

行风通报

第 1 期

黑龙江省医院

2020 年 1 月 2 日

2020 年开篇寄语

一元复始，知岁月；万象更新，长精神。

日月盈昃，斗转星移。省医院人在不懈奋斗的征程中，告别忙碌充实、仰取俯拾的 2019 年，迎来充满希望、更有可为的 2020 年。在这辞旧迎新的美好时刻，我们向一年来为医院建设努力拼搏、锐意进取的广大职工表示亲切的问候，向一年来给予我们无限信赖的患者及家属朋友致以诚挚的敬意！

千里之行，始于足下。2019 年是黑龙江省医院发展历史上重要的一年。这一年，将落实“看病不求人”列入全年重点工作，在巩固和深化 2018 年开展的“坚持文明优质服务，改善患者就医感受”工作经验和成效的基础上，努力为百姓提供更高水平、更加满意的服务能力。

这一年，出台了《黑龙江省医院关于优化医疗卫生环境 做到“看病不求人”的实施方案》；成立了以书记、院长为第一责任人，各科室负责人具体负责的“看病不求人”工作领导小组；提出了《改善患者就医感受十大“心”举措》，建立“看病不求人”工作台账并按照台账时间节点逐项推进、有序

落实；石耀辉书记与各临床、医技科室主任签订了《黑龙江省医院落实“看病不求人”责任状》，各科室制定了具有科室特色的服务承诺书。这一年，在省委巡视组落实“看病不求人”走流程工作中，省医院成绩突出，获得了来自上级各部门、医疗界同行和社会各界的认可和好评。这一年，全院职工以“微笑再多一点，言语再暖一点，沟通再顺一点，关爱再细一点，形象再美一点”为标准，努力为患者提供温馨优质的医疗健康服务。这一年，我院儿科荣获“全国人文爱心科室”殊荣；我院报送的《畅通卒中患者生命之门》在全国共计 3283 个案例中获得了东北赛区“优化急诊急救服务”主题“最具人气案例”的第一名和“优秀案例”奖。

2019 年，行风办共发行了《行风通报》114 期，开设了典型引路、从医感受、人文故事、工作动态、改善患者就医感受、行风考核等专栏，与全院职工共同学习、交流，使良好的医德医风潜移默化的融入到广大医护人员的实际工作中，进一步融洽了医患关系，维护了医院的社会公众形象。全年共收到患者赠送的锦旗 539 面，表扬信 778 封；在公示板的行风瞭望板块共张贴表扬信 440 张；上缴医护人员拒收患者的红包至违纪资金专用账户 3800 元；受理并制作职工胸卡 910 个、临时工胸卡 110 个；47 人次联系制作了 9400 张医患联系卡；拨打出院患者回访电话 1250 个；梳理了临床各科室对医技科室意见及建议 67 条；进行了临床医护人员对行政、后勤工作满意度问卷调查 1009 份，征求临床科室对行政、后勤意见及建议 58 条。对全院 2777 名医务人员进行了医德考评；接待涉及行风问题的投诉 31 起，均给予了及时、妥善的处理。

展望 2020 年，是国家“十三五”规划收官之年和全面建成小康社会的决胜之年。这一年，我院将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神，创造性落实新时代党的卫生健康工作方针，深入实施健康龙江战略，坚定不移的以高质量发展为主题谋篇布局，继续深入贯彻落实“政府放心”“患者满意”“百姓健康”“社会认可”“员工幸福”五位一体发展战略，以“坚持文明优质服务 改善患者就医感受”和“看病不求人”为载体奋力谱写哈尔滨工业大学附属黑龙江省医院发展新篇章。

律转鸿钧佳气同，肩摩毂击乐融融。迎接充满挑战的 2020 年，我们壮志满怀！祝福我们伟大的祖国更加繁荣昌盛，祝福全院职工和各界朋友事业进步，祝福患者及家属心身健康，快乐无忧！

编辑：马蕊 廉丽娜