

烟台市烟台山医院文件

烟台山医院〔2021〕65号

烟台市烟台山医院 关于修订院务公开实施方案的通知

各科室：

为进一步加强和改进院务公开工作，在强化管理和广泛参与上不断向纵深发展，使院务公开的内容逐渐细化、程序逐步规范、效率逐步提高，不断提高医院的透明度，畅通医院与患者、医院与职工之间的沟通渠道，提高群众及社会对医疗服务的满意度，增强职工的向心力、凝聚力，根据卫生部令第75号《医疗卫生服务单位信息公开管理办法（试行）》、卫生部办公厅《关于印发〈医院向内部职工公开的信息目录〉的通知》（卫办医发〔2008〕105号）、卫生部《关于全面推行医院院务公开的指导意见》（卫医发〔2006〕428号）等的要求，结

合医院的工作实际，我们对院务公开实施方案进行了修订，现下发给你们，请各科室遵照执行。

附件：院务公开配档表



院务公开实施方案

（2021 年修订版）

一、总则

第一条 为进一步规范医院院务公开工作，提高医院民主科学管理水平，根据卫生部令第 75 号《医疗卫生服务单位信息公开管理办法（试行）》、卫生部办公厅《关于印发〈医院向内部职工公开的信息目录〉的通知》（卫办医发〔2008〕105 号）、卫生部《关于全面推行医院院务公开的指导意见》（卫医发〔2006〕428 号）结合我院实际，修订本实施方案。

第二条 推行院务公开要以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持科学发展观。通过医院院务公开工作加强社会公众监督和医院职工民主监督，改进医疗服务，提高医疗服务质量和服务水平，完善医院民主管理制度和监督制约机制，提高医院管理水平。

