

行风建设工作信息简报

2023 年第 1 期

行风建设办公室

2023 年 3 月 24 日

本期内容

行风动态

- 1、医院召开行风建设领导小组专题会议
- 2、总院区行风办与东院区进行行风建设专题工作交流
- 3、四川大学华西医院行风办一行来我院参访交流
- 4、医院窗口文明服务提升工作沟通会
- 5、我院召开院级病员座谈会
- 6、药学部进行医务人员服务礼仪培训

信息通报

2022 年第四季度感谢信/表扬信、锦旗，拒收“红包”信息通报

人文专栏

留下保肢希望 送上人文关怀

◆ 行风动态

医院召开行风建设领导小组专题会议

2023年1月10日下午，医院组织召开行风建设领导小组专题会议。刘青光副院长出席会议，行风建设领导小组成员单位相关负责人参加。行风建设办公室杨勇主任主持会议。

杨勇主任汇报落实医院行风建设工作情况。重点围绕四个医院建设，从医德医风宣教、监督管理、医德考评等方面介绍了具体工作开展情况，简要汇报2023年度工作思路；通报了近期行风问题、典型案例及督导改进举措。再次组织学习省卫健委关于做好医疗领域专项整治相关工作要求，再次强调了重点关注不合理检查、用药，索要收受“红包”、“回扣”等。结合各部门行风工作开展及通报情况，相关部门参会人员进行了重点讨论。。

刘青光副院长对医院行风建设工作提出了具体要求及工作思路，2023年度医院行风工作要紧扣国家政策要求，围绕医院大局，在医院中心工作的国中、区中、危重病人救治等具体工作中展现医院行风建设良好风貌，为人民的健康保驾护航！

总院区行风办与东院区进行行风建设专题工作交流

2023年2月23日下午，总院区行风办杨勇主任一行到东院区进行行风建设专题工作交流。东院区综合管理部郭永部长、业务发展部刘庆部长、后勤保障部史冬岚部长以及部门所辖的党院办、经管科、门诊办、医保办、医务科、收费室、保卫室等部门负责人以及相关学科负责人参加座谈。

以陕西省12345政务服务便民热线处办工作为交流主题，杨勇主任从推进东院区行风建设工作的角度，重点对行风监督的片区化管理进行了强调，强调要重视院区内社会群众的意见建议，并以此为参考依据持续改进各项工作。会上介绍了陕西省12345政务服务便民热线渠道、我院（含东院）承接、处理省政务平台12345转办工单情况，同时以处办案例为例分享交流和思考，双方就院区处办流程机制进一步交流探讨。

会后，杨勇部长一行在东院区门诊大厅、学科病区实地走访，以深入了解东院区行风建设工作情况。

四川大学华西医院行风办一行来我院参访交流

2月17日，四川大学华西医院行风办陈敏主任一行来到我院就行风建设工作专题参访交流。刘青光副院长代表医院对陈主任一行来访表示欢迎，我院行风建设办公室杨勇主任及工作人员陪同座谈和现场交流。座谈交流会前，华西医院行风办一行参观了我院院史馆。

座谈交流会上，杨勇主任介绍了我院行风建设工作组织框架、运行体系和重点工作，对近年行风建设新形势、新的政策要求，贯通到医院具体工作落实做了分享交流。陈敏主任介绍了华西医院行风办自成立以来以来的工作基本推进情况。双方就近年来医院行风工作背景及部门建设、工作机制和内容拓展等进行了交流，就目前医院高质量发展背景下行风建设工作需要解决和提升的现实问题，进行了深入的业务研讨。

本次工作交流有益于双方行风管理部门进一步开拓思路与视野，交流优秀的管理模式和经验做法，互相进行了有益的启发，提供了很强的指导价值和借鉴意义。同时希望今后有机会进一步加强紧密合作沟通，相互借鉴，不断提升医院行风建设管理水平。

