

聊城市人民医院文件

聊市医〔2024〕83 号

关于修订《聊城市人民医院院务公开 实施细则》的通知

各科室、各分支机构:

为贯彻落实《中华人民共和国政府信息公开条例》及国家卫生健康委、国家中医药局和国家疾控局《医疗卫生机构信息公开管理办法》，结合医院实际，修订了《聊城市人民医院院务公开实施细则》，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细则

《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，特修订本实施细则。

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，推动医院持续高质量发展。

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：姜祥坤

副组长：张 伟

成 员：姜 文、王晓强、刘海峰、史朴军、薛玉增

郭健飞、秦道刚、刘志军、路庆良、孙冬梅

2、职责

- (1) 负责院务公开工作的领导、策划、协调、沟通工作。
- (2) 负责确定院务公开的形式和内容。
- (3) 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。

李子民任院务公开办公室主任（兼），魏丽艳任院务公开办公室副主任（兼）具体负责院务公开工作。张晨为院务公开办公室网站信息公开管理员，具体负责院务公开网站信息公开工作。

1、成员组成

主 任：李子民

副主任：魏丽艳

成 员：高恒强、王 华、秦 磊、张 锴、孙少亮
周爱霞、赵庆华、李 锋、崔 霞、李 颖
陈 菲、李香杰、袁明泉、胡付水、李克义
王晓君、钟 克、史今驰、范书山、张书广
任立群、王广代、李晓丽、赵歧刚、周海滨
范存士、郭 凯、张 晨

2、职责

(1) 院务公开办公室负责院务公开信息的收集、整理、审核、公开、统计总结等日常工作及考评。

(2) 成员负责公开本科室需要公开的事项并负责对本科室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：王晓强

副组长：秦 磊

成 员：高恒强、张 锴、王晓君、焉 鹏、张瑞敏
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. 机构基本概况、公共服务职能；

2. 机构科室分布、人员标识、标识导引;
3. 机构的服务内容、重点学科及医疗技术准入、服务流程及须知等;
4. 涉及公共卫生、疾病应急处置相关服务流程信息;
5. 医保、价格、收费等服务信息;
6. 健康科普宣传教育相关信息;
7. 招标采购信息;
8. 行风廉政建设情况;
9. 咨询及投诉方式;
10. 其他法律、法规、规章等规定的应当主动公开的内容。

(二) 向职工公开的内容

1. 医院重大决策、重要人事任免、重大项目安排及大额度资金使用情况;
2. 岗位设置、人事管理、人才选拔、卫生技术人员资质认定、职称评聘、考核、评价结果等有关事项;
3. 年度财务预、决算主要情况;
4. 医德医风投诉电话、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;
5. 医德医风建设的有关规定;
6. 重点监控药品使用情况;
7. 医院及科室值班情况;
8. 医疗质量关键指标;

9. 满意度调查情况;

10. 护理管理流程。

(三) 公开的形式

1. 办公和服务场所的公开栏、公告牌、电子显示屏、触摸屏;

2. 咨询台、服务台;

3. 人员岗位标识;

4. 本机构门户网站;

5. 互联网交流平台、公众号、移动客户终端;

6. 服务手册、便民卡片、信息须知;

7. 咨询服务电话;

8. 会议: 职代会、院周会、科务会、座谈会等各类会议。

9. 其他便于公众知晓的方式。

(四) 医疗机构不得公开下列信息

1. 涉及国家秘密的;

2. 涉及商业秘密的;

3. 涉及自然人个人信息保护的;

4. 公开后可能危及国家安全、公共安全、经济安全、执业安全、社会稳定及正常医疗秩序的;

5. 违反《中华人民共和国广告法》等法律法规规定或涉嫌夸大、虚假宣传等内容的;

6. 法律、法规、规章等规定的不予公开的信息。

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，2个工作日内填写《院务公开申请表》，经科室负责人签字，将有关资料交院务公开办公室进行公开。

（四）除提交职代会审议、决定的事项和“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，报院务公开办公室行进公开。

（五）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。

（六）院务公开办公室要对所有公开信息建立台账，专人负责。

（七）所有公开信息由院务公开办公室确定公开形式、公开时间，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《医院信息公开基本目录》（附件2）、《院务公开定期考评表》（附件3），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. 医院信息公开基本目录
3. 院务公开定期考评表
4. 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:

