

聊城市人民医院文件

聊市医〔2022〕33号



关于印发《聊城市人民医院院务公开 实施方案》的通知

各科室、各分院：

为进一步加强和规范院务公开工作，在《聊城市人民医院院务公开实施细则》的基础上，制定了《聊城市人民医院院务公开实施方案》，现印发给你们，请认真贯彻执行。



聊城市人民医院院务公开实施方案

《聊城市人民医院院务公开实施细则》颁布后，我院院务公开工作得到扎实开展，为使运行机制、监管机制科学、规范，程序更加严密。促进医院民主科学管理，特制定本实施方案。

一、院务公开的原则和目标

实行院务公开要坚持实事求是和依法行使权益与权力的原则，公开的内容必须真实可信，必须符合国家的法律法规和方针政策。使院务公开成为医疗机构管理的一项基本制度，提高医院工作透明度，切实保障人民群众、医院职工的知情权和监督权。

通过院务公开工作，加强社会公众监督和医院职工民主监督，为人民群众提供更好的医疗服务，推动医院持续健康发展。

二、院务公开工作的组织领导

因人事变动及院务公开工作职责调整，对院务公开工作领导小组组织进行如下调整。

（一）院务公开工作领导小组

1、成员组成

组 长：马胜军 王大伟

副组长：刘怀军 姜 文 李光耀 胥庆华

张 伟 刘海峰 史朴军 路庆良

成 员：王 华 秦 磊 赵守国 杨春玲 刘志恒

王淑英 高恒强 郭健飞 孙国栋 董洪涛

李 锋 胡付水 王晓君 蔡玉燕 钟 克
袁明泉 李晓雯 赵凤军 张书广 史今驰
赵宗涛 唐恒宇 孙金凤 王广代 王继跃
范存士

2、职责

- (1) 负责院务公开工作的领导、策划、协调、沟通工作。
- (2) 制定院务公开工作的制度及职责。
- (3) 贯彻落实院务公开上级相关要求。
- (4) 负责对院务公开工作考核等重要事宜的审定。

(二) 院务公开办公室

院务公开工作领导小组下设办公室，挂靠在医院办公室。史朴军任院务公开办公室主任，魏丽艳任院务公开办公室秘书，具体负责院务公开工作。

1、职责

- (1) 负责院务公开信息的收集、整理、审核、公开、统计等日常工作。
- (2) 负责确定院务公开的形式、内容并按时公开。
- (3) 负责对科室院务公开工作的考评。
- (4) 负责对院务公开工作进行总结、整改和提高。

(三) 院务公开工作监督小组

1、成员组成

组 长：刘怀军

成 员：路庆良 王 华 王晓君 杨春玲 焉 鹏 陶孟蕾

办公室主任：秦 磊（兼）

院务公开监督小组挂靠在工会。

2、职责

（1）负责对院务公开工作进行监督检查，督导内容包括：院务公开内容是否真实、全面，公开是否及时，程序是否符合规定，职工群众反映的意见是否得到落实。

（2）负责及时将检查监督情况公布并反馈给院务公开办公室，督促其整改。

（3）负责组织职工对院务公开工作进行评议。

（4）负责定期向院务公开工作领导小组、职代会汇报检查的情况。

三、院务公开的内容和形式

（一）向社会和患者公开的内容

- 1、医院基本概况、公共服务职能；
- 2、医院科室分布、标识导引；
- 3、医疗机构执业许可证、卫生技术人员依法执业注册基本情况和卫生技术人员提供医疗服务时的身份标识；
- 4、经卫生行政部门批准开展的诊疗科目、准予登记的医疗技术情况；
- 5、母婴保健技术服务执业许可服务项目；

6、经卫生行政部门批准开展的执业健康检查和职业病诊断资质；

7、经卫生行政部门批准开展的限制类技术目录、手术分级管理目录及限制类技术临床应用情况；

8、医院日间手术病种和技术目录；

9、医疗服务项目、内容、服务流程及须知等；

10、应急处置相关服务流程信息；

11、医疗服务价格、常用药品价格、医用耗材价格等各类收费服务信息；

12、健康科普宣传教育相关信息；

13、招标采购信息；

14、行风廉政建设情况；

15、咨询及投诉方式、流程和上级部门投诉电话；

16、预约诊疗服务方式及门诊出诊医师信息；

17、医疗服务中的便民服务措施；

18、卫生技术人员公开招聘、资质认定、聘用、考核，评价等管理；

19、职责范围内确定的主动公开的其他信息。

（二）向职工公开的内容

1、医院重大决策、重要人事任免、重大项目投资、大额度资金使用情况，包括重大改革方案、年度工作计划及任务目标、重大投资方案、重要建设项目、人事调配及录用等情况；

- 2、年度财务预、决算主要情况及个人所得所缴纳标准；
- 3、设备仪器招标、物资采购供应情况；
- 4、岗位设置、岗位评聘等相关内容；
- 5、医德医风投诉电话；
- 6、医院及科室值班情况；
- 7、医疗质量关键指标
- 8、满意度调查情况；
- 9、护理管理流程。