医院窗口文明服务提升工作沟通会

3月15日下午，医院窗口单位文明服务提升工作沟通会召开。门诊、医保、药学、检验、超声、医学影像、保卫后勤、核医学等部门参会，行风办杨勇主任主持会议。

会上通报近期上级发布的政策要求，介绍了年度工作安排计划。2023年继续围绕努力提升社会群众就医满意度的目标，以构建规范化、人性化、便捷、智慧的服务为内驱力，规范服务，优化流程等方面持续提升，为群众提供方便、快捷、优质的窗口服务。结合2022年窗口文明服务提升督导、第三方社会评价及近期相关反馈信息等，与参会人员现场交流研讨。

杨勇主任再次强调了开展窗口文明服务提升工作的重要意义，各科室在医院业务管理统筹推进下，通过开展窗口文明服务提升专项工作为医疗服务提质增效。以窗口形象及人员素质提升、服务优化等为着力点，融合于日常工作实际。以不断促进窗口文明服务质量提升，为医院创建国家医学中心贡献力量。

我院召开院级病员座谈会

3月22日下午，我院召开院级病员座谈会，医务部、护理部、财务部、医保办、总务部、后勤餐饮等相关职能部门负责人及主管，来自内分泌科、神经内科、普通外科及泌尿外科等科室病员及家属代表参会。本次会议还特别邀请院行风社会监督员参会，行风建设办公室杨勇主任主持会议。

座谈会上，患者和家属代表从实际感受出发，从医院科室医疗质量、医患沟通、医疗费用及公示、就医环境、医德医风等方面进行沟通评价，整体上对医院服务质量及医护人员医德医风给予了很高的赞扬。针对病员及家属提出的医保报销、费用余额提醒、预约挂号、病区环境设施人性化、服务引导等相关问题的意见建议，参会相关职能部门人员现场进行了沟通解答。

院级病员座谈会也是深入一线，征集意见建议、改进工作、提升医疗服务质量的重要载体！有助于进一步增进医患互动、医患互信。患者的意见及合理化建议，促使医院管理与改进更加有侧重点、有针对性地开展改进提升工作，更好地促进医院高质量发展。

药学部进行医务人员服务礼仪培训

为了进一步提升住院药房药师们的窗口服务形象及医务人员礼仪素养，提升药学服务质量，树立良好的职业形象，以新的面貌迎接2023的到来，2月15日下午，药学部住院药房邀请主任护师张晓霞老师，为全体药师进行医务人员服务礼仪的相关培训。

张老师从医务人员形象、窗口岗位接待、与患者的沟通方式以及职业礼仪等方面对基本服务礼仪进行了讲解。从工作中的微笑切入，通过沟通的技巧等方面的讲解强调了医务人员服务礼仪的重要性，还结合日常工作特点和实例对医务人员形象、职业仪态、进行了细致的讲解和指导。借助个人的言谈举止，待人接物，提升个人的礼仪素养，提高与人沟通的能力。

“不学礼，无以立”作为一名医务工作者，在日常工作中应当以良好的精神面貌，温暖的服务形象，正确的服务理念，微笑的服务态度，良好的沟通技巧，给患者以有“温度”的药学服务。

