新泰市人民医院规章制度汇编——医德医风

类别--编号：YD-001 生效日期：2013年9月

### 题 目：廉洁行医制度

一、遵守医德规范，救死扶伤，实行社会主义人道主义，尽职尽责，全心全意为患者服务。任何时候不准以冷、硬、顶、推、拖的态度对待患者。

二、坚持原则，不以医谋私，不开人情处方、人情假或与病情不相符合的诊断书或假报告。

三、严格执行医疗护理常规，按病情选用恰当药物和必要检查，不得小病大治、开大处方、乱检查，增加患者或单位经济负担。

四、不收受和索取患者或家属红包与礼物，不吃请，如无法谢绝，可通过组织妥善处理。

五、不得以患者名义为自己或熟人开“搭车”药，做“搭车”检查。不得为拉关系，把自费项目改为公费项目，或少收费、不收费。

六、遵守药品管理法和医院规章制度，不私自向患者销售药物或推销非医疗性商品。

七、未经批准不得在外兼职或利用业余时间行医，谋取私利。

八、爱护医院仪器设备、药品及其它公共财物，不浪费、不侵吞、不损坏、不以公物做人情。

九、遵守劳动纪律和医院各项规章制度，坚守岗位，不擅自离岗或上班办私事。

类别--编号：YD-002 生效日期：2010年5月

### 题 目：医德医风监督实施细则

**第一章 总 则**

第一条 为不断加强医德医风建设，提高医务工作者的职业道德水平和医疗服务水平，全心全意为人民服务，根据《山东省医德规范实施细则》及泰安市创建“文明行业”的要求，特制定本细则。

第二条 医德医风监督是指广泛听取患者及社会各界的意见，是人民群众通过各种方式对医院的医疗服务及医务工作者的行为是否符合党和人民群众利益的监督。

第三条 医德医风监督要以预防为主，开展经常性的医德医风教育，坚持各项规章制度。每个人都要自觉维护社会主义职业道德，加强医德修养，将自己纳入人民群众的监督之下。

**第二章 监督内容**

第四条 对执行政策情况进行监督：是否认真贯彻执行党的路线、方针、政策及各项卫生法规。

第五条 对医疗服务予以监督：是否坚持“以患者为中心，以质量为核心”，不断改善医疗条件，方便患者就医，为患者提供优质服务。

第六条 对医院工作人员职业道德行为予以监督：是否文明行医，礼貌服务，尽职尽责，全心全意为人民服务。

**第三章 监督形式**

第七条 医院工作人员要自觉学习和遵守医德规范，要有自我监督的意识，管好自己。定期对自己进行自我考评，并将考评内容填入医德医风考核档案。

第八条 坚持医德医风考核评价制度，科室要及时对工作人员的医德医风表现进行监督。

第九条 完善内部监督机制。

(一)必须佩戴胸牌上岗。

(二)定点设意见箱，各科设意见簿，医院设院长信箱。

(三)根据工作需要，定期召开职工代表座谈会，征求对医院工作的意见和建议。

(四)门诊设立医德医风监督举报电话，门诊部工作人员要经常巡视，对违犯医德医风规定的人员进行劝导、制止。受理患者及其家属对医德医风问题的举报，做好记录，并向有关部门报告，以便及时处理。同时门诊服务台工作人员要向患者做好导医及解释工作。

