

# 行风通报

第 50 期

黑龙江省医院

2022 年 10 月 26 日

工作动态 (5)

## 《行风瞭望》“走流程、看服务”提升医疗服务质量

——黑龙江省医院召开行风建设推进会

省卫生健康委、省中医药管理局和黑龙江日报报业集团联合开展《行风瞭望》“走流程、看服务”主题活动，活动采取不发通知、不打招呼、不听汇报、直奔现场的“三不一直”方式，对委直的八家医疗机构进行了暗访。省卫健委召开第一期《行风瞭望》反馈会，通报了工作组对八家医疗机构走流程过程中发现的问题。黑龙江省医院党委高度重视，积极行动，为了不断巩固医院的医疗服务成果，切实践行“优服务、谋发展、提质效、求创新”的工作理念，强化医务人员的服务意识，不断提高医疗服务质量，更好的维护龙江百姓的健康，10月10日10:30分黑龙江省医院以腾讯会议形式组织召开了行风建设推进会，会议由纪委书记商晓英主持，党委书记刘宏石、副院长陈鹏以及香坊院区、南岗院区36个相关职能部门的负责人参会。

会议首先由陈鹏副院长传达了省卫健委第一期《行风瞭望》反馈会的内容，反馈会对八家医疗机构的问题进行了通报，工作组把问题分为医疗服务类、布局流程类、安检安防类和疫情防控类四大类50个问题；并要求各医疗

机构要提高站位，强化责任担当，从提高医疗水平、加强服务质量；合理布置布局，科学制定流程；严格安检制度，加大安防力度；提升防控能力等方面按时保质保量落实整改，坚持“不留死角、立行立改”原则，举一反三，抓好自查自纠，及时发现问题整改各类安全隐患，建立台账、列出清单、明确时限、责任到人，实施销帐管理。

接着，行风办主任张丹对“走流程、看服务”工作组对我院提出的问题、全省等级医院评审满意度调查结果和医院日常存在的共性重点问题，结合医院实际，进行了分析归类，落实给相关部门，明确责任分工，要求查找原因，做根因分析，制定整改措施，并规定了整改时限。

最后，党委书记刘宏石着重强调，当前医院重点抓工作质效提升、行业作风整治，要上下联动、综合施策，推动医院能力作风建设取得实效，带动医院在发展、安全，统筹疫情防控与医疗各项工作，要勇于担当作为、奋力创先争优，推进医院高质量发展，助力龙江健康。此次《行风瞭望》“走流程、看服务”的活动中暴露出的问题，各部门各科室要高度重视，举一反三，不断查找不足，持续抓落实，不断优化服务环境，近距离、零距离体验人民群众“急难愁盼”的热点问题，让患者就医更加便利，打造患者满意医院，以实际行动迎接党的二十大胜利召开。刘书记还对行风工作提出了具体要求，一是针对《行风瞭望》“走流程、看服务”检查组提出的问题立行立改，建立台账制度；二是进一步完善行风建设相关制度及工作流程，使行风建设工作更加系统化、规范化；三是建立一支社会监督员队伍，自觉接受社会、媒体的监督；四是实行“行风目标责任状”制度，行风办负总责，各部门各科室各司其职，形成齐抓共管的良好局势，增强中层干部和临床医务人员的责任意识，自觉营造风清气正的职业环境；五是持续加强职业教育和培训，切实落实《医务人员廉洁从业九项准则》，将医务人员的从业情况记入医德医风档

案，不断提高医务人员的人文素养、医德修养。

最后，纪委书记商晓英强调指出，多年来，在各级领导、全院职工、社会各界及广大患者的支持、关爱和配合下，我院行风工作不断创新改进，通过《行风通报》、“弘扬正能量”、“暖心医疗服务”、“推动医院高质量发展问卷”、“温情传递”、“敬老爱老”、“行风警示课堂”“五必须，五不准”以及“医德医风考评”、重点科室警示提醒谈话、评先争优等多种渠道、多种形式，以弘扬正能量，正向激励为主，结合处罚教育，不断推进行风建设工作，取得了一定的成绩，但还存在很多不足和问题，本次《行风瞭望》“走流程、看服务”活动，为我院行风建设工作给予了良好的推动作用，我们要以本次活动为契机，全面推进落实“能力作风建设年”活动和《黑龙江省医院廉洁从业行动方案》、《医务人员廉洁从业九项准则》等，全院职工要有大局意识，责任意识，各司其职，齐抓共管，积极自检自查，自练内功、自我加压、自我提升，通过查找问题，根因分析，整改提高，形成良性循环链，问题要发现一个解决一个，举一反三，触类旁通，达到触及问题关键点，彻底“根治”之目的，营造“创暖心服务、赢百姓认可”的舆论氛围，切实提升暖心医疗服务质量和水平，打通暖心服务“最后一厘米”。

编辑：张丹 廉丽娜