

四川省医药卫生系统创先争优活动 指 导 小 组 文 件

川卫创先发〔2011〕17号

关于在全省医药卫生系统深入 开展“为民服务创先争优”活动的指导意见

各市（州）医药卫生系统创先争优活动指导小组、厅直（代管）各单位创先争优活动领导小组：

为深入贯彻落实胡锦涛同志在庆祝中国共产党成立 90 周年大会上的重要讲话精神，进一步推动全省医药卫生系统坚持以人为本、执政为民，增强服务意识，改进工作作风，提高业务水平，更好地为人民群众服务，按照中央和省委创先争优活动领导小组《关于在窗口单位和服务行业深入开展“为民服务创先争优”活动的指导意见》（川创先发〔2011〕11号）及卫生部《关于在全国医药卫生系统深入开展“为民服务创先争优”活动的指导意见》（卫创先指组发〔2011〕3号），结合实际，现就全省医药卫生

系统深入开展“为民服务创先争优”活动，提出如下指导意见。

一、统一思想认识

医药卫生行业是人民群众健康相系、生命相托的重要窗口行业之一。在全省医药卫生系统开展“为民服务创先争优”活动，是深入贯彻落实胡锦涛总书记在庆祝中国共产党成立 90 周年大会上的重要讲话精神的具体措施；是贯彻落实科学发展观、落实党的群众路线的客观要求；是推进深化医药卫生体制改革、保证“十二五”期间医药卫生事业科学发展的重要抓手；是进一步加强医药卫生行业队伍建设、确保履职为民的有效载体。全省医药卫生系统各级党组织和党员要深刻认识开展“为民服务创先争优”活动的重要意义，结合医药卫生行业的特点，把为民服务作为深入开展创先争优活动的重要内容，与“三好一满意”活动紧密结合起来，围绕全心全意为人民服务、为患者排忧解难，发挥窗口服务优势，努力深化“以病人为中心”的服务理念，立足本职，开拓创新，争科学发展之先，创社会和谐之优，使创先争优成为推进卫生事业科学发展的强大动力，把医药卫生系统建设成为“质量好、服务好、医德好，群众满意”的文明行业。

二、把握总体要求

要按照中央、卫生部及省委关于开展“为民服务创先争优”活动的相关要求，通过“三亮、三比、三评”，带动所在单位和职工争创群众满意窗口。

（一）亮标准、亮身份、亮承诺。普遍推行公开服务事项、工作流程、办结时限制度，公示服务标准。可采取佩戴党徽、服务卡和设立党员责任区、党员先锋岗等，亮出党员身份，亮明岗

位职责。设置展示板、电子显示屏、网络平台等，公布承诺内容，接受群众监督。充分发挥“优质护理服务示范工程”等品牌的效应，大力推行便民惠民利民措施，为人民群众提供优质高效、方便满意的医疗服务。

（二）比技能、比作风、比业绩。对照本单位先进标准和先进典型，开展“对标定位”、岗位练兵、技能比武，不断提高业务技能，争当行业“排头兵”。开展文明服务、诚信服务、廉洁服务、优质服务竞赛，评选岗位明星、服务标兵，看实绩、比贡献，形成比学赶帮超的生动局面。

（三）群众评议、党员互评、领导点评。通过设置意见箱、电子测评系统、网上投票等方式，接受服务对象即时评价、在线评估，及时反馈群众意见，整改存在问题。结合党员自身特点和岗位实际，开展自评、互评，相互鼓励、比学赶帮。党员领导干部要深入调查研究，实事求是地肯定成绩、指出存在问题，提出改进意见，指明努力方向。

三、明确目标任务

全省医药卫生系统要紧紧围绕推进深化医药卫生体制改革开展“为民服务创先争优”活动，努力实现推动科学发展、促进社会和谐、服务人民群众、加强基层组织的目标任务。

（一）落实医改任务，提升服务能力。要把“为民服务创先争优”活动与推进深化医改结合起来，在落实医改任务中不断提升服务能力。各级党组织和党员要紧紧围绕深化医改的重点工作，完善配套措施，狠抓工作落实，加强督促检查，在落实医改任务、服务群众健康中创先争优。要按照保基本、强基层、建机制的要

求，推进健全基本药物制度和加快公立医院改革试点，进一步完善新农合制度，加强基层医疗卫生服务体系建设，促进基本公共卫生服务均等化，为实现“十二五”医药卫生事业发展目标作贡献。

（二）增强服务意识，改进服务作风。坚持党的根本宗旨，牢固树立群众观点，思想上尊重群众，感情上贴近群众，满腔热忱对待群众。加强医德医风建设，倡导阳光服务、微笑服务、规范服务、廉洁服务，切实纠正“庸、懒、散”现象，认真解决门难进、脸难看、事难办的问题，努力做到服务意识明显增强、服务作风明显改进、服务效能明显提高、服务能力明显提升。

