

招远市人民医院文件

招医〔2021〕28号

关于印发《招远市人民医院2021年行风建设实施方案》的通知

各科室：

现将《招远市人民医院2021年行风建设实施方案》印发给你们，请遵照执行。



招远市人民医院

2021 年行风建设实施方案

为进一步规范我院医务人员依法执业和廉洁行医的行为，全面加强行风建设，结合市卫健局“作风建设提升年”活动，进一步加强我院党风廉政建设及医疗服务领域作风建设，切实解决我院在开展医疗服务工作中存在的薄弱环节和突出问题，进一步提升医院管理整体水平，结合我院实际，特制定本实施方案。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，深入贯彻落实中央决策部署和省委省政府、烟台市委市政府、招远市委市政府、招远市卫健局党组工作要求，结合开展党史学习教育，坚持“管行业必须管行风”和“谁主管谁负责”的原则，紧紧抓住预防、自纠、规范、查处等关键环节，重点查处医药购销领域商业贿赂，规范诊疗服务行为，医疗服务收费和医疗质量管理，努力打造我院党风清正、院风清朗、医风清新的政治生态和干事创业的良好环境，促进我院卫生事业健康发展提供有力保障。

以作风大改进、状态大提升、工作大突破的实际行动庆祝建党 100 周年。

二、工作目标

（一）提高执行力

坚定不移地贯彻党的路线方针政策,严格执行中央、省、市、县的决策部署,把上级政策规定部署要求创造性地予以落实。重点解决医院部分党员、干部职工存在的责任意识不强、遇事推诿扯皮,工作落实不到位问题。

(二) 转变工作作风

以“作风建设提升年”等活动为载体,坚持把了解民意、关注民生作为第一要义,牢固树立全心全意为人民服务的宗旨和为基层、为群众服务的理念,创新工作方式,做到寓监管管理于服务之中。重点解决服务能力不强,工作精神不振、责任心不高、得过且过、敷衍塞责、工作效率不高、作风不实问题。

(三) 提升人民群众满意度

以深化医药卫生体制改革为契机,大力弘扬体现社会主义核心价值观的医疗卫生职业精神,牢固树立全心全意为患者服务的思想,维护患者切身利益,树立医院的良好形象,构建和谐医患关系,人民群众满意度大幅提高。重点解决服务意识不强、服务质量不高、服务态度不好、治疗不规范、监管不到位、商业贿赂屡禁不止等问题。

(四) 推动重点工作全面落实

力争医改工作取得新突破,医院服务体系建设取得新跨越,各项重点工作取得新进展。

三、具体内容

(一) 提高医务人员职业道德素质。一是进一步加强职业道

德教育,强化“以病人为中心”的服务理念,结合医院工作实际,采取灵活多样的教育形式,对重点部门和重点岗位人员进行法律法规和警示教育,增强医务人员的社会责任感和文明行医的自觉性;二是加大行风建设工作宣传力度,大力宣传医德高尚、医术精湛的先进典型和事例,通过“护士节”和“医师节”评选树立本单位的先进典型,充分发挥模范的引领作用;三是加强行业作风建设工作的交流,注重总结行业作风建设中好的经验和做法,加强科室间的沟通与交流。充分利用微信公众号等手段,把行业作风建设中好的做法和成功经验及时加以总结推广,开拓视野、创新工作、互相促进、共同提高。(牵头科室:党建办、宣传科)

(二)提高医疗综合服务质量。以“一切为了病人,为了病人的一切”为服务理念,通过改善医疗服务环境、解决群众反映的热点、难点问题为着眼点,通过横向、纵向的对比,查找出医院存在的不足和管理上的薄弱环节,坚持管理创新、机制创新、制度创新、服务创新,确立创新升位项目,制定切实可行的制度来不断提高医院的综合服务水平和服务质量,促进行风建设工作再上新台阶。(牵头科室:各职能科室)

(三)加强医药购销领域商业贿赂治理工作。严格落实医疗卫生行风建设“九不准”,加强治理医药购销领域商业贿赂行为;加强统方管理,对药品、耗材等使用信息实行加密管理,健全内部监督机制,严格统方权限和审批程序,严禁商业目的统方;继续实

行不合理处方院内公示和点评、药品用量动态监测和超常预警机制等制度,严格规范医生处方行为;禁止采购有不良行为记录的企业产品;严禁各种形式的开单提成。(牵头科室:医务科、信息科)