第三条 院务公开坚持依法执业、诚信行医的原则，坚持注重实效的原则，坚持有利于和谐的原则，坚持与医院行政管理公开相衔接的原则。

第四条 医院院务公开工作要纳入医院总体目标，并作为评定科室和部门工作成绩的重要依据。

二、院务公开的内容、途径及分工

第五条 医院向社会公开的主要内容、途径和责任科室

（一）医院概况

1. 医院的基本信息

公开形式：医院内外网站；公告栏

责任科室：医院办公室、医务科、宣传科

2. 依法执业登记的主要事项,包括名称、地址、主要负责人、诊疗科目、床位、职能科室设置

公开形式：医院内外网站；公告栏

责任科室：医院办公室、医务科、政工科、宣传科

3. 医院开展的各项医疗技术和特殊临床检验项目

公开形式：医院内外网站

责任科室：医务科

4. 大型医用设备的配置许可

公开形式：医院内外网站、大型医用设备所在科室的显著位置

责任科室：设备科

5. 重点专科的人员组成

公开形式：医院内外网站、病房公告栏

责任科室：科研科、政工科

6. 承担的教学任务、学生来源、临床教学实施情况

公开形式：医院内外网站

责任科室：教育科

（二）医院环境

1. 医院所在位置及周边的交通情况

公开形式：医院内外网站、设置指示标牌等

责任科室：宣传科

2. 门诊、急诊、住院部的位置格局及科室布局

公开形式：设置医院布局图、指示标牌、路标、导诊咨询等

责任科室：门诊部、宣传科

3. 紧急情况应急避难的疏散通道标识

公开形式：设置指示标牌、路标等；在各科室醒目位置设置提示板

责任科室：应急管理科、宣传科

（三）行风廉政建设

1. 医德医风建设的有关规定及监督途径

公开形式：在门诊大厅、候诊大厅、住院部等显著位置，利用公告栏或电子显示屏等形式公开

责任科室：政工科

2. 病人权利和义务主要内容

公开形式：利用公告栏或电子显示屏等形式公开

责任科室：医务科

3. 接受捐赠资助的情况和受赠受助财产的使用管理情况

公开形式：利用公告栏等形式公开

责任科室：财务科

4. 服务投诉方式和向上级部门投诉方式

公开形式：在门诊大厅、急诊科大厅等显著位置，利用公告栏或电子显示屏等形式公开

责任科室：医患关系办公室

5. 行风廉政建设情况

行风建设：纠正行业不正之风投诉电话

廉政建设：领导班子建设和党风廉政建设情况

公开途径：以职工代表大会、院务公开栏、院周会、职工座谈会、医院内网等形式进行公开

责任部门：政工科、纪委办

（四）医疗服务

1. 工作人员在岗时佩戴注有本人姓名、职务或职称的标牌。

公开形式：凡是上岗医护工勤人员必须佩戴标牌；在病房、门诊、窗口单位以公示板的形式公开各级服务人员的姓名、照片、职称或职务。

责任科室：宣传科

2. 临床、医技科室名称、服务内容等医疗服务基本情况

公开形式：以电子显示屏及医院网站等形式公开

责任科室：医务科、门诊部、宣传科

3. 医院专科、专业门诊、专科特色

公开形式：以电子显示屏及公告栏、医院网站等形式公开

责任科室：门诊部、医务科、科研科

4. 公开医疗机构服务时间

公开形式：以电子显示屏及公告栏、医院网站等形式

责任科室：门诊部

5. 门诊、急诊、住院服务流程和便民服务流程

公开形式：以电子显示屏及公告栏、医院网站等形式

责任科室：门诊部、医务科

6. 预约挂号方式、门诊诊疗项目、医务人员的专业特长和

出诊时间、节假日值班安排

公开形式：以电子显示屏或医院网站及公告栏、媒体等形式

责任科室：门诊部、宣传科

7. 特殊人群优先措施

公开形式：以公告栏或电子显示屏及医院网站等形式

责任科室：门诊部

8. 提供门诊咨询服务

公开形式：以咨询电话(门诊咨询服务热线)或咨询服务平台、总服务台形式公开

责任科室：门诊部

9. 提供健康教育咨询服务

公开形式：选择公告栏及电子显示屏、医院网站、媒体等形式公开

责任科室：公共卫生科、宣传科

第六条 向患者公开的主要内容、途径和责任科室

(一) 服务告知

1. 能够有效与患者及家属沟通进行病情告知

公开形式：与患者或家属交流有沟通记录或知情同意书(患者或家属知情，并注意保护患者隐私原则)

责任科室：医务科、门诊部

2. 向患者告知主要检查项目的预约及报告等有关服务内容

公开形式：科室公示牌、必要的知情同意书或明白卡等形式

式

责任科室：医务科、门诊部

3. 向患者告知辅助检查前的注意事项

公开形式：科室公示牌、必要的知情同意书或明白卡等形式

式

责任科室：医务科、门诊部

4. 向患者公开医疗服务投诉信箱、投诉管理部门及其办公地点、联系方式

公开形式：在显著设置投诉意见箱及公布投诉电话、电子邮箱、公告栏、电子显示屏等形式

责任科室：医患关系办公室

5. 医疗纠纷、事故争议的处理途径、程序

公开形式：以公告栏、电子显示屏等形式公开

责任科室：医患关系办公室、医务科、门诊部

6. 按《医疗机构病历管理规定》向患者提供病历资料复印服务，并提供病历复印的服务流程和地点及有关注意事项。

公开形式：以公告栏、电子显示屏等形式公开

责任科室：病案管理科

（二）服务价格及收费

1. 向住院病人提供包括药品、医用耗材和医疗服务的名称、数量、单价、金额等使用情况，或提供费用查询服务。病人出院时，提供总费用清单（为患者提供收费查询服务）

公开形式：病人出院时提供总费用清单，接受查询

责任科室：财务科

2. 对门诊患者公布药品、医用耗材和医疗服务的名称、数量、单价、金额等（公开医疗服务项目价格、药品价格、医用耗材价格）

公开形式：费用清单，接受查询

责任科室：门诊部、财务科、药剂科、物资材料供应科

第七条 向职工公开的内容、途径和责任科室

（一）“三重一大”制度落实

1. 重大事项决策：有关医院改革发展的重大决策，包括医院建设、学科建设等方面的发展规划、年度计划及完成情况

2. 重要人事任免：院、科两级干部的任免情况

3. 重要项目安排：按规定的项目，如基础建设、修缮项目以及大型医用设备购置等的决策和执行情况

4. 大额度资金使用情况：按规定属于大额资金的使用情况

公开途径：以职工代表大会、院周会、内部网站、职工座谈会等形式进行公开

责任部门：政工科、办公室、设备科、基建科、后勤保障科、财务科

（二）业务管理

1. 医疗质量管理方案：实施医疗质量管理的制度和具体措施

2. 质量与安全信息：①医疗质量主要指标，如甲级病案率、入出院诊断符合率、手术前后诊断符合率、医院感染率、无菌手术切口甲级愈合率等。②重大医疗事故争议、医疗事故的处理结果

