

安徽省濉溪县医院文件

濉医〔2020〕20号

医德医风建设管理工作制度

为加强医院医德医风建设工作，完善医德医风日常考核管理，根据上级卫生健康行政部门对医德医风工作要求及医疗卫生法律法规，结合我院实际，经院党委会研究，特制定本制度。

一、指导思想

以加强医德医风建设、提高医务人员职业道德素质为目标，以规范医疗服务行为、提高医疗服务质量、改善医疗服务态度、优化医疗环境为重点，强化教育，完善制度，加强监督，严肃纪律，树立行业新风，构建和谐医患关系，更好地为广大人民群众的健康服务。

二、组织领导

成立濉溪县医院医德医风考评领导小组，具体成员如下：

组 长：杨发武

副组长：马良运 张秀玲 金正瑞 贾海勇 侯 晋

成 员：李 鹏 马会琴 郑建军 陈 丽 陈 帅

张红艳 李本田 王 波 龚 平 任远远

职 责：

（一）认真贯彻执行上级关于医德医风方面的文件精神；

（二）审定医德医风建设的有关制度、工作计划，督促、检查有关制度、工作计划的执行情况；

（三）定期研究医德医风建设问题，对督导存在问题研究改进措施；

（四）研究决定医德医风的评定及奖惩；

（五）其他相关工作的协调。

领导小组下设办公室，办公室设在纪检科，由张秀玲兼任办公室主任，成员：穆强、魏杰，具体负责医德医风日常和年终考评工作。

职 责：

（一）组织制定实施年度医德医风建设工作计划、措施，协调医德医风相关工作；

（二）定期分析医德医风状况，提出整改意见和处理建议；

（三）对医德医风档案实施管理；

（四）负责医德医风考核和管理，及时反馈信息；

（五）受理医德医风投诉，会同相关部门调查核实，负责开具整改通知单，限期加以整改，督促各部门做好医德医风建设工作；

（六）每月汇总医德医风情况，并上报医德医风考评领导小组，由分管领导在院党委会上进行医德医风讲评，对典型人和事

进行通报批评和表扬；

（七）完成医德医风考评领导小组交办的其它工作任务。

三、考评细则

全院在职职工均参加医德医风考评，考评周期为1年，每年12月至次年2月由医德医风考评办公室组织考评。

（一）考评内容及标准

1. 基本标准（80分）

（1）救死扶伤，全心全意为人民服务（15分）

①加强政治理论和职业道德学习，树立救死扶伤、以病人为中心、全心全意为人民服务的宗旨和服务意识。

②热爱本职工作，坚守岗位，尽职尽责。

（2）尊重患者的权利，为患者保守医疗秘密（10分）

①对患者不分民族、性别、职业、地位、贫富都平等对待，不得歧视。

②维护患者的合法权益，尊重患者的知情权、选择权和隐私权，为患者保守医疗秘密。

（3）文明礼貌，优质服务，构建和谐医患关系（10分）

①关心、体贴患者，做到热心、耐心、爱心、细心。

②着装整洁，举止端庄，语言文明规范，服务态度好，无“生、冷、硬、顶、推、拖”现象。

③认真践行医疗服务承诺，加强与患者的沟通交流，自觉接受监督，构建和谐医患关系。

（4）遵纪守法，廉洁行医（10分）

①严格遵守卫生法律法规，卫生行政规章制度和医学伦理道德严格执行各项医疗护理工作制度。坚持依法执业，廉洁行医，保证医疗质量和安全。

②在医疗服务活动中，不收受、不索要患者及其亲友的财物。

③不利用工作之便谋取私利，不收受药品、医用设备、医用耗材等生产运营企业或经销人员给予的财物、回扣以及其他不正当利益，不以介绍患者到其他单位检查治疗和购买药品、医疗器械等为由，从中牟取不正当利益。

④不开具虚假医学证明，不参与虚假医疗广告宣传和药品医疗器械促销，不隐匿、伪造或违反规定涂改、销毁医学文书及有关资料。

⑤不违反规定外出行医，严禁胎儿性别鉴定。

(5) 因病施治, 规范医疗服务行为 (10 分)

