

# 廉洁行医 清心爱民

## —2013年市中心医院行风廉政工作纪实



健康对每个人来说,既是一项基本要求,也是一笔宝贵财富。卫生工作作为社会事业的重要组成部分,既体现了最广大人民群众的根本利益,也是各级党政组织肩负的一项重大政治责任。医务工作者作为实施这一光荣使命的主体,不仅任务艰巨,而且责任重大。然而,一段时间以来,由于社会转型、道德失范、利益多元、医患关系出现了紧张的局面。在这样的形势面前,端正行风正气,严肃廉洁行医成为必然。

2013年,全市卫生系统开展转变干部作风联系服务群众,提升群众满意度工作。市中心医院成为全市民主评议政风行风“服务类”测评对象之一。医院高度重视,精心组织,把转变干部作风联系服务群众工作摆上了重要议事日程。从门诊到病房,从诊疗到护理,从内涵管理到服务基层,医院把政风行风建设目标“换算”成“患者满意”“廉洁自律”的个人小目标,将服务患者的满意度作为衡量医德服务工作到位的“衡量器”;把廉洁行医的标准作为自身行业操守的“金指标”。一系列活动的开展,形成了“廉洁行医、诚信服务、以廉为荣、以贪为耻”的浓厚氛围。不断创新思路,丰富活动内容,针对省科学发展综合考核4项卫生指标、群众满意度调查和活动内容,深入基层查摆问题,着力为群众做好事办实事,努力实现创建人民满意医院的目标。



召开中层干部廉政承诺大会。



邀请行风建设社会监督员来院参观指导。



组织干部职工观看廉政教育专题片。



设立诊疗费用查询系统,让患者“清清楚楚看病、明明白白消费”。



发放医患连心卡,密切医患关系。

### 风险防控

一派风清 加强廉政教育

按照市卫生局的统一部署,泰安市在市中心医院深入开展“医疗服务万民评”活动。2013年初,该院在第一时间制定印发了《2013年党风廉政和反腐纠风工作方案》,让医院廉政建设有了总指导。为了提高党风廉政建设氛围,该院开展了党风廉政建设宣传月活动,将廉政意识深入到了每个科室每一个职工,将廉政建设内化为医院文化,是泰安市中心医院开阵廉政建设的又一举措,“廉政文化进医院”活动深入到了医院的文化内涵之中,成为这座老院的深厚内涵底蕴之一。

该院围绕不同层次党员干部和特殊党员分别开展了廉政教育,组织正科以上

### 清心爱民

文/王玲玲 摄影/耿志伟

党员干部参加德廉知识的学习测试,合格率达100%,邀请市检察院的同志作《反腐倡廉教育》专题讲座,市中心医院还把廉洁教育放映厅搬到了院内,组织职工观看了《生命的代价》警示教育片;组织院周会人员观看了中央电视台焦点访谈播出的《药单背后的秘密》;并同时观看了7月26日中央电视台晚间新闻播放的“洋药企贿赂门——葛兰素史克”事件的报道,时刻提醒职工廉洁自律。该院还制定了《2013年度分类分层廉政教育实施方案》,围绕领导干部、中层干部、普通干部和特殊党员制定了不同的廉政教育措施。

根据市纪委和市卫生局党委的统一部署,制定了《关于构建“3+1”工作体系加强机关作风和行风政风建设的实施意见》和《2013年度廉政风险防控机制建设工作方案》(简称“1+5”工作方案),全面清理和明确了医院各类职权,理清职权底数,确

定职权类别,梳理出109条“职权目录”,明确了职权名称、内容、行使主体、法律依据、职权范围和公开时间、公开形式等。在此基础上,绘制“权力运行流程图”,并针对权利运行中可能出现的风险点,制定了相应的廉政承诺和防范措施。组织院领导班子和全院中层干部进行了廉政风险点的自查,确立了不同岗位的风险等级,并根据各自的风险点进行了廉政承诺。《个人会员卡零持有报告》和《医疗机构从业人员行为规范》等多场针对全院各级各类人员的培训督导会议和决定在医院开展起来……

各项卓有成效的行风廉政建设让廉洁之风在市中心医院弥漫开来。在2013年迎接省卫生厅组织的全省医疗机构治理商业贿赂工作专项检查中,检查组对该院治理商业贿赂工作所取得的成效给予了充分肯定。