**第四章　　社会监督**

第十条　聘请社会监督员，接受社会监督，交流信息，密切医患关系，不断改进工作。

第十一条 社会监督员职责：

(一)主动了解医院情况，对医院执行政策、法规、医疗服务及工作人员的服务态度提出意见或建议，以促进医疗服务水平的不断提高。

(二)听取、收集社会各界及群众的意见和建议，并认真负责地向医院反映，协助医院改进工作。

(三)向社会介绍医院情况，协助医院做好宣传工作，促进医院与社会各界的相互理解。

第十二条 社会监督员制度：

(一)医院根据服务范围，从社会各界人员中选择聘请医疗服务质量社会监督员，并颁发聘书。

(二)每年召开一至两次社会监督员或社区代表座谈会，平时不定期的与社会监督员联系，交流情况，听取意见和建议。

(三)对各种意见和建议，要认真记录和登记，并向有关院领导汇报，及时做出调查处理。

(四)建立处理问题反馈制度，将处理问题的结果及时转告反映者。

(五)保护反映问题者的合法权益，严禁打击报复行为。如有违反者，除进行批评教育，并按有关规定严肃处理。

类别--编号：YD-003 生效日期：2013年9月

### 题 目：康复患者及家属满意度调查评价制度

一、为了进一步提高医院医疗服务水平，加强社会监督制约机制，结合医院实际，特制定本制度。   
  二、设立投诉箱或意见箱及举报电话，定期对投诉内容或意见进行分析处理，并做好记录。由投拆办公室负责。

三、对康复患者、住院患者或家属、门诊患者及社会人员进行满意度调查，内容包括：医院环境、工作效率、收费情况、服务态度、行业作风等情况。

四、满意度调查采取直接发放满意度调查表和电话回访的方式进行，回访办负责对出院患者进行电话回访。

五、投诉办公室和回访办公室分别对调查情况进行统计分析处理，写出满意度调查综合情况报告，召开有关科室会议，及时反馈满意度调查情况，并督促科室整改。

六、满意度调查情况应及时上报分管领导。

七、调查情况中存在的问题分别由投诉办公室和回访办公室组织人员调查核实，对确实存在的问题，根据情节轻重，按相关规定处理。

八、医院投诉办公室和回访办公室分别负责满意度调查制度的实施。

类别--编号：YD-004 生效日期：2013年9月

### 题 目：行风建设督查工作制度

**一、指导思想**

加强医院行风建设，坚决贯彻党中央、国务院关于党风建设和反腐败斗争的决策和部署，紧紧围绕改善服务态度、提高服务质量、控制医药费用、减轻群众负担，狠刹医务人员收受回扣、“红包”、开单提成等不正之风，标本兼治、综合治理，建立起教育、制度、监督、惩治并重的纠风工作长效机制，重点解决损害人民群众切身利益的突出问题，为广大人民群众提供质量较高、费用较低的医疗卫生服务，努力树立医院新形象，为医疗改革发展提供坚强的保证和良好的社会氛围。

**二、督查对象**

全院各科室、全体职工。

**三、督查领导小组**

组长：纪委书记担任

成员：政工人事科、党委办公室、院办公室、医务部、护理部、门诊部等部门负责人担任。

**四、督查内容**

1. 严禁医院工作人员利用职务之便，以各种名义接受回扣、提成或其他不正当利益。拒收不成者，要及时报告，上交院纪委。
2. 严禁医务人员收受患者及其家属的钱物和其他馈赠。难以谢绝的，必须于24小时内上交院纪委，由院纪委退还或作妥善处理。对逾期不报告、不上交的，视同收受处理。
3. 严禁科室对药品使用、仪器检查、临床检验及其他特殊检查实行“开单提成”或与个人收入挂钩。
4. 严禁科室在国家规定的收费标准和项目之外，巧立名目乱收费。
5. 院内一切财务收支由财务部门统一部署管理，科室不得设立“小金库”。
6. 严格执行医务人员准入制度。医师持有《医师资格证书》和《医师执业证书》，护士持有《护士执业证书》。
7. 严格执行岗位责任制和诊疗护理技术规范、常规，做到医务人员人人知晓执业行为规范。
8. 合理检查、合理用药、因病施治，不得滥检查、开大处方。
9. 制定防范、处理医患纠纷和医疗事故预案，防范措施到位，最大可能预防医患纠纷和医疗事故的发生。
10. 建立、完善医患沟通制度，主动加强与患者的交流，耐心向患者交待或解释病情，并使用通俗易懂的语言。进行手术、麻醉、输血、特殊检查、特殊治疗前，获得患者(家属)的书面签字知情同意。

