

广东省第二人民医院 文件 广东省应急医院 文件

粤二医〔2016〕78号

关于印发《2016年广东省第二人民医院 民主评议政风行风“回头看”工作 实施方案》的通知

各科室（部、办、室）、研究所：

现将《2016年广东省第二人民医院民主评议政风行风“回头看”工作实施方案》印发给你们，请认真遵照执行。

广东省第二人民医院

2016年7月1日

2016 年广东省第二人民医院民主评议 政风行风“回头看”工作实施方案

根据《关于印发 2016 广东省民主评议政风行风工作实施方案的通知》（粤直行评字〔2016〕2 号）和《关于 2016 年 36 家医疗单位“回头看”工作的实施意见》要求，结合“两学一做”、纪律教育学习月等活动，制定本实施方案。

一、工作要求

认真贯彻落实上级文件、规定精神，广泛听取和收集对医院行风建设方面的意见、建议，主动开展自查自纠，自觉接受上级行评团暗访评议、第三方机构调查评议和群众满意度测评，及时落实整改措施，进一步提升医疗服务水平、改善群众就医感受，努力取得行风建设新成效。

二、组织领导机构及工作任务

（一）成立行风评议领导小组

组 长： 田军章 赵一俏

副组长： 李观明 黄位耀 江艺跃 李贵涛
 郝 芳 温良庆

成 员： 张刚庆 刘 瑛 黎 程 李彩虹
 杨卫国 邹正超 周丽华 劳炜东
 蔡 伟 张晓莉 王理国

主要任务：领导、组织、协调、督促上级交办和医院布置的行风评议工作，研究解决工作中遇到的重大问题。实行一级抓一级、层层抓落实的民主评议工作长效机制，坚决完成上级交办的有关工作。