### 纠风长治

两风建设 落实院务公开

市中心医院认真贯彻市纪委十届三次全会精神和市卫生局党委反腐纠风工作意见,坚持标本兼治,综合治理,扎实有效地开展工作,使该院的党风廉政建设和反腐败工作有了新的进展。

为认真落实各级关于改进工作作风、密切联系群众“八项规定”、反对“四风”等方面的部署要求,市中心医院领导班子深入临床一线、亲力亲为,少开会、开短会,厉行节约、干事创业,将管理者和专业技术人员从繁重的事务性活动中解放出来,有更多精力和时间投入本职工作;将更多的时间留给机关科室深入一线了解情况、解决问题,临床科主任、护士长可以有更多的时间从事业务管理,更好地服务患者。

市中心医院领导班子坚持发扬厉行节约的优良作风,坚决执行上级关于厉行节约、制止奢侈浪费行为的各项规定。在2013年接待费和上年同期相比下降

44%,公务用车较上年同期下降37%。同时,该院继续深入开展治理商业贿赂工作,不断完善和落实防治商业贿赂的长效机制,加强对重点岗位、重点环节的管理和监控力度。在全院开展了“慵懒散”专项治理活动,突出解决办事效率低下问题,机关职能科室、后勤保障部门主动服务病人、服务临床一线的意识进一步增强,工作态度、工作作风均有明显的转变与改善,职工素质和业务能力进一步提高。

2013年市中心医院迎来了第九届中层干部换届工作,为确保换届顺利完成,该院进行了认真研究和周密部署,相关职能科室结合医院实际,制定了第九届中层干部任期考核办法、第十届中层干部聘任工作方案,并组织了多个考核小组,对第九届中层干部任职情况进行考核,并实行末位淘汰制,严格落实民主推荐、组织考察、集体决定、任职公示等程序,并由市纪委派驻四组、院纪委全程监督。在这次中层干部聘任中,根据上级要求,加大了轮岗力度,行政职能科室85名中层干部中,轮岗新任49人,轮岗新任率为57.6%,达到了多岗位锻炼干部和保护干部的目的。同

时,注重选拔有临床专业背景和高学历且有志从事行政管理的骨干走上了管理工作岗位,使具有专业管理知识和临床经验的人员相互结合,为建设一支职业化的医院管理队伍、培养复合型人才和增强职能部门工作活力奠定了良好的基础。按照干部轮岗制度的规定,在2013年刚刚结束的该院第十届中层干部聘任中,对13个重点岗位的负责人进行了轮岗交流。

市中心医院不断加强医德医风建设,落实院务公开制度,在继续坚持并不断完善医德考评制度,为全院2063名医务人员建立了完善的医德医风考评档案,并将考评结果与医务人员的晋职晋级、岗位聘用、评先评优和定期考核真正挂钩。全面推行院务公开制度,及时公开干部职工及社会各界关心的热点、难点、疑点问题,增加了医院工作的透明度,让群众放心就医明白消费。强化投诉管理,成立了专门的投诉管理办公室,对服务、流程、环节的投诉力求当场快速解决。在全市政风行风测评电话随访调查中,泰安市中心医院院获得了群众综合评价92.13分的好成绩,切实高效的党风廉政建设取得了成效。

### 连心为民

三卡服务 密切医患关系

根据市卫生局党委的统一部署,开展了“转变干部作风、联系服务群众”活动,深入查摆问题,制定具体的整改措施,细化目标,落实责任。近段时间,在市中心医院我们会发现,每位就诊的患者手中都会有几张小卡片,它们比名片内容丰富,比贺卡简单实用,它们是什么呢?经过采访得知,这些卡片分别是:患者满意度评价卡、医患连心卡和健康服务卡。

据了解,为了密切医患关系,市中心医院推行“三卡服务”,来院就诊和住院患者会收到患者满意度评价卡,患者将在院期间的真实感受体现到评价卡上。同时,

市中心医院准备安装整套的电子评价系统,在医院全部窗口使用满意度评价器,病房和门诊大厅安装满意度触摸屏。不受人为因素的影响和干扰,评价效果就变得更加真实可靠,为医院提升服务指导方向。医患连心卡是医院为全院主治医师以上人员专门定做。主治医师的姓名、联系方式及专业特长都印制在上面,患者可随时拨打电话进行健康咨询。在门诊和病房里全面推行医患连心卡的使用,对来院就诊和住院的患者每人发放一张连心卡。门诊注射室和健康查体科,也根据各自的特点,设计了个性化连心卡。门诊注射室主要印制着提醒患者输液的温馨提示,住院和门诊患者除了相关的电话信息,背面印制了病案复印温馨提示和门诊患者就医流程,医患连心卡的使用,保

