

创建全国文明城市 强化医疗机构管理

督查通报

第 1 期

汕头市卫生计生局创建文明城市
工作领导小组办公室

2017 年 9 月 4 日

为确保我市医疗机构文明创建各项工作不存盲区，不留死角，进一步助推我市文明创建工作取得更好成效，根据市创文办《关于印发〈关于进一步推进创文强管督查工作的实施方案〉的通知》（汕创文办〔2017〕290 号）的工作部署，市卫计局创文办制定了《进一步推进医疗机构创文强管工作的督导检查实施方案》，成立了医疗机构创文强管专项工作督查组，采取暗访形式就创文宣传、控制吸烟、环境卫生、“六乱”整治、公厕管理、便民利民措施、秩序整治、医务人员行为规范、医疗废弃物管理、病媒生物防制和随访等项目开展督查，以标准化评分的方式，督查结果 850 分以上为“好”、600 分-850 分为“中”、600 分以下为“差”，3 个档次评价医疗机构创文强管工作开展情况。

按照《进一步推进医疗机构创文强管工作的督导检查实施方案》的部署，医疗机构专项督查组于 8 月 22 日至 24 日对我市部分医院开展了一次督查，其中涵盖了市属、汕大附属、各区县所

属以及民营各种类别的医疗机构，经报市创文办同意，现将督查情况通报如下：

一、督查情况

（一）潮南区人民医院

总得分：629 分，评价等级：中。

该医院能重视创文宣传工作，在院内停车场设置了社会主义核心价值观以及文明创建方面的宣传栏，设立了导医服务台，张贴了禁烟标识，候诊、门诊以及输液区秩序良好。但是仍存在部分问题需进一步整改：医院门急诊、住院部等醒目位置创文宣传氛围不浓；医生办公室及院内公共场所吸烟现象较为普遍，烟头随处可见，无控烟员；门前三包公共秩序较乱，拉客无牌三轮车乱停放，院内车辆随意停放于门诊及住院部门口；绿化带垃圾杂物随处可见，院内个别场所堆放杂物，垃圾清理不及时，随意丢弃，垃圾桶无加盖，甚至部分用竹筐收集垃圾；厕所和服务窗口未设置无障碍设施，导医服务台未见导医员或志愿者；投诉问题有回复有处理，但是个别处理过程记录不全不完善，无反馈记录及总结；挂号、收费、发药等服务窗口未设置一米黄线；医务人员存在无佩戴工号牌着装不整现象；院内可见鼠迹，毒鼠屋数量少而设置不规范，且没有投放毒鼠药饵；医疗废弃物收集有专间，标识明显，但管理不规范，旁边绿化带发现散落塑料注射器；院内小积水多，墙体有发黑现象，厕所保洁不到位，有臭味；随访时，大部分医务人员未能熟记社会主义核心价值观。

（二）潮南民生医院

总得分：675 分，评价等级：中。

该院整体就诊秩序良好，医院空间开阔，服务设施齐全，门

诊设置了导医服务台，并配有导医员提供咨询服务，电梯配有电梯操作引导员，院内未发现无乱贴乱画乱倒现象，但是从督查情况看，还存在以下问题：未贯彻落实创文宣传工作；无设置无烟医院标识牌，院内公共场所吸烟现象较为普遍，花圃、绿化带及垃圾桶可见大量烟头，无控烟员，吸烟区设置不规范；院内存在乱搭乱建现象；厕所和服务窗口未设置无障碍设施；挂号、收费、发药等服务窗口未设置一米黄线；候诊区被病床占用，院内多处可见随意堆放杂物、废品；毒鼠屋未投放毒鼠药饵，可见鼠洞；垃圾桶无加盖，垃圾清理不及时；院内有积水现象；随访时，部分医务人员未能熟记社会主义核心价值观。

（三）潮阳区大峰医院

总得分：671 分，评价等级：中。

该院绿化水平较好，整体环境尚可，设置了导医服务台，并有导医员值守，医务人员着装规范，候诊、门诊以及输液区秩序良好，设置了显眼的无烟医院标识牌，通道基本上有无障碍设施，医疗垃圾处理方面相对规范，院内无乱贴乱画现象。但是仍存在部分问题：花圃、绿化带和垃圾桶可见烟头，院内存在吸烟现象，无控烟员，吸烟区无路线指引；挂号、收费、发药等服务窗口未设置一米黄线；门前三包公共秩序较乱，有摆卖摊档及拉客无牌三轮车，院内车辆存在随意停放现象，甚至停放于院内通道上；院内绿化带有散在垃圾，垃圾清理不及时；残疾人专用厕所被占用存放物品，大部分厕所及服务窗口无无障碍设施；未见毒鼠屋，可见鼠洞，下水道无防蚊闸；个别地方可见小积水。

