东卫健发〔2023〕64号

鄂尔多斯市东胜区卫生健康委员会关于

印发2023年东胜区医德医风建设

专项行动实施方案的通知

东胜区各卫生事业单位、区直各医疗机构：

为提高东胜区整体医疗水平和服务质量，加强我区医德医风建设，建立对医务人员规范有效的约束与激励机制，促进医疗卫生工作持续发展，根据《关于印发鄂尔多斯市医德医风建设专项行动实施方案的通知》（鄂卫健发〔2023〕140号）文件精神，结合全区实际，特制订本方案。

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，深入贯彻落实党的二十大精神，结合《医疗机构从业人员行为规范》，在全区卫生事业单位及区直各医疗机构开展医德医风建设专项行动，重点整治在日常医疗服务中医务人员服务意识不强，服务态度生、冷、硬、顶、推等群众反映强烈的问题，促使医务人员改善医疗服务态度、规范医疗服务行为、提高医疗服务质量，进一步提升群众就医体验，构建和谐医患关系，树立良好的卫生健康行业形象。

二、主要举措

（一）加强思想教育。全区卫健系统全面深入开展医德医风教育，各医疗卫生机构要紧扣“以病人为中心”的主题，对照相关政策法规，组织广大干部职工和医务人员深入学习领会习近平总书记关于党风廉政建设的重要论述、对卫生健康领域的重要指示批示，强化新时代卫生健康工作宗旨观念。要充分发挥党员干部的带头引领作用，以党风引导医德医风，以干部带领群众，以主题教育指引医德医风建设，引导广大医务人员见贤思齐，增强自觉抵制行业不正之风的思想定力。各医疗机构要结合本单位实际，综合运用主题教育和警示教育形式，抓住正反两方面典型，用身边的事教育身边的人，倡导廉洁行医，严禁收受“红包”“药品回扣”和“开单提成”，杜绝推诿患者以及开具虚假诊断等，不断筑牢医务人员拒腐防变的底线。学习教育覆盖面须达到100%。

（二）优化就医环境。三级医院建立门诊“一站式”服务中心，为患者提供导诊、咨询、检查检验预约、投诉建议受理、便民设施租借等服务。二级及以上医院普遍建立预约诊疗制度，对门诊等候、预约诊疗、床位安排、特殊检查、特殊治疗和择期手术的患者，通过网络、公众号、院内电子屏等途径向患者充分告知医院诊疗资源分布信息，提供提示服务，增加医疗资源信息的公开透明程度，减少患者排队次数，缩短排队等待时间。要设置清晰易懂的引导标识，门诊、急诊、住院部及主要科室指示标识准确、醒目、清晰，重点抓好医院挂号、收费、药房、门诊等窗口的就诊秩序，减少患者在诊室、检查室的往返次数。针对老年人、儿童、残疾人、孕产妇等特殊群体，做好就诊环境的适老化、无障碍等改造，配备轮椅、平车、母婴室、尿布台等必要的便民设备设施。设立自助服务区、等待休息区等贴心服务设施设备，在彩超等功能检查科室楼道，设置饮水服务设施，提供一次性口杯等，方便群众挂号、缴费、报告单打印等服务，尊重患者的知情权、选择权和隐私权，切实提升群众就医的便利度、快捷度和满意度。

（三）规范医疗行为。各医疗卫生机构要建立健全医疗质量管理体系，落实院长是医疗质量管理的第一责任人职责，严格执行医疗规章制度和技术操作规范，严格落实首诊负责制等18项医疗核心制度。进一步提升医疗和护理质量，规范医疗文书书写，为患者提供优质、安全的医疗服务。要认真落实《临床路径管理指导原则（试行）》《临床技术操作规范》《临床诊疗指南》《医疗机构药事管理规定》《处方管理办法》《抗菌药物临床应用指导原则》等规章制度，规范开展处方、病历医嘱点评工作，持续开展合理检查、合理用药、合理治疗行动，切实规范医疗服务行为，减轻患者医药费用负担。进一步加强基础医疗质量管理，狠抓医疗服务过程中重点环节、重点区域、重点人员、重点时段的管理，通过开展岗位练兵、技能竞赛等活动，切实提高医务人员的服务水平，全面提升医疗质量，有效保障医疗安全。

