# 学校图书室管理工作总结

来源：网络 作者：紫云轻舞 更新时间：2024-04-07

*医院2024年院务公开工作汇报实行院务公开是推行医院民主管理的需要，是实行科学决策、科学管理，全心全意依靠干部职工办好医院的基本要求，也是加强党风廉政建设，坚持和完善医院民主管理，民主监督的一项重要制度。2024年以来，\*\*医院根据朝阳市委...*

医院2024年院务公开工作汇报

实行院务公开是推行医院民主管理的需要，是实行科学决策、科学管理，全心全意依靠干部职工办好医院的基本要求，也是加强党风廉政建设，坚持和完善医院民主管理，民主监督的一项重要制度。2024年以来，\*\*医院根据朝阳市委、市政府、市卫健委和市政务公开办关于做好院务公开工作的指导意见，积极推进院务公开工作，进一步密切党群干群关系，充分调动广大职工的积极性，促进了医院的改革、发展和稳定，并在院务公开方面做出了一定成绩。现将医院院务公开工作总结如下：

一、领导重视，机构健全完善

推行院务公开是事关政务改革的一项重要工作，院务公开工作得到医院领导的高度重视，建立健全工作机制，根据医院实际情况修订印发了《\*\*医院院务公开实施方案》，成立了以党委书记为组长，其他领导班子成员为组员的院务公开领导小组，详细制定了院务公开的主要内容、公开形式及负责科室，明确了职责，将责任落实到每个科室、每个人，建立院务公开的监督、检查与考核制度。做到院务公开工作有专人抓，专人管，层层抓落实，确保院务公开工作有组织、有计划、有步骤的开展。

二、完善载体建设，开展形式多样的院务公开

（一）利用“5.15政务公开宣传日”，走上街头，通过发放传单、人员讲解、制作宣传板等方式，向社会各界公布了我院的各项工作。

（二）每季度进行病人满意度调查、汇总、分析，把解决病人不满意的问题作为重点，及时向各科室进行反馈。

（三）认真接待各种投诉，使投诉件件有人管，问题处处有人抓，做到了处理投诉有凭证，反馈投诉有记录，查询投诉有档案。医院举报电话由专人负责管理，2024年共接到投诉84起，回复84起。

（四）医院设随访办开展出院患者电话随访和入户调查工作，及时收集患者反馈意见，2024年共计电话随访近28496人次，满意度达到99.76%。对患者提出的意见和建议，及时制定整改措施，提高了医院的管理水平和服务质量，收到了良好的效果，深得百姓认可，为医院赢得了声誉，社会效益影响深远。

（五）将新官网作为对外公开的主要阵地，为广大市民提供了公开、透明、高效的服务。医院新官网建成之后，积极推进网上院务公开工作，努力把官网建设为院务公开主要阵地，凡社会对医疗服务想知道的，不知道的，纵向到底，横向到边网上公开，不断完善版面设计，充实院务公开内容，把\*\*医院网站建设成为\*\*市医疗服务信息咨询主要平台，为社会大众提供院务方便，2024年，医院在官网公布各类新闻活动、人事招聘信息、招标采购公告、基本资质信息等信息400余条，网站浏览量达到322997人次。

（六）为保证门诊预约挂号的时效性与便捷性，医院重新制作了\*\*医院微信公众号，在原公众号的基础上把预约挂号、门诊缴费、报告查询纳入掌上医院，同时增加了核酸检测预约与结果查询功能，医院公众号以患者为中心，通过微信平台架起了一座与患者之间高效沟通的桥梁，使门诊多元化服务模式不断完善，为患者提供了高效、便捷、连续、综合的高质量、人性化服务。2024年，门诊预约达512516人次，把我院政务公开工作不断推向新的高度。