(四) 抓好药品、医用设备、耗材和试剂集中招标采购。进一步健全规章制度,完善工作规范和业务流程,做到招标程序规范化;建立健全分权制衡工作机制,实行人员定期轮岗,实行透明运行、阳光操作、采购方式信息化,主动接受社会各界和群众的监督,做到监督管理常态化,防止腐败问题发生。(牵头科室:药剂科、设备科)

(五) 推进“四合理”(合理检查、合理治疗、合理用药、合理收费)专项治理,重点整治红包反弹问题。落实专项治理工作机制,注重临床用药的规范性和合理性,做到因病施治、合理检查、合理用药,提高医疗设备检查检验的阳性率;严肃查处贪污、套取、骗取医保基金等违纪违法行为;结合商业贿赂专项整治工作,严查医务人员收受患者红包、违规私自采购使用医药产品、通过介绍患者到其他单位检查治疗或购买医药产品等收取提成的行为;严查医院工作人员参与医药产品、保健品等商品推销活动的案件;严查违规发布医疗广告的案件。(牵头科室:医务科、门诊部、党建办、办公室)

(六) 严格执行物价收费制度和各项财务管理规定。通过不同形式,对服务项目和价格进行公示;完善住院患者医疗费用公

开查询制度,完善医疗费用免费查询系统,落实医疗费用每日清单制度,禁止在国家规定的收费项目和标准之外,自立、分解、捆绑、比照项目收费或提高标准加收费用。组织协调项目归口科室加强对项目专项资金(基建、设备、疾病防治、科研等专项资金)特别是医改专项资金拨付、使用和管理情况的监管,保障资金规范使用,提高使用效益。(牵头科室:财务科、审计科)

(七)坚持便民利惠原则,强化服务工作。完善和拓展门诊一站式服务,把解决医患之间矛盾和纠纷、医疗服务咨询、医收费查询、导诊和陪诊服务、便民设施的使用等内容纳入“一站式”服务中。逐步解决挂号候诊时间长、取药检查时间长、缴费报账时间长、诊疗时间短等三长一短问题,切实为群众提供科学、高效、便的医疗卫生服务。(牵头科室:门诊部)

(八)严格执行组织人事工作纪律。严格按照《党政领导干部选拔任用工作条例》选拔任用干部,保证选人用人、人才进出、考核、职称晋升程序规范,无违规违纪现象。保证党员干部个人档案管理规范,无年龄造假、学历造假、职称等造假现象。对容易滋生商业贿赂的重点部门和重点岗位的人员试行定期交流轮岗,并形成制度。(牵头科室:人事科)

(九)抓好行政效能监察和行政权力制度建设工作。严格执行“三重一大”报告制度,抓好院务公开,做好对医药购销领域中的不正之风监督检查和查处工作。(牵头科室:办公室、党建办、人事科)

(十) 建立健全群众投诉接待制度, 加强社会监督工作和满意度调查。认真受理和接待群众来信来访。对来访群众要热情接待, 认真受理, 不推拖、不敷衍, 不激化矛盾, 力争把问题解决在萌芽阶段。解决和化解医患矛盾, 在首诊、首问、首访负责制的基础上, 对群众的合理诉求必须认真加以解决; 完善门诊和住院患者满意度调查, 加强对医院服务和干部工作作风的督查和考评。不断完善业务科室对行政职能科室的满意度测评以及临床与医技科室满意度互评。根据投诉和收集的意见, 及时制定整改措施, 持续改进工作。(牵头科室: 公关科、医务科、门诊部、党建办、人事科)

四、工作要求

(一) 全面贯彻, 落实到位。

各支部、各科室要准确把握行风建设的具体要求, 组织实施好集中学习, 把行风建设的具体内容及精神实质传达至医院每个工作人员, 在全院实现行风教育全覆盖。

(二) 梳理问题, 落实整改。

各支部、各科室要将卫健局“作风建设提升年”和专项整治活动有机结合, 根据部门工作实际, 认真查找工作中与行风建设要求相悖行为, 逐项梳理、逐项整改。

(三) 领导带头, 履职尽责。

医院领导干部要带头落实一岗双责责任制。院里与各科室主任签订《党风廉政建设责任状》和《行风建设责任状》, 科室负

责人作为科室行风建设第一责任人,要切实履行职责,严格教育、严格管理,自觉接受社会各界和群众监督。

(四) 强化管查,严肃追究。

院党政班子对全院从业人员行风问题负监管责任,切实履行行业监管职责,所有从业人员行风建设情况列入年度考核、职称晋升、医德考评、医师定期考核内容。要严格责任追究,对工作不力导致严重后果的,追究科室负责人和直接当事人的责任。