（四）潮阳区人民医院

总得分：613 分，评价等级：中。

该院门前三包较为落实，规范设置吸烟区，并有吸烟区指引，设置有创文健康教育栏。但对照标准，仍存在部分问题：未能重视创文宣传工作，创文氛围不浓厚；无设置无烟医院标识牌，存在吸烟现象，急诊等地面可见烟头，无控烟员；院内存在乱搭乱建和乱堆乱放现象，特别是废旧轮胎及杂物乱堆放现象较为突出；门诊厕所设施简陋，保洁不到位，有成蝇，有臭味，无残疾人专用设施；通道及服务窗口无无障碍设施；门诊大厅无设置导医志愿服务台；挂号、收费、发药等服务窗口未设置一米黄线；医务人员存在无佩戴工号牌和着装不整现象；垃圾桶无加盖，环境卫生保洁差，垃圾清理不及时，垃圾收集点垃圾随意倾倒，地面呈脏乱差现象，可见成蝇；医疗废弃物收集不规范，垃圾收集点可见带血医用织物，住院楼梯间有袋装废弃医疗垃圾；毒鼠屋少而无毒鼠药饵；医用床等废旧物品随意堆放形成卫生死角；部分路面有破损现象。

（五）潮阳区中医院

总得分：630 分，评价等级：中。

该院能积极营造创文氛围及健康教育宣传活动，就医秩序良好，由于该院各方面设施陈旧，存在的问题主要表现在以下几个方面：无设置无烟医院标识牌，医生办公室及院内公共场所吸烟现象较为普遍，烟头随处可见，无控烟员；厕所和服务窗口未设置无障碍设施；厕所保洁不到位，有臭味，设施破损，达不到二类标准；挂号、收费、发药等服务窗口未设置一米黄线；医务人员存在无着装工作服现象；院内可见鼠迹，未见毒鼠屋；医疗废弃物没有专间存放，仅在急诊暂存；院内周边巷道环境卫生较差，花盆可见垃圾杂物，门诊通道尽头台上可见餐后饭盒，卫生死角

较多。

（六）汕头市第三人民医院

总得分：669 分，评价等级：中。

该院能重视创文宣传工作，并积极做好宣传教育，在院内通道上设置创文及社会主义核心价值观等内容，营造良好的宣传氛围，院内基本无“六乱”现象，设有无障碍残疾人通道及导医服务台，就医秩序良好。但是督查仍发现存在部分问题：门诊大厅创文宣传氛围相对不够浓厚；未发现无烟医院标识牌，院内仍有吸烟现象，未发现室外吸烟区，无控烟员；厕所和服务窗口未按规定设无障碍设施；未发现导医员和电梯操作引导员；挂号、收费、发药等服务窗口未设置一米黄线；医务人员存在着装不整现象；医疗废物管理不规范，门诊厕所放有医疗废物。

（七）汕头市中心医院

总得分：760 分，评价等级：中。

该院整体环境及就医秩序良好，院内创文氛围浓厚，创文开展以来，设置了院内循环车道，人车分流，设置行人斑马线，加大志愿服务管理，维持交通秩序，解决了多年来院门口周边道路交通“囊肿”，挂号、收费、发药等服务窗口设置了一米黄线；医院还组织职工家属参与医院志愿服务活动，配套了控烟员以及导医志愿服务员，并公示服务承诺。但是对照标准，还有部分项目仍未达到要求，主要体现在以下几方面：门诊仍发现有吸烟现象，垃圾桶可见烟头；部分绿化带有散在垃圾，院内有个别地方废弃用品及建筑材料随意堆放；下水道无防蚊闸，毒鼠屋设置不规范；门诊即停即走点未设置无障碍设施，门诊残疾人厕所无指引标识；投诉信箱及电话未放置于显眼位置；个别投诉件处理时

间不明确，记录人员无签名，最终反馈给投诉者情况记录不完整；公厕小便池设施损坏后未修复，维护不及时；随访门诊导医员及病区医护人员，大部分未能答出社会主义核心价值观。

（八）汕大附属肿瘤医院

总得分：701分，评价等级：中。

该院整体环境良好，设置有导医服务台，导医人员熟记社会主义核心价值观，电梯配有电梯操作引导员，积极宣传公共卫生等健康教育知识。但督查仍发现有部分问题：门前三包方面环境卫生落实不到位，营运私家车影响门前公共秩序；绿化带有散在垃圾，洁具随意摆放，垃圾桶无加盖，废土及废弃用品设备随意堆放成卫生死角；院内路面破损，下水道无防蚊闸；未发现毒鼠屋，可见鼠粪鼠洞等鼠迹；医疗废物有专间，但废物周转箱、袋装生活垃圾随意堆放露天通道；部分厕所未达到二类标准，保洁不到位，无残疾人专用设施，个别厕所内有存放杂物及电动车；院内存在乱吊挂现象；挂号、收费、发药等服务窗口未设置一米黄线；未公示投诉举报电话；门诊未发现就诊程序指示图。