（二）成立行风评议办公室

行评办公室设在医教部，成员名单如下：

主 任：李贵涛

副主任：张刚庆 刘 瑛

成 员：李鹏胜 明艳芬 林佳娜 刘 群

主要任务：在领导小组的领导下，组织完成行风评议日常工作。

（三）成立行风巡查组：

由主管医疗副院长牵头，由医教部组织，在院办、党办、监察室、财务部、护理部、总务部、信息科等科室，抽调人员组成监督检查小组。

组 长：李鹏胜

副组长：明艳芬

成 员：陈 海 林佳娜 刘 群 赵 亮

彭雅莲 杨 哲 刘玲中 陈国良

主要任务：不定期对全院行风建设情况进行监督检查。

三、评议对象

医院各科室（部、办、室）。

四、评议内容

（一）落实中央和省关于改进作风的要求，落实省卫计委制定的“五不准，五严守”规定，主动配合开展评议，制定改进作风的措施并认真抓落实，推进本单位作风建设情况。

（二）2015 年省直行评工作反馈意见整改情况以及整改后反复出现和新查找问题的整改情况。

（三）治理庸政、懒政、怠政情况，切实解决不作为、乱作为、慢作为的情况。

（四）规范内部管理，改善服务态度，提高服务效率的情况。

（五）深入落实行风建设“九不准”，治理医药回扣、收受“红包”礼金等情况。

（六）建立权力清单、责任清单、负面清单情况。

（七）解决群众诉求，采取便民利民惠民措施的情况。

（八）建立健全改进作风常态化制度的情况。

五、实施步骤

行评工作从5月开始，11月底结束，分五个阶段组织实施。

第一阶段：工作部署。召开民主评议行风“回头看”工作动员会。制定印发实施方案，并于6月初上报。

第二阶段：自查自纠。8月底前完成。

（一）对照《2015 年省直行评办反馈意见》、《2015 年度广东省直医疗机构行风评议自评表》自查自纠，制定整改措施，建立台帐，逐一整改。

（二）对照“政风行风评议“回头看”自查自纠报告表”（见附件 2）自查自纠，各单位每月 3 日前上报自查情况，由行评办公室建立整改台账。

（三）加强暗访巡查。评议期间，医院组织人员对重点区域开展暗访巡查。

（四）开展第三方满意度测评。

（五）邀请行风监督员评议。

第三阶段：组织自评。9 月底前完成。重点围绕省直行评办制定的“回头看”标准自查自评，对发现的问题及时整改。

第四阶段：迎评整改。迎接省直行评办对医院开展行评工作情况进行的检查。

六、工作要求

（一）强化领导，落实责任。今年行评“回头看”活动，我院是重中之重，各单位要高度重视，实行层层抓落实的民主评议工作机制，明确分工，分解任务，落实责任。

（二）健全制度，保障落实。要建立健全组织协调、监督检查，特别是对群众意见的收集、分析，典型问题的暗访、查处和

反馈等评议的各项制度机制，保障工作扎实开展。各单位要正确对待评议，加大行评宣传力度，及时上报好做法、好经验，积极营造行风建设良好氛围。

（三）关注重点，狠抓整改。对群众反映的问题和自身存在的作风问题，要及时采取有力措施，能够马上整改的要立即整改，不能够及时整改的要明确整改时限，并向群众说明情况，赢得群众的理解，切实以良好的作风展现医院形象。

（四）加强责任追究和情况通报。对不重视行风建设、没有及时纠正群众反映强烈的问题，给医院造成不良影响的单位及个人进行约谈和问责，并通过办公会纪要或工作简报通报典型问题，加强警示教育。

附件：1.广东省第二人民医院行风评议督导检查表

2.政风行风评议“回头看”自查自纠报告表（ 月）

附件 1

广东省第二人民医院行风督导检查表

序号	目标要求	责任	完成	责任人	完成时限	完成情况	存在问题
		部门	部门				
1	1.有组织领导机构;	医教部	医疗科	李鹏胜 林佳娜			
	2.有行风评议工作办公室;						
	3.有实施细节;						
	4.有行风评议专职人员;						
	5.有专人督导、检查。						
2	1.有病人入院医护人员拒收红包承诺书表格	医教部	医疗科	李鹏胜 林佳娜			
	2.有病人使用贵重药品、耗材有知情同意书表格						
	3.有处罚过度医疗、违规治疗和违规收费规章制度。						
3	1. 院内主要宣传栏有“九不准”宣传;	院办公室		黎程 邓奕茂 李鹏胜 林佳娜			
	2.主要公共场所所有医院行风建设宣传;		宣传科				
	3.院内主要大门厅堂有宣传“九不准”等行风标语、横幅;		医疗科				
	4.主要人流过道、电梯、显示屏等,有宣传“九不准”创建廉洁诚信医院的内容。						
4	1.科室或医生诊室、桌面有“行风”警示内容;	院办公室	宣传科	黎程			

	2.有创建廉洁诚信医院和和谐医患关系的标识或指引内容。		临床科室	邓奕茂 李鹏胜 林佳娜			
			医疗科 监察室				
5	1.在线挂号预约要达到 60% 以上;	门诊部	信息科	连万民 陈伟 王理国 李鹏胜			
	2.自费病人缴费查询可全程自助服务;		门诊部				
	3.无窗口排长队现象		信息科				
	4.开通支付宝挂号系统;		财务部				
	5.信息查询及检验报告打印等设置完善。						
6	1.医院导诊员对工作熟悉程度较好;	医教部	门诊部	陈伟 周丽华 李鹏胜			
	2.医院导诊员、各预约公司各自的导诊员、自费药房负责人、医保解释工作人员等有统一管理;	护理部	护理部				
	3.对导诊业务负责、熟悉、病人满意。	门诊部	医疗科				
7	1.院内外大小各场所规划有序;	总务部		杨卫国 吴海湘			
	2.院内基本卫生整洁;		营建部门				
	3.重点医疗场所如诊室、输液室等卫生有人管理。		宝洁公司				
	4.重点公共场所如走廊、电梯、门诊厕所等卫生保持整洁。						
8	1.车辆停放有规;	总务部	车场管理部	杨卫国			

