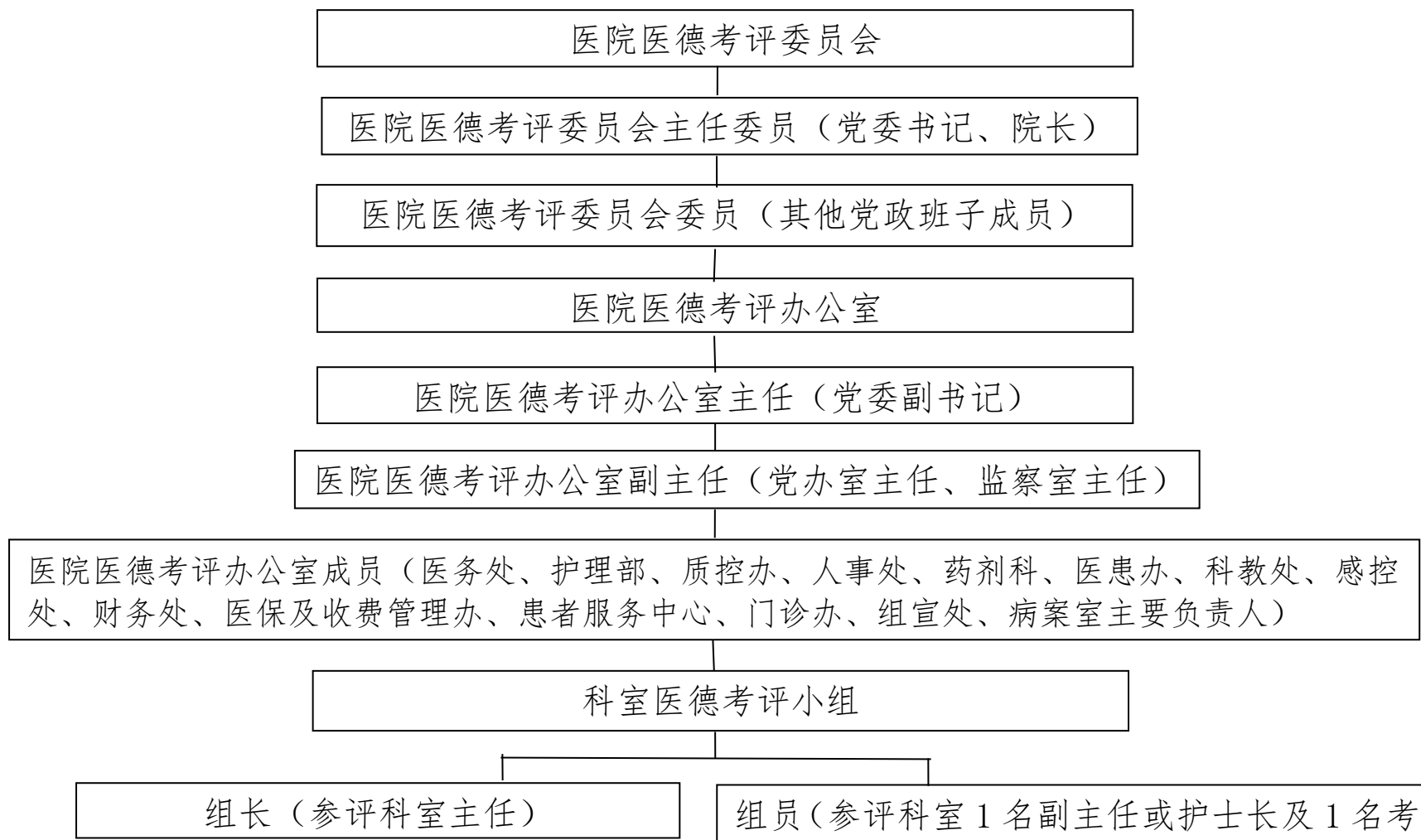


承德市中心医院医德考评组织机构图



附件 2

承德市中心医院医务人员医德考评量化评分标准

考评内容		考评标准	基础分值	加分	扣分	得分	职能科室 责任分工	附则
1. 加强政治学习,遵守工作制度	1.1 加强政治理论学习和职业道德修养,大力弘扬白求恩精神,树立正确的价值观和以病人为中心、全心全意为人民服务的宗旨意识、服务意识。	认真学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想,树立正确的人生观、价值观、权力观;积极参加政治理论学习,认真做好学习笔记。无违纪违法行为。	5	1. 评为院级先进工作者或优秀共产党员等荣誉称号的加 1 分,评为市级先进工作者或劳模等荣誉称号的加 2 分,评为省级先进工作者或劳模等荣誉称号的加 3 分,评为国家级先进工作者或劳模的加 5 分。	1. 无故不参加政治理论学习,不接受职业道德教育,每次扣 1 分。 2. 存在违法违纪行为的,一票否决。		组宣处	1. 加分项目中因同一件事或多次表彰奖励的,只选择加一项最高分。
	1.2 遵守工作制度,热爱本职工作,履职尽责。	认真履行岗位职责,主动承担工作任务,执行各项规章制度。无违反劳动纪律的行为。	4				1. 不遵守岗位职责和劳动纪律,无故迟到、早退、离岗、串岗每次扣 0.5 分,旷工一次扣 2 分。	
2. 尊重患者权利,保守医疗秘密	2.1 对患者不分民族、性别、职业、地位、贫富等,一律平等对待。	对患者,做到生人熟人一样,群众干部一样,院外院内一样,乡村城市一样。无歧视患者现象。	3	1. 纠正他人因违反保守医疗秘密和保护性医疗制度而挽回不良影响的至少加 1 分(他人必须相应扣分)。	1. 歧视病人被投诉,经核查属实的,扣 1 分。		监察室 医患办 患者服务中心 门诊办	2. 扣分不封顶。当各项考评内容的基础分值小于扣分时,要从总分中扣除。
	2.2 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。	如实向患者或其亲属介绍病情,特殊检查、特殊用药、特殊治疗必须征得患者或其亲属的同意。关心、关爱、尊重患者,保守患者医疗秘密,无侵犯患者知情权、选择权、隐私权、知情同意权行为。规范知情同意书。	3				1. 特殊检查、特殊用药、特殊治疗未征得患者或其亲属同意的,扣 1 分。 2. 有侵犯患者知情权、选择权和隐私权、知情同意权行为的,扣 1 分。	

考评内容		考评标准	基础分值	加分	扣分	得分	职能科室 责任分工	附则
	2.3 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时，遵守医学伦理道德，尊重患者知情同意权。	进行试验性临床医疗，应当经医院批准并征得患者本人或者其家属同意。无违背医学伦理道德行为。	2		1. 进行试验性临床医疗，未经医院批准并未征得患者本人或其家属同意的，一次扣 2 分。		医务处	