3. 医院管理制度：行政、医疗管理制度
 4. 诊疗护理常规：各临床、医技科室的诊疗护理常规
 5. 重点部门工作流程：如急诊科、重症医学科、手术室、产房、消毒供应室等
 6. 应急管理：应急管理方案（包括突发医疗、公共事件及自然灾害等的应急方案）
 7. 药事管理：①医院药事管理委员会组成及工作开展情况、药事管理规定等。②对违法违规药品供应商停止采购其药品情况
 8. 药物、耗材使用监控结果：①主要药物和抗菌药物的临床应用。②高值耗材的使用。③处方点评结果
 9. 财务管理：①年度财务预、决算情况。②投资及其收益情况。③招待费、出差费支出情况
- 公开途径：以文件、通报、院周会、医院内网等形式公开
- 责任部门：医务科、质管办、护理部、药剂科、物资材料供应科、财务科、应急管理科

（三）职工关注事项

1. 职工权益：①职工的工资、福利、劳动保护等涉及职工切身利益等情况。②养老金、医疗保险和其它社会保障基金的缴纳情况。③重大科研课题的立项及经费使用情况，科研开发、科研成果的转化及社会效益等情况。④技术资格评审标准、条件、程序和结果。⑤卫生技术人员培训、进修计划等
2. 人事管理①人事管理和改革方案。②工作岗位设置、岗位职责、岗位条件。③新聘用工作人员的计划、招聘标准、程

序和招聘情况。④工作人员辞职、辞退、聘用、解聘的政策。

⑤内部绩效工资分配方案

公开途径：以职工代表大会、院务公开栏、院周会、职工座谈会、医院内网等形式进行公开

责任部门：工会、政工科、科研科、教育科、财务科、经营管理科、医务科、护理部、后勤保障科

（四）廉政建设

1. 行风建设：纠正行业不正之风投诉电话

2. 廉政建设：领导班子建设和党风廉政建设情况

公开途径：以职工代表大会、院务公开栏、院周会、职工座谈会、医院内网等形式进行公开

责任部门：政工科、纪委办

三、院务公开的形式与程序

第八条 院务公开的主要形式

1. 对外公开的形式

在门诊、病房以及对公众服务窗口设立公开专栏、宣传橱窗、电子大屏幕公告栏；编印、发放各类资料；通过院内局域网、自有非商业性网站或政府官方网站公开；设立查询电话。

2. 对内公开的形式

召开职工代表大会；医院办公局域网；院务公开栏；院周会；党政工联席会；职工座谈会等形式进行公开。

第九条 院务公开的程序

1. 院务公开项目内容按照卫生部文件要求设立并分解到相关部门。

2. 各项院务公开活动均须在领导小组的领导下进行。
3. 经院务公开领导小组研究，确定公开内容、时间、形式、范围以及收集和反馈群众意见和建议的时限及方法。
4. 各相关责任部门负责在确定的时间、形式和范围内确定公开内容；并负责收集群众意见和建议。
5. 各部门要定期更新院务公开的信息。

四、院务公开的组织领导

第十条 医院院务公开要纳入医院工作重点，成立由行政、党委、工会等部门人员组成的院务公开领导小组，落实院务公开工作的领导和组织实施。

第十一条 院务公开领导小组办公室设在医院办公室，按照有关文件要求落实相关工作。未经院务公开领导小组批准，任何组织或个人不得擅自发布有关院务活动的信息。

五、院务公开工作要求及工作措施

第十二条 院务公开日常工作由各责任科室具体落实，各相关责任科室须把院务公开工作摆上重要议事日程，纳入科室的管理之中。各责任科室要指定专人（或兼职）负责这项工作。年度内公开的具体内容（材料）要保留备查。

第十三条 各责任科室要定期检查责任范围内的公开情况，及时更新公开内容，属于常规性的定期公布，属于阶段性的按阶段公布，属于短期性的随时公布。保证公开内容的真实性、有效性。

五、院务公开的考核与监督

第十四条 院务公开监督考核坚持客观公正、发扬民主、

注重实效的原则。

第十五条 院务公开监督考核包括日常监督与定期考核；监督考核的重点是院务公开的组织领导、公开内容、公开时限、公开方式、公开范围、公开效果。

第十六条 院务公开考核监督成立监督领导小组，办公室设在工会，负责对院务公开进行考核及内部监督。各分管公开项目的部门，通过医院统一设置的投诉举报电话、电子邮箱等途径，接受内部外部监督。

