施。

一、中医药管理组

组长：谢华，副组长：张建福，责任科室：中医药科技教育科、中医药发展规划和产业发展科，牵头负责督促指导中医医疗机构工作措施落实，重点抓好县级中医医院能力提升工程、改善

医疗服务行动、服务环境整治行动，配合医政医管科抓好中医医院就医交叉体验制度、医德考评制度、出院病人全员随访制度等工作措施落实，组织中医医疗机构开展大型义诊活动。

二、行风评议和考核组

组长：李相田，责任科室：人事科，配合医政医管科牵头抓总，加强与市考核办联系，组织第三方开展行业满意度调查工作，负责人才、满意度考核奖惩工作。

三、疾病预防控制组

组长：侯森，责任科室：疾病预防控制科，牵头负责督促指导疾控机构工作措施落实，着力抓好预防接种服务提升、严重精神障碍患者人群政策落实，组织疾控机构提供健康咨询、疫情防控指导。

四、基层卫生健康组

组长：侯森，责任科室：基层卫生健康科，牵头负责督促指导基层医疗卫生机构工作措施落实，重点抓好“乡镇卫生院（社区卫生服务中心）能力提升工程”、改善医疗服务行动、服务环境整治行动，配合医政医管科抓好乡镇卫生院（社区卫生服务中心）医德考评制度落实，以家庭医生签约服务为着力点，抓好国家基本公共卫生服务项目实施。组织基层医疗卫生机构开展义诊活动。牵头负责督促指导健康帮扶与乡村振兴有效衔接、帮扶对象相关政策措施落实。

五、民营医疗机构组

组长：王树岭，责任科室：综合监督科、卫生健康综合执法支队，牵头负责督促指导民营医疗机构工作措施落实，着力抓好依法执业、规范服务行为等工作，开展服务环境整治。

六、医政医管组

组长：宋汝祥，副组长：刘庆华，责任科室：医政医管科，牵头组织开展服务能力攻坚行动，督促指导县级以上综合、专科医院工作措施落实，重点抓好县级医院能力提升工程、医疗能力“攀登计划”、改善医疗服务行动、服务环境整治行动、就医交叉体验制度、医德考评制度、出院病人全员随访制度、残疾人群体就医等相关政策措施落实工作。牵头组织开展不合理医疗检查专项治理行动、探索开展医疗服务好差评制度试点。牵头组织开展大型义诊活动。

七、妇幼健康组

组长：夏章勇，责任科室：妇幼健康科，牵头负责督促指导妇幼保健机构工作措施落实，着力抓好出生医学证明规范管理、妇幼保健机构服务环境整治、公共卫生服务妇幼项目精细化管理、妇女儿童群体相关政策措施落实。组织妇幼保健机构开展大型义诊活动。

八、医养健康组

组长：夏章勇，责任科室：医养健康科，牵头负责老年人群体相关政策措施落实。

九、投诉管理组

组长：侯宪霄，责任科室：办公室，牵头负责并督促指导投诉、信访等办理工作措施落实，健全完善投诉管理制度。

十、人口家庭组

组长：侯笑争，责任科室：人口监测与家庭发展科，牵头负责计划生育特殊家庭群体和计划生育工作相关政策措施落实。

十一、宣传组

组长：张秀珍，责任科室：宣传与健康促进科。牵头负责宣传引导和健康教育健康促进工作，配合做好专项行动开展，加大宣传力度，营造良好舆论氛围。大力宣传疫情防控的感人事迹，弘扬新时代职业精神，营造尊医重卫的社会氛围。

十二、市民热线办理组

组长：张秀珍，责任科室：市民热线办公室，牵头负责督促市民热线办理工作措施落实，统计分析受理和转办的投诉件情况，向有关单位定期反馈。

十三、规划财务和信息化组

组长：费瑞金，责任科室：规划财务与信息化科、信息中心，负责规范收费行为相关工作措施落实。牵头负责“健康聊城”便民惠民提升行动落实，全面提升我市医疗卫生信息化整体服务水平。

附件 2

聊城市卫生健康委员会 服务能力攻坚行动联系单位名单

第一组：

组 长：魏天山

副组长：刘庆华

联系单位：东昌府区、市人民医院

第二组：

组 长：谢华

副组长：张建福

联系单位：莘县、市中医医院

第三组：

组 长：李相田

联系单位：临清市、市第二人民医院、市委门诊部

第四组：

组 长：侯森

联系单位：东阿县、市第四人民医院、市疾控中心

第五组：

组 长：王树岭

联系单位：冠县、市第三人民医院、聊城鲁西骨科医院

第六组：

组 长：宋汝祥

副组长：赵金星

联系单位：阳谷县、市退役军人医院、鲁西南医院、

第七组：

组 长：侯宪霄

联系单位：度假区、市光明眼科医院、市政府门诊部

第八组：

组 长：夏章勇

联系单位：高新区、市妇幼保健院

第九组：

组 长：侯笑争

联系单位：高唐县、市中心血站

第十组：

组 长：张秀珍

联系单位：开发区、市120指挥中心

第十一组：

组 长：费瑞金

联系单位：茌平区、市传染病医院、市直机关门诊部