# 华亭市院务工作总结(通用14篇)

来源：网络 作者：星海浩瀚 更新时间：2025-05-18

*华亭市院务工作总结120xx年，在桐山街道社区卫生服务中心政务公开领导小组及市卫计局的领导下，中心领导高度重视，把院务公开作为一项重要工作进行开展实施，坚持以病人为中心，努力推进科学管理和民主决策，不断提高医疗质量和服务水平，保证医院健康可...*

**华亭市院务工作总结1**

20xx年，在桐山街道社区卫生服务中心政务公开领导小组及市卫计局的领导下，中心领导高度重视，把院务公开作为一项重要工作进行开展实施，坚持以病人为中心，努力推进科学管理和民主决策，不断提高医疗质量和服务水平，保证医院健康可持续发展，紧紧围绕增强工作透明度，加强对党务政务公开的领导和督促检查力度，通过不断完善和落实党务政务公开制度，把社区中心与社会、医务人员与患者之间沟通的桥梁架设好，情感的纽带维系好，促进了各项工作的开展。现将20xx年院务公开情况总结如下：

一、健全组织，规范制度，加强院务公开的组织领导

1、坚持党政工一起抓，建立健全组织机构

我中心院务公开工作得到了中心领导班子的高度重视，成立了陈常童任组长，李慰平书记为监督小组组长，其他班子成员和主要科室相关负责人为成员的领导小组，中心领导班子多次召开支部会、中心主任办公会、中层干部会，就院务公开的具体实施做了认真的安排，不断强化意识。积极为树立医院在卫生行政行业服务窗口文明形象接受社会监督作了大量的工作。形成了在中心主任长统一领导下，党、政、工共同负责，职工群众全员参与的工作机制。并在本中心网站上设立了院务公开专栏，将院务公开内容在网站上定期公开。

2、明确内容，制定院务公开信息指南和目录

我中心根据政府信息公开要求，制定了信息公开指南，并明确了院务公开的基本内容和范围：一是医院重大决策和改革方案，包括发展规划、计划、经济目标等，都要通过院务会和职工代表大会表决；二是医院经营情况，包括设备采购，业务收入，药品耗材使用，经济效益分析等，如我院设备采购年计划先由职代会审定通过，再全部实行招标投标，评委临时抽定，中标价一般做到了省内最低，并张榜公示；三是涉及职工切身利益的重大事项，包括分配制度、改革方案、福利待遇以及职工医疗费使用情况等；四是职工关心的其它问题，包括业务招待费使用、干部选拔任用、民主评议、招聘招工新员工、领导廉洁自律等情况，如业务招待费，我们实行每月一次在周会上通报，细分到科室、到人，有效降低了招待费；五是患者关心的有关问题，包括药品价格和医疗收费标准、住院费用每日清单及各种医疗服务信息。

3、明确责任，制定院务公开考核办法并进行责任分工

中心院务公开领导小组根据医院实际情况，对各职能科室院务公开工作进行了职责分工，并制定了具体考核办法，明确将这项工作纳入每月的质量考核。各科室根据各自分工，按照院务公开的基本要求，做到了职责明确、办事公开、程序透明、定期公示。

二、多措并举，不断推进各项工作取得实效

为了进一步方便群众就医，提高服务质量和工作透明度，确保院务公开落到实处，我们制定了有力的措施，并取得了成效。

1、充分发挥中心职代会的职能，重大事项交由职工表决讨论

20xx年，我中心召开中心职工代表大会一次，对《医院20xx年工作报告》、《医院年度财务预算报告》等进行了审议，并表决通过；中心就中长远发展规划问题分职能科室、临床医技科室主任、护士长及离退休老同志等三个层次召开专题讨论会。

2、确保院务公开透明化，对医院重要信息进行了公示

对中心院药品价格、医疗收费标准和各种医疗服务信息，住院部大厅都进行了公示，对医院收费价格信息实行显示，方便病人查询；中心坚持住院费用一日一清单，实行贵重药品事前告知谈话，确保患者知情权，让病人明明白白消费，享受实实在在的医疗服务；不定期对临床科室进行病陪人满意度调查，共发放调查表2850份，收集意见62条，收到病人感谢信60封，锦旗41面，多名医务人员得到病陪人的点名表扬，满意度平均在以上。

这些信息的公开，在不同程度上极大地方便了患者进一步了解医院和自己选择医生的就医需求，切实缓解了“看病贵，看病难”等老百姓关心的问题。

3、建立医院服务投诉及意见反馈长效机制

医院建立健全了四大投诉机制，畅通患者投诉渠道，设立了投诉电话和意见箱，接待患者及社会各界的投诉，并作好详细的记录。全院干部职工一律佩戴胸牌亮证上岗，随时接受患者监督。

三、存在的问题及需要改进的地方

1、要不断完善制度，借助信息公开，提高医院服务质量和技术水平。

通过院务公开，医院主动接受社会公众监督和医院职工民主监督，只有不断完善制度，实行科学、规范的管理，才能不断改进我们的服务，促进医院工作质量和服务水平的不断提高，才能推动医院更快、更好地健康持续发展。

2、要加强医院信息建设，不断推进门诊信息化管理和住院电子病历工作。

中心要不断加强门诊信息化建设，优化医院服务流程，缩短病人排队等候时间。住院电子病历的完善和实施，可以简化医生、护士病历书写，将主要精力和时间还给病人，不断提高工作质量。另一方面，医院信息化建设，可以加强对医院收费及处方、病历质量的`监管。

3、要确保投诉处理制度落到实处

中心建立了四大投诉机制，以保障投诉渠道畅通，包括门诊投诉、医疗质量投诉、护理服务投诉及医德医风投诉，设立了意见箱和投诉电话。但在工作中我们仍然存在意见箱开箱不及时、对患者投诉反馈不到位等问题，在今后的工作中，我们要坚持做到意见箱每周一开，对患者反映的问题及时给予回复，坚持做到“以病人为中心”，让患者满意而来，放心而归。

通过近几年的院务公开工作，使我们深深的体会到，对内公开，阳光操作，消除了职工的疑惑，凝聚了人心，使职工明白，领导清白，加深了职工与领导的感情，提高了广大干部职工的工作热情；对外公开，塑造了医院的良好形象，有力地促进了中心事业的发展。今后我中心将逐步扩大公开的内容，立足于服务患者、立足于接受患者监督、立足于解决问题，把我中心院务公开工作推向深入，为中心建设发展提供坚强保证。

**华亭市院务工作总结2**

今年以来，在市委、市政府的坚强领导下，在省、市相关部门关心和支持下，市合管局按照年初制定的工作计划，认真开展各项工作，取得了一定成效，现将上半年工作情况总结汇报如下：