（九）汕大第一附属医院

总得分：635分，评价等级：中。

该院创文和社会主义核心价值观等宣传氛围相当浓厚，挂号、收费、发药等服务窗口设置了一米黄线，通道设置了无障碍设施，有导医和志愿者提供咨询服务，有禁烟标识，设置了吸烟区，有控烟员。但督查仍发现部分问题：挂号、收费、发药等服务窗口设置了一米黄线，但是未进行规范管理，形同虚设；厕所无残疾人专用设施；就诊流程图不显眼；张贴有禁烟标识，但是院内吸烟现象较为普遍，垃圾桶及绿化带可见大量烟头，设置有吸烟区，

但没有指引标识，有控烟员，但未真正履行职责；未见药物项目公示及服务承诺；门诊南门未见导医服务台，投诉信箱及电话不明显；个别清洁工无着工作服装；急诊留观区厕所无残疾人设施，且未达到二类标准，多数厕所保洁不到位；多数电梯无操作引导员；院内工地围栏不规范，工地杂乱无章，可见垃圾杂物；门前三包方面，门诊（东厦路）出租车摩托车乱停乱放，门口塞车较为严重，公共秩序无人维持，保洁也不到位；医疗废弃物专间太小无法容纳，露天存放；除“四害”工作未落实，可见鼠迹成蚊成蝇；随机抽查门诊导医员及病区医护人员，大部分未能答出社会主义核心价值观。

二、督查组意见

从督查评价情况看，被督查评价的9个医院中，档次为好的：0个；档次为中的：9个；档次为差的：0个。从检查情况看，大部分医院文明创建各项工作还需对照创文标准，以督查发现的问题为导向，举一反三，采取有效措施，切实落实整改。下面就一些主要问题提出以下几点意见：

一是加大宣传教育力度，营造浓厚的创文氛围，医务人员要熟记社会主义核心价值观等，特别是潮南民生医院、汕头市中心医院和汕大第一附属医院要加大力度做好相关工作。二是做好控烟工作，设置无烟医院标识牌，落实责任，配套专职控烟员，设置吸烟区，并有明显指引标识，特别是潮南区人民医院、潮南民生医院、潮阳区人民医院和汕大第一附属医院。三是门前三包方面，特别是门前公共秩序的管理，要解决交通阻塞，杜绝乱停乱放以及乱摆乱买现象，完善好停车场停车位以及出入口标识，特别是潮南区人民医院、潮南民生医院、汕大附属肿瘤医院以及汕

大第一附属医院。四是挂号、收费、发药等服务窗口要设置一米黄线，并有志愿者等做好规范管理，特别是潮南区人民医院、潮南民生医院、潮阳大峰医院、潮阳区人民医院、潮阳区中医院、汕头市第三人民医院和汕大附属肿瘤医院要做好相关工作。五是完善配套通道和厕所等残疾人专用设施；六是大厅设立导医志愿服务台，配套志愿者和导医人员，提供咨询服务。七是在显眼位置公示投诉举报电话，设置举报投诉信箱，规范做好投诉记录及处理工作，使投诉记录有处理有过程有回复有总结，从督查情况看，多数医院均不同程度的存在相关问题，建议下一步各医院建立投诉处理机制，规范做好投诉管理；八是以上9个医院均无设置下水道系统防蚊设施，建议按标准完善设置；九是要加强医疗废物规范管理，特别是汕大第一附属医院、潮阳区中医院以及潮南区人民医院；十是要做好院内外卫生保洁工作，完善配套规范的垃圾桶。

