**医德医风管理制度**

一、医德医风是指医务人员在服务患者的行医过程中，应遵循的职业道德、行为规范和行业风气。

二、医院医德医风领导机构为医德医风建设领导小组， 由院党政领导担任正副组长，其成员有各部门行政职能处室负责人组成，定期召开医德医风建设工作会议，研究并部署工作。

三、党办每月汇总医德医风情况，并向医德医风建设领导小组作出如实报告，由院党政领导在周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。

四、党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。

五、医德医风工作实行院科两级管理，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。各部门统筹安排本科室医德医风建设工作，把医德医风建设工作纳入常态长效管理。同时，对医德医风工作采取问责制，对医德医风建设工作中出现的问题，要追究相关领导责任。

六、院医德医风考评小组由院党政领导及党办、院办、人事科等部门负责人组成，具体实施对员工医德医风考核。各部门医德医风考评小组人员由各部门自行决定。

七、医德医风培训教育由纪委、党办、、文明办、人事、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职工、进修医生、住院医师、护士的医德医风教育和管理。

八、积极发挥院外行风监督员及外聘满意度测评人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，认真做好全市窗口行业满意度测评、万人问卷调查以及投诉信箱等方面工作。

九、党办应当加强各科室以及医务人员医德医风状况的检查，督促各部门加强医德医风建设，做好医疗服务质量工作，不断提高病人满意度。

十、制定医务人员医德医风考评制度和考评办法，建立医德医风档案，每年年底进行考核评价。医德医风考核结果作为职工个人岗位聘用、晋升晋级、评选各类先进的重要条件。

**医德医风考评制度**

一、医德医风档案制度。医院在岗职工，均建立医德医风档案，与晋升、晋级、评先奖优挂钩。

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，未经过培训者不得上岗，学习情况和成绩记入本人医德医风档案。

三、医德医风投诉、监督制度

（一）社会监督员制度。从人大政协、行政机关、企事业单位、纪检监察部门、新闻媒体、社区群众、病人代表中聘请医德医风监督员，以第三方身份收集社会各界对医院工作的意见、建议，宣传医院发展状况。每年召开一次社会监督员座谈会，及时汇总意见，反馈结果。

（二）院长接待日制度。院领导每周二在医患协调关系办公室接待院内来访患者。

（三）病人满意度调查制度。门急诊病人在就诊时由门诊办负责发放《牧琳爱中美友好医院门急诊病人满意度调查表》，病人住院期间由所在病房负责发放《牧琳爱中美友好医院住院病人满意度调查表》，病人出院时，由医保办负责发放《牧琳爱中美友好医院出院病人满意度调查表》，医疗协作部负责发放《聊城市复退军人医院优抚对象查体满意度调查表》和《医院工作社会满意度调查表》，查体中心负责发放《牧琳爱中美友好医院查体对象满意度调查表》，病人或服务对象将其对医院提供服务过程中的切身感受和对医护人员的评议填写在表上。

（四）工休座谈会制度。

1.临床科室每月召开一次，医院每季度召开一次。病区可行动的病人或陪人代表参加。

2.科室召开的工休座谈会由科主任或护士长主持。医院召开的工休座谈会由党、政分管领导主持，有关职能部门负责人参加。

3.座谈会内容：学习住院事项，宣传保健知识，征求对医护质量、服务态度、医德医风、后勤保障等方面的意见和建议。

4.每次工休座谈会均应做好记录，对提出的意见限时作出处理。

**医德医风考评办法**

一、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，各科室、各系统做好日常考核记录和初评工作，医院每年进行一次总评，与医务人员的年度考核工作相结合，职业道德考评将作为一项重要内容，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。医德考评纳入医院管理体系。考评结果记入医务人员医德档案。

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。

执业医师的医德考评结果，医院将按照《医师定期考核管理办法》的规定报送执业医师定期考核机构，同时报送医师执业注册的卫生行政部门。

考评工作分为四个步骤：

（一）自我评价。医务人员各自根据医德考评的内容和标准，结合自己的实际工作表现，实事求是地进行自我评价。

（二）科室评价。在医务人员自我评价的基础上，以科室为单位，由科室考评小组根据每个人日常的医德行为进行评价。

（三）系统评价。各系统对考评内容进行细化、量化，制定具体的考评标准，在科室评价的基础上，结合综合检查结果，对所管辖人员的医德医风进行评价。

（四）医院评价。由医院医德医风管理领导小组组织实施，根据自我评价、科室评价、系统评价的结果，将日常检查、问卷检查、来信来访、投诉举报、奖惩情况等记录反映出来的具体情况作为重要参考依据，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。

二、医德医风等级评定。医德考评结果分为四个等级：优秀、良好、一般、较差。总分达 95 分以上可评为优秀，80—94 分为良好，60—79 分为一般，59 分以下为较差。总分达 95分以上但有扣分者不能评为“优秀”；扣分达 30分者均实行“一票否决”，总评为“较差”；扣分达 20分者，不论总分多高，总评为“一般”。

医德考评要严格坚持标准，被确定为优秀等次的人数，一般在医院考评总人数的百分之十，最多不超过百分之十五。

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：

（一）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；

（二）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；

（三）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。

（四）隐匿、伪造或擅自销毁医学文书及有关资料的。

（五）不认真履行职责，导致发生医疗事故或严重医疗差错的。

（六）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；

（七）医疗服务态度恶劣，造成恶劣影响或者严重后果的。

（八）其他严重违反职业道德和医学伦理道德的情形。