一、工作开展情况

加强宣传，引导农民转变观念，增大影响力。宣传工作是推行新型农村合作医疗的首要环节，只有让广大农民把新型农村合作医疗的政策真正弄懂了，他们才会积极参与和支持。我们在实际工作开展中，注重从多方面、多层次做好宣传工作。一是通过传媒宣传报道，扩大新型农村合作医疗的影响力。今年，\*\*电视台、\*\*人民广播电台、等新闻媒介，以专版、专题等多种形式先后报道了全市新型农村合作医疗工作的开展情况。二是利用受理补偿中的实例，进行广泛宣传。在参合农民医疗费用补偿过程中，我窗口工作人员积极、耐心、细致地向每一位农民宣传、解释条款和各项管理规定，认真解答参合农民提出的各种问题，努力做到不让一位农民带着不满和疑惑离开，使新型农村合作医疗服务窗口不但是受理参合农民医疗费用补偿之所，更是宣传新型农村合作医疗政策的重要阵地。三是通过新闻媒体、政务公开、村务公开、电子屏幕等多种形式定期对外公布全市参合农民医疗费用补偿信息和合作医疗基金运行情况，实行阳光操作，让广大参合农民及时了解全市补偿情况，看到发生在身边的补偿实例，真正感受到新型农村合作医疗政策带来的看得见、摸得着的实惠，体会到新型农村合作医疗政策的优越性，从而转变观念，积极、主动参加、支持新型农村合作医疗。四是开展对外交流活动，开展对外宣传。今年上半年，我们共接待全国各地参观考察交流团10余次，这些考察交流团参观我市经办机构和定点医疗机构，了解了我市新型农村合作医疗运行情况，对我市的试点工作开展情况给予了很高评价，同时，也对我市新型农村合作医疗工作提出了好的意见和建议，为我们不断改进工作、完善管理办法、提高服务质量提供了借鉴与参考。这些对外宣传和交流工作，扩大了我市在全省乃至全国的影响，也为我市新型农村合作医疗工作的进一步开展创造了较好的外部环境。

强化管理，努力为参合农民提供优质服务。经办机构工作效率好坏、定点医疗机构服务水平高低的直接影响到农民参加新型农村合作医疗的积极性，我们始终把为参合农民提供优质高效的服务放在工作的重中之重。一方面，我们坚持努力提高经办机构服务管理水平。在新型农村合作医疗推行过程中，广大农民最关心的是医疗费用补偿兑现问题。市新型农村合作医疗服务窗口工作人员把“中心”“便民、高效、廉洁、规范”的服务宗旨作为行为准则，本着公开、公平、公正的原则，统一政策，严格把关，有情操作，实行一站式服务，运用自主开发符合我市的计算机软件，当场兑现医疗补偿费用。截至5月31日，全市共补偿22641人次，补偿金额共计10391865。41元。通过近两年运转，以户为单位受益面达25％左右，得到xx元以上补偿金967人次，得到万元以上补偿金71人次，最高补偿金达33877元。另一方面，我们进一步加强了对定点医疗机构的监督和管理，使之不断提高服务质量和水平。为确实提高定点医疗机构服务水平，我局组织开展了监督检查工作，针对各定点医疗机构医疗收费、服务态度、服务质量等相关情况展开督察，发现问题，及时书面反馈，并要求其限期整改。同时，利用乡医培训契机，加大对乡镇社区卫生服务站医疗服务行为、合理用药、因病施治等培训力度，受训医生达300余人，为参合农民就医营造一个良好的医疗氛围，让广大参合群众真正得到优质、高效、便捷、价廉的医疗服务。今年上半年，我局开展定点医疗机构督察共达40余次。同时，为及时了解社会各界特别是参合农民对我们工作的意见和建议，在设立了监督、举报、投诉电话的同时，我们还在市行政服务中心和市人民医院设立了意见箱，广泛了解参合农民对我市新型农村合作医疗的意见和建议。截止目前，服务对象投诉率为零，获得了社会的广泛好评，用一流的服务创造了一流的效益。

严格财务管理，确保基金运转安全。在新型农村合作医疗基金监管体系保证下，我市新型农村合作医疗基金的管理和使用，严格实行收支两条线，做到专款专用。建立健全了财务管理制度，每月定期向市新型农村合作医疗管委会和社会各界汇报和公布基金的收支使用情况，并建立咨询、投诉与举报制度，实行舆论监督、社会监督和制度监督相结合，确保基金运转安全。

二、下一步工作要点

加强就医、补偿等各项服务的管理，进一步完善定点医疗机构医疗服务的运行管理机制、优化补偿报销工作程序，积极探索科学、合理、简便、易行的管理模式、服务模式，取信于民。

提前谋划，全力以赴，做好xx年筹资各项准备工作，保证新型农村合作医疗试点工作持续、健康、稳步推进。xx年，我市兽医卫生监督工作坚持以贯彻实施、为主线，以防检队伍建设为基础，以提高“两员”素质为保证，以强化监督管理为手段，规范防疫检疫行为，塑造兽医执法队伍新形象，狠抓检疫执法，努力提高检疫质量，彻底净化畜牧业生产环境，保护养殖户利益，确保了人民身体健康，有力地促进了我市畜牧业生产持续健康发展，较好地履行了法律赋予的检疫监督职责。

**华亭市院务工作总结3**

20xx年，医院认真贯彻“三好一满意”活动要求，把推行院务公开作为促进医院健康发展的一项重要措施，积极推进，狠抓落实，通过完善体制、健全机制、规范运行，形成了具有中医特色的院务公开体系，使院务公开工作不断向经常化、制度化和规范化发展，有效地激发和调动了广大职工参与改革、参与管理的主人翁积极性，全院职工凝聚力进一步增强，医院逐步走向制度化、规范化、科学化，取得了一定的成效。

一、提高认识，为院务公开奠定坚实的思想基础

院务公开重在增加工作的透明度，把代表广大职工利益的事情以及群众最关心、最敏感的热点、难点问题公开给群众，让职工监督并帮助医院执行。通过职工会，强调实行院务公开、加强民主监督管理的重要性，强化职工群众对院务公开的全员参与意识。不断引导职工关心医院的发展。对内坚持把职代会及院周会作为院务公开的基本形式，将“院务公开栏”作为院务公开的重要形式。把每季度卫生中心的监督重大经济活动、招待费使用情况、基建、药品招标采购、内部分配、职工的职称评定和年终评先晋级、对违反院规、院纪人员的处罚等职工关心问题，及时向职工公布。

二、建立制度，保证院务公开规范有序运行

本着公开是前提、监督是关键、组织是保证的原则，及时成立了以院党政领导为第一责任人的院务公开领导小组，从组织上保证了院务公开不走过场。坚持把医院改革发展的重大问题、药品购销中的热点问题，财务预决算、工程承包及合同执行情况，涉及职工切身利益方面的问题，领导班子的廉洁自律问题，作为院务公开的重点。在这些重点问题上使公开内容不断得到细化和拓展。实行药品、物资招标采购，堵塞漏洞。为切实加强药品监督，杜绝在购药过程中收受回扣等贿赂行为。集中采购，采购物品的来源、价格公开。院内所有重大工程必须公开招标。坚持民主生活制度。

三、强化监督，注重院务公开的实效

为使院务公开得到扎实有效的开展，医院调整了院务公开督导小组，督促院务公开的落实情况，促进了院务公开工作健康有序的开展，取得了明显的成效。

通过实行院务公开制度，对内促进了医院职工知院情、管院事和自我奋进精神，密切了党群、干群关系。对外增加了医院医疗服务的透明度，使患者明明白白消费，避免了因不告知而引起的医患矛盾。今后，医院将认真发展院务公开的新举措、新办法和新途径，全面贯彻落实为人民服务的精神，力争把院务公开工作推向一个新的台阶。

xx卫生院

二0xx年十月二十六日

**华亭市院务工作总结4**

\*\*医院领导班子把院务公开工作作为医院改革、发展、稳定的主要途径。根据\*\*\*\*发[]\*\*号文件精神，进一步加强和改进了院务公开的方式方法，在强化管理和广泛参与上不断向纵深发展。

