区卫生健康委关于印发东丽区

加强医德医风建设 提高医疗服务质量

活动实施方案的通知

委属各医疗机构：

为进一步增强卫生健康系统职工的宗旨意识、责任意识、服务意识、廉洁意识，促进医德医风建设的深入开展，构建和谐医患关系，为广大人民群众提供更加优质的医疗服务，我委制定了《东丽区加强医德医风建设 提高医疗服务质量活动实施方案》，经委领导同意，现印发给你们，请做好贯彻落实。

天津市东丽区卫生健康委员会

2022年4月22日

（此件主动公开）

东丽区加强医德医风建设 提高医疗服务质量

活动实施方案

为认真履行防病治病、救死扶伤、保护人民健康的神圣职责，进一步加强医德医风建设，从医疗环境建设，提升人文理念、服务水平入手，创造医院整体的价值观、理想信念、行为规范和道德准则，形成良好医德医风的文化氛围,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，全面贯彻落实党的十九大精神，以改进工作作风，提高医疗技术，提升服务质量为主要目标，严格落实“九不准”，深入开展纠正医药购销和医疗服务中的不正之风专项治理活动，强化教育，完善制度，加强监督，进一步增强全系统职工的宗旨意识、责任意识、服务意识、廉洁意识，促进医德医风建设的深入开展，构建和谐医患关系，为广大人民群众提供更加优质的医疗服务。

二、总体目标

1.优质服务进一步加强。明确“以人为本”的主动服务意识，宗旨观念进一步增强；服务态度进一步改善，医疗环境、服务流程进一步优化，医患关系进一步密切，收费价格公示制、一日清单制度进一步落实，保障安全医疗，群众投诉率和医疗纠纷明显降低，无重大医疗差错事故发生。

2.医疗质量进一步提高。医疗质量管理、诊疗服务、医疗收费、院务公开等各项制度全面落实，医疗技术操作行为及时规范，合理用药和病历文书及时督查整改和持续改进，各项医疗和护理质量明显提高。

3.医德医风进一步好转。广大干部职工对开展医德医风建设重要性和紧迫性的认识进一步深化；职业责任感、荣誉感进一步增强；自我教育、自我管理、自我约束的自觉性进一步提高；依法执业、廉洁行医、文明行医的行业新风进一步树立。

4.群众满意度显著提升。加强医院管理，强化服务意识，牢固树立以病人为中心的服务理念，提高全区整体服务水平，持续减轻病人负担，不断提升社会综合满意度。患者对医护人员服务满意率达95%以上，患者投诉纠纷处理率达100%。

三、活动安排

(一)学习教育阶段

1.开展以爱岗敬业为核心的时代精神和廉洁自律为核心的职业精神教育，把社会主义核心价值观融入到医德医风教育中，弘扬医务人员“敬佑生命、救死扶伤、甘于奉献、大爱无疆”的精神。

2.通过集中授课、观看教育片、会议等多种形式，开展医疗行业法律法规、 医疗机构工作人员廉洁从业九项准则、“九不准”、医疗机构从业人员行为规范、医德考评实施方案、廉洁行医规定等学习教育活动，各单位每年组织集中学习或其他形式的学习教育。

3.对新入职职工及时开展岗前培训教育，加强职业道德及相关规章制度的学习，培训后同时进行考核。

4.开展多渠道、多形式宣传报道，挖掘发现和树立身边的先进典型，发挥榜样的激励作用，持续释放行业正能量，以新风正气引领医德医风建设方向。

完成时间：4月底前完成

(二)监督检查阶段

1.各医疗机构要在日常工作中对医务人员的医德医风情况进行检查监督，发现问题，督促改进。

2.认真开展社会评价和出院患者随访工作，全面掌握群众对医疗机构工作的满意情况，发现问题及时解决。

3.召开工休座谈会，对患者反映的问题及时研究，提出整改措施，有针对性改进工作。

4.聘请社会监督员，召开社会监督员座谈会或问卷调查，通报情况，倾听监督员的意见和建议，不断改进工作。

5.设立群众投诉信箱、公开举报电话。各医疗机构要进一步明确职责，专人负责受理群众的投诉、举报和来信来访工作。

6.各医疗机构工作人员公示服务承诺，实行挂牌上岗，自觉接受社会监督。

完成时间：6月底前完成

（三）落实整改阶段

医德医风建设作为加强作风建设，提升患者满意度的一项重要工作，各医疗机构主要负责人要增强政治意识、责任意识和服务意识，带头落实好医德医风责任制，合力推进医德医风建设。各医疗机构要认真查找工作中存在的问题，并进行充分梳理，制定切实可行的整改措施，对群众反映强烈的立即整改，短期内难以解决的要限时拿出解决问题的措施。对监督检查阶段查找出的问题，逐条分析，落实到人，制定切实可行的措施，加以整改。区卫健委将不定期督查各医疗机构及医务人员整改落实情况，确保整改取得实效。

完成时间：7月底前完成

（四）巩固成果阶段

各医疗机构要对活动开展的好做法、好经验进行总结，建立健全医德医风投诉查处、社会监督、医德考评等长效工作机制，进一步巩固提高学习教育活动成果。

巩固阶段至10月底。

四、工作要求

1. 统一思想，提高认识

要按照《关于加强公立医院党的建设工作的意见》精神，发挥公立医院党委的领导作用，抓好思想政治工作和医德医风建设，深入领会和弘扬“敬佑生命、救死扶伤、甘于奉献、大爱无疆”的职业精神。各医疗机构主要负责人为本单位医德医风专项整治行动的第一责任人，要高度重视，精心组织，周密安排，制定方案，落实责任，强化措施，抓好落实。

（二）建立机制，增强合力

医德医风教育是一项长期性的系统工程，各医疗机构要立足实际，发挥自身优势，凝心聚力，建言献策，整合资源，齐抓共管，联动推进此项工作。各医疗机构党组织要严格落实主体责任，纪检行风管理部门要承担监督责任，教育和引导全体医务人员牢固树立和自觉遵守职业道德，筑牢廉洁红线不碰触、道德底线不逾越的防腐墙。

（三）突出重点，狠抓落实

1.引导职工在思想上树立全心全意为人民服务、为患者服务的价值观，教育职工处理好国家、集体和个人，医院、科室和个人的利益关系，将遵守规章制度，发扬救死扶伤、人道主义精神作为一种自觉行为。

2.各医疗机构以方便患者为切入点、以持续改进为落脚点，不断规范医护人员医疗行为，优化服务流程，提升医务人员的服务意识和服务水平。围绕医疗中心，举办各种伦理讲座，利用各种形式加强学习和教育，把培养高尚的职业道德与提高业务水平放在同等的位置，赢得患者和社会的信任，使医德医风建设既有广度又有深度。

3.建立完善的医疗服务质量管理与控制体系，加强医患沟通，落实知情同意，有针对性地制订整体治疗护理计划，将临床实践落实为真正意义上的尊重患者、理解患者、关心患者、帮助患者，取得患者的信任，建立和谐的医患关系。从每个环节的具体工作做起，抓实抓细，提高质量，规范服务。

（四）强化教育，注重宣传

各医疗机构要充分发挥身边“好医生”、“好护士”、青年文明号、巾帼文明岗等先进典型的示范引领作用。及时提炼总结医德医风教育活动中的特色亮点，以及在推进过程中的好模式、好经验、好做法；要多角度、多形式、多途径开展宣传，大力宣传涌现出的医德高尚、医术精湛的先进人物和先进事迹以及医疗服务的新进展、新成果、新经验，树立行业良好形象，全面提高群众满意度。