三、全面推行院务公开，努力构建和谐医院

（一）向社会公开信息真实全面，社会美誉度佳

1. 公开医院基本情况，营造良好环境

在医院门诊大厅及正门入口处等显著位置公开医院开展的各项诊疗科目、专科服务内容、专家姓名及专科时间；在医院网站公开周边公共交通线路、停靠站名；在多个路口设置医院布局图、指示标牌公开院内停车场位置、门诊、急诊、住院部各科室位置；在醒目位置设置应急避难撤退路线、紧急疏散及安全通道线路图、临时就诊通道提示牌，设置院内交通疏导员进行交通引导和交通疏导。在医院APP增加院内导航和预约诊疗功能，实现了将医院内挂号、缴费、取药、采血、就诊科室等具体位置“搬”到手机上，为患者提供位置搜索、自动规划路线及AR实景服务，为患者快速就诊提供智能导航服务，为患者就诊提供方便快捷服务，提高患者就诊效率。

2. 公开行风建设情况，自觉接受群众监督

加强医德医风建设，制定下发了《\*\*医院党风廉政建设、行风建设实施方案》。建全医院对社会、科室对医院、个人对科室的三级服务承诺制。组织医德医风教育和医德医风考评活动，并将考评结果纳入职务评聘、晋升的主要依据。深入学习、贯彻执行卫生行业“十不准”行为规范。医院还与各药品、器械供应商签定了《\*\*医院医药、器械纠风专项治理协议书》，双方协议，一经发现临床促销行为，院方立即停用该供应商所供应药品及器械，并对院内进行临床促销行为的人员给予严厉处罚。

3. 公开医疗服务信息，方便患者就诊

在医院的门诊大厅、临床医技科室等显著位置，以设置公示栏和电子屏幕等形式公开各临床和医技科室名称、服务内容、服务项目等基本情况；在各医技科室悬挂各项检查治疗的限时服务承诺；设置咨询电话，免费为病人提供健康咨询、用药咨询；通过宣传册、公示栏、医院网站等形式为病人提供常见疾病预防保健知识。

（二）向患者公开信息及时准确，努力让患者满意

1. 各项告知制度健全，确保医患沟通“零距离”

在每个病房张贴责任医师、责任护士名字，医护人员统一佩戴工牌工作，完善特殊检查及特殊治疗的告知签字制度，充分尊重病人的知情同意权。通过下发宣传手册、公示栏公示及导诊护士讲解等形式告知患者或家属相关疾病健康知识及各种辅助检查前的检查须知、注意事项。定期举办脑卒中、糖尿病、高血压病及肿瘤患者健康讲座，发放健康教育手册，为患者解惑释疑，增进医患之间的和谐互动关系。

2. 公开医疗服务收费，切实维护患者利益

坚持以病人为中心的办院宗旨，为建立和谐的医患关系，增加医疗服务价格的透明度，建立了医改后物价收费字典，并设立专职物价员依据《辽宁省医疗服务价格手册》进行物价字典的维护，确保患者在医院花费的每笔费用都有据可查。建立出院患者费用结算二次审核制度确保费用无误。在医院网站、门诊大厅以及各病房均设立了医疗价格公示牌，通过网站、电子滚动显示屏、电子触摸屏，方便患者随时查询医疗信息、医疗费用、药品价格，这样极大的增加了收费的透明度，确保患者不花冤枉钱。2024年末，国家新医保系统与我院医保平台对接过程中出现患者报销受影响的情况，我院领导及相关科室在第一时间在医院各个醒目处张贴公示，告知患者详情，确保患者知情权，做好院务公开基本工作。

3. 公开招标采购，努力降低医疗成本

按照市政府要求，进一步细化了《\*\*医院招标采购管理办法》，完善了招标采购流程，进一步规范招标采购工作。20万元以上的物资采购委托有招标组织资质的代理机构招标，资金来源为财政资金的均执行政府采购中心公开招标。在保证产品质量的前提下，降低采购成本，为医院节约资金。认真落实药品集中招标采购的各项工作要求，保证药品质量，确保患者用药安全有效，严格执行朝阳市药品集中招标采购制度，无违规采购，真正做到让利于民。