◆ 信息通报

2022 年第四季度感谢信/表扬信、锦旗、拒收“红包”信息通报

1、2022 年第四季度，行风建设办公室及科室收到患者、家属感谢信/表扬信人 132 次，锦旗、匾额 646 人次。基本情况如下：

科室	感谢信 (人/次)	锦旗/匾额 (人/次)	受表扬人 排名不分先后
儿科	/	10	周熙惠 黄燕萍 曹 禹 吴红艳 史瑞明 邵舒雅 张 洁 张 葳
耳鼻喉头颈 外科	2	8	张少强 马晓彦 申 震 负艳宁 杨 悦 姚小宝 朱 云 许崇文 白艳霞
风湿科	/	1	田娟
妇产科	2	13	韩晓兵 杨文方 张忠明 赵 倩 于 蓓 侯懿桓 贾 琳 王慰敏 白桂芹 李奇灵 裴美丽 宋 青 薛 艳
肝胆外科	44	71	刘青光 件 正 郭 成 崔 乾 左杏杏 拓 航 殷国志 王善佩 李 宇 刘学民 张谓丰 刘学民 胡良硕 张晓刚 向俊西 田波彦 田 敏 师建华 权雯雪 杨嘉欣 王 铮 杨 雪 李 楠 黎 韡 高 琦 段万星 石 磊 牛婷婷 庞洁净 安 丹 党 燕 冯爱芳 王盼盼 吕 婷 徐 军 杜智琳 陆建文 李 宇 杨丽君 杨勤玲 杨 俊 肖奇贵 张珺薇 李 娜 (护) 姚英民 杨嘉欣 马振华 郭 健 蔡雯静 许 愿 宋 涛 韩少山 王旭天 王青艳 杨丽利 马意源 郑 鑫 段万星 郝 杰 王 博 沙焕臣 程文文 成 颖 曲 凯 张 杨 李 娜 (医)
感染科	/	9	牛迎花 刘小静 何英利 朱娅鸽 陈天艳 陈云茹 蔺淑梅 郑鸽之
骨科	1	25	尹战海 尹 思 赵为公 任志伟 杨益民 张波波 李 萌 姬文晨 刘 凯 吉 喆 修金涛 杜 恒 戴 星 李 嘉 李新友 张小卫 马 巍
呼吸内科	/	1	任 徽
急诊科	/	7	杜俊凯 陈保安 白立曦 杜升军 许 静 白立曦
涉外病区	/	2	刘 婷 许 敏
结构性 心脏病科	1	10	王海燕 谢学刚 张玉顺 宋 强 胡 志
精神心理 卫生科	41	11	陈云春 高成阁 杨小波 苏 娟 刘亚楠 刘苡彤 毕竹萍 吴 蓉 吴 森 郭丽阳 陈 策 李 强 赵芸芝 马明芳 刘欣萍 李小梅 梁杏莉 刘 薇

			黄玉洁 黄 芳 霍苗苗 费 琳 郭 蕊 陈 欢 陈 晨 陈思岚 段小玲 曹小莉 王小婷 王晓萌 王俊利 王 佳 王 莉 闫 塞 肖 瑾 薛 丹 张芳芳 朱虹阳 杨 薇 运小彬 颜娅璟 朱娟莉 朱绞绞 赵 庆
捐献器官获取及分配科	1	/	刘林娟
康复医学科	/	5	崔延超 敦旺欢 李 峰 李晓梅
老年内一科	/	4	任延平 王小芹
老年外科	/	24	王 林 姚德茂 路正阳 张雷(大) 张雷(小) 徐勤鸿 杨刚华 张毓萍 肖 欣 习 蕊 王书玉 王倩茹 南妹艳 李 丹 马筱婷 毛怡欢 路正阳 陈 阳
麻醉手术部	1	7	刘 畅 杨柳依 冯娜敏 严 军 刘学宁 每晓鹏
泌尿外科	/	188	李 磊 蒋玉梅 杨 林 张 倩 梁 亮 谢宏俊 王 英 朱国栋 曹 婧 宋文斌 王 敏 张 越 杨志尚 吴开杰 李田甜 曾 津 王 迎 何 辉 曹丹丹 张 露 吴大鹏 范晋海 谢 娜 王 博 袁萌桢 牛 珍 李 璐 李 丽 郭 嘉 白晓静 田 鸽 龙清志 迪 春 王 莹 张 娜 朱 璟 王 姣 高春蕾 张林琳 郭 鹏 张 瑶 郭 婷 李旭东 陈兴发 杨喜梅 李 翔 严茜茜 张 雯 何泽琳 陈玉乐 何 辉
内分泌科	2	/	王书茵 强 薇
皮肤科	3	5	牟宽厚 王丽娟 魏 艳 周 艳 孟飞彦 周英丽
普通外科	5	10	孙学军 崔飞博 王光辉 余军军 时飞宇 赵 伟 杨 魁 崔熙娟 金鲜珍 廉 洁
乳腺外科	6	6	任 予 边丽娜 郭萍利 葛冠群 张 伟 王 静 何 姣 马晓霞 周 灿
神经内科	2	4	罗国刚 刘福德 卫 萌 饶金荣 纪 芳
神经外科	1	9	李志保 鱼 潇 陈 伟 荆江鹏 廉民学 鲍 刚 何百祥 宋锦宁
肾脏内科	/	6	梁嫦娜 申 燕 杨亚丽 靳引红 李 昭
疼痛科	/	5	王锁良 杨小立 王崇祥 王 辉 聂会勇
外科 ICU	1	/	王文静
消化内科	1	6	冯 云 乔 文 张 丽 李伟之 马富权 李培杰
心血管内科	30	95	袁祖贻 张佳黎 王 璞 石媛媛 刁晗颖 李 铤 梁 琦 王 欢 马云龙 冯家豪 肖懿慧 褚 超 何明俊 李 静 王小鹏 李娟利 蔺杏月 刘 萍 周贻兰 蔡荟芝 胡 婷 司 茜 田鑫鑫 马 姣 冯莹娟 王 烨 陈 晨 李红兵 王秀云 刘婷婷 吴昊谕 方 媛 范晓娟 田 甜 韩 克 李怡茜 白晓君 薛小临 朱丹军 梁 潇 任 洁 高 立

