

长沙市口腔医院 2018 年预算收支 整体绩效评价报告

为加强财政支出管理，提高财政资金使用效益，根据《中华人民共和国预算法》、《国务院关于深化预算管理制度改革的决定》（国发〔2014〕45号）、《国务院办公厅关于加强三级公立医院绩效考核工作的意见》（国办发〔2019〕4号）、财政部《财政支出绩效评价管理暂行办法》（财预〔2011〕285号）、《中共湖南省委办公厅、湖南省人民政府关于全面实施预算绩效管理的实施意见》（湘办发〔2019〕10号）、《长沙市人民政府关于印发〈长沙市财政支出绩效评价结果应用管理办法〉的通知》（长政发〔2015〕4号）和《长沙市财政局关于开展2019年财政重点绩效评价工作的通知》（长财绩〔2019〕4号）、《长沙市财政专项资金管理办法》（长政发〔2016〕3号）等有关规定和要求，市财政局成立绩效评价工作组于2019年5月9日至7月20日期间，对长沙市口腔医院2018年度预算收支情况进行了整体绩效评价。现将绩效评价情况报告如下：

一、单位概况

（一）单位机构、人员基本情况

长沙市口腔医院医院始建于1960年，现已发展成为湖南一所集医疗、预防、保健、教学、科研为一体的大型三级口腔专科医院。

目前，医院基本形成“一院两址、多点布局”的发展格局，现设友谊路院、五一路院区和星沙门诊部，总建筑面积 3.1 万平方米，设置临床医技科室 18 个，牙科综合治疗椅 240 张，住院床位 50 张。

医院现有职工 653 人，在岗 540 人，其中高级职称 90 人，博士后 1 人，博士 8 人，硕士 142 人。经过多年的发展，口腔专科已经形成了较为完善的学科发展体系，设有牙体牙髓科、口腔颌面外科、修复科、正畸科、牙周粘膜科、急诊综合科、儿童口腔科、牙体美容科、特诊中心（老干科）、义齿制作中心、种植中心等 18 个临床医技科室，其中省级重点专科 1 个口腔正畸科，市级重点专科（学科）5 个（口腔正畸科、牙体牙髓科、口腔修复科、口腔种植中心、牙周病学科）。种植中心被确定为“名医工作室”，成为市卫计委向公众重点推介和打造的一批科室。

医院拥有国内先进的口腔专业检查治疗设备以及大型消毒设备，包括多台（套）口腔 CT、显微根管治疗系统、全景数码 X 光机、双波激光治疗仪、水激光治疗仪、多种（套）种植牙系统、数字化印模系统（CAD）以及世界领先的正畸软件等，是一所设备精良、功能齐全的大型口腔医院。

（二）主要职责

1、贯彻执行党和国家医疗卫生方针政策，坚持公益性，保障人民口腔健康，推动口腔卫生事业健康发展。

2、履行公共服务职能，为人民群众提供口腔基本医疗、儿童口腔疾病综合干预控制、健康教育等医疗和公共卫生服务。

3、承担突发公共事件的医疗卫生应急救援，支边、扶贫、对口支援基层医疗卫生机构等工作任务。

4、开展临床医学和基础医学研究，推动医学科研成果转化。

5、承担省、市干部医疗保健工作。

（三）部门绩效目标

1、部门绩效总目标

加强学科建设，坚持科教研协同发展。落实公立医院综合改革各项举措，改进医疗质量、加强内涵建设、提升医疗服务能力、保障医疗安全。打造特色服务品牌，树立“大健康”发展理念，建设放心型医院。

2、年度部门绩效目标

2018年实现门急诊45万人次，医疗业务收入2.4亿元；扎实推进公立医院改革，争创“省文明单位”；落实公立医院改革各项工作和任务，积极推进医院基本建设，内涵建设持续增强，医院管理持续改进，职工收入水平合理提高；各项重点、中心工作如期完成，推动医院健康持续发展。