	2.有明确的分流指引标识;		门	董祖奎			
	3 有管理人员在管理。						
9	1.在住院大厅口有减少机动车通行措施;	总务部	车场管理部 门	杨卫国 董祖奎			
	2.有指引标识和人员管理。						
10	1. 医院 1 号楼大厅有明显的科室、业务分类指引标识;	院办公室	宣传科	黎程 邓奕茂 陈伟 李鹏胜			
	2.方便病人到各科室、部门、业务就诊的指引明晰。	医教部	门诊部				
		门诊部	医疗科				
11	1.妇科、产科特殊诊室等“男士免进”提示有人管理;	医教部	门诊部	陈伟 周丽华 李鹏胜			
	2.妇产科候诊区设置符合文化习俗。	护理部	护理部				
		门诊部	医疗科				
12	1. 没有弃置不用的检验自主打印单;	医教部	门诊部	陈伟 李鹏胜			
	2.有保护患者隐私保护措施。		医疗科				
13	1.医院“群众满意度评价系统”;	医教部	信息科	连万民 陈伟 王理国 李鹏胜			
	2.医院“群众满意度评价系统”摆放在明显可见的地方;	财务部	收费科				
	3.医院“群众满意度评价系统”随时可用。	信息科	门诊部				
		门诊部	医疗科				
14	1.门诊环境卫生好;	总务部	门诊部	陈伟			

	2.门诊就医环境保持秩序井然;	医教部	宝洁公司	杨卫国 吴海湘 李鹏胜			
	3.有医患争议处理地方和指示;	门诊部	医疗科				
	4.有巡查、有保安人员。						
15	1.有院领导督导检查（查记录）		医疗科	李鹏胜 林佳娜			
	2.发现问题有分析、有反馈的问题（查记录）	院领导					
	3.医院有政风行风相关学习学习（查学习记录）	医教部					
	4.有整改措施、目标和时限;						
	5.专职人员跟进督促、落实到位。						
16	1.积极贯彻执行上级部门有关行风的工作精神和指导;	医教部	医疗科	李鹏胜 林佳娜			
	2.积极落实上级有关行风工作精神;						
	3.上级暗访发现和反馈的问题有明显改进。						
17	有关行风的其他问题	医教部	医疗科	李鹏胜 林佳娜			
医院行风工作小组 制							

附件 2

政风行风评议“回头看”自查自纠报告表（__月）

科室:

年 月 日

项目	对照检查内容	自查情况	自纠情况
纪律教育	“九不准”知晓率达到 100 %		
	是否经常性开展廉洁从业、廉洁从医教育		
医药回扣问题	1.科室在药品、医用耗材、试剂、器械、设备采购、管理方面是否合法合规，有无收受回扣 2.是否存在开大处方、不合理处方，开处方收受回扣问题 3.在使用药物、耗材、试剂方面有无收受回扣 4.有无医务人员私自接受企业邀请出资出国、旅游、娱乐 5.有无人员违规统方，向企业出卖信息收取回扣		
收受红包问题	1.医务人员在患者住院期间有无收受患者及家属的红包 2.是否按要求落实医患双方签署不收和不送红包协议		
乱收费问题	1.有无将个人收入与业务收入挂钩 2.药品、医学检查等是否存在开单提成 3.是否严格执行国家药品价格政策和医疗服务项目价格，有无自立项目、分解项目收费或者擅自提高收费标准加收费用，重复收费、篡改病历、虚列项目收费		
解决群众诉求	1.是否存在因服务、沟通不到位引发投诉情况 2.是否针对群众反映，采取了便民利民惠民措施		
其他收集的 员工、患者 意见建议			

备注：本表由各单位结合业务实际填写，每月 3 日前向医教部报告上月情况。

广东省第二人民医院

2016 年 7 月 1 日印发

校对：医教部 刘 瑛

(共印 5 份)