

南 京 同 仁 医 院
NANJING TONGREN HOSPITAL

编 号: NJTR-DT2-004	行业作风监督管理 办法	原 稿: 王 静
版 本 号: 第 1 版		审核修订: 张庆翔
生效日期: 2020/8/1		签 发: 杨庆松

一、目的

为加强我院行风建设工作，建立和完善医德医风内外监督体系，及时掌握我院及各科室的行业作风和医务人员的医德医风建设情况，抵制行业不正之风，特制订本制度。

二、适用范围

本制度适用范围包括全院员工。

三、制度内容

1、医务人员一律实行挂牌服务，主动接受病人监督。挂牌服务纳入我院医德医风考核制度中，发现未佩戴胸牌上岗的现象则给予相应扣分。

2、坚持和完善医疗服务公示制，在门诊、各医疗、医技科室的醒目处向病员公布：医疗服务人员基本情况，医疗服务收费项目和收费标准，医务人员医德规范，举报电话等。继续完善住院病人费用一日清单和为出院病人打印详细费用清单，在门诊安装自动查费触摸屏。增加服务透明度，便于群众对医务人员的监督。

3、主动接受社会监督，聘请上级主管、新闻媒体、协作单位、辖区人大代表、周边社区居民等关心医院发展、具有一定社会影响力和代表性的社会成员为我院社会监督员。制定并执行社会监督员管理办法。社会监督员有权随时随地检查医务人员的服务态度和服务质量；有权针对群众反映的问题进行调查，并提出处罚意见；有权对医院、科室的满意度进行测评，测评结果列入我院及各科室综合目标考核内容，并与经济收益挂钩。

4、行风建设办公室作为我院行风建设主要职能部门，要定期联系社会监

南京同仁医院

NANJING TONGREN HOSPITAL

监督员，组织召开座谈会。医院要诚肯地接受监督员的批评和建议，并积极整改，付诸于行动。

5、在门诊、临床、医技等就医主要环节的醒目处设立意见箱，由行风建设办公室定期开箱，整理登记，并及时处理和反馈科室。

6、院、科两级行风建设领导小组定期召开病员座谈会，进行满意度调查，通过明查暗访、自查自纠等多种形式对医疗质量和服务态度进行稽查，发现问题，及时研究，督促整改。

7、坚持每季度对群众的表扬和投诉进行通报和公示，对不良行为备案。由行风建设办公室建立科室、医务人员医德医风档案。

8、行风领导小组做好案件查处工作，对严重违纪违规的人和事严肃查处并追究责任，切实维护党纪、院规及广大患者的利益。

四、其他说明

以上各项监督措施的执行情况和监督的结果，均纳入行风建设、医德医风的考核奖惩中，保障行风建设的监督和制约落到实处。

五、本办法解释权归行风建设办公室。

六、本办法自签发之日起执行，此前相关文件同时废止。

南京同仁医院

二〇二〇年七月二十三日