类别--编号：YD-005 生效日期：2013年9月

### 题 目：医德医风教育考核制度

一、医院须把医德医风教育和医德医风建设作为目标管理的重要内容。

二、医院须认真贯彻执行国家卫健委颁发的《医务人员医德规范及实施办法》。

三、医院要根据医德规范，结合实际情况，建立医德考核与评价制度，制定具体的切实可行的医德考核标准及办法，建立医务人员医德档案。

四、医德考核以自我评价与社会评价、科室考核与上级考核、定期考核与随时考核相结合的办法进行。

五、医务人员的医德考核结果，要作为聘任、任职、晋升以及奖惩评优的重要条件之一。

六、医德考核成绩优秀者，应给予表彰和奖励；对医德考核成绩差者，应进行批评教育；对于严重违反医德规范，触犯行政规章及法律者，应给予相应的处罚。

类别--编号：YD-006 生效日期：2010年5月

题 目：医德医风奖惩、违章违纪处罚的规定 修订日期：2019年3月

**一、医德医风考核办法**

(一)实行院科两级考核制。科室每月对照医德医风考核的有关规定进行自查，即负责对本科人员进行考核。医院根据精神文明建设的考核标准及奖惩规定，对全院各科室进行检查，结果与各科室绩效工资挂钩。

(二)每年由医院对卫生专业技术人员医德医风进行考评，并存入个人医德档案，作为晋升、晋级和评先进的依据。

(三)通过医院各种内、外监督约束机制，如举报电话、问卷调查、满意度调查、院长信箱、意见箱、医疗服务质量社会监督员抽查、检查等形式进行核实和综合考核。

(四)在医德医风建设方面做出突出贡献的集体和个人，由院领导班子会议研究决定奖励标准。

(五)对于违反医德规范、廉洁行医规定和各项规章制度的人员，应予处罚。对触犯刑律者，由司法部门处理。

(六)全院干部职工应自觉遵守各级各部门和医院制定的各项廉洁行医与行业作风建设规定，不得以权谋私、以医谋私，违者按医院奖惩规定处罚。

**二、医德医风奖惩条例**

(一)奖励

1、每收到一封表扬信、锦旗、牌匾，每人次科室加1分，拒收患者红包、购物卡、宴请每人次科室加1分。

2、患者投书新闻媒体，点名表扬，事迹突出者，新泰市级及以下的，科室加2分，个人奖励100元；新泰市级以上的，科室加4分，个人奖励200元。

3、工作认真负责，发现并制止医院财产损失，挽回信誉，杜绝、避免差错事故和人员伤亡者，科室加5分，个人奖励500～1000元。

4、因医德医风表现突出，受到上级表彰的科室和个人，县(市级)级别，科室加2分，个人奖励200元；地(市级)级别，科室加4分，个人奖励300元；省级，科室加6分，个人奖励400元；国家级，科室加10分，个人奖励600元。

(二)处罚

1、私开患者药物，搭车开药，扣罚当事者三个月绩效工资，按药价十倍罚款；进修人员终止进修。是科主任、护士长的，除按以上处理外，同时免除行政职务。

2、严禁弄虚作假，对缺乏科学态度，滥造医疗文件，出具假证明，扣罚当事人三个月绩效工资，造成严重后果者，承担法律责任；出具假报销凭据、凭证者扣罚三个月绩效工资，并按凭证金额十倍罚款。

3、对虚报工作量收入及考勤者，按虚报部分两倍罚款，并免除科主任、护士长当月职务补贴。

4、认真执行廉洁行医的各项规定，热心服务于患者，对患者一视同仁，不准以任何借口推诿患者，对服务态度差，冷落服务对象者，扣罚本人300元，并扣科室2分。对工作不负责、敷衍了事、和患者吵嘴、打架者，扣罚本人600元，扣科室4分。情节严重，影响医院声誉者，同时免科主任、护士长当月职务补贴。

5、不准以任何借口及任何形式向患者索要财物，违反规定者每人次罚款1000元。向患者或患者亲属暗示或索要感谢信、锦旗、牌匾者每人次罚款200元。接受患者的红包按所收金额5倍罚款，并扣科室2分。接受患者宴请每人次罚款200元，科主任、护士长罚款300元，院领导罚款400元。

6、每收到一封批评信、举报信(电话)，科室扣2分，个人罚款300元。科室累计超过三分之一违纪人次，本科年度取消评选先进科室资格。批评、举报内容情况严重者，另行研究处理。患者对科室满意度应达90％，科室对后勤满意度应达到90％,每降低一个百分点，扣科室2分。