考评内容		考评标准	基础分值	加分	扣分	得分	职能科室 责任分工	附则
3. 文明礼貌，优质服务	3.1 关心、体贴患者，做到热心、耐心、爱心、细心	主动为患者提供热情、周到、方便的服务，做到服务热心、解释耐心、治疗精心、听取意见虚心、让患者及家属放心。	3	1. 受到市级以上报刊表扬的个人加 2 分；属集体的有关人员各加 1 分。 2. 热情服务得到患者表扬称赞，每收到一封患者表扬信加 0.2 分，每收到患者一面锦旗或镜匾加 0.5 分；科室患者表扬信，相关人员各加 0.1 分；科室收到锦旗或镜匾，相关人员各加 0.2 分。此项最高加 5 分。 3. 志愿者服务每次加 0.1 分	1. 医疗服务态度恶劣，造成恶劣影响或者严重后果的，一票否决。		监察室负责日常检查、接待日常投诉； 患者服务中心负责反馈出院患者回访中相关问题；反馈住院患者征求意见中相关问题；反馈住院患者门诊就诊患者满意度调查中相关问题。	3. 每年 7 月 10 日、次年 1 月 10 日前，科室考评小组未按时将每位医务人员的半年得分情况记入医德档案，每迟报一天，扣科主任 1 分，扣相关人员各 0.5 分。
	3.2 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	对待患者使用文明语言，不用忌语，态度诚恳、和蔼，举止稳重，仪表端庄，礼貌待人，热情服务，无推诿、训斥、刁难患者等“生、冷、硬、顶、推、拖”现象。	3		1. 与服务对象发生争执或有“生、冷、硬、顶、推、拖”现象，经核查属实，属首次的扣 1 分；不属首次的每次扣 2 分。 2. 不穿工作服、着装不整齐，每次扣 0.2 分。			
	3.3 认真践行医疗服务承诺，注意与患者的交流和沟通，构建和谐医患关系	增强与患者的感情交流，理解和尊重患者，注重人文关怀，主动提供个性化服务和诚信服务，解除患者病痛，减轻患者负担，努力构建和谐医患关系。	3		1. 因服务态度或服务质量造成患者投诉，每次扣 1 分。			
	3.4 积极参加志愿者服务，为患者提供更多便利	参加志愿者服务态度积极，热情为患者服务。	4		1. 无正当理由不参加志愿者服务，此项不得分。			
4. 因病施治，规范医疗服务行为	4.1 坚持合理诊疗，认真实施临床路径管理	遵守各项诊疗护理常规和技术操作规范。认真执行临床路径管理，不断提高入径率和完成率。	4	1. 季度临床路径完成率在全院排名前三位的科室，每人加 0.2 分。	1. 违反诊疗护理常规和技术规范一项，扣 0.5 分。 2. 发生一次明显误诊、误治，扣 2 分；造成严重后果的，一票否决。 3. 违规退出路径一例，扣		医务处 护理部	