二、绩效评价工作情况

（一）选用的评价指标体系和评价方法

本次评价采用定量和定性相结合的方式确定评价指标体系。在评价过程中，评价技术方法采用比较法和公众评判法。

绩效评价的工作方法主要包括：收集审核资料，比对指标文件、计划文件、单位财务预算与实际实施的情况，实地勘察，问卷调查和听取情况介绍等。

（二）绩效评价过程

2018年5月9日至7月20日期间，绩效评价工作组对长沙市口腔医院进行了现场评价。绩效评价工作组采取座谈的方式听取情况汇报，查阅了国家有关公立医院改革及公立医院绩效考核文件资料、单位长期规划、年度计划和医疗管理资料及财务资料，重点审查了收入质量、收入结构、医疗质量、运营效率、持续发展等主要内容。发放调查问卷，了解医院整体效果及存在的问题，对医院整体管理和收支情况进行分析评价。结合现场评价情况，采取目标预定与实施效果比较法，进行定量定性分析和综合汇总分析，最终确定医院整体效果是否与计划目标相符，从而形成评价结论。

（三）单位绩效自评报告情况

口腔医院对于本次绩效评价工作安排了专人负责，整理、收集了本次绩效评价工作所需资料，同时组织了本单位的绩效自评，提交了绩效自评报告，有效地配合了本次绩效评价工作。

三、整体收支管理及使用情况

（一）收支整体情况

2018年医院总收入25,269.47万元，其中医疗收入24,575.76万元、财政补助563.2万元、其他收入130.51万元。2018年总支出23,567.85万元，其中医疗支出16,740.35万元、管理费用

6,443.59 万元、财政项目补助支出 383.91 万元。收支节余 1701.62 万元。

2018 年全年完成总诊疗 45.39 万余人次，同比增长 4.28%；完成出院病人 540 人次，同比增长 11.34%。实占床日 3387 天，增长 11.8%。病床使用率 30.09%，同比增加 8.24%，平均住院日 5.3 天。完成外科手术 511 余台次，同比增长 13.8%。

（二）收支预算执行情况

2018 年预算收入 25,473.88 万元，实际收入 25,269.47 万元，预算执行率为 99.20%；预算支出总额 25,271.38 万元，实际支出总额 23,567.85 万元，预算执行率为 93.26%；实际节余 1,712.55 万元。2018 年收支预算执行情况如下：

项目	2017 年实际数	2018 年预算数	2018 年实际数	完成率
一、收入				
1、医疗收入	23,177.07	24,700.00	24,575.76	99.50%
2、财政补助收入	745.07	615.88	563.20	
其中：财政基本补助收入	191.35	185.50	190.22	
财政项目补助收入	553.72	430.38	372.97	
3、其他收入	151.79	158.00	130.51	82.60%
收入合计	24,073.93	25,473.88	25,269.47	99.20%
二、支出				
1、医疗成本	16,529.64	17,956.00	16,740.35	93.23%
2、管理费用	4,675.03	6,885.00	6,443.59	93.59%
3、财政项目补助支出	542.78	430.38	383.91	
支出合计	21,747.45	25,271.38	23,567.85	93.26%
三、收支节余	2,326.48	202.50	1,701.62	

注：1.上表预算数为单位编制的预算，其中财政基本补助收

入预算非财政批复预算数；2. 财政项目补助收入为增加的预算项目，单位未编制年度预算，上表预算收支数为财政批复的项目经费数。

（三）“三公”经费支出使用和管理情况

1、“三公”经费预算执行情况

2018年“三公”经费支出预算数92.20万元，实际支出数为47.87万元，预算执行率为51.92%。其中：公务接待费预算数5万元，实际支出数0.06万元，节约4.94万元；公车运行维护费预算数27.20万元，实际支出数13.43万元，节约13.77万元；因公出国出境费用预算数60.00万元，实际支出34.38万元，节约25.62万元。

2、“三公”经费增减变动情况

“三公”经费2017年实际支出19.58万元，2018年实际支出47.87万元，比2017年增加28.29万元。其中：2018年公务接待比2017年减少3.75万元，2018年公车运行维护费比2017年减少2.34万元；因公出国出境费用比上年增加34.38万元，主要原因是2018年度市卫健委组织医生出国考察培训支出34.38万元。“三公”经费总体控制上取得了一定成果。

“三公”经费预算及执行如下：

项目	2017年决算数	2018年预算数	2018年决算数	增减情况
公务接待费	3.81	5.00	0.06	-3.75
公车运行维护费	15.77	27.20	13.43	-2.34
因公出国出境费用	0	60.00	34.38	34.38
合计	19.58	92.20	47.87	28.29

