大理州第二人民医院

2022年行风工作建设情况

行风建设是医院精神文明建设的重要内容。我院以开展“医院学习年、宣传年、服务年”活动为契机，将行风建设工作融入其中，具体做了以下几方面的工作：

一、加强组织领导，健全组织机构，完善组织措施

医德医风(行风)管理组织体系分四级。一级为医院医德医风 (行风)工作领导小组；二级为医德医风(行风)办公室；三级为各职能部门；四级为医院各科室(部门)。

医院成立医德医风(行风)建设领导小组，由党委书记、院长任组长，党委副书记、纪委书记、副院长、党委委员任副组长，成员由纪检监察室、党政办公室、医务科、护理部、财务科、信 息科、医保科、公卫科、总务科等相关职能部门组成。领导小组下设医德医风(行风)办公室，以确保纠风专项治理工作不走过场，落到实处。

二、系统开展职业道德教育，强化社会监督和自我约束机制

(一)深化职业道德教育，加强内涵建设。从提高思想政治素质和医院的文化建设入手，强化医务人员的爱岗敬业精神和诚信为民服务理念，增强医务人员的责任感和荣誉感，提高医务人员遵纪守法和廉洁行医的自觉意识。不仅以科室为单位反复组织医务人员学习，加强诚信服务、人文服务等职业道德相关知识的培训，还制作了精美的宣传牌挂在醒目之处，使医务人员牢记在心。在医务活动中，三令五申不准医务人员利用职务之便，收受或索要患者及其亲友的“红包”、礼品和宴请，对触犯者一律按章处罚，决不手软。

(二)广泛开展调查工作，加大社会监督力度。每月进行满意度问卷调查，了解医疗卫生服务中医疗质量、护理质量、医德医风、卫生环境、后勤服务质量等综合服务状况，并对群众提出的意见进行认真整改。同时，通过电子大屏幕、各大报纸、公告等形式向患者和社会宣传行风纪律规定，自觉接受监督，并设电子信箱、意见箱、举报电话，负责处理群众反映的问题。

(三)建立健全群众投诉接待机制，认真受理和接待群众的来信来访。严格落实“首诉负责制"，建立和完善了投诉程序，鼓励实名举报，强化督察督办工作，做到有报必接，接之必办，办之必果。同时，认真受理、妥善处理，不推脱、不敷衍，不激化矛盾，对所反映的问题及时组织调查核实，提出处理意见，调查件件有核实、有处理、有反馈。

三、建立以人为本的诚信服务体系

(一)明确服务宗旨：坚持“以病人为中心，优质服务；以质量为核心，救死扶伤”的服务宗旨，维护患者就医时的各项权利，为病人提供人性化的服务。为此我们在制定政策方针时坚决以病人为中心，以病人满意为标准，充分尊重和理解患者的需求，从小事做起从细微处做起。此外后勤保障人员主动换位，变被动服务为主动服务，为医疗提供保障，为病人提供高效、快捷、方便、舒适的服务。体贴和理解病人的痛苦，解决患者的困难和不便，增设门诊挂号收费窗口，解决门诊拥挤、挂号收费排长队现象；同时设立导医台，安排导诊护士进行导医导诊；给患者除治疗之外的更多心灵上的关爱和慰藉，与患者进行言语沟通、行体沟通和心灵上的沟通，如严格要求规范并落实谈话制度，包括入院谈话、术前谈话、麻醉谈话、用药不良反应谈话、损伤性检查诊疗谈话、术后谈话、出院谈话等，并规定文明用语和忌用语，规范服务行为；千方百计从医疗上解决病人的疾苦，而且想方设法为病人排忧解难，处处关爱病人导医提供咨询，为病人取各项检查单、老干部取药、给患者提供温馨服务。

(二)强化医疗安全措施，严防医疗事故发生。组织医务人员认真学习《医疗事故处理条例》、《医师法》、《药品管理法》等相关法律法规，增强责任感，深入开展典型病例分析和医疗事故案例教育，完善医疗规范。教育医务人员尊重医疗卫生科学规律，自觉遵守规章制度，严格依法行医，恪守医疗操作规程，全面落实三查七对、三级查房和首诊负责制，努力杜绝医疗事故，减少医疗差错。

(三)联合医保、物价、质控部门进行违规使用医保基金自查自纠工作，党委书记、院长任组长，副院长仁组长，各职能科室负责人任组员，分三组对2020-2022年6月30日期间诊疗工作规范开展情况和医保基金执行情况进行专项督查。