①严格执行诊疗规范和用药指南, 坚持合理检查、合理治疗、合理用药。

②认真落实有关控制医药费用的制度措施。

③严格执行医疗服务和药品价格政策, 不多收、乱收和私自收取费用。

(6) 顾全大局, 团结协作, 和谐共事 (10 分)

①积极参加上级安排的指令性医疗任务和社会公益性的扶贫义诊, 助残、支农、援外等医疗活动。

②正确处理同行、同事间的关系, 互相尊重, 互相配合, 取长补短, 共同进步。

(7) 严谨求实, 努力提高专业技术水平 (15 分)

①积极参加在职培训, 刻苦钻研业务技术, 努力学习新知识、新技术, 提高专业技术水平。

②增强责任意识, 防范医疗差错、医疗事故的发生。

2. 加分标准

(1) 积极参加各种突发事件的医疗抢救工作, 每次 1 分, 但总分不超过 5 分。

(2) 突发事件中表现突出获医院表彰的加 3 分; 获县级表彰的加 5 分; 获市级表彰的加 10 分; 获省级以上表彰的加 15 分。

(3) 被评为医院及卫生健康系统先进工作者加 3 分; 县级先进工作者加 5 分; 被评为市级先进者加 10 分; 省级先进工作者加 15 分; 国家级先进工作者加 20 分。

(4) 每收到一次表扬性的信件、锦旗、镜匾, 对受表扬者加 1 分, 最高不超过 5 分; 表扬的对象是集体的, 直接参与过表扬所指事项的有关人员各加 1 分。

(5) 拒收“红包”、“回扣”、财务有价证券, 或拾金不昧等好人好事, 并有登记为依据的加 1 分, 每人最多加 5 分。

(6) 检举他人有收受回扣, 开单提成或收受患者财务不上缴或乱收费等腐败行为和不正之风, 且检举情况属实的加 10 分。

(7) 同违法违纪行为作斗争, 受县卫健委等局级表彰的加 3 分; 受县级表彰的加 5 分; 市级表彰的加 10 分; 省级表彰的加 15 分; 国家级表彰的加 20 分。

(8) 在工作中责任心强、认真细致, 及时发现、指出他人

的工作差错，从而避免出现医疗差错或责任事故的加 5 分。

(9) 参加基层卫生机构帮扶（不含晋升专业技术职务前到基层卫生机构定期定点工作）项目，在本县农村和社区连续工作超过 1 月（含一月）但不足 3 个月的，加 2 分；超过 3 个月（含 3 个月）但不足半年的加 4 分；超过半年（含 6 个月）的加 6 分；因工作表现突出，受到卫健部门表彰的，另加 2 分。