			霍建华 陈 扬 宋来玲 余 航 刘晓雪 张卫萍 强 华 吴 燕 吴 岳 郝 翔 吴 丹 乌宇亮 朱尔雅 宁菲菲 罗永百 郭 宁 郭 燕 谢小鲁 折剑青 李晶瑾 郑小璞 舒 娟 李红兵 李 红 乔 倩 祁珊珊 南 燕 王 涛 徐战磊 张凯超 姜 姗 李 筱 高苗苗
心血管外科	/	24	闫 炆 郭锋伟 李建鹏 钟 亮 李 静 郜 扬 杨 阳 王 雪 郝军军 徐 迪 王 娟 梁哲勇 师 桃 黎 明 周和平 李勇新
胸外科	/	43	张广健 温小鹏 崔晓海 张靖 贾卓奇 宋雅莉 李海军 陈南征 樊晓娥 李新举 张 勇 李 硕 雷 佩 张云锋 吴齐飞 张 靖 朱财林 李晓军 张林鹤 李双燕
血管外科		4	冯 骏
血液净化科	2	8	党喜龙 孙凌霜 薛瑾虹 严森辉 唐 盈
血液内科	/	10	贺鹏程 李志一 陈丽梅 王孟昌 赵 娟 郑晓燕 刁杰英 刘海波
眼科	/	2	刘 轩 雷剑琴
整形美容 颌面外科	/	6	舒茂国 郑晶晶 李 豹
中医科	24	/	侯海燕 李 宇 王 欢 武 卉 汪 麟 孙美茹 田 景 冉君艳 任金枝 周美景 赵列敏 张 璐 张 洁 蔡 云 晋 婷 刘 昶 夏欣欣 赵 娇
肿瘤放疗科	2	1	李 茸 施 璠
肿瘤外科	/	13	夏 鹏 党诚学 李 康 线胤生 汤瑞祥 闫 融 杨 杨 朱 琨 常东民
重症医学科	/	1	刘昱

2、2022 年第四季度经科室反馈、行风建设办公室汇总， 26 个科室
76 人次，拒收“红包” 260300 元。基本情况如下：

科室	拒收人
耳鼻喉头颈外科	张少强 寇 博
风湿科	王妍华
妇产科	李雪兰 王月玲
肝胆外科	耿智敏 石 磊 王 博
感染科	韩群英
核医学科	梁一倩
呼吸内科	阳 甜
涉外病区	刘 婷

老年内一科	苏显明
老年外科	王林卢 强万永
泌尿外科	吴大鹏 宋文斌 龙清志 杨志尚 范晋海 谢 娜 曾 津 王 英
乳腺外科	王 珂
神经内科	宋文锋 刘福德 李 萍 屈 彦 曹 娜
神经外科	李瑞春 姜海涛 王 拓 张 威 鲍 刚 荆江鹏 张 华 王 佳
肾移植科	李 杨
肾脏内科	申 燕 王志刚
疼痛科	杨小立
消化内科	冯 云 薛 挥 马富权 和水祥
心血管内科	任 洁
胸外科	张 靖 张 佳
血液净化科	孙凌霜 许 倩 唐 盈
血液内科	王孟昌 王 洁 刁杰英
整形美容颌面外科	刘翔宇
肿瘤放疗科	郭龙玮 李 茸 杨蕴一 郭 嘉 宋丽萍 车少敏 马荣泽 卢金利 赵东利 曲以平 刘 锐 王振伟
肿瘤内科	刘梦洁 王 乐 王淑红 李春丽 董丹凤 田 涛
周围血管科	秦 皓 张军波