四、实施医疗卫生收费阳光工程，杜绝患者不合理的医药负担

(一)坚持各项医疗服务收费标准公示制度。通过电子显示屏、公示栏、价目表等形式对服务项目和价格进行公示，遇价格调整，及时更新公示内容，做到明码实价。

(二)清理整顿不合理收费项目，杜绝群众看病中的不合理经济负担。坚持贯彻执行《全国医疗服务价格项目规范》，全院采用统一收费，严禁任何科室或个人以任何名目私自收费，减轻人民群众不合理的医疗费用负担，严肃查处开搭车药、做搭车检查等侵害患者利益的行为，做到因病施治，进一步提高各项检查透明度。物价管理科还加强督查，严格收费核对制度，确保医疗、收费、药品价格准确无误。严禁乱收费现象的发生，努力让患者少花钱，看好病。

五、实行集中招标采购制度，不断降低医院运营成本，尽最大能力让利于民，服务社会

严格执行国家有关药品、医用耗材、试剂、仪器设备、总务物资、基建工程等项目的集中招标采购政策。在招标过程中，要求投标单位不得少于三家。招标工作过程始终必须有业务科室、分管院领导、纪检监察、工会、财务、专家等方面的人员参与，并恪守“公平、公开、公正”的原则，综合“效价比”，最终经集体讨论、当场确定中标单位，杜绝了“暗箱”操作行为的发生，并与各供货单位签订了责任状，禁止不正当行为发生。

1. 开展“小切口”集中整治行业作风问题专项行动

为深入贯彻落实《大理州卫生健康系统“小切口”集中整治行业作风问题专项行动实施方案》精神，进一步匡正医疗卫生行业风气，高标准建设“清廉医院”，2022年7月至12月开展“小切口”集中整治行业作风问题专项行动。7月21日医院召开小切口”集中整治行业作风问题专项行动动员会议，就全院范围内开展专项行动进行动员部署。结合我院实际，制定了《大理州第二人民医院“小切口”集中整治行业作风问题专项行动实施方案》，成立了以党委书记、院长为组长，各分管领导为副组长，党办、院办、医务、护理、物价、医保、设备、招采办、药剂等相关部门负责人为成员的专项整治工作领导小组。并成立了三个自查自纠工作推进组及四个督导小组，在科室自检自查的基础上对全院各科室开展的自查自纠情况及工作开展情况进行督导检查，医务、医保、物价等多部门联合不定期开展督查，在督查中发现存在的问题立行立改。9月19日召开专项行动工作推进会议，对医保飞行检查存在问题及“湘雅二院刘翔峰事件”进行通报，专项行动组长在各科室自查自纠及督导组督导中存在问题进行通报及提出下一步工作要求。

科室建立价格管理质控工作制度，负责医疗收费项目每月质控检查工作，以检查重复收费、串收换费问题。检查方式由事后为主变为事中为主，更好的对医疗服务项目收费不合理现象进行提前干预。利用智能化手段在信息系统中设置“重复收费”和“超时收费”两个模块，对可以用时间、频次检测的收费项目进行日常监控。医院的医疗服务项目、药品、耗材收费均通过信息系统实现收费项目名称、编码等内容均与医保系统对照无误。

2022年8月3日我院下发了《关于进一步规范风险评估、分级护理、陪护管理的通知》《大理州第二人民医院规范风险评估、分级护理、陪护管理督查工作实施方案》，8月7日—8月15日各督察组进行专项督查，8月25日进行结果反馈，8月30日整改完成；9月、10月完成督导，11月起建立长效督查机制，纳入常态化管理。

1. 下一步工作计划

(一)从9月开始每月将卫材、药品名称与医保对照纳入日常质控工作，以检查串收换费问题，下一步将组织多部门联合的“合理诊疗专项行动”，深入科室了解情况，对科室临床合理诊疗进行指导，以管理促规范。

(二)下一步我院将按照《大理州卫生健康委员会关于印发大理州卫生健康系统“小切口”集中整治行业作风问题专项行动实施方案的通知》的要求，各督导组继续按照分工对各临床、医技、辅助、行政职能科室进行检查，重点加强对诊疗合理性，收费规范性，医护依法依规执业的检查，对存在的问题建章立制，力行力改，并加强九项准则和医德医风培训，加大宣传力度，确保工作落到实处以专项行动成果实效促进医院高质量发展，再上新的台阶，维护好人民群众的切身利益。

大理州第二人民医院

2022年12月14日