上海市青浦区卫生健康委员会文件

青卫健监督〔2026〕1号

青浦区卫生健康系统行风监督员工作方案（试行）

为贯彻落实国家、本市关于加强医疗卫生行业作风建设的工作要求，进一步健全本区卫生健康系统社会监督机制，充分发挥社会监督作用，规范行风建设监督员队伍管理，结合本区实际，特制定本工作方案。

一、总体要求

（一）工作背景与目标

为落实国家及本市关于加强医疗卫生行风建设的要求，依据《医疗机构工作人员廉洁从业九项准则》及《“医疗机构工作人

员廉洁从业”上海版42个严禁》，结合本区实际组建由社会及卫生健康系统内人员共同参与的行风监督员队伍。坚持内外监督结合原则，聚焦服务态度、流程、投诉、廉洁等重点领域，建立全流程闭环机制，旨在及时纠正行风问题，提升群众就医满意度和健康获得感。

（二）组织管理与运行

青浦区卫健工作党委和卫健委为聘任及主管单位，负责统筹规划与指导；区卫健委综合监督与行政审批服务科承担日常运行，具体组织协调信息反馈、业务培训等工作，并对接市级相关任务。

二、监督员的选聘

（一）队伍架构

青浦区卫生健康系统行风监督员队伍总人数34人，由两部分组成：

社会监督员由社会各界代表10人组成：优先从人大代表、政协委员、社区干部、媒体代表、法律工作者、患者代表、退休人员等群体中选聘，设组长1人。

卫生健康系统监督员由卫生健康系统人员24人组成：从各卫生健康单位在职人员中推荐产生，每家单位1人。

（二）选聘条件

1.拥护中国共产党领导，遵守国家法律法规，具有较高的政治素质和政策理解能力。

2. 关心卫生健康事业发展，热心社会公益和行风监督工作，自愿履行监督职责，具有较强的事业心和责任感。

3. 具备较强的观察分析能力、沟通协调能力和表达能力，能独立开展明察暗访。

4. 身体健康，具备正常参与监督查访活动的身体条件和时间保障。

（三）选聘程序

1. 推荐报名： 通过单位推荐、个人自荐、社会公开招募等方式产生候选人。

2. 资格审核： 由青浦区卫健委综合监督与行政审批服务科会同医政、纪检等相关部门进行资格审查。

（四）聘期与管理

行风监督员每届聘期为 3 年，期满可续聘，连续聘任原则上不超过两届。聘期届满后，根据监督员的工作表现、个人意愿、身体状况进行综合考量，择优续聘。对未续聘或中途解聘人员，及时收回聘书和行风监督员证。

（五）退出机制

监督员出现以下情形之一予以解聘：主动申请退出、健康原因不宜履职、连续一年不参加监督活动或不履职、利用监督身份谋取私利或接受宴请礼品、隐瞒或歪曲捏造事实造成不良影响、受党纪政务处分或刑事处罚、泄露工作秘密或患者隐私，以及其他不宜继续聘任的情况。

三、监督员的权利与义务

（一）监督员权利

1.监督检查权。对本区各级各类卫生健康单位开展监督检查，重点关注服务态度、诊疗规范、收费标准、廉洁行医等方面。

2.批评建议权。可进入本区各级各类卫生健康单位开展明查暗访，对发现或关注到的行风问题，有权直接向被监督单位或区卫生健康委提出批评、整改建议。

3.信息知情权。区卫生健康委通过专项工作会议、不定期例会、各类卫生健康活动等形式，向监督员通报本区卫生健康系统行风建设工作现状、工作推进情况及重点工作安排。

4.履职保障权。履行监督职责受法律保护，任何单位和个人不得阻挠或打击报复。区卫生健康委为监督员开展行风监督工作提供必要的工作支持。

（二）监督员义务

1.加强学习。自觉学习卫生健康相关政策法规、行风建设规章制度和医疗服务行业规范，不断提高思想政治素质和监督能力。

2.履职尽责。遵守市、区卫生健康委的各项规章制度，接受工作指导，积极参加各类监督活动，提出各类意见和建议。

3.公正履职。坚持实事求是、客观公正，如实记录和反映发现的行风相关问题，自觉维护监督员队伍的良好形象。

4.遵守规范。在监督检查活动中，自觉遵守被查访单位的各项管理规定，维护医疗机构正常的诊疗、工作秩序。

5.廉洁自律。恪守职业道德，不得接受被监督单位或相关人员的宴请、礼品、礼金、有价证券等，不得利用监督员身份谋取私利。

6.严守秘密。严格保守国家秘密、工作秘密以及监督工作中获悉的医疗机构内部信息、患者隐私及未公开的工作信息。

7.配合管理。配合主管部门和监督组的工作安排，完成监督查访、信息收集等任务，及时反馈相关情况。宣传卫生健康行业行风建设相关政策及先进典型。

四、工作机制

（一）监督范围

本区各级各类卫生健康单位及其全体工作人员均纳入监督范围，包括区内公立医院、社区卫生服务中心、公共卫生机构及社会办医院、门诊部等，对诊疗服务、医患沟通、廉洁自律、服务态度、收费规范、投诉管理等情况进行监督。具体监督对象清单详见附件1，具体监督内容见附件2。