（三）公开的形式

1、向社会公开的形式：

健康热线、医院公众号、信息公开栏、外部网站、广播、电视、报刊等新闻媒体。

2、向患者公开的形式：

门诊大厅电子屏、触摸屏、资料索取点、服务手册、便民卡片、信息须知、院内信息公开栏等。

3、向职工公开的形式：

医院内部网站和职代会、院周会、科务会等。

4、其他：向特定服务对象提供的信息，可以通过当面交谈、书面通知、提供查询等形式告知。

四、院务公开程序

（一）院务公开程序坚持“提出、审查、公开、评议、整改”五个程序。

(二) 职工代表大会是院务公开的基本形式。凡需提交职工代表大会研究讨论的事项和问题，都必须事前充分征求职工意见，经代表团团长会议审议，由职代会讨论通过。

(三) “三重一大”事项由党委会研究决定后，具体事项完成情况责任科室 10 个工作日内填写《院务公开申请表》，科室负责人签字，将有关资料交院务公开办公室进行公开，“三重一大”开始落实。

(四) 技术公开：需卫生行政部门批准开展的限制类技术；经医院医疗技术审核委员会批准的手术分级目录；医院日间手术病种和技术目录，由医务处在以上技术批准之后的 5 个工作日内填写《院务公开申请表》，报院务公开办公室进行公开。限制类技术应用情况，由医务处填写《院务公开申请表》，每年公开一次。

(五) 除“三重一大”事项外，凡应主动公开的信息，自该信息形成或者变更之日起 5 个工作日内填写《院务公开申请表》，经科室负责人签字，报院务公开办公室，由院务公开办公室审核公开。

(六) 院务公开办公室接到患者、职工、社会各界要求我院公开某方面的信息申请后，要及时登记，能够当场答复的，应当当场予以答复；不能当场答复的，应当自收到申请之日起 15 个工作日内予以答复。

(七) 院务公开办公室要对所有公开信息建立台账，专人负责。

所有公开信息由院务公开办公室确定公开的形式、公开的时间，并负责执行。同时，院务公开办公室要将《院务公开申请表》及时报院务公开监督小组，自觉接受监督。

五、监督考评

院务公开工作由院务公开办公室负责考评，由院务公开监督小组负责内部监督，同时接受卫生行政部门、社会公众、服务对象、新闻媒体、社会监督员和有关单位的外部监督。

（一）定期考评

每半年，院务公开办公室参照《院务公开定期考评表》（附件2），结合院务公开监督小组反馈的情况，对院务公开的内容认真梳理一次，考评各科室院务公开情况，重点检查是否有漏报、迟报及内容是否真实。同时，院务公开办公室要将考评情况书面报院务公开监督小组。

（二）内部监督

院务公开监督小组每季度对院务公开工作进行一次集中检查，采取看公示栏、检查电子屏、浏览网站、查资料、问卷调查等形式，检查院务公开工作开展情况。对发现的问题，要填写《院务公开监督检查表》（附件4），及时向院务公开办公室反馈。院务公开办公室要认真分析原因，制定整改措施，抓好整改。每半年院务公开监督小组要召开一次职工代表团团长会议，听取院务公开办公室半年考评情况汇报，并进行评价。

（三）外部监督

通过多种方式，主动接受卫生行政部门、社会公众、服务对象、新闻媒体、社会监督员和有关单位对院务公开进行外部监督。接到监督反馈意见后，院务公开办公室要予以登记并及时进行调查核实和处理，实名的意见要将处理结果及时反馈本人，对有利于改进工作的建议要积极采纳。

六、本实施细则由院务公开办公室负责解释，自文件印发之日起施行。

- 附件：1、院务公开申请表
2、院务公开定期考评表
3、院务公开监督检查表

附件 1:

