

# 行风通报

第 8 期

黑龙江省医院

2023 年 3 月 14 日

工作动态 (2)

## 行风建设抓实抓细 不断提升患者满意度

### ——记第三方机构工作人员提升服务质量能力培训

随着医疗体制改革不断深入，第三方机构工作人员为医院服务人数越来越多，涉及面越来越广泛。为不断提高第三方机构工作人员服务意识和能力，加强医德医风建设，全面提高医院的服务质量，行风办制定了《黑龙江省医院第三方机构工作人员“十不准”行为规范》，于 2023 年 2 月 16 日 10.00 在行政三楼会议室召开了第三方机构各班组管理人员的加强行风管理座谈讨论会。会上各班组负责人纷纷发表意见建议，对如何管理好第三方机构人员队伍献计献策，并讨论通过了《黑龙江省医院第三方机构工作人员“十不准”行为规范》。

2023 年 2 月 28 日 15:00，行风办在门诊部五楼会议室组织召开了深入贯彻落实“第三方机构工作人员行为规范”培训会。会议由行风办张丹主任主持，纪委书记商晓英出席会议并讲话，香坊南岗两个院区的护理部、后勤服务部、安全保卫部、患者服务部等相关科室领导、第三方机构负责人及全体第三方机构工作人员约 600 多人参会，南岗院区同步视频参会。

商晓英书记首先代表医院对第三方机构工作人员为我院的发展做出的贡献表示肯定，尤其对近三年疫情期间的辛勤付出表示感谢。她从服务理念上针对什么是行风、为什么要抓行风、怎样抓行风等做了深入浅出的讲解。最后她讲到现在疫情逐渐远去，病人数量不断增长，医院迎接等级医院评审在即，医院的高质量发展也需要全院上下的共同努力，医疗护理工作是医院的核心，行风建设是其保障，患者来院就医首先接触的是第三方机构工作人员，你们是医院的一个层面的形象标志，你们的服务质量，直接影响着患者来院就医的感受，所以你们作为省医院大家庭的一员要树立为百姓健康服务的理念，持之以恒，常态化严格遵守《黑龙江省医院第三方机构工作人员“十不准”行为规范》等行风规定，不断提升服务质量，改善患者就医感受，提升医院的社会影响力，助力医院的高质量发展，为龙江百姓提供更加优质的医疗服务。

行风办工作人员刘志斌对第三方机构工作人员进行了《黑龙江省医院第三方机构工作人员“十不准”行为规范》的岗位培训，介绍了我院对医院职工的“五必须”“五不准”的行为规范及处罚办法，对第三方机构工作人员“十不准”行为规范进行了讲解：一、不准违反医院的规章制度和各项操作规程；二、工作时间、工作场所不准做与工作无关的事，包括闲聊、玩手机等；三、不准带熟人插队、夹塞、挂人情号等；四、上岗前及在岗期间不准吸烟、饮酒；五、不准泄露患者隐私、不准议论患者病情；六、不准与患者及家属发生口角、纠纷；七、着装不整、不佩戴胸卡不准上岗；不准穿工作装到院外办事、购物；八、患者及家属在院内有事咨询，不准说“不知道”；九、不准接受患者及家属赠送的物品；十、不准做损害医院利益的事情。在岗位培训的过程中，还分享了后勤物业管理公司司梯班的礼仪、服务等管理经验。

行风办张丹主任做了总结发言，她指出此次会议的目的就是要不断提高

第三方机构工作人员的服务能力，要在细微之处查找不足，不断提升第三方人员的服务能力和水平。同时对《黑龙江省医院第三方工作人员“十不准”行为规范》进行了解读，并要求此次培训会各班组在职能科室主任的指导下制定“十不准”行为规范管理办，所有新入职的第三方机构工作人员必须签写《第三方机构工作人员“十不准”行为规范》协议后方可入职。

《黑龙江省医院第三方工作人员“十不准”行为规范》的出台目的是用制度来规范、提高第三方人员的服务行为，同时更要充分调动、发挥好第三方机构工作人员爱院、护院的工作积极性，发挥优秀班组的引领作用，不断弘扬正能量。处罚不是目的，督导检查只是手段，我们要充分发挥好每个人的主观能动性，在最短时间内有效提升服务能力，踏踏实实为龙江百姓的健康服务。

编辑：张丹 刘惠敏 廉丽娜