7、不按规定和病情需要，乱开药、乱开检查单，以及巧立名目乱收费，影响医院声誉者，罚款500元。

8、对工作敷衍塞责，造成错诊、漏诊或用药不合理，产生一定后果者，当事人罚款500元。

9、私自销售药品者(包括治疗性用药及非治疗性用药)，及其它用于患者的物品、食品、保健品等，违者按其全部非法所得十倍罚款。

**三、违章违纪处罚规定**

(一)科室负责人对本科室职工违纪、缺勤等行为明知不报或隐瞒者，扣罚科主任或护士长一个月职务补贴。科室负责人在办理各类事务时，不按医院《规章制度》规定的程序及职权范围办理者，扣罚一个月职务补贴。

(二)迟到、早退每人次扣科室1分，个人罚款100元，一月内累计三次，个人扣一个月绩效工资。

　　(三)脱岗、串岗每人次扣科室1分，个人罚款200元，一月内累计三次扣一个月绩效工资；脱岗、串岗三十分钟以上，个人罚款300元，免一个月绩效工资；因脱岗延误患者检查、诊断、治疗或延误医院其它工作者，罚款500元，免当月绩效工资；造成严重后果者，另行研究处理。

　　(四)病假、事假每请一天，免十天绩效工资及职务补贴；两天免二十天绩效工资及职务补贴；三天免一个月绩效工资及职务补贴；四至九天累计按每天加免五天绩效工资计算；病、事假连续十天及以上者，自正式上班之日起，两个月后才能发绩效工资及职务补贴；连续病、事假一月及以上者，自正式上班之日起，三月后才能发绩效工资及职务补贴；连续病、事假两月及以上者，自正式上班之日起，半年后才能发绩效工资及职务补贴。绩效工资由科室二次分配的科室，必须严格遵守此规定，否则罚科主任、护士长各500元，扣科室5分。科主任、护士长一年内病、事假累计超过半年者，视为无法胜任工作，其行政职务自然免除。

　　(五)衣帽不整齐、不佩戴胸章或佩戴不规范，上班时长发过肩、卫生专业技术人员戴耳环、戒指每人次罚款50元，扣科室1分。

　　(六)在办公场所或病区内，禁止买卖物品，禁止散发野广告，不准小商贩进入一切办公场所和病区，如发现，科室罚款200元，扣科室1分。医院公共办公区域出现上述情况，扣保卫科1分，罚款100元。

(七)旷工每天罚款500元，免一个月绩效工资。

(八)在公共场所不准打闹嬉戏、吃零食，如发现每人次罚款50元，扣科室1分。

　　(九)工作人员不准穿着工作服、隔离衣外出。非因需要，不准穿着隔离衣参加医院召集的各类会议、考试、培训等，如发现每人次罚款100元，扣科室1分。

(十)不准在工作场所为个人或亲戚朋友输液、洗晾衣物、存放车辆及其它私人物品，发现一次扣科室1分，罚款100元。

(十一)上班时间睡觉(三八制)、工作时间干私活或为他人干私活、带孩子、看小说等，每人次扣科室1分，个人罚款100元。

(十二)严禁酒后上班，违犯者按《关于公布从严控制饮酒补充规定的通知》执行。情节严重者，另行研究，从严处理。

(十三)在办公场所打扑克、下棋及进行其它非工作任务性质的娱乐活动，每发现一次个人罚款300元，情节严重者全科免一个月绩效工资。利用医院网络玩游戏、上网聊天、炒股等非工作活动，扣罚个人300元，扣科室2分。

(十四)工作中缺乏协作精神，闹不团结，在院内吵骂、打架斗殴、酗酒闹事者由保卫科进行强制处理，责令其写出书面检讨，当月免绩效工资，罚款500元。对领导的批评和建议应虚心接受，如不接受批评和处理而取闹者，除按上述处理外，每吵闹一次加罚300元。

(十五)医院组织的各种学习、会议、座谈会及考核、考试无故缺席，每人次扣科室1分，个人罚款100元。

(十六)院周会科主任、护士长无故缺席，每人次扣罚200元，扣科室2分并通报批评，不传达会议精神或传达会议精神不全面、不彻底或将会议精神篡改、变调者，扣罚当事人一个季度职务补贴。

