

# 中共衢州市人民医院委员会文件

衢市医党委〔2013〕36号



## 中共衢州市人民医院委员会关于印发《医院 医德医风考评实施办法》的通知

各部门、科室：

为进一步加强医德医风建设，提高医务人员职业道德素质和医疗服务水平，依据有关法律、法规和规章的规定及卫生部《三级综合医院评审标准实施细则》的要求，结合我院实际情况，特制定《衢州市人民医院医德医风考评实施办法》，现随文下发，请认真组织学习并贯彻执行。

中共衢州市人民医院委员会

2013年8月23日



# 衢州市人民医院医德医风考评实施办法

为进一步加强医德医风建设，提高医务人员职业道德素质和医疗服务水平，依据有关法律、法规和规章的规定及卫生部《三级综合医院评审标准实施细则》的要求，结合我院实际情况，制定本实施办法。

## 一、指导思想

以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，贯彻落实科学发展观，以树立社会主义荣辱观、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状况为内容，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。通过医德医风规范化建设，培养和造就一支医德高尚、技术精湛、作风严谨、清正廉洁的医疗卫生队伍，自觉养成良好的社会主义医德医风。

## 二、医德医风考评内容（见附件1）

## 三、组织机构

医院设立医务人员医德医风考评领导小组。组长由党委书记担任，副组长由院长担任，成员由院领导、党办、院办、纪检监察、医务处、质控处、门诊部、医患办、护理部、科教处、药学部、人事处、财务处等相关科室负责人组成。医院医德医风考评工作由院党委办公室牵头负责，院办、纪检

监察、医务处、质控处、门诊部、医患办、护理部、科教处、药学部、人事处、财务处等相关部门参与具体实施。

#### **四、医德医风规章制度**

##### **(一) 医德医风档案制度。**

医院在岗职工，均建立医德医风档案。是评价医务人员和行政后勤人员职业道德、工作作风和政治表现的重要资料，是晋升、晋级、评先和奖惩的重要依据。

##### **(二) 医德医风教育管理制度。**

将医德医风教育纳入医院目标管理工作，实行党政工团齐抓共管，有计划、有目的地开展医德医风教育；建立岗前职业道德教育制度。新职工上岗前要进行常规性的医德医风教育，未经培训者不得上岗，学习情况和成绩记入本人的人事档案和医德医风档案。

##### **(三) 建立医德医风投诉、监督制度。**

1. 医德医风监督员制度。从行政、企事业、新闻媒体等单位聘请医德医风监督员，由医院颁发聘书，监督员有权收集社会各界对医院工作的意见、建议，宣传医院发展状况。每年至少召开一次监督员座谈会，及时汇总意见，反馈结果。

2. 医德医风调查制度。门诊病人在就诊前由门诊部发放门诊病人满意度调查表，病人在就诊结束后将满意度及自己的切身感受和对医护人员的评价填写在表上，定期由门诊部办公室负责回收、整理。住院病人出院时，由基层卫生指导科对每位出院患者进行电话回访，要求病人将其住院的切

身感受和对医护人员的评议真实的反映给工作人员，并做好整理工作，以上两个部门需将整理后的情况定期上报至医院党委办公室。

3. 工休座谈会制度。病区每月召开一次工休座谈会，由科主任、护士长主持，对患者反映的问题及时研究，提出整改措施，或向医院有关部门反馈情况，向患者反馈有关问题的处理意见。

4. 患者信访制度。门诊部、医患办及纪委监察室负责接待门诊病人、住院病人及家属来信来访。对病人投诉应及时收集整理和调查，相关责任部门配合处理，并将结果及时反馈给病人或其家属。

#### **（四）医德医风奖惩制度。**

医院将按《奖惩办法》对模范遵守医德规范、医德高尚者，给予表彰和奖励；对违反医德规范者，给予批评教育，严重违反医德规范，经教育不改者，根据情况给予处分。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。

### **五、考评方法**

医德医风考评要坚持实事求是、客观公正的原则，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。各管理部门根据《衢州市人民医院医德医风考评细则》（详见附件1），定期对全院医务人员进行考核，并将考核结果及时反馈给医务人员及党办，由党办将结果进行汇总。根