有关单位整改落实情况请于9月13日前报送市卫计局创文办，传真：88548030，电子邮箱：staw88548030@126.com。

附：督查中发现存在问题较严重照片

抄报：林依民副市长，黄汉文副秘书长，市创文办，市卫计局创文办领导。

抄送：汕大医学院，各区县卫生计生局，局直属各单位，汕大医学院各附属医院，有关医疗机构，市卫计局作风办。

潮南区人民医院



服务窗口未设置一米黄线，有吸烟现象，无控烟员。



医务人员未着工作服。



院内个别场所堆放杂物。



垃圾清理不及时，随意丢弃，杂物多，有碍观瞻。



墙体有发黑现象。



公共秩序较乱，拉客无牌三轮车乱停放。

潮南民生医院



候诊区被病床站用。



有吸烟现象，无控烟员。



厕所无设置残疾人无障碍设施。



医院门口有摩托车以及的士私家车乱停乱放。



绿化带花圃杂物多，养护不到位。

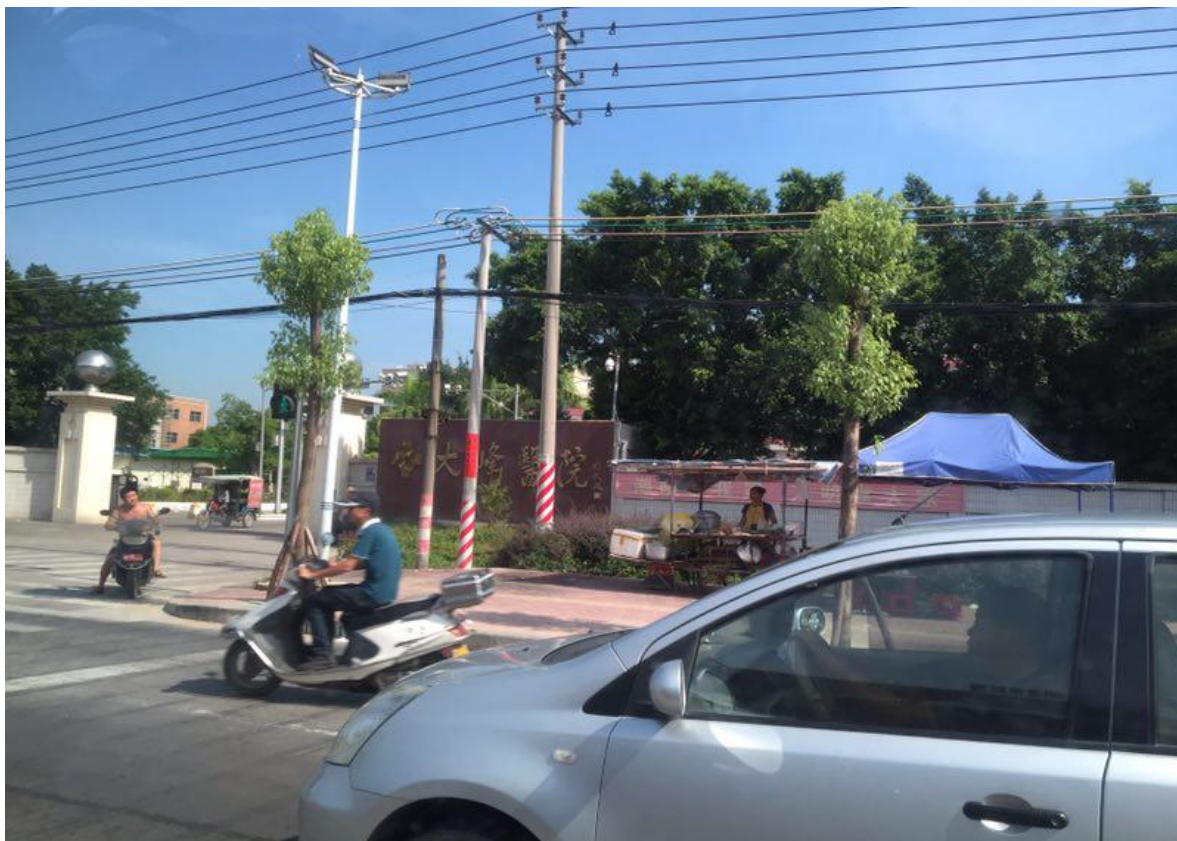


垃圾清理不及时。

潮阳区大峰医院



院内存在吸烟现象，无控烟员。



门前三包公共秩序较乱，有摆卖摊档现象。



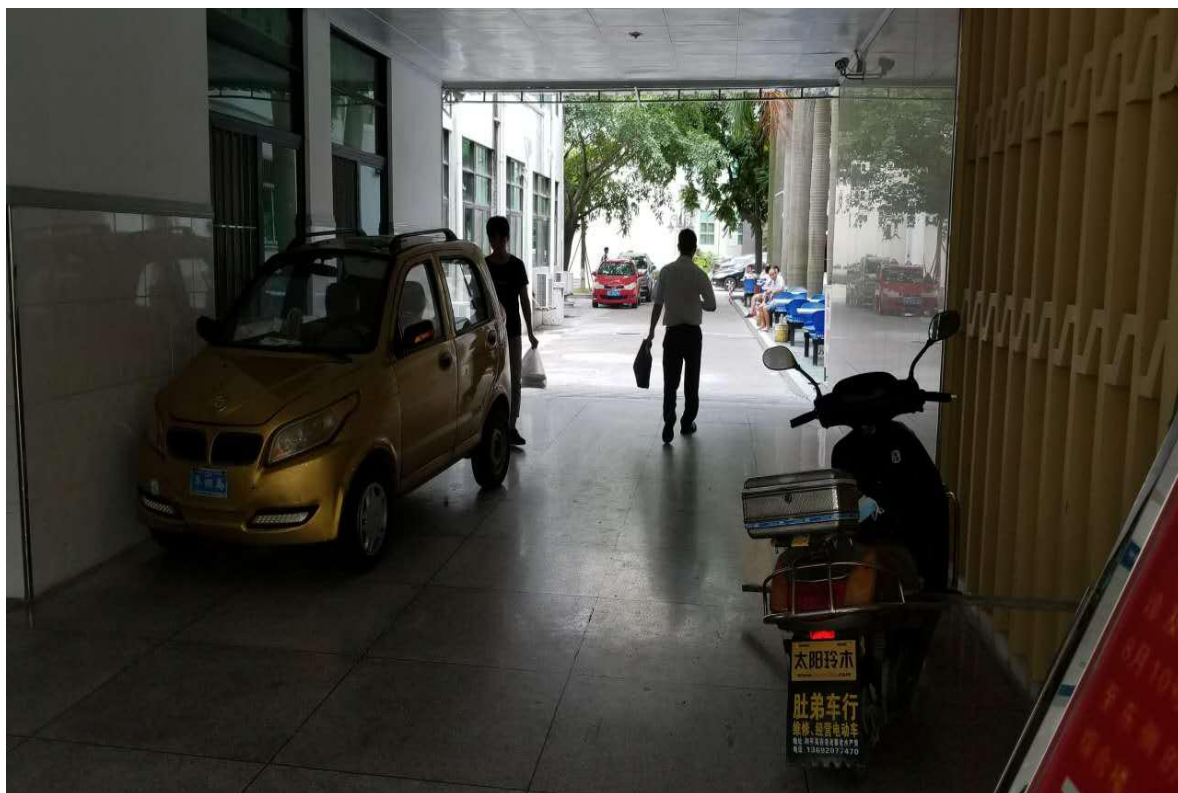
院门口拉客无牌三轮车随意停放。



垃圾清理不及时，有臭味。



杂物随意丢放。



院内车辆存在随意停放现象。

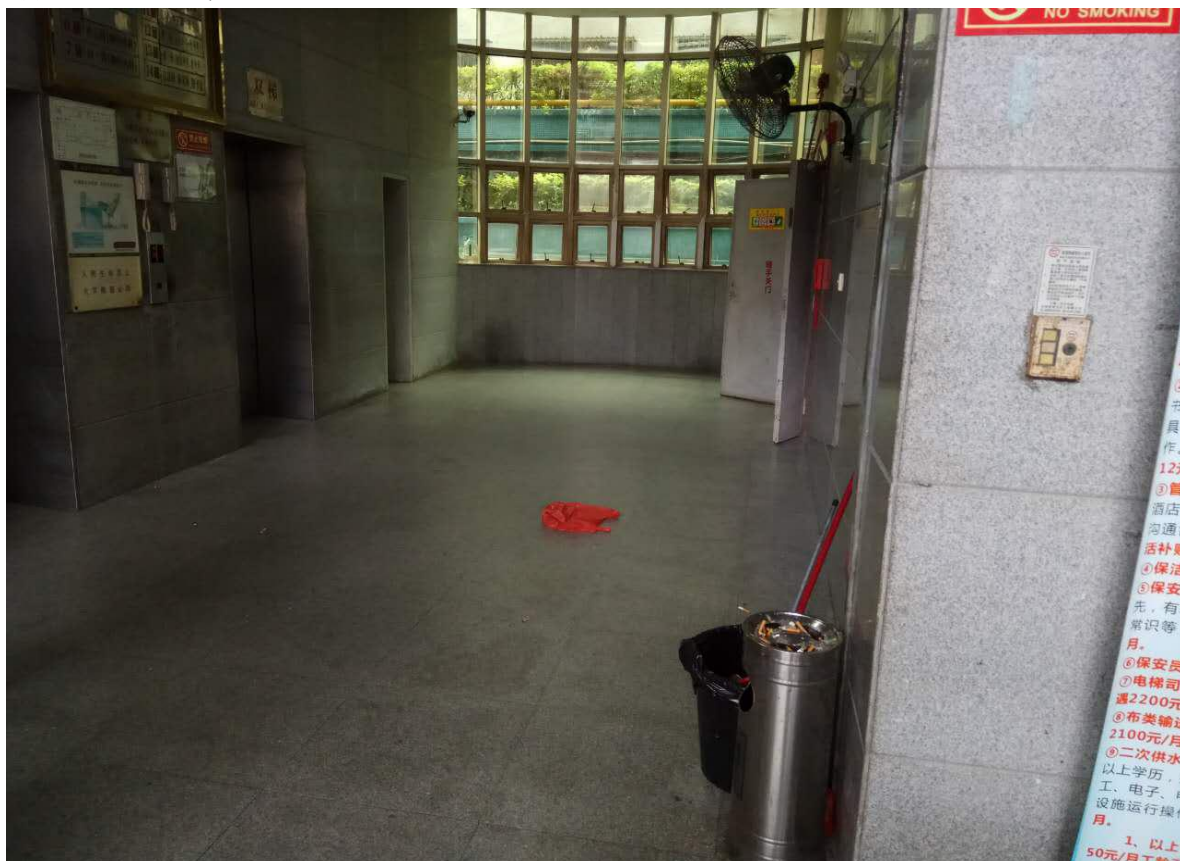


残疾人专用厕所被用于堆放杂物。



未见毒鼠屋，可见鼠洞，下水道无防蚊闸。