第一、广泛参与，增强院务公开的透明性。首先以职代会为载体，把院务公开的具体操作与职代会的操作程序进行有机结合，真正形成有效的职工民主管理体系。同时，利用医院信息简报和院务公开栏的形式，及时向全院职工传达医院的各项方针政策。

其次以全院职工、干部大会的形式增强院务公开的广泛性。\*\*医院注重舆论先行，多次召开全院职工（党员）干部大会，使医院开展工作能够得到职工理解，通过在沟通与理解中达到共识。如医院院长在全院职工大会上，多次把医院筹建临街房的情况予以阶段性说明等。

另外，建立医患沟通会制度，竭诚为基地职工服务。为构架患者与医院之间沟通的桥梁，医院在基地各单位聘请医德医风社会监督员对医院的各项工作进行监督。近期，借行风评议的契机，\*\*医院每天派专人随同公司行评监督员到基地各单位听取意见，并多次召开医患沟通会，结合职工提出的意见及建议，在医德医风、价格、服务、技术、环境等几方面认真进行改进。在此基础上，\*\*医院制订了医疗价格公布栏、特色专科及专科医生简介宣传栏等，药品价格也已大幅下调；目前，医院还正在开展住院病人的一日清单工作，努力让病人来医院就医住得舒服，看的明白，走的高兴。院领导还承诺，不高于同级同类医院的物价水平，并在药品的采购和研制上加强管理，真正让利于民。

第二、强化管理，增强公开的实效性。首先灵活运用“跟踪制”和“反馈制”等形式，针对职工特别关心的热点问题，采取源头公开、过程公开、结果公开的方式，加强公开的项目管理。如采取“跟踪制”的方法，征求职工对医院机构、人事、经济改革和骨干人才激励办法的意见。首先在将各项改革方案的初稿发至每个职工代表，采取自下而上的形式，反复进行修改，并及时将修改后的结果张贴在院务公开栏上，以此来接受职工代表的全面监督。对征集的提案及意见，不是简单的答复处理，而是采取“反馈制”，由专门工作小组进行分类，逐项落实，落实的结果及时反馈给职工，真正做到职工的意见和建议，件件有着落，事事有回音。其次，加强院、科、班务三级公开网络化管理，规范了15项公开内容。尤其是在班务公开方面，正在逐步形成民主选举、评议班级长制度；目前已有两名护士长是由班组成员民主选举产生。

在实践中我们不断探索符合医院特色的院务公开的方式方法，主要作到了四个结合：

——院务公开与医院工作目标相结合。

——院务公开与社会效益、经济效益相结合

——院务公开与民主管理、民主监督相结合，实现共同管理，保证监督有效。

——院务公开与职工关心的热点、难点问题相结合，实现职工心顺气旺，保证医院工作政令畅通。

我们的体会是：院务公开工作领导重视是关键，群众参与是基础，职代会作用发挥是条件。实践证明，开展好院务公开工作，是促进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。

**华亭市院务工作总结5**

20\_\_\_年我院在市卫计委的正确领导下，认真贯彻执行上级文件精神，坚持“以人为本、高效服务”的服务理念，落实我院《院务公开实施方案》、《院院务公开考核办法》。从而使社会大众以及医院职工及时了解医院的经营管理情况及大家关心的热点问题，从源头上防治腐败现象的发生，有效地调动了广大职工的积极性，促进医院各项工作稳步协调的发展。现将医院开展院务公开工作情况总结如下：

一、领导重视，机构健全完善

(一)统一思想，完善机构

医院领导高度重视院务公开工作，坚持院长负责、集体领导、党政齐抓共管的原则，成立了以院长虎威为组长的院务公开领导小组、监督小组，召开院务公开专题会议，组织和学习上级文件精神，研究和部署下一季度院务公开工作；建立健全院务公开工作制度，明确责任与分工；做到院务公开工作有专人抓、有专人管，层层落实；做好院务工作有计划、有组织、有目的的开展。

（二）明确内容，规范流程

医院制定下发了《院务公开工作方案》，明确了院务公开的指导思想、内容、形式和具体实施方法，按照工作要求将需要公开的项目分解到各有关处室和部门，做到职责明确，项目明晰，方法规范，形成良好的工作机制和责任机制。

（三）强化监督检查，注重公开效果。我院成立了由纪委、工会、职工代表和社会监督员组成院务公开监督检查领导小组，按照《院务公开监督检查实施方案》，定期、不定期地对院务公开执行情况进行监督检查，广泛征求职工意见，形成组织监督和群众监督相结合，把院务公开做到明处、落到实处、求得实效。

二、采取多形式、多层次进行院务公开

（一）向社会公开

多年来，医院利用网络、报纸、报栏及新闻媒体等形式，及时地向社会各界公开医院信息，方便群众查询、了解相关医疗信息，接受广大群众监督。在门户网站中我院将医院概况、就医指南、专科建设、专家介绍和医院文化等内容向社会公开。医院网站内容丰富、查询便捷，设有院务公开专栏，可以为公众提供更加及时、便捷、优质的服务。我院每月出版院报和简报，主要刊发医院发展进程中的大事、要事、先进事迹、医疗技术进展、教学科研、学术交流、文化建设等各方面成绩。院报内容丰富多彩，在门诊、病区向广大患者及家属赠阅，让患者了解医疗信息。

（二）向患者公开

1、公示专家名单，让病人选择医生，尊重病人自主选择权。医院把各临床科室坐诊人员的姓名、专业、学历、职称、特长等信息在门诊大厅通过多媒体触摸屏等形式向患者公示，让群众了解医院有哪些医务人员在为患者服务,方便患者更有针对性地选择医生。

2、公示医疗服务收费，切实维护患者利益。 医院在门诊大厅设立有电子大屏幕和多媒体触摸屏，对各类收费项目标准进行公示，患者可以随时查询医院药品价格和各项检查费用标准。院办公开办公室组织人员定期对全院医疗收费情况进项抽查，及时发现并纠正问题，做到“三单相符（医嘱单、化验单、收费清单相符）”。

3、公示社会服务承诺，塑造医院良好外部形象。 医院在门诊通过大屏幕，向患者公示社会服务承诺，各科室向住院病人公开科室承诺，许多科室结合专业特点，制定出个性化的温馨服务流程，医护人员根据住院患者疾病特点、康复情况、心理状况等进行跟踪式服务，使患者得到及时有效的治疗。医院职能部门定期对各科室开展服务承诺工作进行检查，使承诺落到实处。

4、全面实行“一日清单制”。  医院在各临床科室实行住院病人“一日清单制”，让病人清楚每天各项费用支出，做到明明白白，让他们放心。医院每月都有考核组对临床科室的“一日清单”落实情况进行检查，并将检查结果进行全院通报。

5、公开信访、投诉渠道。  医院在门诊部，住院大楼等醒目位置设立举报箱，公开监督举报电话，畅通信访渠道，完善投诉处理机制。对群众来信来访做到认真接待，及时调查，严肃处理，切实提高社会监督效能。