医院信息公开基本目录

信息类别	信息分类	信息名称	基本内容
资质类	机构及 人员识别	机构信息	《医疗机构执业许可证》、备案、诊疗科目及 机构基本信息等
		机构标识	等级评审、医保定点、教学任务等名称标识
		人员识别	医护、行政及后勤等人员标识: 姓名、科室(部门)、职务(职称)等
	设备 及 技术许可	设备准入	大型医用设备配置许可等
		技术备案	依法开展的特殊临床技术、限制性医疗技术、检验项目名称及有效期, 如人体器官移植技术、人类辅助生殖技术、特殊实验室检查等
	研究平台 情况	重点研究 平台	国家级、省级、市级等临床研究中心、工程研究中心、重点实验室等研究平台等
	价格	服务价格	医疗服务项目、价格及计价标准等
		药品耗材	药品、医用耗材品规及价格等
服务类	环境导引	交通导引	机构周边的公共交通线路, 车辆入口与出口指示、院内停车场、院内行车指引、停车收费标识等
		内部导引	各科室(部门)的名称、位置及指引标识、急

			诊“绿色通道”指引标识等
		公卫措施	公共卫生预防控制相关信息,落实政府应急处 置措施的相关信息等
		安全警示	服务场所安全(防火、防盗、安检等)警示标 识及危险提示标志等
		应急指引	突发事件的应急疏散和安全通道路线、指引标 牌、路线等
	诊疗服务	服务时间	门诊、急诊服务时间(含节假日),病房探视 时间及各项服务的办理时间等
		专业介绍	专业方向,临床、检验、检查等专业服务项目 名称及特色服务的相关内容等
		就诊须知	门诊、急诊就诊流程、就诊期间应知晓的相关事务、注意事项及应遵守的规章制度等
		住院须知	办理住院的手续及流程、住院期间应知晓的相关事务、注意事项及应遵守的规章制度等
		预约诊疗	需要或可以预约的挂号、诊疗、临床检验、检查等的预约途径、流程、方法及注意事项等
		检验检查	进行临床检验、超声、影像学等辅助检查的流 程、须知、注意事项,报告获取时间及方式等
		分级诊疗	分级诊疗的双向转诊服务内容、机构、流程、 联系方式等;医联体业务合作的医疗卫生服务

			机构、专家介绍、服务内容、流程、联系方式等
		远程医疗	远程医疗、互联网医疗服务项目、流程、收费等
		社区服务	基本公共卫生服务项目、上门服务项目等服务流程、内容、联系方式等
		特需诊疗	特需诊疗服务项目相关信息和导引
		临床研究	开展临床试验、临床研究项目及知情同意、不得收费等有关要求
	行风与 投诉	招标采购	执行政府采购依法应当公开的相关信息
		行风建设	行风建设及廉洁从业九项准则相关规定
		依法执业 自查	《医疗机构依法执业承诺书》等
		医疗秩序	为维护正常医疗秩序患者应当遵守的相关法律、法规、规定及注意事项等
		投诉途径	投诉处理程序、地点、接待时间和联系方式等
		纠纷处理	解决医疗纠纷的合法途径以及相关部门(如医调委)地点、联系方式等
	科普健教	健康科普	健康保健及疾病防治、康复等方面的科普知识
		健康教育	开展健康讲座等健康教育活动的时 间、内容、地点
			患者健康教育制度及流程等

			无烟医疗卫生机构建设制度及管理办法
	便民服务	咨询服务	咨询服务设置情况,包括咨询台(窗口)标识、路线,在线咨询服务等
		特殊人群	军人、残疾人、老年人等特殊人群优先服务窗口标识等
		收费查询	查询的方法、流程、地点和导引路线等
		医保服务	医保支付、报销流程、地点、导引等
		复印病历	病历复印的流程、地点、导引路线和收费说明等
		其他信息	相关主管部门规定的其他需要主动公开的信息

附件 3:

