

东营市第二人民医院医德医风管理工作制度

第一章 总 则

第一条 为进一步医德医风建设，建立规范有效的激励约束机制，提高职工职业道德素质和医疗服务水平，根据《医务人员医德规范及实施办法》和纠正行业不正之风有关规定，结合医院实际，制定本制度。

第二条 通过加强医德医风，培养造就一支医德高尚、技术精湛、作风严谨、清正廉洁的医疗队伍，树立行业新风尚，忠实履行防病治病，救死扶伤，实行社会主义人道主义，全心全意为民服务的神圣使命。

第三条 凡本院职工均应加强医德修养，严格执行本工作制度。

第二章 组织领导

第四条 医德医风管理在医院党委的统一领导下开展。医院设立三级医德医风管理领导组织，即医德考评委员会、医德考评工作组、医德考评小组。

第五条 医德考评委员会主任由党委书记、院长担任，副组长由其他院领导担任，成员由院长办公会成员、各党支部书记等组成。

第六条 医德考评工作组组长由分管院领导担任，副组长由纪检监察室主任担任，成员由党委办公室、纪检监察室、人事科、质控科、医务科、护理部、财务科、审计科等科室人员组成。

第七条 医德考评小组由各科室主任、护士长和科室医生、护士代表组成，组长由科主任担任。

第八条 医德考评委员会下设医德医风管理办公室设在纪检监察室。

第九条 医德考评委员会职责：

- 1、领导全院医德医风建设工作。
- 2、制定并组织实施医德医风建设年度目标、任务、规划、制度、规定等。制定医德医风教育计划，组织实施全院性医德医风教育培训，把医德医风教育作为思想道德教育的重要内容列入医院管理目标。
- 3、实行奖优罚劣，对严格遵守医德规范、医德高尚的个人进行表彰奖励，对违反医德规范和有关规章制度的人和事作出处理处罚。

第十条 医德考评工作组职责：

- 1、负责对全院医德医风状况进行调查研究和考核评价，对医德医风存在的问题，有针对性地提出制约措施和管理办法，建立和形成医德医风管理的长效机制。
- 2、定期对全院各科医德医风情况进行督促检查，及时汇总反馈，根据检查

结果提出改进措施并落实，与科室经济效益和个人晋职晋级、岗位聘用、评先评优、绩效工资、定期考核等直接挂钩。

3、对全院医德医风典型事例进行调查，并将调查情况报医德医风考评委员会，决定奖惩意见。

4、在日常工作中充分发挥监督、指导职能，确保医德医风建设各项制度落在实处。

5、畅通投诉渠道，认真处理各种投诉。广泛征求患者及其家属对医院管理及医德医风建设的意见。对患者及其家属的提出的意见及建议，认真抓好落实、反馈工作。

第十一条 医德考评小组职责：

1、负责贯彻落实医院制定的政治学习和医德医风教育计划，严格执行医德规范和医院制定的各项规章制度和岗位职责。

2、根据医德考评规定，对本科室工作人员医疗服务活动中的医德医风行为进行考核评价并做好记录，人人建立医德医风档案。考评结果作为职工奖惩、评优、晋升、聘用等重要依据。

3、每月召开医患沟通座谈会，所提问题意见有处理结果和记录。科室无法解决的问题对口逐级上报。

4、按要求做好科室医德医风建设工作记录。

5、按时完成医院布置的各项工作任务。

第十二条 医德医风管理办公室职责：

1、负责制定和组织实施医德医风建设年度工作计划和措施。

2、按计划组织全院性政治学习和医德医风培训教育。

3、管理医务人员医德医风电子档案，组织医务人员做好年度医德考评工作。

4、负责收集、登记集体或个人的好人好事、感谢信、表扬信等。

5、协助对违规违纪问题进行调查核实，受理投诉。

第三章 医务人员行为规范

第十三条 自觉遵守《中华人民共和国医务人员医德规范》，具体内容如下：

1、救死扶伤，实行社会主义的人道主义。时刻为病人着想，千方百计为病人解除病痛。

2、尊重病人的人格与权利。对待病人，不分民族、性别、职业、地位、财产状况，都应一视同仁。

3、文明礼貌服务。举止端庄，语言文明，态度和蔼，同情、关心和体贴病人。

4、廉洁奉公。自觉遵纪守法，不以医谋私。

- 5、为病人保守医密，实行保护性医疗，不泄露病人隐私与秘密。
- 6、互学互尊，团结协作，正确处理同行同事间的关系。
- 7、严谨求实，奋发进取，钻研医术，精益求精。不断更新知识，提高技术水平。