6、各项告知制度健全，确保医患沟通“零距离”。 在每个病房前张贴主任医师、责任护士名字，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。通过分发手册、信息宣传栏及护士讲解等形式告知患者患者相关疾病的健康知识及辅助检查前的注意事项等，提倡“以人为本”的服务理念，拓展服务内容，开展特色服务，开通随访服务热线，收集问题信息并及时整理反馈，创建良好和谐的医患沟通环境。

（三）向内部职工公开

医院通过每年的职代会、半年一次的工作总结会、院长办公会、院务会、院周会及医院简报、文件、公示栏等形式，向职工公开医院建设与发展中的相关信息，保证医院快速、健康发展。

1、公开医院重大决策，增加工作透明度。医院通过职代会、总结会、公示栏、院内局域网等形式，将医院发展的重大决策、重大事项、学科建设、干部任免、重大建设项目、大型医疗设备购置、大额资金使用情况等向全院职工公开，使职工及时了解并积极参与医院改革与发展。

2、公开与职工利益密切相关事宜，增强职工工作积极性。医院将职称晋升、先进评选、科研成果申报、绩效考核办法等与职工利益息息相关的事项等，及时通过院周会、下发文件、公示栏等开工向职工公示，让每位职工清楚医院的工作，监督医院的工作，提高医院工作透明度，促进医院科学、快速发展。

3、公开公示医院各项规章制度，监督医疗服务质量。为完善医疗服务管理规章、建立健全临床技术操作规范，医院对制定或修订的各种规章制度都及时通过文件、手册、工作指南等形式进行公示，对制度的落实情况也定期公示，为进一步规范医疗服务，提高医疗技术水平奠定了坚实基础。

4、公开医疗质量检查，规范医疗服务行为。通过严格的岗前培训、外派培训、发放学习资料、举办法律知识考试等形式组织医务人员进行学习相关法律法规及医疗核心制度，增强医务人员依法执业的自觉性。加强药品招标及抗菌药物的管理，定期对合理用药进行检查监控，发现不良行为给予通报。

三、取得成效

（一）实施院务公开，提升了医院管理水平。院务公开实施后，院班子将其作为医院民主管理的一个重要途径。在近几年，医院基础设施建项目多，大型医疗设备采购多，这些决策全部都在院长办公会上集体讨论决定。并将结果以会议、文件、公示栏等形式向广大职工公示，大大提高了医院工作的透明度，增强了班子的感召力，使医院呈现出一片团结、奋进的氛围，有力地促进了医院各项事业发展。

（二）推行院务公开，调动了广大职工的积极性。我院切实把病人、社会群众和职工反映的热点、难点问题作为院务公开的.重点，让职工时刻关心、支持医院的发展，努力提高院务公开的质量和效果，鼓励职工参与医院建设，提高了职工主人翁意识，积极推动医院各项工作顺利开展。

（三）通过院务公开，促进了医患关系和谐发展。医院十分重视社会和服务对象的评价，力争做到患者满意、群众满意。积极引导患者接受公开、透明的医疗服务,有效缓解群众看病难、看病贵问题，让病人明消费，放心就医。不断提高了医院的社会信誉度，进一步树立医院良好的公众形象，取得了经济效益和社会效益双丰收。

实践证明，开展院务公开工作是促进医院行风建设、政风建设、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，进一步增强了医院院务的透明度，使医院管理更加规范化、科学化、信息化。

**华亭市院务工作总结6**

为了响应总医院创建品牌医院、打造医疗航母的号召，为强化医院民主管理、民主监督，推动医院的民主政治建设，促进两个文明建设协调健康发展，进一步深化医院改革，贯彻实践“xxxx”，结合实际，制定我院务公开制度。

一、重要意义

推行院务公开是加强医院民主管理、促进医院健康发展、增强职工的责任感、调动群众的积极

性、推动医院改革和发展的一项重要措施，是贯彻全心全意依靠广大职工办好医院的.有效途径，是党风廉政建设的要求。

二、院务公开的基本内容和范围

1、医院重大决策和改革方案，包括发展规划、计划、经济目标等。

2、医院经营情况，包括业务收入、成本变动、经济效益和资产负债等情况。

3、涉及职工切身利益重大事项，包括分配制度改革方案、福利待遇以及职工医疗费使用情况等。

4、职工关心的其它有关问题包括领导干部廉洁自律（包括工资收入、奖金等）及民主评议干部情况，部选拔任用及考核情况，药械采购计划、招投标、制度及计划执行情况，劳动用工情况，业务招待费使用情况。

5、其他需要公开的。

三、院务公开的基本形式

1、职工代表大会或职工大会。

2、召开会议，主要通过院务会、院周会、职工座谈会等形式研究和通报院内重大事项。

3、设立院务公开栏，张贴有关资料。

4、设立举报箱、意见箱、举报电话。

四、院务公开的监督

建立由工会、职工代表和有关人员组成的院务公开监督小组。监督小组的职责是依据有关政策和法律，监督院务公开的内容是否真实、全面、及时，程序是否合法，职工所反映的问题是否得到认真解决和答复。院务公开监督小组要定期对院务公开情况和有关部门的执行情况进行监督、检查和考核，并通报检查考核情况。医院院务公开各有关责任人对院务公开监督小组的意见和建议应在三十日内给予答复或说明，对其中需要整改的事项应当采取措施及时整改，并接受职工监督。医院职工和职工代表对公开的有关重大决策和重大事项依法负有保守秘密的义务。

**华亭市院务工作总结7**

1.重要意义

推行院务公开是加强医院民主管理、促进医院健康发展、增强职工的责任感、调动群众的积极性、推动医院改革和发展的一项重要措施，是贯彻全心全意依靠广大职工办好医院的有效途径，是党风廉政建设的要求。

2.院务公开的基本内容和范围

⑴医院重大决策和改革方案，包括发展规划、计划、经济目标等。

⑵医院经营情况，包括业务收入、成本变动、经济效益和资产负债等情况。

⑶涉及职工切身利益重大事项，包括分配制度改革方案、福利待遇以及职工医疗费使用情况等。

⑷职工关心的其它有关问题包括领导干部廉洁自律（包括工资收入、奖金等）及民主评议干部情况，部选拔任用及考核情况，药械采购计划、招投标、制度及计划执行情况，劳动用工情况，业务招待费使用情况。

⑸其他需要公开的。

3、院务公开的.基本形式

⑴职工代表大会或职工大会。

⑵召开会议，主要通过院务会、院周会、职工座谈会等形式研究和通报院内重大事项。

⑶设立院务公开栏，张贴有关资料。

⑷设立举报箱、意见箱、举报电话。

4、院务公开的监督

建立由工会、职工代表和有关人员组成的院务公开监督小组。监督小组的职责是依据有关政策和法律，监督院务公开的内容是否真实、全面、及时，程序是否合法，职工所反映的问题是否得到认真解决和答复。院务公开监督小组要定期对院务公开情况和有关部门的执行情况进行监督、检查和考核，并通报检查考核情况。医院院务公开各有关责任人对院务公开监督小组的意见和建议应在三十日内给予答复或说明，对其中需要整改的事项应当采取措施及时整改，并接受职工监督。医院职工和职工代表对公开的有关重大决策和重大事项依法负有保守秘密的义务。