第十七条 院务公开定期考核每年进行1次。院务公开采取量化考核的方式，考核结果分为优秀、合格和不合格。

1. 优秀：积极开展院务公开工作，重点突出，措施得力，成效显著，社会反映好；

2. 合格：认真执行院务公开的各项规定，按照要求开展院务公开工作，措施比较得力，取得一定成效；

3. 不合格：院务公开工作开展不全面，执行院务公开有关规定不力，工作落实不到位；

因未按照规定开展院务公开工作造成重大负面或社会影响的，考核结果定为不合格。

六、附则

第十八条 本方案未尽事宜，由院务公开领导小组办公室提出意见，经领导小组同意付诸实施。

第十九条 本方案自发布之日起施行。

附件

院务公开工作配档表（2021 修订版）

项 目	要 求	责任部门	公开途径/形式	更新周期
组织机构	有院务公开工作领导小组，职责履行到位	医院办公室	医院内外网站	变更后及时更新
	有院务公开工作具体执行部门，职责履行到位	医院办公室		
	有院务公开监督机构，职责履行到位	工会		
	有院务公开实施方案	医院办公室		
制度建设	公开医疗机构基本信息	医院办公室 医务科 宣传科	1. 医院内外网站 2. 门诊大厅公告栏	变更后及时更新，至少每半年维护一次
		医务科	1. 医院内外网站 2. 门诊大厅公告栏	
医疗机构概况 (向 社 会 公开)	公开医疗机构依法执业登记的主要事项	医务科	医院内外网站	变更后及时更新，至少每半年维护一次
	公开经批准开展的各项诊疗技术和特殊临床检验项目	医务科 政工科 宣传科	医院内外网站	变更后及时更新，至少每半年维护一次
	公开大型医用设备的配置许可	设备科	1. 医院内外网站 2. 大型医用设备所在科室的显著位置	新增后更新，至少每半年维护一次
	公开重点专科的人员组成	科研科 政工科	1. 医院内外网站 2. 病房公告栏	每年一次
	公开承担的教学任务、学生来源，临床教学实施情况	教育科	医院内外网站	每年一次

医疗机构环境 (向社会公开)	公开医疗机构位置及周边的交通	宣传科	1. 医院内外网站 2. 设置指示标牌等	变更后及时更新，至少每半年维护一次
	公开门诊、急诊、住院部的位置格局及科室布局	门诊部 宣传科	设置医院布局图、指示标牌、路标、导诊咨询等	变更后及时更新，至少每半年维护一次
	公开紧急情况应急避难的疏散通道标识	应急管理科 宣传科	1. 设置指示标牌、路标等 2. 在各科室醒目位置设置提示板	变更后及时更新，至少每半年维护一次
	公开医德医风建设的有关规定及监督途径	政工科	在门诊大厅、候诊大厅、住院部等显著位置，利用公告栏或电子显示屏等形式公开	每年一次
行风廉政建设 (向社会公开)	公开病人权利和义务主要内容	医学科	利用公告栏或电子显示屏等形式公开	变更后及时更新，至少每半年维护一次
	公开接受捐赠资助的情况和受赠资助财产的使用管理情况	财务科	利用公告栏等形式公开	每年一次
	公开服务投诉方式和向上级部门投诉方式	医患关系办公室	在门诊大厅、候诊大厅、住院部等显著位置，利用公告栏或电子显示屏等形式公开	变更后及时更新，至少每半年维护一次
	公开行风廉政建设情况（纠正行业不正之风投诉电话、领导班子建设和党风廉政建设情况）	政工科 纪委办	以职工代表大会、院务公开栏、院周会、职工座谈会、医院内网等形式公开	变更后及时更新，至少每半年维护一次
	工作人员佩戴胸牌上岗	宣传科	1. 以上岗佩戴名牌的	变更后及时更新，至少每半年维护一次
医疗服务				

(向社会 公开)			形式公开工作人员的 姓名、身份; 2. 在病房、门诊、窗 口单位以公示板的形 式公开各级服务人员 的姓名、照片、职称 或职务。	
	公开临床、医技科室名称、服务内容等医疗服务基本情况	医务科 门诊部 宣教科	以电子显示屏及医院 网站等形式公开	变更后及时更新, 至少每半年维护一次
	公开专科、专业门诊、专科特色	门诊部 医务科 科研科	以电子显示屏及公告 栏、医院网站等形式 公开	变更后及时更新, 至少每半年维护一次
	公开医疗机构服务时间	门诊部	以电子显示屏及公告 栏、医院网站、媒体 等形式公开	变更后及时更新
	公开门诊、急诊、住院服务流程和便民服务流程	门诊部 医务科	以电子显示屏及公告 栏、医院网站等形式 公开	变更后及时更新, 至少每半年维护一次
	公开预约挂号方式、门诊诊疗项目、医务人员 的专业特长和出诊时间、节假日值班安排	门诊部 宣教科	以电子显示屏或医院 网站及公告栏、媒体 等形式公开	变更后及时更新, 至少每半年维护一次
	公开特殊人群优先措施	门诊部	以公告栏或电子显示 屏及医院网站等形式 公开	变更后及时更新, 至少每半年维护一次
	提供门诊咨询服务	门诊部	以咨询电话(门诊咨	实时更新