◆ 人文专栏

留下保肢希望 送上人文关怀

文/李豹

当坐在轮椅上捂着脚的 86 岁的老奶奶再次被推至换药室时，我觉得老人的脚可能又发生了问题。

“脚又有啥问题了吗？”我赶紧问到。“唉，脚又烂了，疼的厉害的很”，老人焦虑的说到。结合老人之前右足第一足趾因血管闭塞发生动脉溃疡的病史，我初步判定老人下肢血管可能又一次出现了问题。“我看你右脚好像没事儿，这回是左脚有问题了？”老人女儿立刻说到：“这回是左脚，都三四个月了，两个指头都坏了，现在老太太疼的没办法了，本来想早点就找你看，结果你去长春了，听说你回来了就立马赶过来”。

我协助老人坐于换药床上，将敷料逐层打开，最内层的敷料与创面黏连严重，担

心老人疼痛难忍，我先对内层敷料充分浸湿后边取边问老人感受，缓慢将敷料撕除，看到了伤口的真实情况。老人左足第三、四趾已经被去掉，足背约半个手掌大小的地方均以破溃，且明显化脓。经过简单的评估和询问后我基本确定老人再次发生了下肢动脉溃疡。

下肢动脉溃疡是因为各种原因引起的下肢血供受阻发生的慢性溃疡，疼痛、肢端坏死、患肢静息痛或早期间歇性跛行、皮肤发凉等症状和体征是该类疾病的典型表现。我将初步判断告知她和家属后，老人立即表示：“我不想截肢，我都86了，能不能像右脚一样……，现在疼的受不了，没日没夜的疼，有啥好药能换药让我不疼啊……”。

我能感受到老人长期忍受疼痛而产生的绝望，以及对于截肢的恐惧。为了增强老人的治疗信心，缓解她的恐惧，基于我以往的治疗经验，向家属做出诊疗方案：首先，根据患者表现，可以判断左侧下肢血管堵塞的可能性极大（患者于1年前进行过一次介入治疗），所以必须完成相关血管检查，最大可能、最快速度进行介入治疗。其次，创面目前最大的问题在于疼痛，可以尝试口服止痛药，同时使用新型敷料为患者减轻疼痛。第三，如果介入治疗有效的话，疼痛会自然得到控制，同时我们就有机会在不截肢的情况下使创面愈合。老人对于我的判断十分相信，我随即为其联系了血管外科杨林教授。2022年7月22日，老人顺利入院进行介入治疗。出院后再次回到换药中心进行创面治疗。

因为介入治疗的成功，老人的创面疼痛得到了有效的控制，但创面被腐肉覆盖，两根肌腱外露，治疗难度并不小。我鼓励老太太不要担忧，将蚕食清创法、超声清创、药物清创等治疗手段与新型敷料结合，在控制其疼痛的情况下尽快清除坏死组织。2022年9月中旬，创面全部被新鲜肉芽组织覆盖，9月底创面上皮爬行良好，接近痊愈。

在整个治疗过程中，对于老人的疼痛、担忧、恐惧，我会进行耐心的解释，让其保持治疗信心。在创面发生大的变化时及时告知她，在换药中有可能疼痛加剧时及时提醒她，在治疗结束后嘱咐她必要的锻炼、有效的保暖等。

保肢治疗、减轻疼痛、提高患者的舒适度、为患者带来愈合的期望……我们这一代人追求什么？前面的几代人为我们积累了丰厚的物质基础，我想我们应该去追求奉献，追求内心的安稳。做一名有温度的医务工作者，把人文关怀留给每一位患者，让这个世界少一些伤痛，多一些依靠。

作者单位：西安交通大学第一附属医院