4. 优化医院门诊流程，方便患者就诊

我院门诊全面推行预约诊疗，在电话预约、APP预约、12320预约和现场预约的基础上，与微信公众号技术研发单位完成项目接洽，在医院微信公众号中增加预约挂号、缴费、查看报告等功能。率先在全省推行了门诊电子系统叫号、电脑分诊、门诊电子病历、辅助检查预约、检查结果短信提醒、自助打印等服务，全年发送短信息999858条。辅助检查预约在放射线科、超声科广泛开展，现CT、MR、CR、DR及彩超、心彩超预约功能已成功上线运行。规范专家门诊，重新审核出门诊专家资格，门诊具有副主任医师以上专业技术职务资格的出诊专家大于60%。公开专家资料及出诊时间，便于患者选择。双休日及节假日安排较高年资医生出诊，确保节假日门诊质量。开设便民门诊，安排具备正高职资格的医生出诊提供全科诊疗服务。随时方便患者开药、开化验单、检查单、健康体检、看检查结果等。门诊部将信息台与导诊台合并，挂号与咨询形成一体，优化了服务流程，简化合并了服务环节，缩短了患者来院咨询与挂号的时间。门诊实行“一站式”服务，包括提供医疗服务咨询、医疗收费查询、导诊、陪诊服务、便民设施等活动，不仅为患者提供方便快捷的服务，也在很大程度上缓解了门诊服务中的医患矛盾。安装检验报告条码识别系统，实现了检验报告条码打印，安装了检验结果查询电话，改变了过去化验单到处有的现象。开展病理、影像、检验等检查结果互认，既方便患者就诊又降低了费用。

5. 以临床路径为切入点，规范标准化诊疗

自临床路径工作实施以来，医院严格按照工作方案要求每月上报临床路径病历信息及病种变异记录；定期对临床路径的实施效果进行评价和分析，查找和发现医疗质量管理的缺陷，并制定整改措施，逐步落实。到目前为止，由最初的2个专业2个病种发展到目前的36个专业209个病种的基于电子病历为基础的临床路径。通过临床路径工作，降低了平均住院天数，减少患者的医疗费用，改善了医患沟通，提高了医疗质量，达到了使患者获得最合理的医疗和护理服务，从而最大限度地减少医疗资源浪费的目的。

（三）向医院内部公开，做到办公透明化

面向职工，医院以OA系统、医院网站、院务公开栏、院周会、职工大会或职工代表大会、文件、院刊等主要形式，向单位职工公开医院的重要人事任免、重要项目安排、重要改革和发展规划及大额度资金使用情况；公开财务管理经营情况；公开职工的工资、养老金、医疗保险和其他社会保障基金的缴纳情况；公开重要岗位人员的选聘、毕业生接收标准、中层干部的选拔任用情况及违规违纪职工的处理情况；公开卫生技术人员培训、进修、专业技术职务资格晋升、评先评优条件、名额和职工年度考核结果。在开完院周会的当天，院办将会议内容以会议纪要的形式公布于OA系统中，让全院职工及时、有效的了解院周会的内容，2024年目前已发布23期。

实践证明，开展好院务公开工作是促进医院行风建设、党风廉政建设的有效载体，是民主管理的必要形式，是监督机制运行的核心保证，是凝聚人心、融洽医患关系、干群关系的桥梁。通过开展院务公开工作，进一步增强了医院工作的透明度，管理更加规范、民主、科学，促进了医院全面发展，进一步在百姓心中树立了\*\*医院的良好形象。

四、2024年工作计划

一是继续推进院务公开标准化规范化工作。按照工作部署，完善院务信息管理、信息发布、解读回应、依申请公开、公众参与、监督考核等工作流程和相关制度，推进政务公开事项标准目录、标准规范和工作流程嵌入部门业务系统。

二是继续加大《\*\*医院院务公开实施方案》的贯彻落实。以《\*\*医院院务公开实施方案》的贯彻落实，进一步推动院务公开工作提质增效，进一步提升政策解读质量，提高回应关切水平，加强公开队伍建设，完善院务公开相关制度。

三是打造示范区示范点。选择一批示范科室示范点，重点打造，发挥示范引领作用，先行先试，推动全院整体工作稳步提升。

\*\*\*医院

\*\*\*\*年\*\*月\*\*日

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！