院务公开申请表

向社会公开

向患者公开

向职工公开

申请科室		时间	
公开内容:			
申请科室负责人			
院务公开办公室意见:			
公开形式		公开时间	

备注：此表一式三份，院务公开办公室、院务公开监督小组、申请科室各留一份。

附件 2:

院务公开定期考评表

项目	公开内容	公开形式	责任科室	责任科室 考评结果
医疗机构 概况及基本 信息公开 (向社会公 开)	医院基本概况	网站	院办	
	依法执业登记的诊疗项目	显要位置张贴	院办	
	经批准开展的诊疗技术和特殊临床检 验项目、限制类技术目录、手术分级 管理目录、限制类技术应用情况	网站等	医务处	
	医院日间手术病种和技术目录	外部网站	医务处	
	母婴保健技术许可服务项目	网站、显要位置张贴等	院办	
	职业健康检查、职业病诊断资质服务 项目	网站等	院办、预防保健科	
	招标采购信息	网站	招标办、设备处等	
医疗机构 环境 (向社及患 者公开)	人才招聘及人才引进	网站	人事科	
	医院的位置及周边交通路线、停靠站 点、停车场位置	网站	院办	
	门诊、急诊、住院病区科室导诊路标 提示	导向牌、标识牌、网站等	宣传科	
行风廉政 建设 (向社会、 向患者及职 工公开)	紧急情况应急疏散通道	疏散导向牌等	宣传科	
	医德医风建设的有关规定及监督途径	网站等	纪委	
	投诉部门、地点、方式及流程和上级 卫生行政上级部门的投诉电话和邮箱	内外网站、宣传牌等	投诉管理科	
医疗服务 (向社会及 患者公开)	行风廉政建设情况	座谈会等	纪委	
	临床、医技科室名称、服务内容等医 疗服务基本情况	网站	院办	
	医疗机构服务时间、便民服务电话	网站、电子屏等	门诊部、院办	

	医疗服务项目、内容、流程	网站、电子屏等	门诊部、医务处、 护理部	
	预约挂号服务方式、门诊诊疗项目、 专科、专业门诊服务内容、特色；出	微信公众号、电子屏、网 站等	门诊部	
	门诊、急诊服务时间、医疗机构服务 时间、住院查房时间、探视时间等服 务时间信息及医院和科室值班情况	微信公众号、内外网站等	医务处、护理部、 门诊部、院办	
	提供健康教育、合理用药咨询服务的 时间	网站、健康大课堂等	预防保健科、药学 部	
	医务人员公开个人姓名、职业、职称 等信息	佩戴胸牌上岗	医务处、护理部、 门诊部等	
	公开医疗纠纷处理途径、程序	外部网站等	法规处	
	互联网+护理服务患者端操作流程及 全病程管理患者端操作流程	外部网站	护理部	
	医保服务项目	公示栏、内网、外网	医保办	
	医疗服务价格咨询电话	公示牌、电子屏	价格办	
收费信息 (向患者公 开)	为患者提供收费查询服务	电子屏、触摸屏、网站等	价格办	
	医疗服务价格	电子屏、触摸屏、网站等	价格办	
	常用药品价格	电子屏、触摸屏、网站等	价格办	
	医用耗材价格	电子屏、触摸屏、网站等	价格办	
	停车收费价格	公示牌	保卫科	
“三重一 大”制度落 实 (向内部职 工公开)	重大事项决策	职代会	医院办公室	
	重要人事任免	相关会议、公示栏等	人事科	
	重要项目安排	职代会	医院办公室	
	大额度资金使用情况	职代会	财务科	

职工关注事项（向内部职工公开）	职工权益相关事项	职代会等相关会议	工会	
	岗位设置、人事管理、岗位评聘有关事项	相关会议、文件	人事科	
	年度财务预决算主要情况	相关会议、文件资料	财务科	
	招标采购情况	网站等	招标办	
	个人所得税缴纳标准	内网	财务科	
	个人所得税专项附加扣除暂行办法	内网	财务科	
	满意度调查	内网	党办	
	法律法规等政策性文件	内网	法规处	
	医院及科室值班表	内网	院办、医务处、护理部、门诊办	
	基建工程项目	内网	基建科	
	护理管理流程	内网	护理部	
	医疗质量关键指标	内网	质控科	

附件 3:

院务公开监督检查表

监督时间		监督人员	
检查内容			
存在问题			
整改措施			

聊城市人民医院办公室

2022 年 4 月 28 日印发

(共印 200 份)