



浅谈如何完善升级医院的“互联网+院务公开”

□ 徐 勤（杭州市第七人民医院，浙江 杭州 310013）

【摘要】“互联网+院务公开”是当前我国医疗系统推进高质量服务的重要举措，是扎实提升医院公信力、不断提升医疗服务力的重要措施。针对“互联网+院务公开”条件下院务公开路径与方式创新进行探讨，特别是结合现有工作成效和存在问题，深入思考医疗系统“互联网+院务公开”，必将有助于提升医院形象，促进院务公开，推动院务新媒体平台的融合与发展，从而带动医疗服务的不断升级。

【关键词】“互联网+院务公开”；医疗改革；医疗系统服务质量

“互联网+院务公开”是当前国家大力倡导“互联网+”战略的背景下，在医疗系统治理领域的拓展延伸，也是以医院为主体的医疗系统践行“互联网+”理念的具体体现，以“互联网+”为引擎，推动医疗系统升级，是强化医院管理水平，提升医院公信能力的重要方式。院务公开是一项涉及面广，影响力大，周期性长的系统工作，“互联网+院务公开”体现了内对职工、外对患者的双向以人为本理念，使院务管理和医疗服务呈现了高效化、集约化和透明化的特点。

一、从具体实例中看“互联网+院务公开”的必要性

有利于塑造新时代的系统形象。“互联网+院务公开”让医疗系统行为相对透明，使医疗系统公开向社会发布第一手信息，有效提升正向宣传，化解负面舆情，从以前的逐级审批、逐级发布，到现在的过程公开，使医疗系统行为更加透明清晰，便于社会监督，提高服务质量。据不完全统计，在推动“互联网+”战略的几年里，我国医疗系统实施“互联网+”的广度在不断加强，大多数三甲及以上医院均设置了数据开放，或者应用大数据、云平台等技术向民众开放院务，使患者及时掌握医院相关内容，为病患及家属的诉求表达提供了平台，充分保障了公众的知情权及其它合法权利，有利于塑造医疗系统在广大人民群众中的形象和地位。以杭州第七人民医院为例，该院顺应社会变化，积极加强自媒体平台建设，包括网站、微信公众号、抖音号等。一方面方便患者便捷的查询各类信息；另一方面可以及时精准的为患者提供健康宣教推文。同时，患者还可以在各类平台上留言反馈。信息公开从传统的单一性，转变为双向性。提升了公开的有效性，服务品质得到提升，得到了患者的好评。

有利于增进医患和谐的互信关系。“排队时间长、看病时间短”是构成医患矛盾的重要因素，也是医院高质量服务中亟待解决的“瓶颈”。通过APP实行线上操作，患者可有效解决工作与医疗之间的时间矛盾。以往的传统诊治中，患者只能通过挂号处排队，在候诊室等待中消耗大量的时间与精力。实现信息化后，就诊者只需通过客户端挂号并完成支付后，进入线上运行的分诊队列，医院公众号“实时叫号”模块会显示相应的候诊人数，使就诊人员可以减少时间消耗、合理整合安排既有的计划，第一时间掌握有关信息。同时，医院实行“先看病后付费”模式，可以在院内所有流程完成后回家付费，极大提升了服务便利程度。以杭州第七人民医院为例，该院通过上述举措，便捷了就医流程，和谐了医患关系，提升了医院学科品牌。截至2020年医院预约挂号占比达到90%，微信公众号上各类服务模块使用率均呈两位数上升。截至2020年，医院住院人次连续三年平均增长3.84%，门诊量连续三年平均增长6.41%。

有利于增强民主化的现代管理。“互联网+院务公开”在方便患者的同时，也提升和优化了医院的内部管理。院务公开较好地解决了职工关心的一些热点、难点问题，有效地保障了医院职工参与民主管理的合法权益。医院各类信息及时地公开，特别是干部任免、人事聘任、设备采购、人员外出学习和进修的公开，构建了公平、公正的良好氛围，推进了职工的凝聚力、向心力和执行力，医院各项决策的贯彻落实也更容易了。近几年院领导班子在民主测评中，职工的满意度、代表信任度均超过了95%。

二、当前“互联网+院务公开”条件下存在的问题

在实践中，推行院务公开与规范医院的管理和促进医院可持续发展是有机整体，“互联网+院务公开”