据平时的考核结果，年终对医务人员的医德医风进行一次综合评价（见附件2）。医院要为每位医务人员建立医德医风档案，每年的综合考评结果要记入医务人员医德医风档案。

## 六、医德考评结果及其奖惩

（一）医德考评结果分为四个等级：优秀、良好、一般、不合格。优秀（总分 $\geq 90$ 分）；良好（ $\geq 75$ 分， $< 90$ 分）；一般（ $\geq 60$ 分， $< 75$ 分）；不合格（ $< 60$ 分或一票否决）。医院将对医德考评结果进行院内公示，征求意见。

### （二）奖惩

按《奖惩办法》对模范遵守医德规范、医德高尚者，给予表彰和奖励；对违反医德规范者给予处分。考评结果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，并记入个人医德档案，按照《医师定期考核管理办法》的规定，考评结果将作为对医师进行职业道德评定的重要依据。

附件：1. 衢州市人民医院医德医风考评细则

2. 衢州市人民医院医德医风考评登记表

## 附件 1

## 衢州市人民医院医德医风考评细则

	序号	考评名称	考评内容	加/扣分项目	考评频率	考评部门
加分项目	1	拒绝商业贿赂	拒收或上交红包、回扣等。	每次加 1 分,同年度累计加分不超过 10 分。	每月	监察室
	2	受到宣传表扬	恪守职业道德、弘扬新风正气,被国家、省、市、县主流媒体宣传报道。受到院内外表扬表彰的。	按国家级、省部级、市级、县级、院级分别给予 10 分、6 分、4 分、3 分、2 分的加分。最高不超过 10 分。每收到一次表扬信、锦旗(镜匾、框),加 0.5 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 0.5 分;最高不超过 4 分。	每月	院办
	3	获得荣誉称号	获国家级、省部级、市级、县级、局级和院级荣誉称号者。	获各级党委、政府授予的综合性先进等荣誉,按国家级、省部级、市级、县级、局级、院级分别给予 10 分、6 分、5 分、4 分、3 分、2 分的加分;单项先进分别给予 6 分、5 分、4 分、3 分、2 分、1 分的加分,最高不超过 10 分。	每月	党办
	4	完成指令性任务	接受上级或医院指令性任务,参加重大突发事件应急处置等活动。	完成或参加上级、医院指令性任务、重大突发事件应急处置等活动,每次加 2 分,对任务特别重大、艰巨的可加倍加分,最高不超过 10 分。	每月	医务处
	5	支持爱心公益	热心公益事业,承担社会责任,积极支持参与各类爱心公益活动。	参加对口支援、专家义诊、扶贫帮困、志愿服务、爱心捐助、无偿献血等公益性活动,每次加 0.5 分,对爱心公益工作中表现特别优秀的可加倍加分,最高不超过 6 分。	每月	党办、医务处
	6	积极开拓创新	注重质量、技术、管理和服务创新,取得显著成效。	首次成功开展新技术新项目、引进运用管理新工具、推行服务新模式,取得显著成效,每项加 2 分。	每季	医务处、护理部
	7	注重学科建设	加强重点学科的建设、对接和提升,为学科建设发	在重点学科创建、评估、适宜技术推广、专科化建设、重点实验室建设、继教项目承担等	每年	科教处