**华亭市院务工作总结8**

医院院务公开制度

1. 医院院务，除涉及国家秘密、公共安全，依法受到保护的.商业秘密和个人隐私以外，原则上应予公开，并做到政策依据公开、程序规则公开、工作过程公开、实施结果公开。

2. 向社会公开医院资质信息、医疗服务价格和收费信息、医疗服务规定与流程、行业作风建设等情况，严禁发布虚假信息。

3. 建立医院发言人，设立领导接待日、院长信箱，并可根据公开事项的内涵不同可采用多种形式进行公开。

4. 向医院职工公开医院发展建设规划，年度工作计划与工作总结，完成年度计划情况、重大决策、重要干部任免、重大项目安排及大额度资金使用、医院运营管理情况、人事管理情况、领导班子建设和党风廉政建设等情况。

5. 每半年至少召开一次全体员工大会，充分发挥职工代表大会的作用，行使民主权利，积极参与院务公开。

6. 二级（县级）以上医院应设有“院务公开领导小组”及运行程序与体制，制订的医院院务公开目录，至少应符合卫生行政部门基本要求。

**华亭市院务工作总结9**

今年以来，莆田市医院院务公开工作坚持围绕廉洁从业抓公开、围绕缓解“看病贵”抓公开、围绕“看病难”抓公开，以“看得到、看得实、看得全、看得清、看得懂”为目标，扎实有效开展。现将今年医院院务公开主要工作汇报如下：

一、主要工作情况

（一）持续推进标准化建设。20\_\_\_年，各级院务公开单位均按照文件要求，在规定的时限内，按照“提出、初审、审核、公开、反馈、整改、建档”七项程序以适当的载体分门别类对本单位在履行职责、经营管理过程中制作或获取的信息、社会普遍关心与涉及群众、职工干部利益的事项等26类内容进行公开。今年，我委院务公开办结合“诚信医院”评选契机，组织对全市21家县级及以上公立医疗机构、部分民营医疗机构开展院务公开标准化建设工作检查。检查组通过听取汇报、召开座谈会、检查内业资料、查看院务公开栏等方式对相关医疗卫生机构院务公开的组织机构、公开内容、公开形式、公开时限、公开程序、监督和保障等方面的标准化、规范化、常态化建设进行评议，同时，将院务公开标准化建设纳入我市卫生系统纠风工作责任制量化考评内容，打造“阳光院务”。

（二）切实深化公开内容。今年，市院务公开办围绕“九不准”主题，进一步深化公开了以下内容：一是围绕廉洁从业抓公开，着力公开“三重一大”事项、财务开支、大型医疗设备采购、大额度资金使用、工程建设项目、“红包”问题整治等重点事项；二是围绕看病难抓公开，着力公开服务须知、服务流程、服务情况特别是群众满意度、科室满意度情况等重点事项；三是围绕缓解看病贵抓公开，着力公开药品“双十”排名情况、不合理用药处理情况、单病种平均医药费用、“两费”控制、大型医用设备使用阳性率等重点事项。

在此基础上，我委要求全市卫生计生行政部门和各级各类医院按季、半年和一年汇总用药等医疗服务相关信息，通过门户网站、湄洲日报、莆田电视台等多种媒介，向社会公示，接受群众和社会的监督。包括以下12项：医院药品收入占医疗收入的比例、国家基本药物目录品种使用金额比例、抗菌药物占药品使用比例、抗菌药物在门诊处方的比例、Ⅰ类切口手术患者预防使用抗菌药物比例、门（急）诊人均费用和药品费、出院患者人均费用和药品费、门诊处方平均金额、不合格处方占全部处方比例、平均住院日、床位使用率、入出院诊断符合率。

随着公开内容的深化，患者有了更多的知情权，便于患者监督，也促使每位医务人员关注自己的形象，规范自己的行为，摆正位置，转变作风，融洽了医患关系。

（三）着力拓宽公开载体。各级医院在利用公开栏、会议、职工大会、院刊院报、宣传手册等传统的载体进行公开外，创新利用媒体宣传及电子技术进行公开。今年，市院务公开办持续利用湄洲日报社《卫生周刊》栏目等媒体主动公开社会群众关心的卫生资讯、健康焦点、寻医问药的同时，将“问答公开”对接《健康生活》栏目，刊登时下群众关注的问答公开内容。载体的创新利用，进一步保障了群众的知情权，增强了公开的有效性。

（四）着力培育示范单位。今年市院务公开办加大指导力度，对市级公开示范单位华亭卫生院进行了重点培育。在典型培育中，我们着重抓好四个环节：一是在公开内容上，突出推进廉洁从业、推进缓解看病贵、推进解决看病难、推进基层民主政治建设的内容，做到既有结果的公开，也有程序和过程的公开。华亭镇卫生院在新农合报销、创建五零医院（职工零投诉、群众零异议、医疗零纠纷、管理零差错、服务零缺陷）、廉政风险等重点热点上下功夫，院务公开工作呈现新的特色。二是在公开形式上，大力拓展对外公开形式，力促方便群众观看，如增设引导式的公开栏等，公示公开内容分布情况，让群众便于了解相关信息。三是在运作程序上，按照“提出、初审、审核、公开、反馈、整改、建档”的运作程序，充分发挥审议小组和评议小组的审议监督作用，使公开及时，内容真实。四是在公开效果上，做到通俗易懂，让群众看得明白，并在莆田卫生计生信息网及单位公开栏上公开监督电话，使群众能监督。

（五）探索推进科务公开。我委在莆田学院附属医院率先探索推行科务公开。该医院实行院科两级管理，在公开过程中做到重心下移，把公开的着力点延伸到基层科室，拓展到具体科务，制订了科务公开目录并试行推广，使得公开的体系更加完善，推进科室科学民主管理，防范科室一些重要事项，如设备采购论证、技术参数制订、新药申购等，由于科室及其主任的专业技术垄断性容易潜藏或诱发的腐败风险。在此基础上，我委在二级及以上医院全面推行科务公开，力求将内容公开得更细更扎实。

二、存在问题

三、明年工作打算

明年，我委将进一步加大院务公开工作力度，使院务公开工作经常化、制度化和规范化，着力做好“五个进一步”：

一是要进一步强化单位领导的公开意识，健全公开工作责任机制，健全完善院务公开长效管理机制。

二是要进一步完善运行机制，认真总结，不断扩大公开的内容，健全和创新公开形式，规范公开的程序，增强公开的实效性。

三是要进一步完善公开内容，定期更新公开信息，方便群众查询，要求全市有条件的乡镇卫生院建立网站，逐步做好网上向社会公开信息工作。

四是要进一步加强监督检查力度，确保院务公开不流于形式，做到及时、全面、真实公开。

五是要进一步完善规章制度，探索建立一套科学的、便于操作的监督制约机制，促使院务公开工作再上新水平，构建和谐医患关系，推动卫生事业又好又快发展。

**华亭市院务工作总结10**

按照上级院务公开工作的要求，我院不断充实院务公开内容，不断的完善院务公开工作机制，不断的规范院务公开工作程序。坚持“以人为本，方便病人，服务职工”的服务理念，在各职能科室的共同努力下，院务公开工作渐渐走上规范化、各项工作透明化。现将院务公开工作总结如下：

一、按照三大公开要求，不断完善公开内容

向社会公开、向病人公开、向职工公开是院务公开的三项内容，我院根据这三项内容，认真对照，在原有的基础不断补充新的公开内容。

1、向社会公开。向社会公开的内容，主要是医院概况、医院环境、行风建设、医疗服务、卫生公共资源、便民服务几项内容组成，针对这几项内容，认真对照，原来没有公开的及时按要求公开，通过多种形式，为社会群众获取相应的信息提供了方便。