证患者的诊疗连续性,使患者在出院后的康复中,持续获得诊疗技术服务与指导,既密切了医患关系,也减少了医生告知的时间,受到医生和患者的好评。订做发放健康服务卡,为义诊群众留下本次义诊健康信息和健康指导,联系电话也有利于群众的健康咨询,对口支援帮扶,履行公益职责,义诊中订做发放健康服务卡1000余张,为泰安广生泉社区3617户居民,建立了10078份健康档案。

市中心医院全面落实百分百回访;深入开展“健康十进工程”,组建健康服务队,深入农村、社区、企业、机关、学校、军营、家庭等进行义诊;先后与多家基层医院签署了合作协议并建立了双向转诊绿色通道,连心为民的“三卡”服务活动成为了该院清心爱民的又一品牌惠民活动。

### 广征民意

四评活动 推进万民测评

2013年秋实之际,市中心医院向社会敞开,主动邀请全社会为医院建言献策。为持续改进医疗服务,提升患者满意度,市中心医院开展了“四评活动”,通过多种

方式分别进行患者评、代表评、网上评、群众评,广征民意,医疗服务万民评测。在医院门诊大厅、住院部等显要位置设立征求意见箱,向患者及家属发放调查问卷进行患者评;从市人大代表、政协委员、离退休干部、媒体从业人员及机关、企事业单位、街道社区等有关人员中聘请了28名行风建设社会监督员,开门纳谏,让社会“挑刺揭短”,通过召开座谈会、发放调查问卷、意见

函等形式开展评议活动进行代表评;利用网络的公开性和广泛性,在网络平台上对医院各项满意度进行网上评;采取多种不同方式开展群众评,有针对性地改进医疗服务。今年7月份该院参加了由市纠风办、市广播电视台举办的《政风行风热线》节目,与网友进行了零距离交流和沟通,及时回答民生网上群众的问题,多种方式贴近群众,联系群众,切实为群众服务。

### 年终捷报

省级文明单位复审通过

年终岁尾,继“山东省文明单位”、“省级无烟医疗卫生单位”、“全市创建文明行业示范窗口”、“泰安市青年志愿服务优秀集体”、“2013年度市民满意综合医院”等诸多荣誉称号后,日前,山东省精神文明建设委员会公布了《关于命名表彰2013年度省级文明村镇、文明单位、文明社区的决定》,该院又顺利通过了2013年度省级文明单位复审,继续保持“山东省文明单位”称号。

市中心医院2012年被评为“山东省文明单位”,一年来,医院结合“转变干部

作风联系服务群众”和“3+1”活动,优化服务流程,积极改善就医环境,修建地下停车场缓解停车难题;为全院2063名医务人员建立了完善的医德医风考评档案。大力开展专项治理整顿,重点治理涉及医疗服务、医药购销、药品耗材招标采购、基建工程等方面存在的突出问题,净化医疗服务环境。全面实施院务公开,认真落实“三重一大”和医疗服务费用清单和查询制度,认真开展民主评议行风工作,强化外部监督,设立投诉管理办公室、院长接待日、投诉意见箱、公开举报电话,接受广大群众的监督和投诉;发放医患连心卡,将服务延伸到院外。积极开展各项公益活动,履行公立医院职责;认真开展民主评议行风与自查自纠工作,对反映出的问题及时进行梳理、分析,并

落实整改,完善监督,为全市人民提供更优质的医疗服务,努力打造人民满意的放心示范医院。“廉医诚信、惠泽于民”。2013年,泰安市中心医院迎接由省卫生厅委托的第三方满意度调查组,在进行满意度调查,综合满意度中该院均为第一名,列全省市级综合医院前列。廉洁行医得人心、顺民意。行风廉政建设永远是时代的呼唤,是人民的期盼。为患者提供优质的医疗服务,廉洁自律,提升市民幸福指数和满意度,看似简单的一句话,市中心医院书写了长长的答卷。市中心医院用高尚医德、精湛医术和优质服务给病人在生命的旅途中带来幸福与欢乐,继续努力提高医疗质量和服务水平,以实际行动为卫生行风建设作贡献,做人民健康的忠诚卫士。