(四) 财政专项资金管理和使用情况

口腔医院建立了《财政专项经费使用制度》，专项资金按项目进行辅助核算，业务科室负责人对项目执行情况进行监督检查，财务部门严格按制度对资金支出的合法性、合规性及相关性进行审核，做到专项资金专款专用。

2018年财政资金批复预算620.60万元，其中项目支出预算430.38万元、基本支出补助预算190.22万元。实际支出574.13万元，其中项目支出383.91万元、基本支出190.22万元，预算执行率为92.51%。

(五) 支出分布情况

2018年口腔医院支出(不包括财政项目支出)总额23,183.94万元。其中医疗业务成本支出16,740.35万元，占支出总额的72.21%；管理费用支出6,443.59万元，占支出总额的27.79%，比2017年增长5.75%。

2018年支出情况如下：

项目	医疗成本	管理费用	合计	费用比率
一、人员经费	10,671.03	3,659.80	14,330.83	61.81%
二、卫生材料费	4,324.55		4,324.55	18.65%
三、药品费	278.41		278.41	1.20%
四、固定资产折旧费	720.26	281.28	1,001.53	4.32%
五、无形资产摊销费	-	8.24	8.24	0.04%
六、医疗风险基金	24.58	-	24.58	0.11%
七、其他公用经费	721.53	2,494.28	3,215.80	13.87%
支出合计	16,740.35	6,443.59	23,183.94	100.00%

四、项目组织和实施情况

口腔医院按照三级专科医院标准设置临床诊疗项目和相应的临床科室，根据湖南省物价标准执行诊疗项目收费。实行院党委领导下的院长负责制，下设业务副院长分管医疗业务、行政副院长分管财务。由业务副院长及其下属医务科、护理部、医保科、院感科负责直接管理临床诊疗服务的正常运行；由行政副院长及其下属财务科、绩效办等负责直接管理收费行为、成本核算、绩效分配等项目。

五、制度建设和执行情况

（一）财务管理方面

口腔医院根据财务、经济管理规范制订了财务管理制度，财务管理制度涵盖《医院财务管理基本原则》、《预算管理》、《收入管理》、《支出及成本管理》、《财务科工作制度》、《财务收支审批制度》、《财务内部稽核制度》、《货币资金管理办法》、《会计档案管理制度》、《经费使用申请制度》、《财政专项经费使用制度》、培训费、会议费、差旅费、接待费等各类经费管理制度等三十九项。医院根据各项财务管理制度规范医院财务行为，组织财务工作开展。经费开支方面做到“有预算才支出，有开支必审批”，严格遵守财经纪律；财务记账方面做到严格按照《医院会计制度》开展账务处理工作。

（二）业务管理方面

在院党委统一领导下，院党委办、院办公室、院监审科、

人事科、财务科、医务科、护理部等部门各司其职，负责医院业务运行管理和协调工作。完善（含新增）117项管理制度，内容涵盖党务、财务、人事、党风廉政建设、招标采购、基建工程等方面。进一步增强资金监管、审核和使用力度，健全医院管理体系，巩固巡察整改工作成果。完成《医院内部价格管理制度》、《价格监督检查制度》、《医药费用内部审核制度》、《医疗收费投诉处理制度》等十项物价管理制度的修订。医疗管理方面修订了《医疗 18 项核心管理制度》、《患者安全目标》、《临床技术管理制度》等和医疗质量安全密切相关的制度。并将制度的落实与执行纳入绩效考核内容，与医务人员绩效挂钩。

（三）资产管理方面

医院实行“统一领导、集中管理”的原则，制定了《固定资产管理制度》、《低值易耗品管理制度》、《流动资产管理制度》、《卫生材料管理制度》、《药品管理制度》、《货币资金管理制度》、《采购管理监督制度》、《基建、修缮工程项目审计实施办法》、《财产清查制度》等各项资产管理制度对医院资产进行管理。货币资金及应收款项管理方面，由财务科统一进行管理，资金支付实行院长“一支笔审批”制度，所有银行转账与现金报账，必须有经手、验收、会计、主管等人签字并注明用途方能支付。固定资产按房屋及建筑物、专业设备、通用设备、图书、档案家具、用具、装具等类别进行分类管理；资产申购、使用、保管及报废各个环节均按制度由财务科、设