2、向病人公开。向病人公开的内容，以服务价格和收费为主，使病人掌握医疗信息。我院根据这两项要求，对照原来的公开内容，进行了查缺补漏。通过宣传栏、电子显示屏等形式，方便病人、家属查询，了解信息情况。

3、向职工公开。每月向职工公开的内容主要有：

（1）制度落实，业务管理、廉政建设、职工关注事项、党务信息及其它。

（2）医院中、长期改革发展规划和工作计划、大额度资金使用、购置大型仪器设备计划、基建项目、药品招标采购等重大决策、重要事项。

（3）公开有关人事政策、改革方案，专业技术职务任职资格晋升，重要岗位人员选聘、任用等干部职工关注的敏感问题。

（4）公开财务管理涉及福利、养老金、医疗保险、业务收支等有关情况，增加各项工作透明度，增加职工的凝聚力和信任度。

二、采取多种有效形式，不断扩大公开效应

为了不断做好院务公开工作，我院积极探索院务公开工作的有效方式、方法。采取多种形式，不断扩大公开的效应，使社会公众和广大职工能便捷、快速地获取到相关信息。

1、对外公开。我院在政府网，统一管理平台，公开了医院简介、收费公开、科室介绍、设施设备的添置和改造、专家门诊时间、各医师特长、医院地址、通往路线住院须知等等内容，使病人或家属可以在就诊前轻松了解到医院的各项信息。使得广大群众和病员了解我院情况搭建了一个信息化的平台。

2、对内公开。门诊是病人流动性最大的场所。我院充分利用这个场所，在门诊做大量工作。在门诊大厅设立电子大屏幕和电子触摸屏，公开药品价格、各种医疗收费项目、医院简介、医生资质，专家特长等；在门诊大厅设立导医台，向病人提供咨询、分诊、引路等服务；在门诊部过道设置公开栏，公开专家门诊时间和专科医生门诊时间、便于病人选医生；每月在院务会和院务公开栏上公开医院收入情况，重大决策、人事任免、党务工作、基建建设等职工关注的敏感问题。

3、医患互动。设立意见箱，发放满意度调查表等形式，收集病人的\'意见和建议。畅通医疗服务投诉渠道。通过开通健康、医疗、健康随访热线，积极地为患者解答问题。每年召开社会监督员会、每月召开病人工休座谈会，便于了解社会公众和病人的需求。

三、完善公开工作机制，不断提高公开力度

1、完善组织领导机制。成立了以院长为组长、副院长为副组长，各科主任为成员的院务公开领导小组，明确院长是院务公开工作的第一责任人，下设院务公开办公室和院务公开监督小组、评议小组，保证了院领导，使院务公开工作有序、有效进行。

2、规范工作运行机制。在院务公开的过程中，严格按规定动作，对院务公开事项进行登记，填写院务信息公开登记表，按照监督和反馈程序进行公开。建立健全院务公开工作制度，程序制度、责任追究制度等一系列工作制度，将院务公开各项工作纳入制度化、规范化的轨道。按照公开内容，明确责任科室；通过院务会、专题会等会议，组织学习上级相关文件精神和要求，部署和交流医院的院务公开工作，使院务公开工作扎实有序地推进。

3、强化监督检查机制。建立院务公开工作监督检查制度，由院务公开审议小组定期对公开内容可行性、民主性进行审查，评议小组定期对公开内容的真实性、有效性进行审查。监督小组还通过每月的病人满意度调查，收集群众对院务公开工作的意见、建议，及时抓好整改。

通过院务公开不仅使病人明明白白就医，提高了病人的满意度，又尊重了病人知情权；通过院务公开工作使职工及时了解各项工作的进展情况，提高了工作的透明度，加强了医院的民主管理和民主监督，同时也便于广大职工对医院的情况提出更加合理的建议，推动医院各项工作的发展。

**华亭市院务工作总结11**

\*\*医院领导班子把院务公开工作作为医院改革、发展、稳定的主要途径，根据\*\*\*\*发[XX]\*\*号文件精神，进一步加强和改进了院务公开的方式方法，在强化管理和广泛参与上不断向纵深发展。

第一、广泛参与，增强院务公开的透明性。首先以职代会为载体，把院务公开的具体操作与职代会的操作程序进行有机结合，真正形成有效的职工民主管理体系。同时，利用医院信息简报和院务公开栏的形式，及时向全院职工传达医院的各项方针政策。

其次以全院职工、干部大会的形式增强院务公开的广泛性。\*\*医院注重舆论先行，多次召开全院职工（党员）干部大会，使医院开展工作能够得到职工理解，通过在沟通与理解中达到共识。如医院院长在全院职工大会上，多次把医院筹建临街房的情况予以阶段性说明等。

另外，建立医患沟通会制度，竭诚为基地职工服务。为构架患者与医院之间沟通的桥梁，医院在基地各单位聘请医德医风社会监督员对医院的各项工作进行监督。近期，借行风评议的.契机，\*\*医院每天派专人随同公司行评监督员到基地各单位听取意见，并多次召开医患沟通会，结合职工提出的意见及建议，在医德医风、价格、服务、技术、环境等几方面认真进行改进。在此基础上，\*\*医院制订了医疗价格公布栏、特色专科及专科医生简介宣传栏等，药品价格也已大幅下调；目前，医院还正在开展住院病人的一日清单工作，努力让病人来医院就医住得舒服，看的明白，走的高兴。院领导还承诺，不高于同级同类医院的物价水平，并在药品的采购和研制上加强管理，真正让利于民。

第二、强化管理，增强公开的实效性，

首先灵活运用“跟踪制”和“反馈制”等形式，针对职工特别关心的热点问题，采取源头公开、过程公开、结果公开的方式，加强公开的项目管理。如采取“跟踪制”的方法，征求职工对医院机构、人事、经济改革和骨干人才激励办法的意见。首先在将各项改革方案的初稿发至每个职工代表，采取自下而上的形式，反复进行修改，并及时将修改后的结果张贴在院务公开栏上，以此来接受职工代表的全面监督。对征集的提案及意见，不是简单的答复处理，而是采取“反馈制”，由专门工作小组进行分类，逐项落实，落实的结果及时反馈给职工，真正做到职工的意见和建议，件件有着落，事事有回音。其次，加强院、科、班务三级公开网络化管理，规范了15项公开内容。尤其是在班务公开方面，正在逐步形成民主选举、评议班级长制度；目前已有两名护士长是由班组成员民主选举产生。

在实践中我们不断探索符合医院特色的院务公开的方式方法，主要作到了四个结合：

——院务公开与医院工作目标相结合。

——院务公开与社会效益、经济效益相结合

——院务公开与民主管理、民主监督相结合，实现共同管理，保证监督有效。

——院务公开与职工关心的热点、难点问题相结合，实现职工心顺气旺，保证医院工作政令畅通。

我们的体会是：院务公开工作领导重视是关键，群众参与是基础，职代会作用发挥是条件。实践证明，开展好院务公开工作，是促进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。