					0.5分。			
	4.2 坚持合理用药，严格执行用药指南	执行《处方管理办法》、《抗菌药物临床应用指导原则》等规定，做到合理用药，因病施治。不滥用药物。	4	1. 使用基本药物金额季度排名进入全院前5名的，加2分；6-10名的，加1分。 2. 季度合理使用抗菌药物进入全院前5名的，加2分；6-10名加1分。	1. 季度药品“三双”监控排名进入前五名，经查证属不合理用药的，扣1分。 2. 季度不合理使用抗菌药物进入前五名的，扣1分，6-10名扣0.5分。 3. 属于超限处方，经查实属不合理用药的，扣1分。 4. 违反用药禁忌，造成严重后果的，一票否决。		医务处	

考评内容		考评标准	基础分值	加分	扣分	得分	职能科室 责任分工	附则
4. 因病施治，规范医疗服务行为	4.3 坚持合理检查，认真执行检查结果互认制度	认真执行临床检验检查结果互认制度，严禁滥检查、重复检查和非临床医师开具检查单。	4	1. 季度检查阳性率进入前五名的，加1分；6-10名，加0.5分。	1. 季度大型设备检查阳性率低于70%的，每低于1个百分点，扣0.5分。 2. 不认真执行检查结果互认制度的，每次扣1分。 3. 经核实，属于重复检查的，每例扣1分。 4. 非临床医师开具检查单，每次扣2分。		医务处	4. 次年1月10日前，科室未填写年度医德档案评价、未提出等级推荐意见的，
	4.4 坚持合理收费，严格执行价格政策	严格执行国家药品、医用耗材价格政策和医疗服务项目价格。认真落实惠民工程和单病种质量费用综合管理等制度。不得在国家规定之外擅自设收费项目，不得分解项目、比照项目收费和重复费用；任何科室和个人不得私自收取费用。	4	1. 在收费检查考核中，没有发现任何问题的，相关人员加0.5分；得到物价部门及其他相关部门表扬的，相关人员加1分。	1. 违反医疗服务价格政策，多收费的，每次相关人员扣1分。 2. 因违规收费，被有关部门罚款的，扣相关人员4分。 3. 违规收费问题严重，或因违规收费造成严重影响的，一票否决。		医保及收费管理办	

5. 为患者提供服务,自觉接受监督	5.1 门诊实行大样本评价,病区实行全员评价,对出院患者实行回访评价	评价窗口服务人员和病区护士及时提醒患者进行满意度评价,门诊评价率要达到 80%以上,病区评价率要达到 90%以上。	5	1. 季度门诊评价率达到 80%以上的,每增加一个百分点,相关人员加 0.1 分。 2. 季度病区评价率达到 90%以上的,每增加一个百分点,相关人员各加 0.1 分。	1. 季度门诊评价率低于 80%的,每降低一个百分点,扣相关人员 0.1 分。 2. 季度病区评价率低于 90%的,每降低一个百分点,相关人员各扣 0.1 分。 3. 因人为因素,造成评价器不能正常运行的,每次扣相关人员 0.2 分。	患者服务中心 组宣处	监察室 患者服务中心 门诊办	每推迟一天,扣医德考评小组成员各 0.5 分。
	5.2 把患者满意不满意,作为衡量医院和医务人员工作的最高标准	不断提高服务质量和效率,患者满意度(不含基本满意)保持在 90%以上。	10	1. 季度患者满意度 100%的,加 2 分	1. 季度患者满意度低于 60%的,一票否决。 2. 季度患者满意度低于 90%的,每降低一个百分点,扣 0.1 分。		患者服务中心	
	5.3 争当患者心目中的“好医生”、“好护士”	全心全意为患者服务,被患者推荐为“好医生”或“好护士”	5	1. 从患者第二次表扬医务人员开始,每次加 0.1 分。 2. 登入“服务明星榜”的,加 2 分	在病区工作的医务人员,季度内没有被患者表扬的,此项不得分。		患者服务中心 组宣处	