备科、采购中心、总务科等部门配合资产使用科室共同完成，所有采购严格执行政府采购规定，按计划提交-审批-执行-验收入库等环节进行把控；资产处置按照长沙市财政局要求报财政局资产处审批，待财政部门批准予以资产核销。

六、整体支出绩效情况

（一）完善了内部控制机制，管理效能成果明显

2018年度，口腔医院加强了对核心制度的落实执行，进一步落实医疗质量点评等制度，健全了护理质量、药品、耗材使用以及生物安全管理体系，规范外协加工义齿的采购流程。完善分配方案，加强成本核算及绩效考核管理，实施医德医风、满意度测评等综合考评。全年无医疗事故发生，无重大医疗纠纷发生；药品、耗材控制等政府指令性指标均合格。2018年全年完成总诊疗45.39万余人次，同比增长4.28%；完成出院病人540人次，同比增长11.34%。实占床日3387天，增长11.8%。病床使用率30.1%，同比增加8.27%，平均住院日5.3天。完成外科手术511余台次，同比增长13.8%。

（二）切实落实医改任务，完善了便民惠民措施

以巡察整改反馈问题为导向，加强组织领导，出台系列方案，先后制定《进一步改善医疗服务行动计划实施方案》《实施医疗服务提升行动工作方案》等文件，制定《破解“看病难”“看病贵”问题整改措​​施》，有效改善患者就诊体验。

1、围绕群众反映突出问题，开展以患者为中心的医院信息

化流程再造，全面开通网上预约挂号及收费窗口微信支付、住院费用病区自助结算等便民惠民措施，实现分时段预约，住院患者分时段预约检查率达到 100%。

2、落实十项便民惠民承诺。针对群众“看病难”的问题，实行改善医疗服务十项公开承诺：承诺挂号、收费、辅助检查、取药排队等候不超过 15 分钟，颌面影像检查结果等候不超过 30 分钟；开设五一路院口腔正畸晚间门诊，方便学生患者；提供“一站式”诊疗服务的多学科诊疗门诊；开辟 65 岁以上老人及残疾人就诊绿色通道；实现同级医院之间、医联体之间，检查检验结果互认；开展优质护理服务，加强人文关怀，维护医疗秩序安全等。

3、落实公立医院改革任务，严控医疗费用不合理增长。围绕“四个不合理问题”，整顿清理不合理收费，切实降低医疗费用。2018 年，医疗收入增长幅度控制在 6.03%，完成医改控制医疗费用增长控制低于 8% 的目标任务。推进整改的 12 月，全院人均辅助检查费用、次均费用开始下降，整改取得阶段性成效。规范医保管理，加强宣传覆盖（新增电力医保），全年收治省、市、县及浏阳市医保患者 5.59 万人次。

（三）加快了人才队伍建设，提升了医疗服务水平

1、积极实施人才优先发展战略，进一步完善人才引进、培养、使用和激励等方面的制度措施。推进高层次人才选拔申报，研究制订《高层次人才引进实施办法》《高层次人才引进方案》。

全年派出进修医生 28 人次（其中英国 2 人、意大利 1 人）、护士 83 人次，参会参训 194 人次。

2、科研课题取得丰收，论文质量稳步提升。2018 年获得财政资金专项拨款 40.2 万元，医院按 1:3 比例提供配套资金支持；全年实现科研课题新立项目 9 项（其中省级 2 项，市厅级 7 项），发表论文 183 篇（3 篇 SCI，11 篇核心期刊）。

3、重点专科稳步推进，新技术取得新突破。制定重点专科建设管理办法，落实政策、配套资金支持。拨付专项资金近三百万元用于专科建设和人才培养。种植名医工作室手术台次增至 3634 台，同比增长 75%，儿童口腔科、牙周等科业务能力明显提升，全年有 14 项新技术项目在临床获得可喜应用成果。