(10) 医德伦理和业务知识考试 95 分以上者加 2 分，100 分者加 3 分。

(11) 有发明创新或开展新项目填补本县空白的加 5 分，填补本市空白的加 10 分，省空白的加 15 分，属于集体发明创新的，取前 3 名者加分；

(12) 凡获科技成果奖且为课题完成者：县级奖 3 分，市级奖加 5 分，省级加 10 分。

(13) 参加医院各项比赛获奖的加 1 分，在县级获奖的加 2 分，在市级获奖的加 3 分，在省级获奖的加 5 分；在国家级获奖的加 10 分

(14) 论文或译文在杂志刊登或会议发表者：县、市级 2 分，省级加 5 分，国家级加 10 分。

3. 扣分标准

(1) 不认真学习政治理论，无故不参加单位组织的各项学习、活动，每次扣 2 分；

(2) 无故迟到或早退每次扣 2 分，旷工每次扣 10 分；

(3) 擅自离岗、串岗每次扣 2 分；

(4) 无正当理由不服从工作安排，或因工作拖拉，不按时完成工作任务的扣 5 分，造成严重后果的扣 10 分。

(5) 对待病人有厚此薄彼现象，被投诉经核实的扣 5 分；

(6) 泄露病人的医疗秘密，造成不良影响，情节较轻的扣 5 分；情节严重的扣 10 分。

(7) 未使用文明用语，每次扣 2 分。

(8) 被投诉服务态度差，有生、冷、硬、顶、推现象，经核实的扣 10 分；造成较坏影响的扣 20 分；性质恶劣、严重影响医院形象的扣 30 分。

(9) 上班着装不规范、不挂牌上岗每次扣 2 分。

(10) 与服务对象发生争吵，且引发争吵的主要原因在医院工作人员本身的扣 15 分；主要原因在服务对象的，根据情节轻重扣 5-10 分。

(11) 医务人员有滥检查、滥用药行为的扣 20 分；

(12) 有开大处方行为的每次扣 5 分；

(13) 科室之间或同事间闹不团结，工作受到严重影响的扣科室当事人 10 分，造成严重影响的扣 20 分。

(二) 考评步骤及协调机制

医德医风考评要坚持实事求是、客观公正的原则，坚持定性考评与量化考核相结合，与医务人员的年度考核、定期考核等工作相结合，纳入医院管理体系，每年进行一次。

1. 考评步骤

(1) 自我评价：医德医风考评首先由各科室按照考评细则

的要求组织本科室人员进行自我评价；

(2) 科室评价：科室医德医风考核小组要严格按照细则的要求，结合《医疗机构从业人员行为规范》，对照本科室人员工作表现，客观公正的进行考评。

(3) 医院评价：医德医风办在征求职能部门意见和科室意见后，将考评结果上报医德医风考评领导小组，由领导小组作最终的考评。

(4) 个人意见：医德医风领导小组评价后，被考评人针对以上评价填写个人意见。

(5) 公示、存档：将考评结果在院内公示，公示结束后医德医风办将所有考评资料归档保存。

2. 协调机制

医德医风办根据上报情况与相关职能科室进行以下协调工作：

(1) 征求人事科意见，取得年度考核人员参选名单，核实人数，准确核定优秀人员数量和比例。

(2) 征求医务科意见，取得所有医务人员的医疗纠纷案件处置及医疗投诉资料，参照处理结果实施年度医德医风考评。

(3) 征求护理部意见，将护理部对护理人员核心制度、护理质量及岗位职责等考核与医德医风考评相结合。

(4) 征求科教科意见，把医务人员继续教育结果作为医德医风评优参考。

(5) 征求患者服务中心意见，把满意度调查、投诉处理结

果及患者回访情况与医务人员医德医风考评挂钩。

(6) 征求纪检科意见，涉及违规违纪违法人员医德医风考评，由纪检科按照相关文件审核把关。

各科室要紧密协调、共同配合，以保障医德医风考评工作的顺利开展。各职能部门结合自身需要对考评结果实施应用。

(三) 考评结果评定

1. 医德考评结果分为四个等次：优秀、良好、一般、较差。

总分达 90 分及以上为“优秀”，有扣分者不能评为“优秀”；80—89 分为“良好”，有一项扣分达 10 分，不能评为“良好”；60—79 为“一般”，扣分达 20 分，最高只能评为“一般”；不满 60 分为“较差”，有一项扣分达 30 分的“一票否决”，评定为“较差”。

医德考评要严格坚持标准，被确定为优秀等级的人数，一般占本科室考评总人数的 10%，最多不超过 15%，如考评分值达 90 分及以上的人员超过 15%，则按分数排名取前 15% 的人员定位“优秀”，其他定位“良好”。

2. 医务人员在考评周期有下列情形之一的予以“一票否决”，医德医风考评结果评定为“较差”：

(1) 违反国家法律法规和行风纪律规定的；

(2) 年内受到 3 次以上通报或处理的；

(3) 私下外出会诊、转诊转治病人的；

(4) 故意捏造或歪曲事实，诬告陷害他人，损害单位及他人名誉的；

(5) 在工作中私自收取服务对象现金，且未按规定入账的；

(6) 因工作责任心不强或违反医院规章制度和操作规程，造成严重差错事故的；

(7) 因其他工作失误给医院造成重大损失和负面影响的。

(四) 考核结果运用及奖惩

1. 结果运用

医德医风考评结果要与医务人员的晋职晋级、岗位聘用、评先评优、绩效工资、定期考核、医务人员注册等直接挂钩。医院对医务人员进行年度考核时，职业道德考评应作为一项重要内容，医德医风考评结果为优秀或良好的，年度考核方有资格评选优秀；医德医风考评结果为一般的，年度考核为基本合格；医德医风考评结果为较差的，年度考核为不称职或不合格；医德医风考评为一般和较差的，取消评先评优资格（如十佳医生、十佳护士等）。