五、组织领导

为了加强对行风建设工作的领导,医院成立行风建设领导小组,办公室设在党建办,负责行风建设的日常事务性工作。

- 附件:
1. 招远市人民医院行风建设领导小组成员名单
 2. 招远市人民医院行风建设责任状
 3. 招远市人民医院党建及党风廉政建设目标责任书
 4. 招远市人民医院工作人员基本行为标准

招远市人民医院

2021年4月30日

附件 1:

招远市人民医院 行风建设领导小组成员名单

组 长: 赵治国

副组长: 张志远 陈学波 李勇力 付新法 王为娜
张鹏玉 王朝晖 刘玉娥 崔爱东

成 员: 苏文杰 郭生玲 王一英 杨军波 李永生
赵 涛 李宏鹏 王艳丽 栾国安 王延山
刘廷芳 徐 强 郭海燕 衣建民 李秀峰
姜洪芳 邵仕霞 高学媛 刘新敏 杨彩军
郭继进 刘鸿良 陈 娜 杨永奎 杨春晖
刘建顺 张良红 孙丽丽 陈永平 王世环

行风建设领导小组下设办公室，办公室设在党建办，郭生玲同志任办公室主任，负责组织协调日常工作。行风建设领导小组的主要职责：

认真贯彻执行上级和我院行风建设有关规定，负责监督检查行风及各项规章制度执行情况，将每次检查情况进行汇总并全院通报，同时将检查中存在的问题及时反馈给各科室，对整改结果进行督查，落实奖罚规定，并进行相关的协调工作。

附件 2:

招远市人民医院行风建设责任状

为全面加强人民医院行风建设,结合市卫健局“作风建设提升年”活动,认真纠正医药购销领域和医疗服务中的不正之风,努力营造风清气正的诊疗环境,更好地为患者服务,特签订责任条款如下:

1. 严格执行国家《执业医师法》和《医疗机构从业人员行为规范》,坚持依法执业、廉洁行医,杜绝生、冷、硬、顶、推等现象发生;恪守职业道德,努力实现行风建设“零投诉”、“零违纪”,确保全年综合满意率达到 95%以上。

2. 按照“谁主管、谁负责”原则,落实院科两级一岗双责制。科室主要负责人为本科室行风建设第一责任人,对职责范围内的行风建设和纠风工作负主要责任。工作中要严格落实行风建设相关规定,确保与科室各项工作同部署、同检查、同落实。

3. 严格落实国家卫健委下达的医疗卫生行业“九不准”要求,以身作则、带头执行,以严肃的态度、严格的标准、严明的纪律抓好“九不准”的贯彻执行,坚决做到不收受回扣,不收受患者的“红包”。

4. 严格落实医患沟通制度,畅通投诉渠道,及时处理病人对本科室来信、来访和来电投诉,认真做到件件有记录、有调查、有结论、有处理、有反馈。

5. 严格执行医疗服务收费价格,落实门诊药费清单制、住院费用一日清单制、药品价格公示制和费用查询制,严禁在国家规定的收费项目和标准之外自立项目、分解项目乱收费。

6. 严格控制本科室“药占比”,确保不超出医院制定的总额指标;严格遵守药品信息管理规定,不得超越权限非法进行药品使用情况查询统计。

7. 严格执行医院合理用药相关规定,规范合理用药行为,杜绝开单提成,切实做到合理检查、合理用药、因病施治。

8. 积极开展理想信念、职业道德教育,提高科室医护人员的职业道德素养,认真总结本科室先进典型,积极开展科室内部评优评差活动。

9. 对违反行风建设和治理“统方回扣”相关规定的科室及个人,取消科室及个人评先评优资格,科室主任承担连带责任;医院被上级部门检查出问题并造成影响的,对涉及到的科室或个人,从重从严处理;情节严重的,科室主任主动引咎辞职;违反法律的,移送有关部门追究刑事责任。