（四）注重科研教学与交流，推进了创新平稳发展

1、深入推进平台建设，提升高校合作质量。加入中南地区口腔专科联盟，搭建武汉大学口腔网络远程医疗会诊教学系统，成为湘雅医院住院医师规范化培训协同单位，积极谋划组建“湖南中医药大学口腔医学院”，建成资源丰富的电子图书馆，为科研学术图书资源提供资源保障。圆满完成医师资格实践技能考试任务。

2、规范教学秩序，教学水平持续提升。圆满完成首届硕士研究生招生工作并启动培养。加强住培教学师资培养，派出 11 名教师接受国家、省、市级骨干师资培训，实现住培结业考核通过率 95%。全年共接收湖南中医药大学、长沙卫生职院等各

医学院校实习生 75 人次；接收省内外进修生 52 人次，进修专业实现全覆盖。开展网络远程会诊教学 17 次。

3、加强学术交流，提升学术影响力。全年主办国家级继教班 1 项，省级 3 项，举办科教研大讲堂 13 次，长沙口腔医学论坛 6 次，邀请专家授课 28 人次。目前任职国家级常委、委员人数分别增至 2 人、15 人，省级主委、副主委分别增至 2 人、10 人，医院专家及学术影响力进一步提升。

（五）加强了科普宣传，积极履行公益职能

1、加强科普宣传。以自建微信公众号为核心壮大舆论阵地，连续三年坚持每日发布、持续推介专家。2018 年共发表各类文章 420 多篇（同比增长 17%），先后获得湖南卫视、健康报、腾讯新闻、今日头条等国内知名媒体报道 100 余次。

2、加强主题策划，突出公益服务。结合“爱牙日”等主题日活动，发挥名医名家效应，深入社区、学校等广泛开展健康科普、免费义诊、无偿献血等活动 50 余次，服务上万百姓，获得社会各界广泛好评。

3、加强医联体建设，致力服务全省人民。发挥自身优势，牵头成立湖南省口腔专科联盟，帮扶基层医院，服务全省人民。扎实落实技术帮扶指导等任务，在驻点医院平江县人民医院和浏阳市永安镇卫生院举办讲座 10 场，派驻医师 20 人。

4、抓好党建工作，落实管党治党政治责任。将党建工作与业务工作同部署、同督查、同落实，广泛开展督查督导工作。

突出党性教育，推进“党员学习活动”常态化；完善基层党建工作，健全完善会议制度 14 项，规范支部“五化”建设，开展各类主题活动 30 余次，发表文章 70 余篇，推动党建与业务工作深度融合，充分展示党建亮点和先进典型。

（六）强化了监督管理，深化廉洁风险防控

严格执行中央八项规定等政策，加强对“三重一大”、“三公”经费管理等院务的监督管理，公务接待费和公车运行维护费经费同比下降 31.1%。2018 年开展多次院内巡察、专项督查及满意度调查；分层次、分人群集中了解各部门工作动态，及时启动查处问责机制，发挥监督作用。以满意度调查为切口，采用定期和不定期访问病人，整理病人意见，及时回复和解决群众诉求，获得患者的理解和支持，2018 年共收到表扬信 48 封，感谢贺卡 1 张，感谢书法 2 副，锦旗 12 面。

七、存在的主要问题

1、预算调整不及时

2018 年口腔医院培训收入预算 120.00 万元，实际收入 87 万元，预算执行率 72.50%。预算执行率低的主要原因是上级文件规定降低了实习进修收费标准，但口腔医院没有根据实际情况及时调整预算。

2、部分公用经费预算偏差较大

2018 年度口腔医院总体预算执行情况较好，但仍存在部分公用经费执行率较低现象，预算偏差较大。如：物业管理费 2018

年预算 468 万元，实际支出 391.58 万元，预算执行率为 83.67%；2018 年预算数比 2017 年的实际支出 354.82 万元增加 113.18 万元，预算增加率为 31.89%；公务车辆运行维护费 2018 年预算 27.20 万元、实际支出 13.43 万元，预算执行率为 49.38%；2018 年预算数 2017 年的实际支出 15.77 万元增加 11.43 万元，预算增加率为 72.48%。