(十七)维修人员上班时间为私人干活，罚款100元；用公物为私人干活，一次扣科室1分，个人罚款100元，科室负责人免当月职务补贴。

　　(十八)自来水跑水，按其危害程度扣科室1－5分，责任者罚款100元。若引起严重后果，另行研究处理。

　　(十九)办公场所和所辖区域，不应该亮的常明灯，发现一盏扣科室1分。本院职工严禁在办公场所吸烟，办公场所发现一个烟蒂罚款50元，病区内发现一个烟蒂罚款10元。

　 (二十)发生被盗、火灾、流氓滋事等现象，给医院造成财产损失的，参照医院《医患纠纷或医疗事故防范预案》第三十一条第二款关于“对于责任原因造成的医患纠纷”扣款数额执行。负担比例：发生财产损失的科室，有值班者的，责任科室负担90％，保卫科负担10％；没有值班者的，由保卫科负担90％，责任科室负担10％。职工及患者的财、物个人保管，造成损失的医院不负责任。

(二十一)注意保持宿舍区安静，不得进行噪音较高的娱乐、生产等活动。住宅装修、改建时不得破坏楼房主体结构，危及楼房安全，违反规定者，处罚当事人100～1000元，情况严重者，另行研究处理。

(二十二)院内人员调配按《院内人员调配规定》执行，违者调配无效，并免责任科室负责人当月职务补贴，罚款500元。

(二十三)科室和个人一律不准私收现金，不准任何人以任何借口收受患者现金，不准无单据收费、私改姓名、私改单据数额、不出具正式发票或变相收取现金，发现一人次个人免三个月绩效工资，并按所改、所收金额三至十倍罚款，情节严重者按有关法律、法规处理。为举报者保密，根据情况给予奖励。

(二十四)所有工作人员不准借职务之便收受礼金、有价证券、回扣等，否则按所得财务价值款额十倍罚款。

　　(二十五)严格执行物价政策和收费标准，不多收、不少收、不漏收，否则没收多收部分，补足少收部分，扣科室2分，并承担上级有关部门的罚款。由漏费管理系统查出的漏收金额，按漏收额两倍扣相关科室绩效工资。患者退款时，必须先经财务科长批准后，才能退款。

　　(二十六)未经医务部、科教科、护理部办理正式手续，任何人私自接收进修实习人员，发现后立即停止进修实习，并按进修实习费的两倍分别对当事人及科室负责人进行处罚。

　　(二十七)在职职工及返聘人员向院外转诊或需到其他医疗单位诊查患者，须经院领导批准，到医务部办理手续。私自去院外会诊、手术一名患者或向院外医疗单位介绍一名患者，对当事人罚款3000元，同时返聘人员停聘。再发生按第一次方法加倍处罚。向外介绍处方，按所介绍处方金额的两倍罚款。私自开业从事医疗工作或做兼职医生，返聘人员停聘，在职人员调离原工作岗位三个月，期间只发生活费每月300元，恢复工作后再加罚六个月绩效工资。如有举报者(医院内、外均可)，医院每次奖励举报人500元，并为举报者保密。

(二十八)返聘人员应身体健康，胜任所聘任工作，按照《关于离退休卫生专业技术人员返聘的规定》执行，其返聘待遇和规定按返聘合同执行。停聘、未聘及拒聘人员，不得到院外开业或应聘从事医疗卫生工作。否则，自院外停业、停聘之日起，五年内医院停发所有工资，不享受医疗保险和医院内的一切福利待遇。同时在院外期间，一切医疗业务与医疗纠纷、事故、责任及本人意外伤害事故等，医院不负任何责任，后果完全由本人承担。

　 (二十九)杜绝住院患者欠账现象，出现欠账，分清责任，全额扣罚，如隐瞒不报，篡改账目，弄虚作假，加倍罚款。危、重、急救患者须经医院总值班批准(绿色通道不在此限，但科室与住院处应及时催款)。