潮阳区人民医院



垃圾桶可见烟头，无控烟员，保洁不到位。



存在吸烟现象，无控烟员。



停车场堆放废旧杂物。



乱堆放杂物及废旧轮胎，胎内积水滋生蚊虫。



院内存在乱堆乱放建筑材料废料现象。



垃圾桶无盖，垃圾收集点垃圾随意倾倒，地面呈脏乱差现象，可见成蝇。



环境卫生保洁差，垃圾清理不及时。



医务人员存在无佩戴工号牌和着装不整现象。

潮阳区中医院



垃圾清理不及时，垃圾桶无盖，地面脏乱。



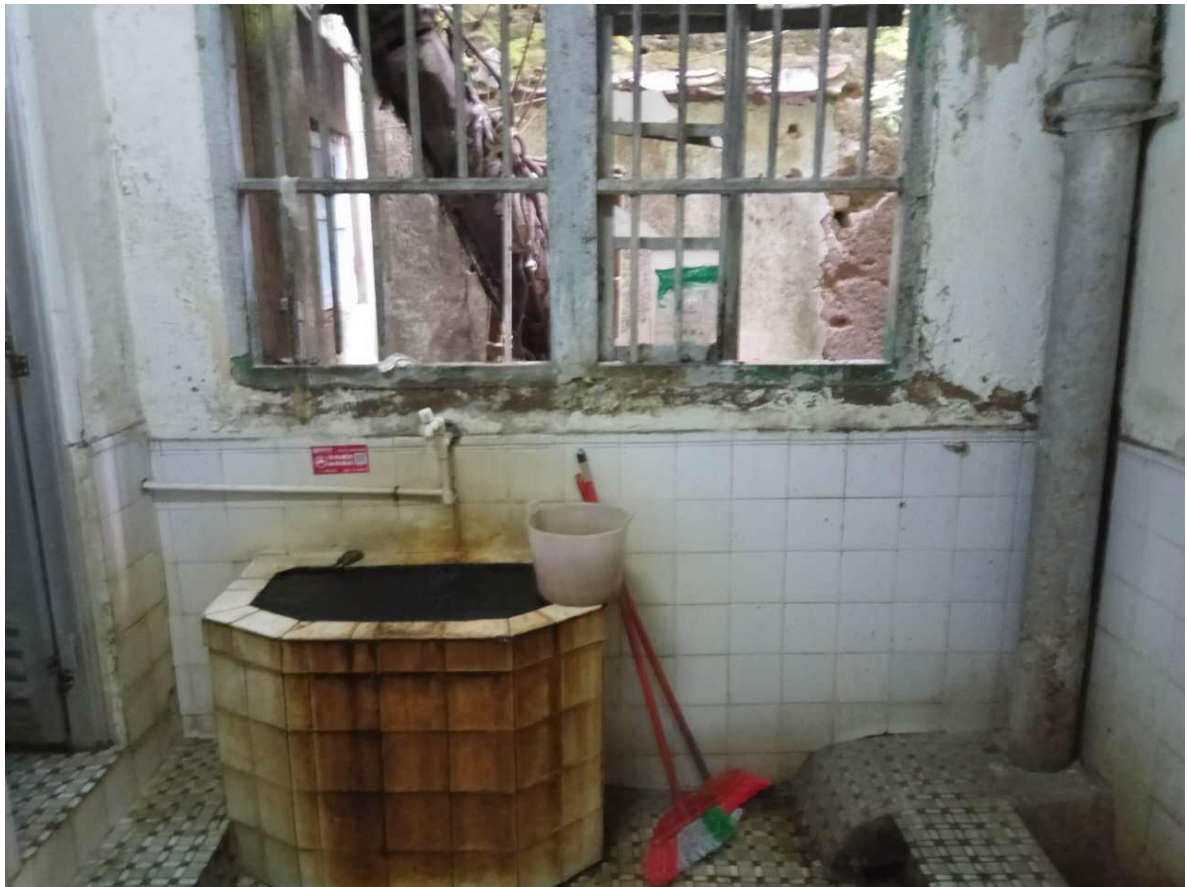
吃过饭盒乱丢在门急诊通道尽头。



医院周边巷道脏乱差。



花盆有垃圾及烟头，长时间无清理。



院内厕所保洁不到位，窗户等设施破损。



医务人员存在无着装工作服现象。