第十四条 认真遵守医院医务人员行为规范，具体内容如下：

- 1、救死扶伤、爱岗敬业、弘扬白求恩精神，坚持全心全意为人民服务的宗旨。
- 2、树立高尚的职业道德，团结协作，廉洁行医，自觉抵制行业不正之风。
- 3、严格执行各项规章制度和服务规范，落实首诊负责制。
- 4、文明礼貌服务。举止端庄，热情接待病人，语言亲切，态度和蔼，服务周到。
- 5、尊重病人的人格与权力，为病人保守医密。
- 6、保持整洁安静的工作环境，禁止在公共场所吸烟。

第四章 医德医风管理各项制度

第十五条 医德医风档案管理制度

- 1、凡属医院正式职工，均应建立医德医风档案。
- 2、医德医风档案是评价医院医务人员和各类工作人员职业道德、工作作风和政治素质的管理资料，是晋升、晋级、评先和奖惩的依据条件。
- 3、医德医风档案由医院纪检监察室统一管理。医德医风考评纳入医院综合目标管理体系，每年年底进行考核评价，考评结果记入医德医风档案。
- 4、医德医风档案中的有关资料应长期保存。

第十六条 医德医风教育制度

- 1、医德医风教育是医院目标管理的重要内容。医德医风教育应有组织、有计划、有布置、有检查，确保时间、内容、人员、效果“四落实”。
- 2、由医德医风管理办公室制定医德医风教育计划，并组织实施。全院性教育培训每年不少于2次。
- 3、新职工上岗前必须接受医德医风教育培训。
- 4、医德医风教育，坚持正面教育为主，与警示教育相结合，结合医疗实际和教育对象的实际，分层次、多形式地进行。

5、医德医风教育的主要内容：（1）正面教育：相关法律法规及规章制度；荣辱观、宗旨教育；职业道德、医德规范、职业纪律、行业规定、岗位职责教育；先进典型教育；每年开展主题活动教育；上级关于加强卫生行风建设会议精神教育等。（2）警示教育：违纪违规案件通报；相关警示教育录像；法制教育讲座等。