（二）监督方式

1.明查：参与区卫健委组织的集中巡查、专项检查。

2.暗访：以普通市民身份进入医院，或以普通患者、家属身份体验就医流程，发现问题。

3.收集意见：通过社区走访、线上问卷等方式征集群众评价。

监督员可单独或自行组队，持证进入医疗机构开展明察暗访。现场督查应遵守医疗机构正常诊疗秩序及隐私保护规定。

（三）问题反馈与处理流程

1. 即时反馈：监督中发现的轻微问题，可当场向医疗机构值班人员或行风办反映，督促即知即改。

2. 书面反馈：监督员发现问题后也可填写《意见反馈表》（附件 2），于 3 个工作日内报送区卫健委综合监督与行政审批服务科。由区卫健委转相关医疗机构限期整改，医疗机构自收到意见表起 5 个工作日内反馈处理情况。区卫健委自收到意见表起 10 个工作日内将处理结果或整改进展告知行风监督员，必要时向反映人反馈。

（四）联席会议制度

原则上每半年召开一次行风监督员联席会议，通报全系统行风建设情况，听取监督员意见建议。

五、结果运用

1. 行风监督员反映的问题及整改落实情况，纳入各医疗机构年度绩效考核和行风建设考评体系。

2. 对问题突出、整改不力的医疗机构，由区卫健委约谈其主要负责人。

3. 对行风监督员提出的具有建设性、可操作性强的意见建议，经评估后予以采纳，并对提出者予以通报表扬。

4. 对整改成效显著、行风建设持续改进的医疗机构，在系统内予以宣传推广，形成正向激励导向。

六、附则

本方案自印发之日起试行，由青浦区卫生健康委员会负责解释。

各医疗机构可参照本方案，结合自身实际建立院级行风监督员工作机制。

附件：1. 青浦区卫生健康系统行风监督员监督单位清单

2. 青浦区卫生健康系统行风监督员意见反馈表

上海市青浦区卫生健康委员会

2026 年 6 月 15 日

青浦区卫生健康委员会办公室　　2026 年 6 月 15 日印发

附件1

青浦区卫生健康系统行风监督员监督单位清单

序号	类别	单位名称	地址	联系人	联系电话
	公办医院				
	社区卫生服务中心				
	公共卫生机构				
	社会办医院、门诊部				

附件2

青浦区卫生健康系统行风监督员意见反馈表

单位名称:　　行风督查员:　　反馈日期:

行风类别	重点关注事项	发现的问题 （现场督查或收集的信息）	意见建议
服务态度	1.停车指引服务态度 2.预检分诊服务态度 3.挂号、收费、退费服务态度 4.医务人员服务态度、医患沟通 5.食堂、保洁、保安、护工等后勤服务及态度 6.服务窗口工作人员有无从事与工作不相关的活动		
服务流程	1.急诊绿色通道是否通畅 2.门诊挂号、检查检验、取药、出入院结算流程是否合理便捷，等候时间是否过长 3.挂号预约、导诊服务、志愿者服务等便民服务是否到位，是否关注老年人和特殊群体的需求 4.辅助检查报告查询、退费等流程是否繁琐 5.环境卫生和各类便民设施是否整洁完好 6.网上预约便捷度		

投诉管理	1.投诉渠道（投诉电话、意见箱、线上平台）是否畅通便捷 2.医院内部投诉管理机制是否完善，首问负责是否严格落实，答复是否严格时间期限 3.投诉接待地点、接待时间是否明确，是否公示 4.投诉的台账记录 5.投诉闭环处理，薄弱环节排查 6.降低服务类投诉的举措和成效		
关键环节	1.行风和医德医风教育开展情况 2.廉洁行医情况，是否存在红包、回扣等情况 3.规范诊疗，是否存在过度医疗、大处方及滥用医保基金等情况（是否每月开展内部自查） 4.尊重患者人格尊严、隐私保护和信息管理，是否存在牟利性转介患者 5.外配药物管理 6.医师规范执业情况，是否存在违规执业、乱执业情况		
其他情况			

说明：1.社会办医可参考重点关注内容，并结合超范围诊疗、违规医疗广告、违规使用医保基金、药械合规、收费情况等进行督查或线索建议收集。

2.除现场督查外，关注全区卫生健康相关社会舆情、重大纠纷等问题线索；收集群众及企业对卫生健康事业发展的各类意见建议。