服务告知 (向患者 公开)			询服务热线)或咨询 服务台、总服务台形 式公开	
	提供健康教育咨询服务	公共卫生科 宣传科	选择公告栏及电子显 示屏、医院网站、媒 体等形式公开	实时更新
	能够有效与患者及家属沟通进行病情告知	医务科 门诊部	以沟通记录或公告栏 及电子显示屏、医院 网站等形式公开	变更后及时更新
	向患者告知主要检查项目的预约及报告等有关 服务内容	医务科 门诊部	以科室公示牌、必要 的知情同意书或明白 卡等形式公开	变更后及时更新
	向患者告知辅助检查前的注意事项	医务科 门诊部	以科室公示牌、必要 的知情同意书或明白 卡等形式	变更后及时更新
	向患者公开公开医疗服务投诉信箱、投诉管理 部门及其办公地点、联系方式	医患关系办		变更后及时更新, 至少每半年维护一次
	公开医疗纠纷、事故争议的处理途径、程序	医患关系办 医务科 门诊部	以公告栏、电子显示 屏等形式公开	变更后及时更新, 至少每半年维护一次
	公开向患者提供病历复印的服务流程和地点	病案管理科		变更后及时更新, 至少每半年维护一次

服务价格及收费 (向患者公开)	向住院病人提供包括药品、医用耗材和医疗服务的名称、数量、单价、金额等使用情况,或提供费用查询服务。病人出院时,提供总费用清单。(为患者提供收费查询服务)	财务科	病人出院时提供总费用清单,接受查询	实时更新
	为患者提供门诊、住院收费查询服务	财务科 门诊部	费用清单、接受查询	实时更新
	公开医疗服务项目价格	财务科		实时更新
	公开药品价格	财务科 药剂科		实时更新
	公开医用耗材价格	物资材料供应科		实时更新,至少每半年维护一次
“三重一大”制度落实 (向内部职工公开)	公开有关医疗机构改革发展的重大事项决策	医院办公室 政工科 工会	选择职工代表大会或院周会、内部网站、职工座谈会等形式进行公开	实时更新,至少每年维护一次
	公开院科两级干部等重要人事任免	政工科		实时更新
	公开重要项目安排	财务科 设备科 基建科 后勤管理科 物资材料供应科		至少每年维护一次
	公开大额度资金使用情况	财务科		至少每年维护一次
	公开医疗质量管理制度和具体措施	质管办 医务科 护理部	选择以文件、通报、院周会、医院内部网络等形式公开	实时更新
	公开医疗质量与安全信息	质管办 医务科		每月一次

	公开医疗机构的管理制度	护理部			实时更新
	公开医疗、医技科室的诊疗护理常规	各职能科室 医学科 护理部			变更后及时更新，至少每半年维护一次
	公开重点部门的工作流程	医学科 护理部			变更后及时更新，至少每半年维护一次
	公开应急预案	应急管理科			变更后及时更新，至少每年维护一次
	公开药事管理的有关事项	医学科 药剂科			实时更新
	公开药物、耗材使用监控结果	医学科 门诊部 药剂科 物资材料供应科		以定期不定期召开相关会议及时通报监控和改进意见等形式公开	每季度一次
	公开财务管理经营情况，业务收入、经济效益情况等	财务科		以职工代表大会或文件等形式公开	每年一次
	公开职工权益相关事项	工会 政工科 科研科 教育科 财务科 经营管理科 医学科 护理部 后勤保障科		选择职工代表大会或院务公开栏、院周会、职工座谈会、医院内网等形式公开	每年一次
	职工关注事项 (向内部职工公开)				

廉政建设 (向 内 部 职工公开)	公开人事管理有关事项	政工科		每年一次
	公开行风建设	政工科	以职工代表大会、院 务公开栏、院周会、 职工座谈会、医院内 网等形式公开	每年一次
	公开廉政建设	纪委		每年一次