（四）落实“九项准则”。要认真落实《医疗机构工作人员廉洁从业九项准则》，进一步加强医疗机构药品耗材采购监管。加大查处医疗服务、基建工程、药品耗材采购、开单提成等活动中违法违规违纪行为，对收受红包、开单提成，推荐患者购买院外药品或医用耗材等严重损害行业信誉的行为，要集中力量严肃查处。对违法违纪案件及时移交司法纪检机关处理。

（五）改善服务态度。建立和实施医务人员和服务窗口人员的服务用语和服务行为规范，加强医患沟通技巧培训，规范医患沟通内容和形式，促进医患关系持续改善。工作人员按规定统一着装，仪容仪表整洁，佩戴胸牌（卡）上岗，做到态度和蔼、语言文明、不讲忌语。实施“首问责任制”，对患者一视同仁，做到态度和蔼、有问必答、温馨服务，杜绝生、冷、硬、顶、推等不文明现象。各医疗卫生机构各科室间要开展优质服务评比活动，切实改善服务态度，倡导服务文明用语，坚决杜绝服务禁语。要对评比活动中创新亮点突出、服务细致规范、患者满意度高的科室，进行表彰奖励，倡导后进科室学习，形成各科室间比、学、赶、超的良好氛围。

（六）完善投诉处理机制。医疗机构设置患者投诉接待场所，公布监督电话、电子邮箱，明确专人负责患者咨询和投诉接待，及时受理、调查、处置群众投诉。对群众的举报投诉问题，要组织相关人员进行详细调查核实，核实属于违反医德医风的人和事，要按照相关法律法规和医院规章制度进行严肃处理，并在全院进行通报，以身边事教育身边人。同时，要第一时间回应投诉人，耐心细致做好解释工作，安抚好患者及家属的情绪。二级医院要运用“互联网+”监管模式，建立投诉举报平台。制定举报投诉、转办跟踪、督导反馈的闭环管理办法，着力解决医疗服务中群众反映强烈的突出问题。医疗机构要在门急诊、住院部的明显位置设置投诉举报指引，提供有效途径方便患者投诉。区卫健委定期通报辖区医疗机构投诉情况，对问题处理情况进行监督检查。

三、工作要求

本次专项整治提升活动由区卫健委统一组织，具体由东胜区各卫生事业单位及区直医疗机构自行开展。区医德医风建设专项行动领导小组统筹安排，具体抓好医德医风整治提升活动，确保取得实实在在的效果。

（一）加强组织领导。区卫健委成立推进东胜区医德医风专项整治提升领导小组（以下简称“领导小组”，见附件1），医疗机构要成立党支部书记、院长任双组长，分管领导任副组长，分工明确的专项工作领导小组；相关部门要按职责分工全程参与，切实履行医德医风管理职责。

（二）加强调查研究。区卫健委将采取多种形式深入基层、深入群众调查研究，全面了解医疗服务和医德医风建设方面存在的问题，提出解决问题的意见。各医疗机构要摸清现状，深入了解和掌握患者对医疗服务的意见和建议。通过召开座谈会、设置意见箱、开通热线电话和网上沟通等多种方式，找准群众对医疗服务中不方便、不放心、不满意的主要问题。

（三）强化工作落实。医疗机构要根据查找的突出问题，制定整改方案，建立工作台账，提出整改措施，限定整改时限，把整改措施落实到位。整改方案、整改措施、整改效果要报区卫健委。对一些涉及群众切身利益、影响行业形象的突出问题，集中精力一项一项地进行重点整改，务求取得实效。

（四）加强宣传引导。各级各类医疗机构要加强专项行动进展和工作成效的宣传，营造良好舆论氛围。要发掘、树立先进典型，通过典型带动，逐步带动落实医德医风建设的各项措施，提升整体医疗服务水平。

四、任务安排

（一）成立医德医风建设专项行动领导小组，组长由单位主要负责人担任，另设专项行动办公室。

（二）制定医德医风建设专项行动实施方案及相关考核细则，对本单位医德医风建设情况进行自查整改，并形成自查整改报告。

（三）开设意见箱、热线电话、网络留言等相关群众意见反馈渠道。

（四）加强医德医风建设专项行动的宣传引导，可通过开展活动、标语投放等方式进行。

以上任务于2023年6月底形成档案资料备查。

鄂尔多斯市东胜区卫生健康委员会

2023年6月9日

鄂尔多斯市东胜区卫生健康委员会 2023年6月9日印发