本责任书一式两份,医院、责任科室各执一份,自签订之日起生效。

院长签字(盖章):

科室负责人签字:

2021年 月 日

附件 3:

招远市人民医院 党建及党风廉政建设目标责任书

为进一步加强医院党的建设，推动我院党风廉政建设工作深入开展，确保反腐败各项工作取得实效，根据招远市委及卫健局有关党风廉政建设的相关要求及部署，按照“谁主管，谁负责”和“一把手负总责”的原则，制定本年度责任目标如下：

一、党建及党风廉政建设工作责任内容：

1. 各领导班子成员及各科室负责人要严格履行“一岗双责”，领导班子成员对所分管的科室党风廉政建设承担主体责任和监督责任，各科室负责人为本科室党风廉政建设直接责任人。

2. 各科室负责人要严格按照院党委要求，确保本科室党建工作及党风廉政建设规范开展。

3. 把党风廉政建设纳入科室的工作日程，按照本科室工作的岗位特性，认真落实。

4. 严格遵守中央八项规定要求，遵守廉洁行医“九不准”，严禁违反医院行风建设规定。

5. 不准利用医权谋取不正当利益，禁止索贿、受贿，收受红包、私自收费、吃拿卡要等有损医德的行为发生。

严格遵守国家法律法规，遵守职业道德及操作规范。

禁止参与斗殴、赌博、邪教组织及活动。

二、责任追究:

1. 根据谁主管谁负责的原则(一级对一级层层负责), 谁的责任范围内出问题, 追究谁的责任。

2. 违反党风廉政建设责任制规定者, 按上级及医院有关规定处罚, 记入年度考核档案。情节严重的, 给予党纪、行政处分, 并与晋升晋级挂钩。构成犯罪的, 移送司法部门追究刑事责任。

本责任书一式二份, 院方和科室各执一份。

党委书记签字(盖章):

科室负责人签字:

年 月 日

附件 4:

招远市人民医院工作人员基本行为标准

内容	评价标准
仪表要求	整洁、高雅、得体、大方。
	1. 穿统一服装，保持工作衣平整洁净，衣领熨烫平整，不得卷起。工作衣不允许贴胶布，工作衣袖、衣摆处（护士服衣领处）不得显露个人衣物，不得卷起裤脚及衣袖，男同志上班穿工作服必须穿长裤，不得穿短裤，工作衣纽扣要全部扣好，工作衣外不得显有个人物品，如纪念章、胸花等。夏天不得穿拖鞋、漏脚趾头凉鞋。
	2. 工作时间要统一佩戴胸卡，胸卡佩戴于左胸上衣口袋上，共产党员要佩戴党员标志。
	3. 医护人员上班时可着淡妆，不得浓妆艳抹，不允许染手指甲或留长指甲，保持手和指甲的清洁，不得佩戴首饰（如耳环、手镯、手链、戒指等）
	4. 护士上班一律穿工作鞋、着工作裤，保持工作鞋干净整洁，护士穿工作鞋时应穿浅色或肉色袜。医务人员不得穿拖鞋、鞋拖、响底鞋、高跟鞋上班，进入病区需穿软底鞋，不得赤脚穿凉鞋。
	5. 护士戴燕帽，要保持帽平整、洁净、端正，位置不得偏倚，发卡应固定于帽后，发卡不得显露于帽子的正面，用白色发卡固定更为美观；头发应前不遮眉后不搭肩，长发应整齐盘起并戴发网，短发要梳理整齐，头发保留自然色，不染彩色头发。
	6. 无菌操作时戴圆帽，头发要全部遮在帽子里面，不露发际，前不遮眉，后不外露，不戴头饰，缝封处要放在后面，边缘要平整。
	7. 男性医务人员不得留长发，后枕部头发不得超过衣领，保留自然色，不得留长胡须。
	8. 医务人员不得穿着工作服离开医院，上下班须更衣；应准备得体后方可走出更衣室；不得披头散发、衣冠不整走入或穿越病区；不得穿工作服入会场；在进入工作区前应检查自己的仪表，发现问题及时纠正。