院务公开定期考评表

一级指标	二级指标	三级指标	责任科室	考评结果
基础信息 (向社会及患者公开)	基本概况	是否公开本院简介信息, 包括医院名称、医院等级、公共服务职能、历史沿革、诊疗科目、科室(部门)概况、设备人员概况等	医院办公室	
	领导信息	是否公开本院所有院级领导姓名、职务等信息	医院办公室	
	公开目录	是否制定和发布本院信息公开目录, 并动态调整更新	医院办公室	
资质标识 (向患者公开)	机构标识	是否在医院的明显位置悬挂《医疗机构执业许可证》	医院办公室	
		是否在医院的明显位置标识等级评审、医保定点等名称	医院办公室 医保处	
		承担各院校医学生(专科生、本科生、研究生)临床见习、临床实习、毕业实习任务是否在现场明显位置标识“教学医院”	教育培训班	
		是否公开医院承担各院校医学生(专科生、本科生、研究生)见习和实习任务的基本情况, 包括学生数量和教学时间	教育培训部	
	人员标识	医护、行政及后勤等人员上岗是否佩戴标有姓名、科室(部门)、职务(职称)的标牌	医务部 护理部 门诊部 后勤部	
		是否公开出诊专家姓名、职称、专长及出诊时间	门诊部	
	设备准入	是否定期公开本院床位、大型设备等资源配置情况	医院办公室	
		是否在大型医用设备使用场所的显著位置悬挂大型医用设备配置	设备与管理 维修科	

一级指标	二级指标	三级指标	责任科室	考评结果
		许可证正本		
	技术备案	是否公开本机构依法开展的特殊临床技术、限制性医疗技术、检验项目目录，包括名称及有效期，如人体器官移植技术、人类辅助生殖技术、特殊实验室检查等	医务部	
		是否及时公开限制类技术临床应用情况，包括限制类医疗技术名称、完成备案时间、已经开展的病例数、质量安全情况等	医务部	
	重点研究平台	是否公开国家级、省级、市级临床研究中心、工程研究中心、重点实验室等研究平台相关简介信息	科研处	
		是否在现场准确标识国家级、省级、市级临床研究中心、工程研究中心、重点实验室等研究平台名称	科研处	
	价格	是否明确公示医疗服务项目、价格及计价标准，或提供相关查询服务	医保处 价格办	
		是否明确公示药品、医用耗材品规及价格，或提供相关查询服务	医保处 价格办	
环境引导 (向患者公开)	交通导引	是否公开周边的公共线路、停靠站名以及周边停车场位置信息	安全管理办公室	
		是否在现场明确周边的公共线路及停靠站名，车辆入口与出口指示、院内和周边停车场位置、院内行车指引、停车收费标识	安全管理科	
	内部导引	是否在明显位置标识各科室(部门)的名称、位置及指引标识	党委办公室	
		是否在明显位置标识急诊“绿色通道”指引标识	党委办公室	
	公卫措施	是否公开本院公共卫生预防控制相关信息，落实政府应急处置措施的相关信息	公共卫生处	

一级指标	二级指标	三级指标	责任科室	考评结果
		是否明显标识传染病预检分诊点，并在显著位置设置引导标识，指引发热、腹泻等患者到感染性疾病科就诊		
	安全警示	是否在现场服务场所设立安全（防火、防盗、安检等）警示标识及危险提示标志	安全管理办公室	
	应急指引	是否在明显位置标识突发事件的应急疏散和安全通道路线、指引标牌、路线	安全管理办公室	
诊疗服务	服务时间	是否公开门诊、急诊服务时间(含节假日)，病房探视时间及各项服务的办理时间	门诊部	
	专业介绍	是否公开专业方向，临床、检验、检查等专业服务项目名称及特色服务的相关内容	医务部 门诊部	
	就诊须知	是否公开门诊、急诊就诊流程	门诊部 医务部	
		是否公开就诊期间应知晓的相关事务、注意事项及应遵守的规章制度	门诊部	
	住院须知	是否公开办理住院的手续及流程	住院处	
		是否公开住院期间应知晓的相关事务、注意事项及应遵守的规章制度	住院处	
	预约诊疗	是否公开需要或可以预约的挂号、诊疗、临床检验、检查等的预约途径、流程、方法及注意事项	门诊部	
	检查检验	是否公开进行临床检验、超声、影像学等辅助检查的流程、须知、注意事项	医务部	
		是否公开进行临床检验、超声、影像学等辅助检查报告获取时间及	医务部	