3、部分项目尚未启动，预算执行率不高

2018 年财政资金预算安排 620.60 万元（其中项目支出预算 430.38 万元），实际支出 574.13 万元（其中项目支出 383.91 万元），预算执行率为 92.51%。其中 2018 年市级医联体建设补助专项经费尚未使用（财政已收回），2018 年市级重点学科建设第一批预算执行率为 78.80%。从项目数量上分析，2018 年财政预算安排项目共 27 个（不包括财政基本支出补助），截止 2019 年 3 月，未完成支出项目共 11 个，占项目总数的 40.74%。剔除 4 个课题经费的影响，未完成项目占项目总额的 25.93%。

4、部分公用经费增长过快

2018 年度管理费用 6,443.59 万元，占业务收入总额的 27.79%，较 2017 年的 22.05% 增长 5.75%。其中：维修费 229.44 万元，比 2017 年增加 72.52 万元，增长率 46.22%；低值易耗品 133.21 万元，比 2017 年增加 70.29 万元，增长率 110.71%；其他支出 635.03 万元，比 2017 年增加 460.68 万元，增长率 264.2%。

5、医疗收入成本控制力度不够

2018 年度医疗收入总额 24,575.76 万元,成本总额 23,183.94 万元,百元医疗收入成本 94.34 元,比 2017 年的 91.49 元增加 2.85 元,增长率为 3.11%。

6、收入结构调整不够到位

根据《国务院办公厅关于城市公立医院综合改革试点的指导意见》（国办发〔2015〕38 号）的规定：“按照总量控制、结构调整的办法，改变公立医院收入结构，提高业务收入中技术劳务性收入的比重，降低药品和卫生材料收入的比重，确保公立医院良性运行和发展……降低药品和医用耗材费用……降低大型医用设备检查治疗价格”。经审核，2018 年卫生材料收入 4,851.95 万元，占业务收入总额的 19.49%，比 2017 年的 16.39% 增长 3.10%；检查化验收入 752.98 万元，占业务收入总额的 3.02%，比 2017 年的 2.59% 增长 0.44%。2018 年药品收入 296.23 万元，占业务收入总额的 1.19%，比 2017 年的 1.18% 略有增长。

7、存在不合规收费现象

经查阅《长沙市口腔医院的投诉登记本》发现，2018 年口腔医院存在 2 例不合规收费行为。一是患者王在口腔医院五一路院做了 5 颗义齿但收了 6 颗的费用，患者发现问题后要求打印病历，于 2018 年 2 月向口腔医院投诉。经医院职能部门人员核实，患者反映情况属实，根据医院收费细则规定退费 954 元

并签署和解协议。二是患者李于 2018 年 12 月投诉未经同意扩大牙套范围(右边不打算做),效果未达到预期,要求全额(2400 元)退款并赔偿精神损失费,经医院职能部门人员核实并与患者协商,退还患者费用 2400 元并签署和解协议。

8、医护比没有达到预期目标

根据国务院《“十三五”卫生与健康规划》(国发〔2016〕77 号),2020 年医护比预期目标为 1:1.06。长沙市医疗行业标准为 1:1-1:1.2。经查阅信息统计科提供的 2018 年《医疗卫生机构年报表》,2018 年在岗医师数为 226 人,在岗护士数为 213 人,医护比为 1:0.94。

9、没有设置总会计师

经查阅医院组织结构资料和询问相关人员,口腔医院没有设立总会计师。不符合《国务院办公厅关于城市公立医院综合改革试点的指导意见》(国办发〔2015〕38 号)“改革公立医院管理体制……强化公立医院精细化管理。加强医院财务会计管理,强化成本核算与控制,落实三级公立医院总会计师制度”的规定。

10、满意度有待提升

现场评价时,我们分别对门诊患者及医护人员各发放调查问卷 100 份,收回 100 份。

(1) 门诊患者满意度。根据统计结果,门诊患者非常满意

的占 73.6%、满意的占 22.4%，基本满意的占 4%，评价综合满意度 93.55%；其中对划价人员的服务态度及划价等候的时间满意度分别为 90.9%、90.5%。根据长沙市口腔医院提供的 2018 年第三机构满意度调查结果，门诊患者满意度 92.86%，其中挂号体验满意度 90.74%，环境与标识满意度 90.42%。