考评内容		考评标准	基础分值	加分	扣分	得分	职能科室 责任分工	附则
6. 遵纪守法,廉洁行医	6.1 严格执行医疗卫生管理法律、法规、规章和制度	严格遵守卫生健康法律法规、行政规章制度和医学伦理道德,坚持依法执业,廉洁行医,保证医疗质量和患者安全。	4	1. 同违法违纪行为做斗争,受到表彰的至少加 2 分。 2. 拒绝收受红包、回扣、财物、有价证券等,有登记依据、及时上缴或退还的加 2 分。不接受患者及其亲友宴请、组织安排的其他娱乐活动,有登记依据	1. 工作中不认真执行法规制度的,每次扣 0.2 分。 2. 对工作中发生的问题解决不及时或敷衍、回避造成严重后果的,扣 1 分。 索要或收受患者及其亲友财物、牟取不正当利益的、参加其安排的各种娱乐活动的,一票否决。		医务处 护理部	
	6.2 不收受、索要患者及其亲友的财物、不参加患者及其亲友安排的娱乐活动	遵纪守法,无收受、索要患者及其亲友的礼品、礼金、消费卡和有价证券、股权、其他金融产品等财物的行为。无参加其安排、组织或者支付费用的宴请或者旅游、健身、娱乐等活动安排。	4				监察室	

6.3 不得用职务和职业之便，牟取不正当利益	不收受药品、医用设备、器械、耗材、试剂等生产、经营企业或经销人员以任何名义给予的财物、回扣或参加其安排、组织或者支付费用的宴请或者旅游、健身、娱乐等活动安排；不利用执业之便开单提成；不以商业为目的进行统方；除所在医联体的其他医疗机构，以及被纳入医保“双通道”管理的定点零售药店外，不能安排患者到其他指定地点购买药品或到其他单位进行检查、治疗等；不接受互联网企业与开处方配药有关的费用；不诱导、协助他人冒名或者虚假就医、购药、提供虚假证明材料、串通他人开费用单据等手段骗取、套取医疗保障金；医疗机构人员不以个人名义或假借单位名义接受利益相关者的捐赠资助；不利用医疗资源或者检查、手术等诊疗安排收受好处、损公肥私，破坏就医公平。科室或个人不得私自采购医用设备、器械、药品、耗材、试剂。	4	的加0.1分。此项最高加分5分。 3.检举他人有收受回扣、开单提成、牟利转介患者、欺诈骗保、违规接受捐赠、破坏就医公平、索要、收受患者及其亲友财物不上缴等腐败行为和不正之风，且检举情况属实的至少加2分。	1.在临床诊疗活动中，收受药品、医用设备、器械、耗材、试剂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，参加其组织的各种娱乐活动的，一票否决。 2.利用职务之便，开单提成、牟利转介患者、欺诈骗保、违规接受捐赠、破坏就医公平等行为的，一票否决 3.科室私自采购设备、器械、药品、耗材、试剂的，对科主任和相关人员一票否决。个人私自采购的，一票否决。		监察室	
6.4 无出具医学证明和违规促销方面的违法违纪行为	实施医疗、预防、保健措施，签署有关医学证明文件，必须亲自诊查、调查，并按照规定及时填写医学文书；医师不出具与自己执业范围无关或者与执业类别不相符的医学证明文件。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。	4		1.出具虚假医学证明或参与虚假医疗广告宣传和药品医疗器械促销的，一票否决。 2.隐匿、伪造或擅自销毁医学文书及有关资料的，一票否决。		医务处 组宣处	
6.5 不超出法定执业范围行医，不违反规定外出行医，不违反规定鉴定胎儿性别	依法执业，医师按照注册的执业地点、执业类别、执业范围从事相应的医疗、预防、保健业务，护士按照注册的执业地点执业，未经批准不得擅自变更。无违反规定外出行医和违反规范鉴定胎儿性别的行为。	4		1.在医疗机构内部无执业资格或超执业范围行医的，每发现一次扣本人2分，扣科主任或主管医生1分。 2.私自外出从事体检、手术等医疗业务的，每发现一次扣1分。 3.违反规定鉴定胎儿性别或选择性别人工终止妊娠的，扣4分。		医务处	

