

行风通报

第 1 期

黑龙江省医院

2024 年 1 月 2 日

2024 年开篇寄语

岁序常易，华章日新；律回春渐，新元肇启。省医院人在不懈奋斗的征程中，告别忙碌充实、仰取俯拾的 2023 年，迎来充满希望、更有可为的 2024 年。值此辞旧迎新、岁月更迭之际，我们向一年来关心支持我院的各级领导和社会各界朋友，向充分信赖我院的广大患者，向心系我院发展的离退休老前辈，向为医院建设努力拼搏、锐意进取的广大职工，向默默支持、无私奉献的各位家属们，致以美好祝福与诚挚感谢！

2023 年是全面贯彻落实党的二十大精神的关键之年，是“十四五”规划承前启后的关键之年，也是三年新冠疫情防控转段后恢复发展的重要之年。全院职工和衷共济、携手奋进，抗击疫情圆满收官，顺利通过医院等级评审。医院坚持以党的建设为引领，扎实开展主题教育活动，狠抓行业作风建设，切实加强医务人员医德医风教育，将科学全面从严治院落到实处。持续弘扬“敬佑生命、救死扶伤、甘于奉献、大爱无疆”的新时代职业精神，以优质的服务回报龙江百姓。全体医务人员践行医者仁心，在挥洒汗水中守护健康，在勇毅前行中收获信心和力量。

过去的一年，在全省“医药领域腐败问题集中整治”的大形式下，贯彻

落实省卫健委关于“红包”问题整治的具体要求和部署，加强行风监管力度，围绕影响群众看病就医感受突出的行风问题，在全院范围内开展《2023年黑龙江省医院“红包”问题专项整治》工作。对违反行业纪律的医务人员，批评教育一批、通报处理一批，保持对“红包”行为的高压打击态势。按照《医疗机构工作人员廉洁从业九项准则》的要求，构建打击“红包”问题治理的长效机制，为医院高质量发展提供切实保障；一年里，进一步规范“外购药”行为，畅通院外购药违规问题线索举报渠道，在医院显著位置向社会公开“行风热线”投诉举报电话，进一步规范医生的诊疗行为。要求全院医生以身作则，自觉遵守医院相关规定，防微杜渐，绝不触碰违反纪律规定的“红线”；一年里，为不断提高第三方机构工作人员服务意识和能力，全面提高医院的服务质量，制定了《黑龙江省医院第三方机构工作人员“十不准”行为规范》、《黑龙江省医院窗口服务人员行为规范“九杜绝”》规定，进一步规范了临聘人员以及窗口工作人员的工作行为。组织召开了深入落实落实行风各项规定的培训会，把相关规定制作成卡片，工作人员人手一份。不断提升服务质量，助力医院高质量发展；一年里，深化能力作风建设“工作落实年”活动，制定“三治一创”工作方案，定期梳理通报“低粗差”问题，开展领导干部“走流程、办实事”，开展典型问题评查复盘行动，每季推出实践创新案例；一年里，医院共计收到来自患者及其家属送来的表扬信 243 封，锦旗 458 面。一封封亲笔的感谢信和一面面锦旗是患者对医护人员最朴实、最诚挚的感激之情，背后是一个真情的故事，收获的不仅仅是一份荣誉，更是对黑龙江省医院综合服务质量的认可和肯定；一年里，由国家卫健委医政医管局指导、健康界主办的改善医疗服务行动全国医院擂台赛，我院眼科医院选送《基于自制暗室俯卧试验头部支撑系统，使传统青光眼诱发试验舒适化》案例参赛，在近千家医疗机构提交的案例中突出重围，顺利进入东北西北赛区决赛，获

得东北西北赛区“杰出案例”的殊荣；一年里，在中国与世界卫生组织2020-2021双年度“推进老年友善医疗机构建设与评价项目”支持下，国家卫生健康委老龄健康司委托国家卫生健康委统计信息中心在全国范围内征集老年友善医疗机构建设案例。我院报送的《推广适老服务举措 提升老年人就医获得感》荣获国家卫生健康委统计信息中心评选的机构建设类典型案例，并汇编形成《中国—世卫组织 2020-2021 双年度合作项目—中国老年友善医疗机构建设典型案例集》进行宣传推广。

2023年，为巩固改善医疗服务行动成果，提高医务人员满意度、积极性，提升公立医院高质量发展新效能，在国家卫生健康委医政医管局和国家卫生健康委医疗管理服务指导中心的指导下，开展公立医院满意度调查，以满意度的“小切口”探查医疗服务“大问题”。完成国家平台满意度调查问卷共计6187份。其中门诊问卷2092份，住院患者问卷1901份，员工问卷2194份。在2023年前三季度满意度调查工作的情况通报中，对未按我省要求参加满意度调查工作的二级以上公立医院和获得70分以下的二级以上公立医院进行通报，我院不在通报之列；一年里，在前几年医德考评工作的基础上，继续完善考评制度，将医德考评与医务人员岗位聘用、晋职晋级、评优评先等工作挂钩。对全院医、护、技医务人员进行医德考评工作；一年里，利用《行风通报》、医院网站等载体，与全院职工共同学习、交流，使良好的医德医风潜移默化地体现在广大医务人员的实际工作中。共计发放行风通报54期，设有“提升患者就医满意度”、“弘扬正能量”、“典型引路”、“从医感受”、“工作动态”等专栏，如期发放在OA平台上。在医院网站“行风瞭望”窗口中，“行风通报”、“温情传递”等专栏定时更新信息，帮助医院树立良好的医院形象，更好的展现我院医务人员良好的医德和医风；一年里，接待患者及家属投诉共计171起，其中香坊院区124起，包含“省长热线”平台投诉64起；

南岗院区 47 起，包含“省长热线”平台投诉 10 起。对患者及家属的来访、来电投诉均做到了及时受理，耐心解释，妥善解决，达到了患者满意，也维护了医院及职工的利益和形象。坚持以群众的投诉问题为导向，解决群众就医“急难愁盼”为出发点，对群众投诉的问题认真分析原因，寻找问题矛盾点，解决问题突出点，举一反三，立行立改。

2024 年，省医院人以高品质医疗健康托举人民对美好生活向往的初心不改、匠心不辍、决心不渝。2024 年，我们扬龙马精神，继续紧扣医院高质量发展主线，恪守人民至上，生命至上，聚焦就医体验改善、质量安全保障，蓄势赋能规范发展，砥砺前行未来可期。

辞暮尔尔，烟火年年；朝朝暮暮，岁岁平安。祝愿伟大祖国繁荣昌盛！祝愿黑龙江省医院的明天更加美好！

编辑：张丹 廉丽娜