- 6、医德医风教育的组织形式分为全院集中教育和支部科室组织学习两种。

全院集中学习主要负责传达上级会议精神、专题教育讲座、先进典型宣传和警示教育等。各支部各科室主要负责《职工政治理论和医德医风学习计划》的落实。

7、加强督促检查，各支部各科室政治理论学习（包括医德医风教育）通常按月组织，学习有签到、有学习资料，须做好学习记录备查。

8、医德医风教育由党委办公室牵头，纪检监察室、人事科、质控科、医务科、护理部等协助完成。

第十七条 岗前职业道德教育制度

1、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。

2、教育内容为《中华人民共和国医务人员医德规范及实施办法》、《东营市第二人民医院医务人员医德考评、管理工勤人员职业道德考评实施方案》、职业道德建设的有关规定等。

第十八条 医患沟通座谈会制度

1、病区每月召开患者及家属座谈会，由科主任、护士长主持，听取意见和沟通交流，并做好记录。

2、对病人反映的问题应及时解决，对需要医院解决的问题向有关职能科室反映解决。

3、及时向病人反馈有关问题的处理意见及结果。

4、通过定期召开座谈会，不断改进工作，协调医患关系。

第十九条 职工挂牌、正规着装上岗制度

1、凡本院工作人员（包括进修、实习人员）应当佩戴服务牌，按规定着装上岗。

2、挂牌上岗是文明服务的标志，也是自觉接受患者及社会监督的体现。具体要求如下：

（1）服务牌应端正地挂在工作服左胸前上方，不得随意挂在其他部位或放在口袋中；

（2）工作人员服务牌应保管好，岗位、职责、职称变动或遗失及新进员工，应及时到人事科更换或重新办理服务牌；

（3）服务牌格式为：彩色个人半身头、统一编号，科别、姓名、职务、职称齐全；

3、正规着装、戴工作帽是体现医务人员精神面貌和基本素质的一个方面，医护、医技人员、直接或间接与病人接触的行政、后勤人员均应衣帽整洁上岗。

第二十条 医院工作人员廉洁自律和廉洁行医规定

总体要求：牢记责任，恪尽职守；谢绝红包，拒收回扣；廉洁行医，大医精诚；诚信服务，奉献社会。

1、全院职工应本着全心全意为人民服务的宗旨，为病人排忧解难，在医疗服务活动中不准接受患者及家属的“红包”、物品和宴请；严禁利用看病、住院、手术、检查等机会，索取病人钱物；对病人主动赠送的钱物，必须退还病人，无法退回的要报告科室主任或护士长协助处理，同时报告医院纪检监察室。逾期不报者，作收受“红包”处理，按情节予以全院通报，当年度医德考评定为较差。

2、医疗科室不准实行药品、仪器、化验检查及其他医学检查等开单提成，不准设立“小金库”。

3、在医疗活动中，医、药、护、技、行政、后勤各类人员应遵纪守法，廉洁正直，在购置药品、物品、设备等经济活动中，不准接受医疗器械、药品、试剂等生产、销售企业或人员以各种名义、形式给予的回扣、提成和其他不正当利益。

4、在医疗业务活动中，医务人员不准通过介绍病人到其他单位检查、治疗或购买药品、医疗器械等收取介绍费、劳务费等各种回扣。

5、医疗部门和医务人员不准在国家规定的收费项目和标准之外，自立、分解项目收费或提高标准加收费用。

6、有关科室或人员不准违反国家有关药品集中采购政策规定；不准使用假劣药品，或生产、销售、使用无生产批准文号的自制品与制剂。

7、不准违规接受社会捐赠资助；不准参与推销活动和违规发布医疗广告；不准为商业目的“统方”。

8、严格按照规定使用公车，严禁用公款请客送礼。

9、按照组织原则和公开、公正、公平原则做好选拔干部、晋升、调资、调动人员工作。

10、严格执行财务经济管理和监督制度。

第五章 医德考评实施办法

第二十一条 按照医院工作质量管理要求和医德考评标准，医德考评小组每季度对科室医德医风进行一次全面检查、考核，检查结果与科室绩效考核挂钩。

第二十二条 各科室医德考评小组每月负责组织本科室政治理论学习和医德医风教育，记录学习内容并要求学习人员签到，学习资料整理存档。每季度对本科室医德医风工作进行小结，有详细记录。

第二十三条 每年底对个人进行医德考评。按照医德考评方案，作出自我评价、科室评价、群众评价和医院评价，考核结果存入医德档案。

第二十四条 通过落实医德医风院内、院外监督措施，为考核工作提供可行依据。

1、院内监督机制：

- (1) 门诊、病区设立意见箱、服务意见簿；
- (2) 坚持病区医患沟通座谈会制度；
- (3) 医院满意度测评；
- (4) 落实院长接待日制度；
- (5) 日常检查督查工作。

2、院外监督机制：

- (1) 聘请社会监督员，定期召开座谈会征求意见；
- (2) 公布举报、监督、投诉电话；
- (3) 出院病人电话回访；
- (4) 第三方社会调查与评价；
- (5) 新闻媒体舆论监督；
- (6) 政风行风热线。

第六章 医德医风奖惩规定

第二十五条 奖惩原则

- 1、坚持实事求是的原则；坚持民主集中制的原则；坚持依法办事的原则。
- 2、坚持公开、公平、公正、适时的原则。
- 3、坚持精神鼓励和物质奖励相结合的原则，教育与惩处相结合的原则。
- 4、坚持维护医患双方合法权益的原则。