在升级医院服务患者、服务职工、服务社会的过程中发挥了巨大作用,但也存在一些问题,这些问题不在于“互联网+”本身,而更多来自客观环境和人为因素。

一是应急反应的考量不够充分。去年以来的新冠疫情,暴露了在公共卫生服务体系、医疗服务体系、医疗保障体系、药品供应保障体系以及重大疫情防控与应急管理体系存在的一些薄弱环节。审视当前医院推行的“互联网+院务公开”,在增强突发情况下的应急响应方面,还存在发布消息不及时、软硬件升级节奏不紧密的现象。

二是舆情研判和处置能力欠缺。笔者通过对本单位及同行业单位的调研发现,多数医院虽然设有舆情研判的部门,但是实际工作做的不多,处置舆情的能力也不够,一旦出现舆情就会手忙脚乱。

三是与新媒体的融合不够充分。“互联网+院务公开”的发展节奏与新媒体的发展速度相比较为缓慢。特别是网络发展日新月异,新媒体客户端,本来可以给医疗系统的院务公开提供更多渠道,但在具体融合过程中,特别是各级医疗系统管理层普遍存在对新媒体融合应用方面,缺乏整体性和长远性规划的现象,导致医疗系统的院务公开平台未能物尽其用,还存在形式大于内容、定位不精确、服务也不够精准的情况,因此,虽然“互联网+院务公开”在包括医疗在内的各行各业发展迅猛,但均存在融合程度不够,实际效果欠佳,发展步伐明显滞后等问题。

三、“互联网+院务公开”具体做法

1、组织化,强化组织健全,突出领导重视

院务公开是推行依法治院的内在要求,是规范医院管理、推进决策民主化和科学化的重要体现,是一项系统工程,需要医院党政工团、各部门、各科室通力合作、常抓不懈。医院领导班子明确将深化院务公开工作作为加强民主管理,加强党风廉政建设,树立医院新形象的有效途经,并列入医院年度重要工作事项。医院了院务公开领导小组,成立了以党委书记为组长,其他院领导为副组长,职能科室负责人为组员的院务公开领导小组;建立了由工会主席为组长,工会、党政办、团委负责人分别为成员的院务公开工作办公室;成立了由纪委书记、纪委委员组成的监督小组。确立了坚持党委领导、行政工作为主体、纪委监督检查、工会组织实施,全院职工

参与的工作机制。领导小组定期召开院务公开工作会议,听取科室汇报,检查进展情况,解决工作中存在的问题;纪委负责院务公开内容真实性和及时性的检查,督促整改,查处违纪违规事例;工会负责院务公开的组织协调,制定院务公开的制度与程序,征集职工的合理化建议和意见;各相关职能科室根据各自的职能范围负责相关内容的定期公开。

2、制度化,强化制度建设,确保公开工作准确到位

医院从院务公开制度的健全和完善入手,努力将院务公开工作落到实处,先后建立、修订和完善了《职工代表工作制度》、《院务公开有关规定》、《网站管理制度》等制度,从制度上明确了院务公开的依据、范围、目录、程序和分工。医院对外公开主要包括四方面内容,向社会公开、向患者公开、向内部职工公开和其他业务需要对外公开的信息。向社会公开内容有医院概况、环境、行风建设、医疗服务等。向患者公开内容有各类告知、价格及收费等。向职工公开内容有班子建设、重大问题决策、涉及职工切身利益问题等“三重一大”内容。其他业务需要对外公开的信息如招标、中标信息等。并针对每块内容明确公开的责任科室,做到块块有人管,一般信息科长把关,重要及敏感信息分管领导把关。如《采购管理办法》,明确规定了招标内容、招标程序、评标人员的组成及抽取方式、招标结果的公开等内容,以及招标中标公告发布的流程。如招标公告需要科长审核、内审员核准、监察室备案等流程,从业务确定,到廉政监督,对公开内容多角度把关,确保公开内容准确到位。

3、多元化,强化对外公开形式多样,加强与时俱进的公开平台建设

配合省市医疗卫生服务领域深化“最多跑一次”改革要求,顺应人们获取信息渠道的变化,医院加强多元化公开平台建设,完善信息互联互通。对社会公开内容,除了传统的电子屏、触摸屏、院报、门户网站等平台,医院着重打造微信公众号,患者可通过微信公众号,查询科室介绍、专家介绍、服务项目、门诊时间、实时叫号、检查结果等,以及获取每周三四篇的科普宣传推文。并在公众号中嵌入微官网,与门户网站互联互通,达到信息共享,方便患者从手机



