

# 上海交通大学医学院文件

沪交医管〔2019〕5号

---

## 上海交通大学医学院关于加强附属医院 卫生行风建设的若干意见（2019年修订）

各附属医院：

为进一步贯彻落实国家和上海市加强卫生行业作风建设的有关要求，紧密结合深化医药卫生体制改革，加强附属医院内部管理，弘扬高尚医德，提升医疗服务水平，大力改进医疗质量，切实解决群众反映强烈的突出问题，进一步改善群众看病就医感受，提高患者和社会满意度，保障人民群众健康权益，促进社会和谐。现就加强附属医院卫生行风建设提出如下意见，请各医院结合实际，认真贯彻落实。

### 一、统一思想认识，增强行风建设工作主动性和紧迫感

加强卫生行风建设是卫生系统贯彻落实十九大报告“健康中国战略”和“健康上海 2030”规划纲要的战略目标的具体体现，事关人民群众的切身利益，事关党和政府的形象，事关深化医药卫生体制改革的顺利进行。各附属医院要以新一轮医药卫生体制改革为契机，统一对行风建设工作的思想认识，增强行风建设工作主动性和紧迫感，积极开展各项行风建设主题活动，将行风建设贯穿于医院各项工作的全过程，以行风建设工作为重要措施和手段，全面推进医院各项医疗卫生工作任务的发展。

## 二、加强组织领导，强化行风建设工作目标责任制

为加强对附属医院卫生行风建设的指导和管理，各附属医院要建立加强本单位卫生行风建设的相应组织，上下联动，形成合力。

按照“谁主管、谁负责”的卫生行风建设原则，进一步强化行风建设目标责任制。各附属医院的党委对医院的行风建设负主体责任，纪委负监督责任；各附属医院的党委书记和院长是医院的行风建设的“第一责任人”，领导班子其他成员根据分工，对分管职责范围内的行风建设工作负直接领导责任。各业务职能部门（科室）主要负责人负责抓好本部门（科室）业务管辖范围内的行风建设工作，对职责范围内的行风建设工作负直接责任。各单位及各部门的主要领导要按照“一岗双责”要求，把行风建设工作融入到各项业务工

作之中，坚持重要工作亲自部署、重大问题亲自过问、重点环节亲自协调、重要案件亲自督办，确保行风建设责任落实到位。各单位要完善单位内部行风建设工作领导小组，明确分管领导和行风建设的工作部门。

### **三、加强医德医风教育，大力弘扬高尚医德**

坚持以正面教育为主，大力弘扬广大医疗卫生人员在应对各种突发事件及日常医疗服务中涌现出来的先进事迹，树立一批医德高尚、医术精湛、敬业奉献的先进典型，加大对先进典型的高尚品德、优良作风和行业精神的宣传表彰力度，充分发挥榜样的激励示范作用。

积极引导广大医务人员增强对医疗卫生工作的责任感和荣誉感，牢固树立全心全意为人民服务的宗旨观念，争当爱岗敬业、关爱患者、忠于职守、无私奉献、服务群众的新时代白衣天使。

同时，也要充分运用卫生系统的典型案例开展警示教育，教育广大医疗卫生人员明是非、知荣辱、遵法纪，筑牢廉洁从业的思想道德防线。

### **四、改善就医环境，优化服务流程，不断提升医疗服务水平**

要坚持“以病人为中心”的服务理念，以满足社会需求为目标，将缓解群众看病难作为改善医疗服务工作的创新点

和突破点。

通过完善预约挂号、合理安排门急诊服务、简化门急诊和入院、出院服务流程、探索推行“先诊疗，后结算”模式、提供方便快捷的检查结果查询服务、导医服务、志愿者服务和即时结算服务等，积极探索、创新，有计划、有重点地推进各项改善医疗服务的便民、利民措施，做到安排合理、服务热情、流程顺畅，不断促进医疗服务水平的提高。

通过充实临床一线护士数量，完善并落实临床护理专业人员配备、岗位管理和内部收入分配等政策，全面深化以改革护理服务模式、落实责任制整体护理、加强护理内涵建设为核心的优质护理服务，不断提高优质护理服务标准及扩大优质护理服务覆盖面。