(三十)结算处二十四小时收取押金，办理出入院手续，违反一次罚款200元。

(三十一)由上级组织的检查、评比、督导，因科室或个人原因而影响全院成绩和声誉者，科室扣5分，个人罚款300元，科室负责人免一个月职务补贴。

(三十二)医院交办的临时任务、义务劳动等集体活动，一次不接受任务，科室绩效工资下浮30%，完不成任务绩效工资下浮10%，义务活动少参加1人次扣罚科室200元。

(三十三)不服从组织分配，不按规定日期到岗，十天以内，停发一个月工资，并罚款500元，超过十天，另行研究加重处理。

(三十四)所有应报送的收入、支出、工作量统计指标、考核分数及患者外欠账(患者补欠账顺延一个月)，必须在下月五日前交有关科室，经核办在十日内算出绩效工资，每拖延一天，扣科室2分。

(三十五)坚持听班制度，听班人员不许外出，要做到随叫随到。对听班人员外出耽误听班或不接电话不能立即到岗者，每次扣罚本人500元；对影响工作，造成严重后果者，另行研究严肃处理。科主任、护士长要随叫随到，如做不到者，每次加罚一个月职务补贴。

(三十六)对有意回避矛盾或矛盾上交，挑拨离间，中伤别人，扩大或制造事端，无理取闹者，一经发现严肃处理，并给予1000～2000元的罚款。

(三十七)凡因粗心大意，失职或不按规程操作，造成物品、设备、现金及公物损坏、丢失或造成其它损失，价值在500元以下者，由科室或个人全额赔偿；500元以上者由医院研究赔偿处理意见，但罚款额不得低于500元。

(三十八)不注意维护医院的形象，恶意散布诋毁医院的言论，造成患者流失者，除给予200～1000元的经济处罚外，将根据情节给予严肃处理。

(三十九)凡医院职工利用在院工作条件及专业技术特点和利用医院设备所作的所有科研课题、成果，所有权归医院。任何科室和个人无权私自转让或买卖。经有关部门认定、鉴定后，按其对医院取得经济和社会效益的大小，由院方按有关规定奖励。如私自转权或转卖者，每月扣当事人500元工资，直到挽回医院经济损失为止。

**四、医护质量管理制度**

(一)病历(门诊、住院)实行三级负责制质量管理，即自我控制(病历书写者)，监督控制(病历修改者)，终末控制(病案入档修改者)，以上病历书写不合格，以扣分多少，三级人员各承担总分50%。

(二)每发现一份不合格门诊病历、处方、检查申请单及检查报告单，初级职称罚款50元，中级职称罚款100元，副高级以上职称罚款200元。进修人员不合格处方扣至进修人员所在科室。

(三)新入院患者二十四小时内完成病历，急症病历随时完成，患者出院后病历在规定时间内交病案室，每拖延一天罚款10元，丢失一份病历罚款500元。

(四)杜绝丙级病历。出现一份丙级病历，科室当月免绩效工资。甲级病历率应达90％，每下降一个百分点绩效工资下浮20％。返修病历自通知之日起三日内修改完毕，每拖延一天，每份病历罚款100元。

(五)经有关组织鉴定为医疗事故，除按有关文件处理外，按下列规定处罚：

　　一级医疗事故，科室三个月免绩效工资，个人一年免绩效工资；

　　二级医疗事故，科室两个月免绩效工资，个人半年免绩效工资；

　　三级医疗事故，科室一个月免绩效工资，个人一个月免绩效工资；

　　四级医疗事故，科室绩效工资下浮30％，个人一个月免绩效工资；

　　凡构成一至三级医疗事故者，科室负责人由医院研究给予相应行政或经济处罚。

　　(六)所有医疗事故、医疗纠纷，补偿患者金额及科室与个人、科室与医院的赔偿比例按专门规定执行。

　　(七)对医疗事故及医疗纠纷，不登记、不上报，扣科室负责人两个月职务补贴。

(八)各临床科室应按专业收治患者，不得超出本专业收治患者，每超出一位患者扣罚科室200元。

(九)院内急症会诊随叫随到，普通会诊在二十四小时内完成。如发现一次做不到，当事者当月免绩效工资，科室扣5分。如因会诊不及时延误治疗造成不良后果，根据情况按有关规定处理。