	9. 医护人员工作时间应佩戴手表。
言 谈 要 求	礼貌、亲切、自然、诚恳。
	1. 与病人及家属交谈时，声调要自然、清晰、柔和、亲切，切忌拿腔拿调，声量不宜过高亦不宜过低。
	2. 同事见面互致问候。
	3. 与病人和同事谈话，应注意艺术，多用敬语，“请”字当头，“谢”字不离口，不讲粗话，不使用蔑视和侮辱性语言。
	4. 三人以上对话时，要用相互都懂的语言。要注意称呼病人姓氏，未知姓氏之前，要称呼“先生”、“女士”；指第三者时，不能讲“他或她”，应称“那位先生”、“那位女士”，最好不用“这个人”、“那个人”。
	5. 任何时候不要讲“喂”、“不知道”；请人让路要讲“劳驾”。
	6. 离开面对的病人时，应讲“请稍候”；如果离开时间较长，回来后应讲“对不起，让您久等了”；服务前要讲一些相关的语言，不能一言不发。
	7. 对病人做任何检查治疗时，应讲“您好“打扰了”，然后做必要详细的解释及需配合的注意事项，完毕后应说“感谢您的配合”。
8. 接打电话用语：“您好，**病房”；“如果不介意的话，可否由我代转”；“请放心，我一定转到”；“再见”等。	
举 止 要 求	站、立、坐、行应符合礼仪要求，做到文雅、庄重、朴实、大方。
	1. 在服务、工作、打电话时，如有病人走近，应立即示意，以表示已注意到他(她)的来临，不应无所表示，等病人先开口。
	2. 与病人讲话时，应全神贯注，用心倾听，不应东张西望、心不在焉；咳嗽、打喷嚏时应转身向后，并应说“对不起”。

	3. 在工作区域内，身体不应东倒西歪、前倾后靠，不应伸懒腰、驼背、耸肩，不应靠墙站立，不得搭肩、挽手；与病人相遇时，应靠边行走，不得从二人中间穿行；行走时应目视前方，不得将手插入口袋，左顾右盼。
	4. 不应用手指或笔杆指病人、客人或为病人指示方向。
	5. 双手不得叉腰，不得交叉胸前，不得伸入衣袋或随意乱放、指手画脚，也不得抓头、挖耳、抠鼻、敲击或玩弄其他物品。
	6. 不应当着病人整理衣物、头发、触摸自己面孔。
	7. 不应随地吐痰，乱丢杂物，乱扔物品，发出不必要声响。
	8. 不应大声谈笑喊人，哼唱歌曲，在病房内大声喧哗。
	9. 与病人相遇，应主动避让并打招呼；遇见同事和各级管理人员应以礼相待，互敬问候。
	10. 接听电话：所有来电，应在三响之内接答。接电话应先问好，然后报单位。通话时，听筒一头应放在耳朵上，话筒另一头置于唇下约五公分处；若中途需与他人交谈，应用另一只手托着话筒，必要时做好记录，通话要点要记清然后向对方陈述一遍，对方挂断之后，方为通话完毕，任何时候不得用力掷听筒。上班时间不得使用电话聊天。
行为要求	守时、自律、文明、安全
	1. 遵守劳动纪律，提前 10 分钟到岗，不迟到早退；坚守工作岗位，上班时间不得擅离职守。
	2. 工作时间不玩电脑游戏，不上网娱乐，不看小说，不看非业务书籍等。
	3. 工作中不得打闹，不在病房大声讲话。
	4. 同事间应相互尊重，不应当病人或同事面议论他人。不得在公众场所议论患者病情，保护患者隐私。

	5. 工作区域及公共场所禁止吸烟，不随地吐痰、丢纸屑、果皮、杂物，养成本班清理工作环境的习惯。
	6. 不得与病人争吵，如遇投诉，要细心聆听、致歉，及时解决；如不能解决，应迅速报告科主任或护士长，科主任或护士长应给予妥善解决，尽力使病人满意。
	7. 对待病人应一视同仁，不应有厚此薄彼之分。
	8. 爱护医院一切工作用具，节约用水、用电、消耗品，不准乱拿乱用公物。
	9. 对病人要细心、耐心，不怕脏累、不怕麻烦。
	<p>10. 工作上要做到严、细、勤、查、想：</p> <p>严：严格执行规章制度，严格按操作规程办事。</p> <p>细：观察病人细心。</p> <p>勤：勤巡视病房。</p> <p>查：自查岗位责任完成情况。</p> <p>想：接班后想一想本班工作，做到心中有数，下班时想一下有无遗漏或未完成工作，人人都为“下一道工序”负责。</p>