汕头市第三人民医院



院内随处可见烟头，未见控烟员。



垃圾清理不及时。



医务人员着装不整。



病床、轮椅及氧气瓶无序堆放于门急诊大厅，有碍观瞻。



医疗废物管理不规范，门诊厕所放有医疗垃圾。



挂号、收费、发药等服务窗口未设置一米黄线及无障碍设施。

汕头市中心医院



挂号、收费、发药等服务窗口设置一米黄线，但无人管理，形同虚设。



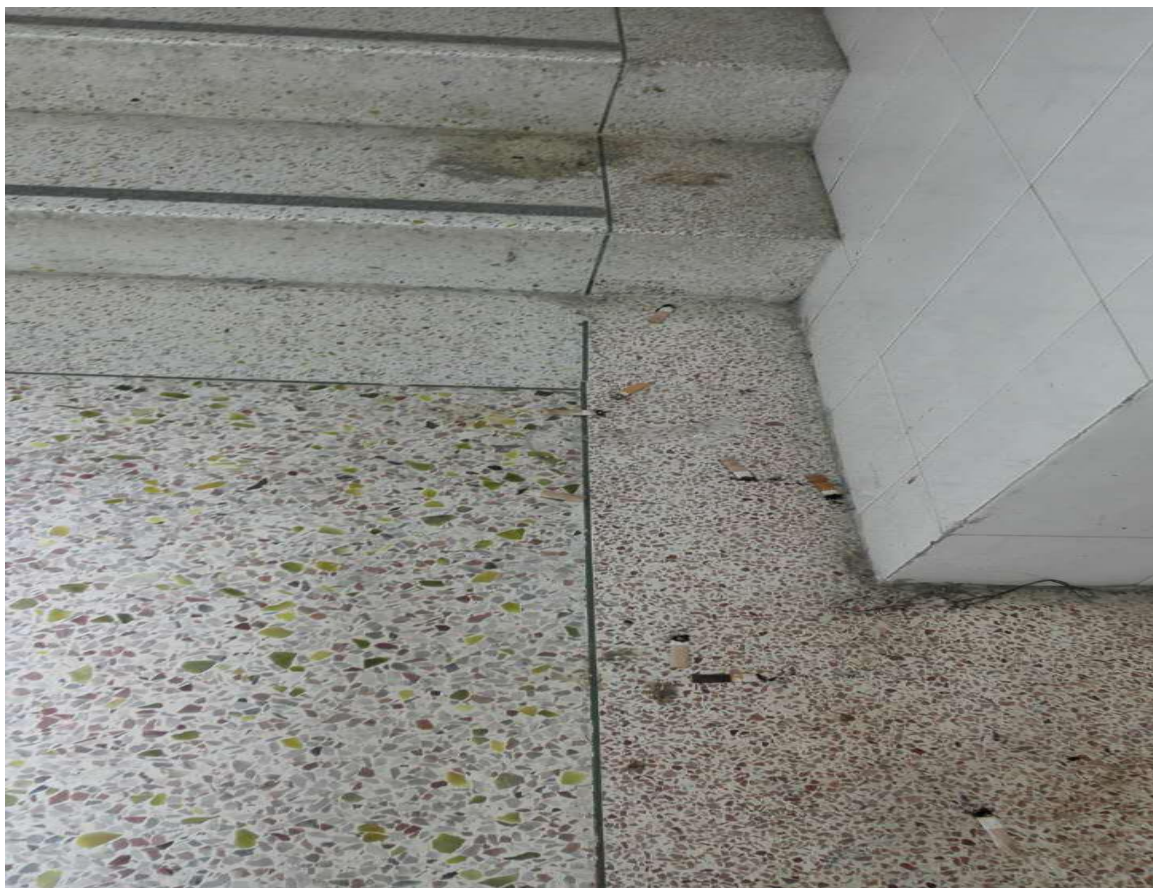
院内多处堆放有杂物。



堆放废品杂物。



保洁不到位，垃圾桶无盖。



院内有吸烟现象，可见烟头。



废弃物随意丢放。



建筑材料随意堆放。



厕所小便池损坏后未修复，维护不及时。

汕大附属肿瘤医院