（三）加强教育培训，提升服务能力。深入开展党性教育和职业道德教育，加大卫生政策法规、业务知识和岗位技能培训力度，努力建设一支政治强、业务精、服务优的党员队伍。以党员队伍素质能力的提高，带动本单位服务能力和服务水平全面提高。

（四）依法依规办事，提高服务质量。坚持依法行政，依规办事，公正执法，公平服务，公开办事。坚持便捷、高效、优质、廉洁原则，加强质量管理，规范诊疗行为，落实医疗质量和医疗安全的核心制度，建立医疗质量、医疗安全评价体系，优化工作流程，规范服务标准，提高服务水平。

（五）解决突出问题，回应群众期待。要坚持以群众满意为第一标准，出实招、办实事、求实效，到服务对象中去，认真听取群众意见，从群众最需要的地方做起，从群众最不满意的的地方改起，努力满足群众合理要求，切实解决群众反映强烈的热点、难点问题，多办顺民意、解民忧、惠民生的实事好事，努力提高

群众的满意度。

四、丰富活动载体

全省医药卫生系统的各级党组织要充分利用现有活动载体，不断开拓创新，使创先争优成为推进医改、服务群众、促进社会和谐的强大动力。

（一）继续深入开展“学杨勇、做卫士、比贡献”活动，把握活动内容、要求和标准，再掀学习热潮。通过强化开展“学杨勇牢记宗旨、服务人民，比大局意识、责任意识、为民理念；学杨勇爱岗敬业、恪尽职守、奋发进取，比求真务实、持之以恒、提升素质；学杨勇不畏艰险、舍生忘死、勇于献身，比勇于担当、敢于付出、敢于拼搏；学杨勇淡泊名利、不事张扬、以诚待人，比纪律观念，志存高远、助人为乐”的四学四比竞赛，争当坚持科学发展有韧劲、谋划科学发展有思路、推动科学发展有激情、实现科学发展有贡献的“四有”干部，有力地促进为民服务创先争优。

（二）扎实推进“三好一满意”，不断拓宽服务领域。进一步改善服务态度，提升服务水平，努力做到“服务好”；进一步规范诊疗行为，杜绝差错事故，确保医疗安全，努力做到“质量好”；进一步强化医德意识，大力弘扬高尚医德，开展诚信服务，严肃行业纪律，努力做到“医德好”；积极为群众排忧解难，构建和谐医患关系，主动接受社会监督，努力做到“群众满意”。不断延伸服务领域，积极参与“白求恩爱心书苑活动”，大力宣传国家政策，普及疾病防治常识，传播卫生健康知识。

（三）全力推行“五优品牌”，着力打造社会知名度高、群

众信任度高的服务窗口和单位。一是优化服务环境，结合文明单位创建活动，努力营造整洁优美的服务环境；二是优化服务流程，认真整合现有服务资源，积极探索便民利民的服务方式，用心实现人性化服务；三是优化服务技能，适时开展岗位技能“大练兵”，并通过考核评比，促使服务技术水平不断提高；四是优化服务态度，大力倡导“微笑服务”，坚持“问一声好，让一个座，给一个解答”；五是优化行业作风，加大职业道德教育和行风教育力度，建立健全公开透明服务机制，严肃行业纪律，弘扬高尚医德，树立行业良好形象。

五、加强组织领导

开展“为民服务创先争优”活动，是整个创先争优活动的重要组成部分，也是当前和今后一个时期创先争优的重点工作。全省医药卫生系统的各级党组织要高度重视，精心组织，明确责任，抓好落实，确保“为民服务创先争优”取得实效。

（一）明确领导责任。各单位主要领导要亲自抓好领导和指导工作，明确领导责任、明确工作机构、明确工作人员，根据本单位实际情况和服务特点，制定实施意见，明确目标任务、活动载体和工作要求。要工作重心下移、工作力量下沉，建立领导干部联系点，把“为民服务创先争优”活动落到实处。

（二）强化分类指导。要根据不同工作职能窗口的实际情况，分别提出具体要求。对搞得好的要引导巩固提高，发挥示范带头作用；对处于中间状态的，要激励学习先进，争当先进；对群众意见较大的，要认真督促其解决问题，提升服务水平。

（三）深化党群共建。要坚持党内带党外、党员带群众，共

同推进“为民服务创先争优”活动。注意发挥工会、共青团、妇女的积极性，立足本职岗位，争创一流业绩。

（四）注重舆论引导。要充分发挥报刊、电视、网络、板报等作用，努力营造良好的舆论氛围。要广泛宣传为民服务的先进典型，及时总结推广好经验好做法，使“为民服务创先争优”成为全省医药卫生系统党员群众的自觉行动。



主题词：卫生 创先争优 为民服务 指导意见

抄送：全国医药卫生系统创先争优活动领导小组办公室、省委创先争优活动领导小组办公室、省直机关创先争优活动领导小组办公室、全省医药卫生系统创先争优活动领导小组及办公室成员。

省医药卫生系统创先争优活动领导小组 2011年9月26日印发

（校对：祁凌云）

（共印25份）