各医院要切实加强内部管理，规范医疗服务收费行为，认真落实《医疗投诉处理办法》，加强医患沟通和医院投诉管理，严格执行首诉负责制，建立畅通、便捷的投诉渠道，努力将矛盾纠纷化解在萌芽状态，构建和谐医患关系。

## **五、规范诊疗行为，加强质量管理，持续改进医疗服务质量**

各医院要进一步加强医疗质量管理，建立和完善医疗质量控制标准和指标体系，提高医疗质量管理与控制水平。严格落实首诊负责、三级医师查房、疑难病例讨论、危重患者抢救、会诊、术前讨论、死亡病例讨论、交接班等核心制度，

严格落实《病历书写基本规范》和《手术安全核对制度》，规范病历书写和手术安全核对工作，保障医疗质量和医疗安全。不断强化临床专科能力建设和医务人员培训，加强医疗服务过程中重点环节、重点区域、重点人员管理，持续改进医疗质量。

依托信息化技术，大力推行临床路径和单病种付费，促进医疗质量管理向科学化、规范化、专业化、精细化发展。认真落实《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、规范，开展抗菌药物临床应用专项整治活动，严格规范医师处方行为，促进合理检查、合理用药、合理治疗，控制医疗费用不合理增长。

严格按照《医疗器械监督管理条例》《卫生部关于进一步加强医疗器械集中采购管理的通知》规定，建立健全高值耗材管理制度，在高值耗材的采购、登记、保管、发放、使用和处置等各个环节建立健全相应的管理制度，规范购入渠道和临床应用管理。

## **六、加强制度建设，健全行业不正之风的廉洁风险防控机制**

各医院要按照行风建设注重治本、注重预防、注重制度建设的要求，认真抓好医德考评制度的落实，进一步细化工作指标和考核标准，建立对医务人员有效的激励和约束机制。

加强对行业不正之风的廉洁风险动态监控，按照分级管理、分级负责的原则，落实防控主体责任。各医院要梳理关键领域和重要岗位，对规范医疗收费、治理医药购销领域商业贿赂、严禁医务人员收受“红包”、严禁医生开单提成等方面的工作更要常抓不懈。对可能引发的苗头性、倾向性问题及时进行防控，并结合运用风险提示、定期轮岗等措施以规避风险。明确权利和责任，强化“一岗双责”。防控工作要紧密结合业务工作开展，明确岗位职责，强化责任意识、风险意识、自律意识。

## **七、深入开展行风评议，主动接受社会监督**

各医院要把建立患者满意度调查和开展民主评议行风作为推进卫生行风建设、维护群众权益的重要载体。指定专门职能部门，明确职责，着力构建患者满意度调查长效工作机制，通过开展患者满意度调查和出院患者回访活动，征求意见和建议，有针对性地改进服务；积极探索建立科学的卫生行风评价机制，以评促纠、注重整改，及时解决群众反映的突出问题，努力让社会满意。

要进一步落实院务公开各项要求以及《医疗机构院务公开监督考核办法（试行）》，增强医院院务公开意识，推动医院进一步优化服务流程和内部民主管理决策。

## **八、依法依规，严肃查处损害群众利益的不良行为**

要认真贯彻落实《关于卫生系统领导干部防止利益冲突的若干规定》和《医疗机构从业人员违纪违规问题调查处理暂行办法》，认真受理对本单位不正之风问题的投诉和反映，及时发现和解决苗子性、倾向性问题，努力把各种损害群众利益的不正之风遏制在萌芽状态。同时，要依据有关规定，切实加大对医疗卫生领域违法违纪行为的惩戒处罚力度，尤其对乱收费、收受或索要“红包”、收受回扣、商业贿赂等典型案件，要一查到底，绝不手软，以充分发挥办案的警示作用，切实维护人民群众利益。

本意见自颁布之日起执行，解释权归属于交大医学院医院管理处。原《上海交通大学医学院关于加强附属医院卫生行风建设的若干意见》（沪交医发〔2012〕58号）文件作废。

上海交通大学医学院

2019年6月13日