一级指标	二级指标	三级指标	责任科室	考评结果
		方式		
	分级诊疗	是否公开分级诊疗的双向转诊服务内容、机构、流程、联系方式	医务部	
		是否公开医联体业务合作的医疗卫生服务机构、专家介绍、服务内容、流程、联系方式	医务部	
	远程医疗	是否公开远程医疗、互联网医疗服务项目、流程、收费	医务部	
	社区服务	是否公开基本公共卫生服务项目、上门服务项目等服务流程、内容、联系方式	社区办	
	特需诊疗	是否公开特需诊疗服务项目、价格标准、服务标准等相关信息和导引	门诊部	
行风与投诉 (向社会及患者公开)	招标采购	是否公开执行政府采购依法应当公开的相关信息	招标采购办公室	
	行风建设	是否公开行风建设及廉洁从业九项准则相关规定	纪委	
		是否在明显位置公示对违反《医疗机构工作人员廉洁从业九项准则》的监督举报方式	纪委	
	依法执业 自查	是否在院内明显位置长期公示由法定代表人或主要负责人签署的《医疗机构依法执业承诺书》	医院办公室	
	医疗秩序	是否公开为维护正常医疗秩序患者应当遵守的相关法律、法规、规定及注意事项	法务部	
	投诉途径	是否公开投诉处理程序、地点、接待时间和联系方式	投诉管理中心	
	纠纷处理	是否公开解决医疗纠纷的合法途径以及相关部门(如医调委)地点、联系方式	法务部	
科普健教 (向社会)	健康科普	是否依托各类媒体平台,主动宣传健康保健及疾病防治、康复等方面	公共卫生处	

一级指标	二级指标	三级指标	责任科室	考评结果
及患者公开)		的科普知识		
		是否在公共场地设置固定的健康教育宣传栏, 主动宣传健康知识、提供健康指导	公共卫生处	
	健康教育	是否公开开展健康讲座等健康教育活动的时 间、内容、地点	公共卫生处	
		是否公开患者健康教育制度及流程等	公共卫生处	
		是否公开无烟医疗卫生机构建设制度及管理办法	公共卫生处	
		是否在院内明显位置广泛张贴或摆放禁烟标识(无烟医院提示、禁止吸烟提示、吸烟区引导标示等)	公共卫生处	
便民服务 (向患者公开)	咨询服务	是否明确咨询服务设置情况, 包括咨询台(窗口)标识、路线	门诊部	
		是否提供在线咨询服务, 如热线电话、网站交流平台、移动客户端等	医院办公室	
	特殊人群	是否明确军人、残疾人、老年人等特殊人群优先服务窗口标识	门诊部	
	收费查询	是否明确查询的方法、流程、地点和导引路线	医保处 价格办	
	医保服务	是否明确医保支付、报销流程、地点和导引	医保处	
	复印病历	是否明确病历复印的流程、地点、导引路线和收费说明	病案信息科	
“三重一大”制度 落实 (向内部 职工公开)	重大事项决策	是否通过职代会、内部网站等方式向职工公开了医院重大决策事项	党委办公室、 医院办公室、 工会	
	重要人事任免	是否及时向职工公开了医院人事任免情况	组织处	
	重要项目安排	是否通过职代会等其他公开方式向职工公开了医院重要项目安排	党委办公室、 医院办公室、	

一级指标	二级指标	三级指标	责任科室	考评结果
			基建科等	
	大额度资金使用情况	是否通过职代会、内部网站等方式向职工公开了大额度资金使用情况	财务管理部等	
业务管理 (向内部职工公开)	医院各项管理制度	是否向职工公开了医院各类管理制度	医院办公室	
	医疗质控关键指标	是否通过相关会议、内部网站等形式向职工公开医疗质量与安全信息	质量控制管理处	
	临床、医技科室的诊疗规范及护理常规	是否通过相关会议、内外网站等形式向职工公开临床、医技科室的诊疗规范及护理常规	医务部、护理部	
	医院应急预案	是否通过相关会议、培训，内外网站等方式向职工公开医院应急预案	医院办公室	
	临床科室基本药物使用目录及抗菌药物管理的有关规定	是否向职工公开关于抗菌药物管理的有关规定	药学部	
职工关注事项 (向内部职工公开)	人事管理、职称评聘、考核、评价结果等有关事项	是否及时向职工公开了人事管理、职称评聘、考核、评价等有关事项	人力资源部	
	设备仪器招标、物资采购供应情况	是否向职工公开了医院设备仪器招标、物资采购供应情况	招标管理办公室	

附件 4:

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

2024 年 9 月 29 日印发

(共印 50 份)