

行风通报

第 1 期

黑龙江省医院

2025 年 1 月 3 日

2025 年开篇寄语

日月其迈，时盛岁新。医者仁心，共绘新篇。值此 2025 年新年来临之际，向始终关心支持我院发展的各级领导、各界朋友，向每一位生命相托的患者以及默默支持的家属们，向每一位并肩作战的同仁以及我院离退休老同志，致以最诚挚的谢意和最美好的祝福！

回望 2024 年，是医院行风建设取得显著成效的一年。医院坚持以患者为中心，不断提升医务人员的职业素养和服务能力。通过完善管理制度、加强监督检查等措施，有效遏制了行业不正之风，营造了风清气正的医疗环境。新的一年，黑龙江省医院以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，继续扎实推进党风廉政建设，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，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。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，医院召开了争创无“红包”医院 无“红包”科室专项启动大会。创建了《“恪守医德 廉洁行医”黑龙江省医院争创无“红包”医院 无

“红包”科室专项活动实施方案》，与 78 个临床医技科室、46 个病区、9 个门诊科室、5 个行政重点科室签订了创建无“红包”科室责任状和创建无“红包”科室承诺书，同时向各科室发放《黑龙江省医院无“红包”科室创建申请表》，各科室按照无“红包”科室创建条件积极创建和申报，取得了良好的社会效应。医院下发了《黑龙江省医院工作人员收受“红包”问题专项整治工作方案》，在全院范围内开展工作人员收受“红包”问题专项整治工作；一年里，全面推广使用“龙江医廉码”，主动接受患者及家属的监督。医务人员在患者诊疗结束后主动引导患者及家属扫描“龙江医廉码”，对医疗服务进行评价或反馈，目前，患者应用“龙江医廉码”对诊疗行为进行评价约 1996 余条；一年里，“改善就医感受 提升患者体验”活动中，根据实施方案建立工作台账，全院 13 个行勤科室按照工作台账实施并完成具体工作；一年里，落实省卫健委、省纪委等十四部门整治殡葬领域腐败乱象专项行动精神，积极推进关于整治殡葬领域腐败乱象专项行动的落实，成立了以党委书记为组长的工作专班，各部门分工负责，共同推进专项整治工作。

2024 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。共完成国家平台满意度调查问卷共计 6549 份。其中门诊问卷 2021 份，住院患者问卷 2501 份，员工问卷 2027 份，满意度成绩有了大幅度提升；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 60 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精神风貌；一年里，接待患者及家属投诉共计 136 起，其中香坊院区 90 起，包含“省长热线”平台投诉 72 起；南岗院区 46 起，包含“省长热线”平台投诉 25 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。

成绩来之不易，奋斗蕴含艰辛。每一份收获、每一个进步都离不开全体省医院人的辛勤努力和无私奉献。患者及家属的一封封表扬信、一面面锦旗都是我们恪尽职守的体现；一个个温暖人心的故事则彰显着我们的责任与担当。岁月的风帆，扬起新年的希望。岁月的诗篇，吟唱新年的赞歌。在新的一年里，让我们携手并肩，砥砺前行，以“不破楼兰终不还”的坚定决心、“千磨万击还坚劲”的顽强毅力，继续扬帆起航，澎湃前行。

新的一年，愿全院广大干部职工的每一份努力都能化作患者心中温暖的阳光，照亮康复之路。每一次守护都能成为患者生命的坚强基石，让健康与希望同在。祝大家新年快乐，身体健康，医路同行，共创美好！

编辑：张 丹 廉丽娜