第二十六条 奖励

1、奖励的种类：医院通报表扬，评先评优，物质奖励或给予其它形式的奖励，在晋级、职称评定中作为优先考虑条件之一。

2、具备下列条件可给予医院通报表扬或评为医院医德医风先进个人。对成绩显著、事迹突出的人员，向上级推荐通报表扬或推荐报评行业的医德医风先进个人。

(1) 在发生自然灾害、传染病流行、重大伤亡事故以及其他严重威胁群众身体健康的紧急情况时，能服从命令，忠于职守，临危不惧，救死扶伤，做出突出贡献的；

(2) 坚持优质服务，尊重服务对象，以服务对象利益为重，乐于助人，甘于奉献，多年如一日，深受职工和患者赞扬的；

(3) 在开展社会评价活动中，被评为最满意的工作人员的；

(4) 在工作中遇服务对象无理刁难，致使身心受到伤害，为顾全大局，忍受委屈，并能及时采取应变措施使事端得到妥善处理的；

(5) 遇有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；

(6) 敢于同违纪违法行为作斗争，在维护正常工作秩序中事迹突出的；

(7) 具有无私奉献精神，积极参与社会公益事业，在扶贫助残等医疗卫生活动中表现突出的；

(8) 在改善服务或管理方面为医院献计献策被采纳，为医院创造效益的；

(9) 在工作中积极开展新技术、新项目，填补医院空白或为单位创造效益的；

第二十七条 惩处

1、惩处种类：批评教育、通报批评、取消评先评优资格、调整工作岗位、缓聘、降级、解聘等。

2、有下列行为之一的视情节轻重给予相应处罚：

(1) 无故脱岗、旷工，造成不良影响的；

(2) 集体观念不强，以个人利益为重，与同事闹不团结，不能密切配合共同完成工作任务的；

(3) 服务态度差，对服务对象有“生、冷、硬、顶、推、吃、拿、卡、要”等现象的；

(4) 不尊重患者就医权力引发医疗纠纷的；

(5) 利用工作之便，向服务对象兜售卫生材料、药品、器械等谋取私利的；

(6) 违反医疗规范，私自转诊服务对象或以介绍服务对象就诊为由谋取私利的；

(7) 不遵守医疗原则，开不合理处方，做不合理检查，给服务对象造成不必要负担或造成医疗卫生资源浪费的；

(8) 徇私舞弊，给他人出具假医疗证明或假检查报告的；

(9) 利用工作之便，假借服务对象名义为自己或他人开药、检查的；

(10) 不按规定项目收费，擅自改变收费范围或收费标准，或财务部门、非财务人员擅自直接向服务对象收费的；

(11) 不服从工作调遣或临危退缩，造成不良后果的；

(12) 按有关规定应该上报或请示的重大事项，未及时上报、知情不报或有意隐瞒的；

(13) 索要、暗示、收受服务对象“红包”及贵重物品的；

(14) 在基建、维修、引进设备、物资、药品、医用耗材采购等业务往来活动中利用工作之便，收受或索要“回扣”的；

(15) 其他违规违纪行为。

第二十八条 责任追究

1、对发生下列行为的要追究科室领导责任：

(1) 对科室工作人员收受“红包”、回扣等问题疏于管理，造成一定社会影

响的；

(2) 对科室工作人员收受“红包”、回扣等的实名举报拒不进行调查的；

(3) 对医院要求科室配合查办收受“红包”、回扣等问题不办的，一律追究领导责任。

第七章 医德医风考评结果共享机制

(1) 作为年度考核的重要依据。医德考评结果为优秀或良好的人员方有资格在年度考核中评为优秀；医德考评结果为较差的人员，在年度考核中即确定为基本合格或不合格。

(2) 作为医师定期考核中职业道德评定的重要依据。医师定期考核周期内有一次以上医德考评结果为较差的，其职业道德评定即为不合格，并按照《医师定期考核管理办法》第二十六条处理。

(3) 作为职称晋升的重要依据。医务人员在现专业技术职务任职年限内，医德考评结果为较差的，当年不得申报晋升专业技术职称，其专业技术职务任职年限须延迟一年或两年。

(4) 作为评优选先的重要依据。医德考评结果为优秀或良好的人员，方有资格参加各类优秀、先进的评选、推荐。

(5) 作为干部任职的重要依据。医德考评结果为优秀或良好的人员，方有资格作为科室负责人提名、考察、任命的对象。对医德考评结果为较差的中层干部，医德考评委员会提请医院党委给予相应处理。

(6) 作为绩效工资发放的重要依据。医德考评结果为较差的人员，给予扣除相应比例绩效工资。