**华亭市院务工作总结12**

一、坚持党政工团一起抓,建立健全组织机构

我院院务公开工作得到了医院领导班子的高度重视，成立了以院领导班子为主的院务公开工作领导小组及以院支部及工会成员为主的院务公开工作监督领导小组。院领导班子多次召开支部会、院长办公会、中层干部会，就院务公开的具体实施做了认真的安排，不断强化意识。积极为树立医院在卫生行政行业服务窗口文明形象接受社会监督作了大量的工作。形成了在院长统一领导下，党、政、工共同负责，职工群众全员参与的工作机制。

二、明确指导思想，认真制定实施方案

我院将院务公开工作纳入整体工作规划，制定了《××傣族彝族自治县人民医院院务公开实施方案》、《××傣族彝族自治县人民医院院务公开目录》。使广大干部职工进一步明确了院务公开是推进医院民主政治建设的需要，是增强决策事项透明度、是全心全意依靠广大干部职工办好医院，实行科学决策、科学管理的基本要求，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措施之一。在院长统一领导下，院务公开工作按照依法行医、廉洁高效、注重实效，民主监督的原则，对医院建设发展的重大问题包括职工群众的切身利益问题、患者及患者家属就医的热点、难点问题等事项实行公开。

加强实施开展规范制度化建设力度，广泛接受干部职工和就医患者的监督。不断增强行政事务运行的透明度，按照院务公开实施方案所制定的原则，立足真实有效围绕与职工切身利益相关和病人比较普遍关注的问题，在有利于医院的廉政建设，有利于医院发展和有利于为职工服务的前提下，也有利于符合党的政策和国家的法律、法规，在遵守保密纪律的原则基础上来全面开展工作。本着实事求是地反映医院真实情况的原则，本着公开是监督基础的原则，今年我院重点把医院患者及患者家属就医普遍关心的热点、难点问题，职工普遍关心的有关医院的发展建设问题均列为医院推行办事公开制度的范围。

三、进一步推进院务公开任务落实、重点在内容和形式

按照\_关于全面推行医院院务公开的指导意见的具体要求，今年我院院务公开实行院务公开目录工作任务，对公开的详细目录进行任务分工，加大落实力度。并将公开目录在全院中层干部、广大职工群众中公布，逐步从内容、形式和时限等方面对院务公开加以规范。对全面规范和完善院务公开的内容、程序、形式和监督做到了积极的保障措施，目前我院院务公开的主要内容包括：

①医院重要人事任免、重大建设项目安排、重大改革和发展规划及大额度资金使用情况；

②领导班子建设和党风廉政建设情况；

③干部职工职称考评情况；

④岗位设置、岗位聘用、解聘、辞聘的标准及程序，薪酬体系；

⑤年度财务预、决算主要情况；

⑥大宗物品采购情况；

⑦重大事项的决策情况和职工关心的其他重要事项；

⑧群众反映要求明确和解决的事项；

⑨住院病人实行费用“一日清”制度，药品、医用耗材和医疗服务的名称、数量、单价，提供费用查询服务，出院时提供总费用清单。

担任推行院务公开的具体部门由：院办、工会、医务科、护理部、财务科、后勤股、药剂科、信息科等组成。各职能部门对所做的工作要求统一思想，明确职责狠抓落实，深入调查研究，随时听取职工群众的呼声，在实施过程中，切实有效的开展工作，进一步加强和考核院务公开工作，发现问题及时改正。确保院务公开做到经常化、制度化。并继续坚持通过党支部会、院办公会、院职代会、院务公开栏等形式推行院务公开，全面推行院务公开为广大职工群众和广大患者提供快捷、方便的服务。不断地增强了院务公开的透明性。

四、加大运行机制，确保院务公开工作落实到实处

为把医院院务公开做到实处，以促进各项工作的开展，在不断强化开展医患沟通制度的基础上，各科室积极主动深入临床，把院务公开工作融入到日常工作当中去，从而建立起长效机制，院务公开领导小组不断加强对医院各职能部门院务公开工作的规划和指导。侧重于工作中的重点、难点、热点问题，建立制定相应的措施，切实加以解决，按照“谁主管、谁负责”的原则，各司其职，各负其责，形成推动院务公开深入开展的整体合力。在医院领导班子的领导下，院务公开工作以医疗管理质量活动年为契机，把医疗、安全、质量、价格、服务等视为医院发展的生命线，特别是对患者及患者家属比较敏感的问题，如药品的价格问题、就医费用的问题、服务态度的问题、病人如何选择医生的问题等，对这些问题，我院采用的方法是：利用医院门诊专栏对医院药价及院内医疗骨干人才简介进行显示，方便患者及患者家属查询医疗收费情况；不定期对临床科室进行病人满意度调查。在不同程度上极大的方便了患者进一步了解医院和自己选择医生的就医需求，切实的解决了“看病贵，看病难”等老百姓关心的问题。同时积极认真落实好住院病人的费用“一日清”制度，努力让病人在我院就医住得舒服，看的明白，走的高兴。真正让利于民，方便于民。

自成立院务公开领导小组以来，院领导班子极为重视医院的院务公开工作。设立了群众意见箱，热线电话，广泛征求广大就诊患者和本院职工对医院就医服务、医疗机构、人事、经济改革和骨干人才激励办法的意见，以此来接受社会的全面监督。

通过院务公开工作的不断持续深入开展，我院将在今后的工作中不断强化院务公开工作力度，我们将切实把思想统一到中央和地方政府的要求上来，不断提高对推行院务公开重要意义的认识，狠抓落实，积极探索，不断创新，将院务公开工作与医院工作计划相结合、院务公开与社会效益、经济效益相结合、院务公开与民主管理、民主监督相结合，实现共同管理，保证监督有效。在今后的工作中我院将紧紧围绕患者及家属普遍关心的热点问题、难点问题，紧紧围绕维护医院广大职工群众切身利益，坚持做到“以病人为中心”让患者满意而来，放心而归。实现职工心顺气旺，保证医院工作政令畅通。将院务公开工作不断走向规范化、法制化、制度化。

**华亭市院务工作总结13**

近年来，在市委、市政府和省卫生厅、市卫生局等有关部门的正确领导下，我院全面贯彻落实科学发展观，认真学习贯彻省卫生厅、市卫生局关于开展院务公开工作的精神和要求，坚持“以人为本，优质高效”的服务理念，围绕“仁爱、奉献、求实、创新”的医院精神，从解决老百姓反映强烈的“看病难、看病贵”问题入手，深入开展院务公开工作，用诚信打造品牌，用真情构筑和谐医院。现就xxxx年我院开展院务公开工作情况总结如下：

一、领导重视，机构健全

院领导高度重视院务公开工作，成立了以院长为组长，分管副院长为副组长，相关科室负责人为成员的院务公开领导小组、监督小组；每季度召开一次院务公开专题会议，组织学习上级相关文件精神和要求，研究和部署下一季度院务公开工作；年初修定《院务公开工作的实施意见》，建立健全院务公开工作制度、工作职责，明确任务和责任分工；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、明确内容，规范程序

我院根据省卫生厅关于院务公开工作的具体要求，结合医院实际编制院务公开内容目录，从群众最关心，反映最强烈的问题入手，细化公开内容；并根据不同对象，不同内容，采取对内或对外、长期或短期、固定或流动等形式予以公开；严格按提出、审议与评议、监督和反馈的程序运作，做到经常性工作定期公开、阶段性工作逐段公开、临时性工作随时公开。

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

一是依法在医院网站、对外公开栏、电子大屏幕公告栏、电子触摸查询台等处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；公开主要卫生技术人员基本情况；公示职工进修、培训情况、各院校医学生见习、实习的基本情况及临床教学工作计划、实施、考核、完成情况。二是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。