端查询各种所需信息。

4、民主化，畅通多种内部公开渠道，突出公开结果后的沟通与反馈

一是在门户网站和钉钉医院门户均设立“院长信箱”模块，畅通职工反映问题、提出建议的渠道，直接与院领导信件来往，做到快捷、高效。二是利用各类座谈会如老领导座谈会、民主党派座谈会、退休护士长座谈会、职工代表座谈会、新职工座谈会等多种形式主动地征求全院职工的意见和建议。三是落实和完善职工代表大会制度。医院的年度总结计划、财务预决算报告、各类招待费的使用、绩效方案的调整等重大事项均经过职代会审议通过后实施。在职代会上，职工提出的意见和建议，分管领导当场进行逐条、逐项反馈，对因客观条件暂不能解决的，经院领导班子组织召开专题会议研究后，在中层干部会议上予以说明。

四、对“互联网+院务公开”优化发展的几点思考

一是提升医院各级人员互联网意识。作为新时代的医务人员，在注重提升本领域本专业能力的同时，不断提升互联网思维，学会“互联网”平台开展各类工作，会直接关系到医疗服务质量，影响患者乃至公众对医疗系统的认同感和支持度。因此，在信息发布过程中，医务人员都要自觉加强自身的工作能力和工作作风建设，不断提高自身素质，提高自身服务水平，推动树立良好的外部形象。此外，从思想上杜绝“官本位”，增强线上线下的“医本位”，切实为患者办实事，解难题，牢记自己的职责与使命，加强自我约束，时刻牢记为患者服务的使命。

二是加强与新媒体的融合。当前的新媒体发展势头迅猛，为“互联网+院务公开”提供了强有力的平台，医疗系统的信息化平台建设要不断加强与新媒体的融合，充分利用新媒体，构建发布——回馈——互动于一体的平台端，助推医疗系统树牢良好的外部形象，提高医疗系统美誉度。首先，医疗系统要形成卫生部门、医院管理层、医院的党群部门三方共同参与制定的指标体系和规范，避免各行其是，相关工作的开展要有据可循；其次，切实加强数据平台的整合度，有效促进信息化资源的利用率，积极避免各类重复利用、各自为政等信息化领域的沉疴旧疾；最后，切实创新“互联网+院务公

开”途径，完善微博微信公众号、内部OA平台等，有效实现对内对外的双向服务途径。

三是持续优化医务互联网平台效能。按照党和国家政策要求，特别是按照国务院《关于推动公立医院高质量发展的意见》要求，扎实推动云计算、大数据、物联网、区块链、第五代移动通信（5G）等新一代信息技术与医疗服务深度融合，围绕医院管理实际，有效推进“三位一体”（即电子病历、智慧管理、智慧服务）的智慧医院建设和医院信息标准化建设。同时，针对常见的疾病，可针对症状、防治等内容，面向公众开展和普及常用医疗知识宣传普及，提高人民群众对身心健康领域的认知水平。

四是持续拓展“互联网+院务公开”的服务效能。配合上级组织关于医疗卫生服务领域深化“最多跑一次”改革要求，顺应大众获取信息渠道的变化，扎实推进和提升信息互联互通。对社会公开内容，着力深化和完善线上服务效能，围绕查询科室介绍、专家介绍、服务项目、门诊时间、实时叫号、检查结果等患者关注相对密切的内容，并在公众号中嵌入微官网，与门户网站互联互通，达到信息共享，方便患者从手机端查询各种所需信息。

综上所述，“互联网+院务公开”正在潜移默化中，助推形成良性的医院与职工、医务与患者的关系。这样才能发挥“互联网+院务公开”的真正作用，实现信息化医疗系统的建设，为我国社会主义现代化医疗服务工作做出应有的贡献。

【参考文献】

- [1] 耿芸. 推行院务公开, 促进健康发展——记院务公开工作做法[J]. 饮食保健, 2016(22):236.
- [2] 胡民响. 论医院院务公开[J]. 中华现代医院管理杂志, 2004(88):46.
- [3] 李彩虹, 李学进. 规范细化院务公开工作[J]. 现代医院, 2009(11):88.

【作者简介】

徐勤（1984—），女，汉族，浙江杭州人，本科学历，职称：政工师，单位：杭州市第七人民医院，主要研究方向：医院管理。