(十)急诊、急症诊治或其他紧急事件工作中，如有需要，全院所有职工必须随叫随到，否则个人罚款200元，科室扣3分。

　　(十一)医院实行首诊医生负责制(包括急症出诊)，如发现一次推诿患者，当事人当月免绩效工资，科室扣3分。如给患者造成严重后果，医院按有关规定处理。

(十二)严格执行三级医师负责制，做到职责明确，逐级负责，逐级请示。下级医师未经上级医师允许，擅自对患者做出处理引起不良后果，由下级医师负责；下级医师请示上级医师，上级医师未亲自看望患者而指示下一级医师盲目治疗引起不良后果，由上级医师负责。扣罚本人500～1000元，造成严重后果者，按有关规定另行研究处理。

类别--编号：YD-007 生效日期：2010年5月

### 题 目：医德医风教育制度

一、医院把医德医风教育纳入目标管理，实行党、政、工、团齐抓共管。

二、有计划、有目的地开展医德医风教育。由政工人事科制定计划，并组织实施。

三、医德医风教育是思想政治教育的重要内容，各党支部、科室应在政治学习时间内组织职工学习医德医风知识。

四、新职工上岗前必须接受医德医风教育，由政工人事科制定培训方案并具体组织，有关科室配合，将培训、学习情况和学习成绩记入本人的人事档案和医德医风考核档案。

五、医德医风教育的主要内容为《中华人民共和国医务人员医德规范及实施办法(试行)》及其它有关职业道德建设理论、经验。

六、加强医德医风教育的考核，结合实际进行奖惩。

类别--编号：YD-008 生效日期：2013年9月

### 题 目：医德医风考评共享制度

一、医院建立上下联动、横向联合的医德医风考核协调机制。

二、医德医风考评工作在院党委的统一领导下进行，由医院医德医风领导小组具体组织实施，政工人事科、院办、医务部、护理部、门诊部等科室共同参与，考评结果由全院各科室共享，作为全院医务人员评先树优、职称聘任、职务晋升的依据。

类别--编号：YD-009 生效日期：2013年9月

### 题 目：党风廉政建设检查考核制度

一、为加强对党风廉政建设的监督检查，保证院领导班子和领导成员切实履行党风廉政建设职责，依据有关规定，制定本制度。

二、检查考核坚持实事求是，客观公正，分级负责。

三、检查考核的主要内容：贯彻、部署党风廉政建设和反腐败工作的情况；领导干部执行廉洁自律、廉洁从政各项规定的情况；党风廉政规章制度建设的情况；实施党风廉政建设责任追究的情况；党风廉政建设和反腐败工作开展的情况；其他需要检查考核的事项。

四、检查考核应每年组织一次自查，结合干部考核、工作目标考核、年度考核等进行。

五、检查考核工作应由党政领导班子正职带队，纪委具体组织实施。

六、检查考核的基本程序：个人汇报、民主测评、综合评定、交换意见、结果通报、实施整改。

七、检查考核结束后，进行认真总结。针对存在问题进行分析研究，提出加强和改进意见。

八、检查考核结果应及时向院党委报告，并在适当范围内通报。

九、按照干部管理权限，其结果归入干部个人档案，作为领导干部业绩评定、奖励惩处、选拔任用和责任追究的重要依据。

十、检查考核实施人员，应认真履行职责，严格程序，坚持实事求是，对其结果的客观性、真实性负责。对违反检查考核纪律的，要按照有关规定严肃处理。

类别--编号：YD-010 生效日期：2013年9月

### 题 目：医务人员服务考评制度 修订日期：2019年3月

**一、指导思想**

以邓小平理论、 “三个代表”重要思想、科学发展观和习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真贯彻落实党的十九大精神，以加强医德医风建设、提高医务人员职业道德素质为目标，以考核记录医务人员的医德医风情况为内容，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、考评范围**