2、公开行风建设情况，自觉接受群众监督

一是在医院网站和固定公开栏上公开《社会监督制度》、《医疗服务投诉制度》、《医疗质量投诉处理程序》等规章制度，自觉接受群众监督。二是在医院网站及公开栏上公开投诉电话、举报信箱、院长接待日、接受社会捐赠资助的情况和受赠财产的使用管理情况。三是每年召开2次社会行风监督员座谈会，每月召开1次病人座谈会，每年组织1—2次病人、社会群众、职工问卷调查。四是为方便群众投诉，我院还在门诊大厅设立群众投诉接待处，指定专人负责，做到接待投诉有登记，处理投诉有凭证，反馈投诉有记录，查询投诉有档案。

3、公开医疗服务信息，方便患者就诊

一是在医院网站、公示栏公开各临床和医技科室名称、服务内容、服务项目、人员组成等基本情况；公开节假日普通门诊、急诊、专家门诊的开诊时间、出诊专家及各项检查治疗项目；公开办理入出院时间、住院查房时间、探视时间。

二是在各医技科室悬挂各项检查治疗的限时服务承诺；开通电话预约挂号服务，缩短病人候诊时间；在各科室公开留观、入院、出院、转科、转院服务流程；公开特需服务的项目和内容、服务对象及服务规范；在收费、取药等窗口科室公开老年人、残疾人等特殊人群服务优先措施和服务内容。

三是设置咨询电话，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，患者满意度高

1、各项告知制度健全，确保医患沟通“零距离”

**华亭市院务工作总结14**

为了深入贯彻党的xx届四中全会精神，进一步健全和完善党务、院务公开工作制度，现根据区卫生局文件要求，结合本单位实际情况，特制定如下实施方案：

一、党务、院务公开的指导思想和基本原则：

指导思想：以\_理论和“三个代表”重要思想为指导，贯彻党的xx届四中全会精神，落实省、市卫生主管部门和区委、区政府关于党务、院务公开工作的意见，以保障广大医务人员的民主权利、维护人民群众的切身利益为出发点和落脚点，以公开便民、文明服务、廉洁行医为基本要求，围绕“以病人(服务对象)为中心”和“以职工为主人”这两个重点，打造“阳光卫生”工程，强化民主管理、民主监督，全面提升医疗卫生服务水平，树立良好行业形象，更好地服务 “两个率先”。

基本原则：

1、依法公开。依照法律、法规、规章和国家有关政策进行。

2、真实准确。公开必须客观真实。

3、注重实效。从实际出发，突出重点，讲求时效，不搞形式主义。

4、方便群众。便于群众知情，利于群众办事。

5、利于监督。坚持事前、事中、事后公开相结合，实行阳光操作，接受群众监督。

二、建立健全党务、院务公开工作的组织领导

卫生院成立党务、院务公开工作领导小组，领导小组成员：\*\*\*、\*\*\*、\*\*\*

要把党务、院务公开这项工作列入重要议事日程，切实加强组织领导，并明确专人负责，建立制度，有计划、有步骤、有秩序地做好这项工作。要以此为抓手，通过坚持不懈的努力，不断提升决策水平、管理水平和服务水平，树立以人为本，廉洁、勤政、务实、高效的良好形象。

三、党务、院务公开的主要事项

党务、院务公开的事项，主要是群众普遍关心和与群众、职工利益密切相关的事项。

(一)党务公开的主要事项

1、党组织概况及党员分布情况;

2、党组织领导干部分工及联系方式;

3、党组织年度作计划及上年完成情况;

4、党内民主监督组织及联系方式;

5、开展组织活动;

6、党的领导干部履行职责和工作完成情况;

7、党组织发展组织\_员情况;

8、党费收缴情况;

9、民主议党员情况;

10、党员、群众关心的热点、难点问题处理情况;

11、党员、干部廉洁自律及干部选拔任用、轮岗、交流、考核情况;

12、党内各类评先进优活动情况;

13、党员干部教育培训情况;

14、吸收、采纳党员和群众的意见和建议情况;

15、上级党组织和同党组织需要公开的其他内容。

(二)院务公开的主要事项

院务公开的事项分两个方面：一是向社会和服务对象公开的事项;二是向内部职工公开的事项。

向社会和服务对象公开的事项有：

1、公开服务指南。包括诊疗项目、科室设置、专科特色、专家姓名及专长、门急诊时间;

2、公开就医流程。包括挂号、诊室、取药、住院等环节的先后顺序和手续等;病人的病情告知、诊断、治治及进行特殊检查和手术履行的`程序;

3、公开岗位内容。包括各岗位人员的姓名、职务、职称、职责等，实行挂牌服务;

4、公开医技规范、管理制度。包括国家级有权机关颁布的医疗技术规范、医院管理制度。特别是直接涉及病人的权利和义务，与医院秩序直接相关的有关内容要优先公开;

5、公开价格。包括医疗服务、药品、检查等收费项目、收费标准、收费依据，以及门诊、住院平均医疗费用情况;

6、公开便民措施。包括便民服务项目与方式，特殊人群及急危重症患者的优先措施等;

7、公开服务公约、服务承诺。包括职业道德规范、文明服务规范、服务承诺内容，违诺责任及处理、监督、举报或投诉方法;8、其他依照法律法规和政策规定必须公开或社会普遍关心、卫生行政部门和医疗卫生单位认为必要向社会公开的事项。

向内部职工公开的事项有：

1、单位发展规范、改革方案、财务预决算、年度工作计划;

2、单位规章制度，各职能部门的职责、部门负责人姓名和电话、电子信箱等联系方式;

3、职工的工资、福利、保险、劳动保护等涉及职工切身利益的重要事项;

4、重大投资、基建工程、重大庆典活动的规模、方案;

5、药品及大宗物资、大、中型设备招标采购情况;

6、领导干部廉洁自律情况，职工对领导干部民主评议情况，干部选拔任用、轮岗、交流、考核情况;

7、人事改革方案、人才发展规划、专业技术人员的引进录用、技术职称评聘、职务晋升、出国(境)、进修、评优、奖惩情况;

8、重大科研课题的立项及经营使用情况，科研开发、科研成果的转化及社会经济效益情况;

9、其他依照法律法规和政策规定必须公开或单位职工普遍关心的事项。

四、党务、院务公开的主要形式

1、向社会公开方面，可通过设置公开栏、报刊、广播、电视等新闻媒体，召开听证会、通报会、咨询会、设立咨询电话，发表公开信，发放服务须知、指南等形式进行公开。医疗单位要积极推行一站式服务，密切医患关系，公开报务信息。还可以定期召开院外监督员会议、工休座谈会，向住院、出院病人(报务对象)进行问卷调查，向社会和群众广泛征求意见。公开相关的各种标识，指示标牌醒目亮化，便于服务群众，利于群众监督。

2、向单位内部公开方面，要切实运用好会员、职工(代表)大会这一法定的职工参与民主管理，进行民主监督的基本形式，凡必须经职工(代表)大会审议、通过、决定的重大事项，必须由职工(代表)大会审议、通过、决定。同时结合单位情况，利用周会、发布会、职工座谈会、民主协商会以及单位的党务、院务公开栏、内部通报等多种形式公开具体事项。

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！