附件：

吉林大学附属医院“改善服务，你我同行”

行风创建活动方案（2015-2017年度）

为进一步落实《吉林大学关于加强医院从业人员职业道德及行业作风建设的若干意见》（校发〔2014〕152号），贯彻执行国家卫计委《关于印发进一步改善医疗服务行计划的通知》（国卫医发〔2015〕2号）和《关于印发大型医院巡查工作方案(2015-2017年度)的通知》（国卫办医函〔2015〕75 号）精神，加强学校医疗行业作风建设，并将医疗行业作风建设与改善医疗服务行动计划工作和大型医院巡查工作紧密的结合起来，共同落实，相互促进。学校决定开展“改善服务，你我同行”行风创建活动，特制定本方案。

一、指导思想

以贯彻党的十八大、十八届三中、四中全会精神和习近平总书记系列重要讲话精神为指导，结合贯彻落实国家卫计委《关于印发进一步改善医疗服务行计划的通知》及《关于印发大型医院巡查工作方案(2015-2017年度)的通知》文件精神， 坚持职业道德教育与规范医疗服务行为相结合的原则，以改善人民群众看病就医感受为目标，促进人民群众看病就医感受明显改善，医患关系更加和谐。

二、活动主题与活动内容

活动的主题为“改善服务，你我同行”。通过推进和落实进一步改善医疗服务行动计划，结合迎接大型医院巡查，围绕改善医疗服务、践行服务承诺、争做白求恩式服务明星等主要内容，号召和调动全体医务人员积极参与行风创建活动。

1．改善医疗服务

通过改善环境、优化流程、提升质量、保障安全、促进沟通、建立机制、科技支撑等措施，做到让患者便捷就医、安全就医、有效就医、明白就医，使医院的整体医疗服务水平明显提升患，患者就医感受明显改善，社会满意度明显提高，构建和谐的医患关系。

2．践行服务承诺

牢固树立以病人为中心的理念，通过广泛开展学习宣传、承诺践诺，将“九不准”贯彻落实到改善医疗服务工作中，将执行“九不准”情况纳入到医务人员医德考评之中，促进广大医务工作者廉洁自律、依法执业。

3．争做白求恩式服务明星

通过加强医德医风教育，培养树立先进典型，弘扬新风正气；通过采用患者满意度定量评价方法对医疗服务质量和医德医风满意度进行规范、客观、公正的社会评价。号召广大医务工作者将“对工作极端负责、对同志对人民极端热忱、对技术精益求精”的白求恩精神继承和发扬，争做岗位服务明星。

三、组织领导

学校成立医疗行风建设创建活动领导小组

组 长：李 凡

副组长：高占东 兰恒斌 屈英和

成 员：王洪亮 朱孝民 金 海 李 江 伊大海

领导小组下设办公室，办公室设在医院管理处

四、实施步骤

1. 动员部署阶段（2015年7月—2015年9月）

各附属医院根据《方案》要求，结合本单位实际情况制定行风创建活动实施方案，贯彻落实各项工作措施，大力开展行风建设创建活动宣传工作，广泛宣传活动的主题和内容、要求，调动广大医务人员积极参加到活动中来，接受患者和群众监督评价。

2. 组织实施阶段（2015年10月—2016年10月）

各附属医院根据本单位制定的实施方案，围绕改善医疗服务、践行服务承诺、争做白求恩式服务明星开展行风建设创建活动。将各项工作措施落实到位，不断改善本单位的行风建设工作，扎实推进改善医疗服务行动计划工作，并为大型医院巡查工作做好充分的准备。

3. 总结交流阶段（2016年11月－2017年7月）

学校将对各附属医院行风建设活动进行总结，对提供优质医疗服务，患者满意度高和社会反映好，医德优良、模范践行“九不准”，团结协作，发挥示范作用的科室及个人进行表彰。组织召开活动经验交流会，宣传推广好的做法和先进经验。

五、工作要求

1．统一思想，提高认识

开展医疗行风建设创建活动目的是为了通过广泛的宣传教育，表扬先进，树立典型，弘扬白求恩精神，促进医疗服务质量的不断提高，使人民群众看病就医感受明显改善，医患关系更加和谐。这与国家卫计委要求的改善医疗服务行动计划与大型医院巡查的总体方向和目标是一致的，因此，各附属医院要统一思想，提高认识，制定切实可行的行风建设创建活动实施细则，组织实施。并通过此次创建活动促进我校医疗行业作风的明显改善，医院管理水平的进一步提高。

2．加强领导，扎实推进

医院领导要高度重视此项工作，党政主要领导要亲自抓，严格执行《方案》要求，各项工作分工明确，责任落实，措施到位，按照《方案》的时间安排，有计划，有步骤的逐步推进创建活动，做到工作落实到位，效果明显。各附属医院于2015年8月30日前将活动实施方案上报医院管理处。

3．统一部署 ，协同推进

各附属医院要将大型医院巡查工作，改善医疗服务行动计划，开展行风建设创建活动有机结合起来，工作共同部署，协同推进，既要节省人力物力，还要按照时间要求，保质保量的完成各项工作。

4．加强督导，促进落实

医院管理处将于2015年11月对大型医院巡查迎检工作进行督导检查；2016年6月，对各附属院行风建设创建活动开展情况进行督导检查。促进“改善服务，你我同行”行风创建活动扎实、有序开展。