医院全体医师、护士及其他卫生专业技术人员(以下统称医务人员)。

**三、考评的主要内容**

(一)救死扶伤，全心全意为人民服务

1、加强政治理论和职业道德学习，树立救死扶伤、以患者为中心、全心全意为人民服务的宗旨意识和服务意识，大力弘扬白求恩精神。

2、增强工作责任心，热爱本职工作，坚守岗位，尽职尽责。

(二)尊重患者的权利，为患者保守医疗秘密

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、在开展临床药物或医疗器械试验、应用新技术和有创诊疗活动中，遵守医学伦理道德，尊重患者的知情同意权。

(三)文明礼貌，优质服务，构建和谐医患关系

1、关心、体贴患者，做到热心、耐心、爱心、细心。

2、着装整齐，举止端庄，服务用语文明规范，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，加强与患者的交流和沟通，自觉接受监督，构建和谐医患关系。

(四)遵纪守法，廉洁行医

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、经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，不违反规定鉴定胎儿性别。

(五)因病施治，规范医疗服务行为

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和措施。

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。

(六)顾全大局，团结协作，和谐共事

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，共同进步。

(七)严谨求实，努力提高专业技术水平

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。

**四、考评的主要方法**

医德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。医院为每位医务人员建立医德档案，考评结果记入医务人员医德档案。考评工作方法：

（一）基础分值。医务人员每人赋予医德医风考评基础分80分

（二）加分项目。医德考评加分项目分别为：收到点名表扬的锦旗、表扬信、牌匾，回访办患者回访点名表扬、拒收红包、拒收购物卡、患者投书新闻媒体点名表扬、医德医风上级表彰、援外援疆及其他需要表彰奖励的医德医风项目。

（三）减分项目。收到有责任的投诉、批评信、举报信、回访办患者回访点名批评；虚报工作量、虚报考勤、滥造医疗文件等弄虚作假行为；对工作敷衍塞责、推诿患者、服务态度差等影响医院声誉的行为。

（四）各项分值。

1、加分项目。锦旗4分、表扬信4分、牌匾4分、回访办患者回访点名表扬2分、拒收红包2分、拒收购物卡2分，患者投书新闻媒体点名表扬、医德医风上级表彰、援外援疆及其他需要表彰奖励的医德医风项目根据工作实际另行研究加分分值。

2、减分项目。收到有责任的投诉4分、批评信4分、举报信4分、回访办患者回访点名批评2分，虚报工作量、虚报考勤、滥造医疗文件等弄虚作假及对工作敷衍塞责、推诿患者、服务态度差等影响医院声誉的另行研究减分分值。

（五）单位评价。由政工人事科组织实施，在医德医风考评基础分的基础上根据加分项目和减分项目计算医德医风考评分值，对每个医务人员进行评价，作出医德考评结论并填写综合评语。

**五、医德考评结果及其应用**

医德考评结果分为四个等级：优秀、良好、一般、较差。

医德考评要严格坚持标准，按照量化标准核算分值，各等级分值分别为：优秀≥85分,良好≥80分,一般≥60分,较差＜60分。

医务人员在考评周期内有下列情形之一的，医德考评结果应当认定为较差：

1. 在医疗服务活动中索要患者及其亲友财物或者牟取其他不正当利益的；
2. 在临床诊疗活动中，收受药品、医用设备、医用耗材等生产、经营企业或经销人员以各种名义给予的财物或提成的；
3. 违反医疗服务和药品价格政策，多记费、多收费或者私自收取费用，情节严重的；
4. 隐匿、伪造或擅自销毁医学文书及有关资料的；
5. 不认真履行职责，导致发生医疗事故或严重医疗差错的；
6. 出具虚假医学证明文件或参与虚假医疗广告宣传和药品医疗器械促销的；
7. 医疗服务态度恶劣，造成恶劣影响或者严重后果的；
8. 其他严重违反职业道德和医学伦理道德的情形。考评结果要在本单位内进行公示，并与医务人员的晋职晋级、岗位聘用、评先评优、绩效工资、定期考核等直接挂钩；
9. 医疗机构对本单位的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；医德考评结果为较差的，年度考核为不称职或不合格；
10. 医务人员定期考核中的职业道德评定，以医德考评结果为依据。考核周期内，有一次以上医德考评结果为较差的，认定为考核不合格，按照有关法律、法规和规章的规定处理。