考评内容	考评标准	基础分值	加分	扣分	得分	职能科室 责任分工	附则
------	------	------	----	----	----	--------------	----

7. 顾全大局, 团结协作	7.1 积极参加指令性医疗任务和社会公益活动, 如乡村振兴、健康扶贫、义诊、助残、援外等。	发生自然灾害、传染病流行、突发重大伤亡事故以及其他严重威胁人民生命健康的紧急情况时, 主动服从卫生健康行政部门和医院调遣; 以救死扶伤为己任, 积极参加社会公益性医疗活动。	4	1. 积极参加指令性医疗任务或本单位组织的社会公益性医疗活动, 每次加1分。 2. 积极参加各种突发事件的抢救、救灾活动的, 每次至少加1分; 舍己救人受到群众赞扬的, 加2分。 3. 突发事件中表现突出, 获上级主管部门表彰的, 每次至少加1分; 获市级表彰的, 每次至少加2分; 获省级以上表彰的, 每次至少加3分。	1. 在突发事件等紧急情况时, 不服从组织安排的至少扣4分。 2. 拒绝参加医院组织安排的社会公益性医疗活动的, 扣1分。		医务处 党办室 人事处 健康促进办	
	7.2 正确处理同行、同事间的关系, 互相尊重, 互相配合, 互相学习, 共同进步	自觉维护卫生健康行业和集体荣誉, 不讲不利于团结的话, 不搞亲疏有别, 不做忌贤妒能和影响团结的事, 团结互助, 共同完成工作任务。	2		1. 同志间不团结、影响工作的, 扣1分; 因个人团结问题对医院造成不良影响的, 扣2分。 2. 有意捏造或歪曲事实, 诬告陷害他人, 严重损害医院形象的至少扣2分。		监察室 医务处 护理部	
8. 严谨求实, 努力提高专业技术水平	8.1 刻苦钻研业务技术, 积极参加在职培训, 不断更新知识, 提高专业技术水平	对专业技术精益求精, 虚心学习, 刻苦钻研, 有实事求是的工作作风和奋发向上的进取精神, 积极参加各种培训和学术活动, 吸收国内外先进经验, 不断更新知识, 提高医疗技术水平。	4	1. 有发明创造或开展新项目、新技术填补医院空白加1分, 填补本市空白加2分, 填补本省空白加3分, 填补国内空白加5分。 2. 获科技成果奖且为课题完成人第1名的, 每项市厅级奖加2分, 省部级奖加3分, 国家级奖加5分; 第2-5名, 每项市厅级奖加1分, 省部级奖加2分, 国家级奖加3分。 3. 发表论文, 每篇中国科技论文统计源期刊加0.5分, 每篇中文核心期刊加1分。 4. 避免他人出现医疗差错或责任事故加1分(他人必须按规定扣分)。 5. 参加县级以上主管部门组织的专业比赛、竞赛获得奖励的, 县级加1分, 市级加2分, 省部级加3分。	1. 拒绝参加组织安排的业务培训, 扣0.5分。 2. 在业务学习或技能考试中, 成绩不合格的, 扣0.5分。 3. 学术上不尊重他人, 故意诋毁他人名誉, 造成不良影响的, 扣2分。 4. 实行学术造假的, 一票否决。		科教处 医务处 护理部	
	8.2 增强责任意识、风险意识, 防范医疗差错、医疗事故的发生	严格执行卫生健康管理法律、行政法规、部门规章和诊疗护理规范、常规, 恪守医疗服务职业道德, 认真履行职责, 增强防范意识, 避免或减轻对患者身体健康的损害。	4		1. 出现一般医疗差错一次, 扣1分。 2. 因医疗差错, 造成患者家属上访或其他影响事件的, 扣2分。 3. 发生医疗责任事故和严重医疗差错的, 一票否决。		医务处 护理部	