医务人员定期考核中的职业道德评定，以医德医风考评结果为依据。考核周期内，有一次医德医风考评结果为较差的，认定为考核不合格，按照有关法律、法规和规章制度进行处理。

2. 奖惩

(1) 有下列医德医风表现之一的工作人员，应给予奖励，在奖励上，要坚持精神鼓励和物质奖励相结合，以精神鼓励为主的原则：

①年度医德医风考评为优秀的；

②积极参加安排的医疗任务和社会公益性的扶贫、义诊、助

残、支农、救灾、援外等医疗及其他活动中受表彰的；

③在发生自然灾害、传染病流行、重大伤亡事故及其他危害人民群众身体健康的紧急情况下，能够服从命令、忠于职守、临危不惧、救死扶伤，做出突出贡献的；

④遇到重大事件时，挺身而出，机智勇敢，为医院挽回或避免重大损失的；

⑤在工作中积极开展新技术、新项目填补本院空白或创造效益的；

⑥其他在医德医风方面表现突出的。

(2) 有下列医德医风情形的工作人员，应予以处罚，在惩罚上，要坚持以思想教育为主，惩罚为辅的原则：

①有卫生部印发的《关于建立医务人员医德医风考评制度的指导意见》中应认定为医德医风较差的八种情形之一的；

②违反《医疗卫生行风建设“九不准”》规定的；

③违反《医疗机构从业人员行为规范》的；

④有我院医德医风考评扣分标准所列的情形；

⑤其他违反法律、法规以及医德医风规定情形的。

对违规违纪人员所犯错误，医德医风办公室人员必须了解情况，弄清事实，取得证据，及时向医德医风考评领导小组报告，领导小组根据当事者的违规违纪情节，依据医院相关规定做出处理，对可能涉及违纪处分或涉嫌违法犯罪的，依规依法移交卫健主管部门或司法机关处理。

五、考评档案管理

个人医德医风档案由院纪检科在年度考评结果公示后及时交档案科统一登记、保存。

医院在职职工均应建立个人医德医风档案，档案包括年度医德医风考评资料、受到表彰、处罚等现实综合表现资料。医德医风考评结果作为医务人员晋职、晋级、岗位聘用、评先评优、提薪和绩效考核等的重要依据，实行一票否决。

六、工作要求

（一）提高认识，加强领导。医德医风工作实行院科两级管理，各科室要充分认识医德医风考评制度对于加强医德医风建设、提高医疗服务水平、纠正行业不正之风的重要意义，将此项工作与医院管理工作紧密结合起来，应遵循“谁主管，谁负责”的原则，有专人负责医德医风建设工作，精心组织、明确分工、落实责任。院科定期召开医德医风考评会议，对职工医德医风实施年度考核，做到奖优罚劣。

（二）周密安排，加强督导。建立医德医风建设管理制度是加强行业自律改善医疗环境的重要举措，必须坚持实事求是、客观公正的原则，严格考评标准，规范考评方法，按要求做好医院医德医风考评工作。

医德医风培训教育由院办、人事科、医务科、护理部等部门共同实施。人事科、医务科、护理部及各部门应当加强对新进职工、进修医生、住院医师的医德医风教育和管理。

医德医风办应当加强对各科室及其医务人员医德医风状况的监督检查，督促各部门加强医德医风建设，认真做好医疗服务

质量，不断提高病人满意度。

(三) 多措并举，发挥合力。积极发挥外聘行风监督员在医德医风监督检查中的作用，促进医德医风建设。同时，要重视社会对医德医风的评价，认真做好行业满意度测评、问卷调查、电话回访以及投诉信箱等方面工作。

(四) 严格把关，落实奖惩。考评中严格掌握优秀等次的比例，严格认定较差的等级，严把等次认定界限，做到评定有理有据，充分发挥医德医风考评在规范医院人员职业中的引导作用。考评人员要认真填写《濉溪县医院医德医风考评表》，实行一人一档案。

七、本制度自下发之日起执行，并根据上级主管部门下发的新规定适时调整。



抄报：濉溪县卫生健康委

安徽省濉溪县医院办公室

2020年3月10日印