（2）医护人员满意度。根据统计结果，非常满意的占 59.25%、满意的占 20.63%，基本满意的占 18.75%，不满意的占 1.38%，评价综合满意度 85.47%；其中福利待遇满意度为 82.55%、发展前景满意度为 83.95%。根据长沙市口腔医院提供的 2018 年第三机构职工满意度调查结果，综合满意度为 76.61%；其中薪酬福利满意度 58.76%，发展晋升满意度 63.33%。

（3）2018 年投诉情况。经查阅《长沙市口腔医院的投诉登记本》2018 年共接到投诉 22 起，其中关于医院工作人员服务态度投诉 8 起。

八、改进措施和有关建议

1、规范完善财务收支预算制度，加强部门预算管理，提高预算编制准确性与完整性。当实际情况发生变化时应及时调整预算，充分发挥预算的指导作用。

2、科学合理编制预算，充分发挥预算的指导作用。建立内部预算编制、预算执行等部门或岗位的沟通协调机制，根据上年度预算执行情况和预算年度工作计划，同时考虑外部环境及

国家政策对预算的影响，充分论证和研究后编报预算，确保预算切实可行。

3、加强专项资金管理，提高预算执行率。口腔医院应充分认识预算执行管理工作的重要性，进一步统筹安排资金预算，确保项目预算支出进度，不得滞留财政资金，充分发挥财政资金使用效益。对项目进度缓慢的应及时查找并原因，分析问题根源，完善相关措施，确保项目有序、高效推进。

4、健全公用经费管理体系，制定公用经费定员定额标准，严格执行好国家相关管理规定，优化内部各种财务管理体系，防止公用经费出现反常态大幅增长的情况。

5、健全医疗收入成本管理指标体系。建立健全医疗收入成本管理制度，建立成本评价指标体系，优化成本结构，提高相关资源的使用率，实现可持续发展。另外，对成本管理体制执行较好或者与去年同比有明显节约的项目予以肯定，增设节约奖以资鼓励，树立节约意识，提高成本控制的主动性、积极性。

6、严格执行医改政策，确保医院收支结构达到预期目标。加强学习与培训工作，提高工作人员政策理论水平与执行能力。认真学习并正确理解《国务院办公厅关于城市公立医院综合改革试点的指导意见》（国办发〔2015〕38号）、《全国医疗卫生服务体系规划纲要（2015—2020年）》（国办发〔2015〕14号）和《“十三五”卫生与健康规划》（国发〔2016〕77号）等文件

精神实质，及时调整收支结构，合理降低药品、医用耗材和检查化验费用。

7、拓宽医患沟通渠道，完善内部绩效考评机制。医院监管部门要时刻对收费平台做好监督工作，收费的所有环节都要通过检查核对后方可盖章确认，以免出现收费有误导致后期纠纷。同时，完善医患沟通机制，及时与患者进行各项费用的核实，增强患者对医院的信任。

8、正确理解《“十三五”卫生与健康规划》精神实质，制定科学的人力资源规划，加强对护理人员人力资源方面的规范化管理，扩大护理人员的引进范围，完善护理人员引进机制，保证医护人员的合理配置。

9、明确财务人员岗位职责，完善财务管理制度。严格按照《国务院办公厅关于城市公立医院综合改革试点的指导意见》（国办发〔2015〕38号）的规定，设立总会计师，明确岗位责任，严格财务管理。

10、加强对医护人员的医德医风和反腐倡廉的培训、监管与考评工作，杜绝过度医疗情形和无乱收费情形的发生；进一步完善医患沟通渠道与处理机制，定期向院领导报告投诉及纠纷处理情况，进一步优化诊区设施布局，营造温馨就诊环境，切实解决停车难、收费高等问题。同时，合理提高医技人员技术劳务性收入的比重，营造合理的竞争环境，提升医护人员的

荣誉感和归属感。

九、综合评价情况及评价结论

根据财政支出绩效评价指标及评分标准，通过对长沙市口腔医院收入质量、收入结构、收入合规性、医疗服务质量、便民服务、运营效率、合理用药、综合管理、学科建设、人才培养、发展能力、行风建设及公众满意度等方面进行综合评价，项目支出绩效评价综合得分为 82.2 分，评价等次为“良”。

长沙市财政局

2019 年 8 月 8 日