

# 行风通报

第 17 期

黑龙江省医院

2023 年 5 月 25 日

## 提升患者就医满意度（2）

### 深化能力作风建设 不断提升窗口服务人员及第三方 机构工作人员服务质量

——黑龙江省医院行风办“工作落实年”在行动

为深化能力作风建设，全面提高医院的服务质量，真正将行风建设工作抓实抓细，医院行风办在纪委书记商晓英的带领下，多措并举，规范各类人员行为，相继出台《黑龙江省医院第三方机构工作人员服务规范“十不准”》《黑龙江省医院窗口服务人员行为规范“九杜绝”》，有效地规范了医院工作人员的行为，提高了窗口服务人员以及第三方机构工作人员服务质量，不断提升患者就医满意度。

行风办以等级医院评审为契机，从年初开始先后召开了相关职能科室主任会议、窗口服务人员、第三方机构负责人会议、全体第三方机构工作人员等多次会议，讨论通过了《黑龙江省医院第三方机构工作人员服务规范“十不准”》和《黑龙江省医院窗口服务规范“九杜绝”》，并在全院范围内组织培训和实施。为方便各类人员掌握并落实，行风办将《黑龙江省医院第三方机构工作人员服务规范“十不准”》和《黑龙江省医院窗口服务规范“九杜绝”》制成卡片，方便携带及随时学习。

第三方机构及医院各窗口服务科室立即行动，组织落实。他们将《黑龙江省医院第三方机构工作人员服务规范“十不准”》和《黑龙江省医院窗口服务人员行为规范“九杜绝”》卡片下发到每个工作人员，同时利用早会、微信工作群等多种形式进行培训、落实。

行风办不断加大督导检查力度，各窗口服务人员及第三方机构服务人员服务意识、服务态度明显改观，主动服务、微笑服务，使用岗位文明用语。截至目前，实现了窗口服务零纠纷的既定目标。医院微信公众号患者留言“表扬医院”的越来越多，社会满意度不断提升。行风办通过《行风通报》形式将表扬信息以原文表述形式进行发布，鼓励、表扬先进，带动全员，传播黑龙江省医院正能量、好声音。

医院纪委商晓英书记在第三方机构以及窗口服务人员座谈会上指出，在不断深化能力作风建设“工作落实年”期间，我们要不断丰富服务内涵，树立典型，通过宣传媒介跟踪报道典型科室、典型人物，弘扬正能量、引导正确方向。

医院的行风建设靠大家，让我们共同努力，不断提升服务质量，将深化能力作风建设工作落到实处，为推动医院高质量发展做出努力和贡献。

编辑：张丹 刘惠敏