		展作出显著成绩。	工作中,取得显著成绩;项目负责人按国家级、省部级、市级、县级分别加5分、3分、2分、1分。			
	8	医疗技术提升	被邀参加专业学术会议,到省级以上医院进修,发表学术论文,县级以上科研项目立项或获奖或获专利等。	获正式邀请参加国际、国家、省级、市级学术会议的分别加3分、2分、1分、0.5分;在国际、国家、省、市级杂志上发表论文加4分、2分、1分、0.5分;县级科研项目加1分,市级以上加2分;参加一次进修加0.5分。	每月	医务处、科教处、护理部
	9	医疗服务质量	服务管理合理化建议被采用,患者就诊满意度高。	医疗服务管理的合理化建议被采用加1分,各种形式的满意度都名列前茅的适当加分。	每月	医务处、门诊部、护理部
	10	其他加分	为医院两个文明建设取得显著成绩、作出突出贡献者。	酌情加分	每季	党办
减分项目	11	质量服务投诉	发生医疗投诉纠纷,经医院评审存在缺陷。	按缺陷程度和责任大小,对负有完全责任、主要责任、次要责任、轻微责任的相关当事人分别扣8分、6分、4分、2分;其他投诉信每封扣1分。	每月	医患办
	12	违反核心医疗制度	违反首诊负责、三级查房、交接班、核查核对、告知谈话、会诊讨论等核心医疗工作制度。	违反前述制度,每次扣1分。	每月	医务处、质控处、护理部、门诊部、医患办
	13	违反诊疗规范	违反诊疗规范,发生不合理检查、不合理治疗、不合理收费行为。	发现前述不合理行为,扣诊疗组成员或当事人每人每次0.2分。	每月	医务处、质控处、财务处、门诊部、药学部、医患办
	14	违反合理用药规定	临床用药不合理,重点监控药品异常使用。	被临床合理用药管理系统监控到不规范或四、五级处方,并经核查确定的每张处方扣0.1分,全处方点评确定为不合格处方每张扣0.2分;发现异常用药或被举报并经药事、考评委员会确定的扣1-5分。	每月	医务处、质控处、药学部

	15	违反服务规范	上班不亮证、言行不文明、服务态度差等被投诉、曝光或被暗访查实。	发现前述行为每次扣0.5分。	每月	监察室、门诊部、医患办
	16	违反院纪院规	违反劳动纪律、请假报告、会议学习、团结协作等院纪院规。	违反前述院纪院规,每人每次扣0.5分,造成不良影响或后果者加倍扣分。	每月	党办、监察室、人事处、科教处
	17	临床医疗处置不当	危重病人抢救、风险诊疗告知、术前沟通谈话、异常事件报告等临床工作处置不当出现问题,超资质诊疗等。	出现前述问题根据影响大小扣1-5分。	每月	医务处、质控处、医患办、门诊部、护理部
	18	医德人文教育	未参加医德人文学习教育	未参加医德学习教育或考试不及格扣20分,未完成规定学时的,每少1学时扣0.5分。	每年	党办
一票否决项目	19	发生重大医疗事故或严重缺陷	违反核心医疗工作制度,发生完全责任的一级医疗事故或严重缺陷、造成较大影响。	考评按0分处理	每月	医患办
	20	发生违法违规违纪行为	发生索要红包、收受回扣等行为被查实。违反职业道德、职业纪律和社会公德等,造成较大影响或受到党纪党纪政纪处分。	考评按0分处理	每月	监察室

备注:

1. 医德考评基本标准分80分,为医务人员的基础分,设立加分和扣分项目。
2. 考评分别统计加分值、扣分值和总分值3个计分指标,加减后的分值为医务人员的考评总分。
3. 医德考评结果分为四个等级:优秀、良好、一般、不合格:优秀(总分 $\geq 90$ 分);良好( $\geq 75$ 分  $< 90$ 分);一般( $\geq 60$ 分  $< 75$ 分);不合格( $< 60$ 分或一票否决)。
4. 考评不设等次比例,以实际得分确定等级。
5. 确定为合格及以上的可以有条件参加评先评奖等。



附件 2

衢州市人民医院医德医风考评登记表

考核年度 ( ) 年度

姓名		性别		出生年月		政治面貌	
文化程度		现任专业技术职务任职资格				任现职时间	
所在科室							
个人总结	年 月 日						

科室意见	科室负责人签名： 年 月 日		所在支部意见	支部书记签名： 年 月 日	
	优质服务				
考核委员会意见	遵纪守法廉洁行医情况				
	规范诊疗情况				
	医疗纠纷及赔偿情况				
	奖励情况				
	处分情况				
	考评结果				
					(盖章) 年 月 日

注：此表存入各单位个人考核档案。

抄送：市卫生局党委。

衢州市人民医院党委办公室

2013年8月23日印发