挂号、收费、发药等服务窗口未设置一米黄线。



门前营运私家车影响门前公共秩序。



洁具随意摆放，有碍观瞻，垃圾桶无盖。



废土等随意堆放成卫生死角。



院内存在随意吊挂现象。

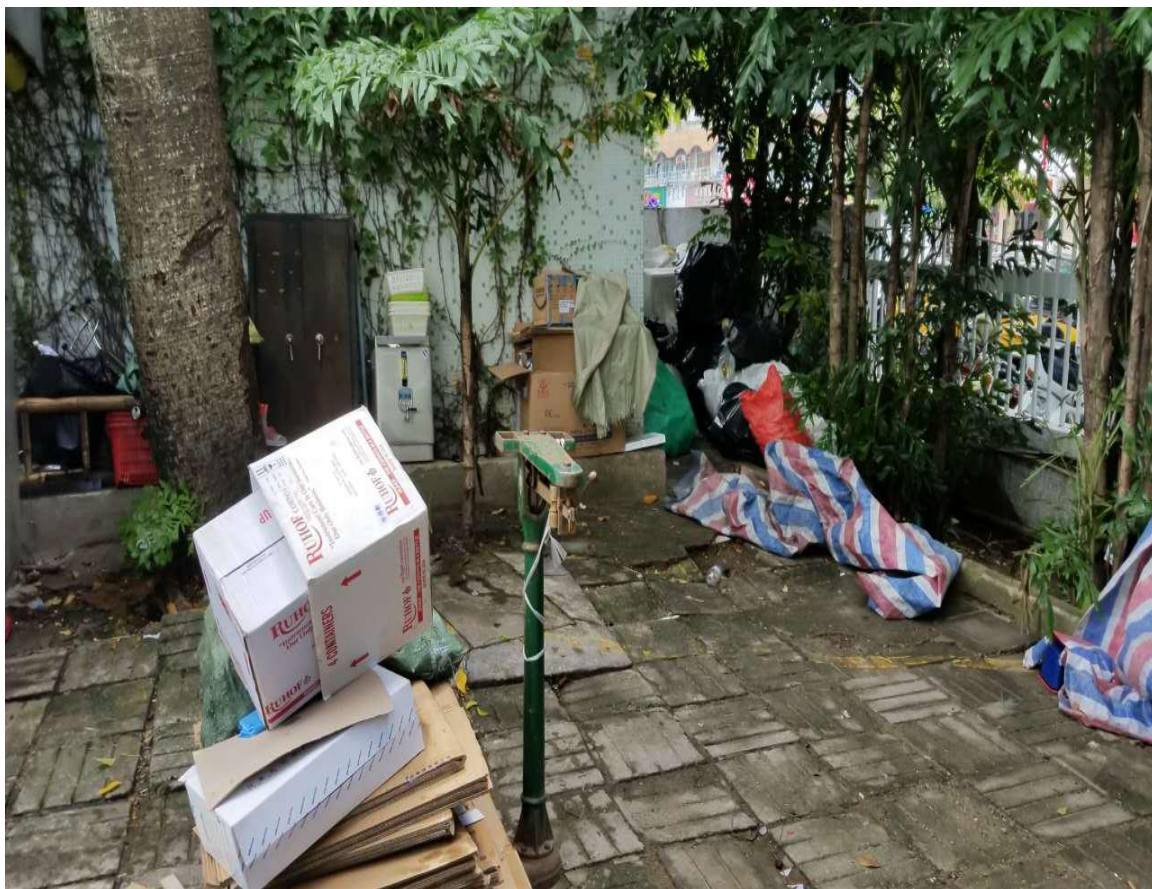


住院部厕所内停放有电动车。

汕大第一附属医院



垃圾随意丢放。



随意堆放杂物。



工地杂乱无章，可见垃圾杂物。



堆放挂号、收费、发药等服务窗口设置了一米黄线，但是未进行规范管理，形同虚设。



工地围栏不规范。



门诊（东厦路）出租车摩托车乱停乱放，门口塞车引起车龙现象较为普遍，公共秩序无人维持。



门前保洁不到位。



医疗废弃物专间太小无法容纳，露天存放。