

泰康同济（武汉）医院医德考评管理办法（试行）

为加强泰康同济（武汉）医院（以下简称“医院”）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，建立对医务人员规范有效的激励和约束机制，依据《中华人民共和国医师法》《护士条例》《医师定期考核管理办法》《关于建立医务人员医德考评制度的指导意见（试行）》《医疗机构工作人员廉洁从业九项准则》《湖北省医务人员医德考评实施办法》等有关法律、法规、规章及规范性文件的规定，制定本管理办法。

一、指导思想

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。

二、考评范围及时间

考评范围：全院医师、护士及其他卫生专业技术人员（以下统称医务人员）； 全院行政职能部门人员等非医务人员。

考评时间：与医院年度绩效考评同步开展。

三、医务人员考评内容

（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、以病人为中心、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，取长补短，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、医务人员考评办法

医德考评坚持实事求是、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。考评工作分为以下步骤：

（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，并填写《医务人员医德自评及互评表（试行）》，自评分数按照一定权重计入医德考评得分。

（二）科室评价。

在医务人员自我评价的基础上，以科室为单位，在科室内部开展员工互评，填写《医务人员医德自评及互评表（试行）》，互评成绩取平均分按照一定权重计入医德考评得分。

（三）患者评价。

由患者及家属填写《患者满意度调查表》，每个医务人员在一个考核周期内至少要有 30 名患者及家属填写的《患者满意度调查表》，患者评价分数取平均值按一定权重计入医德考评得分。

（四）单位评价。

多部门联合考评（加减分项）：医院组成医德考评工作组（以下简称“考评组”），由一名副院长担任组长，社会服务部、医务部、护理部、门诊办公室、院长办公室、人力资源部、科教部、医保部、法务部等各部门/科室负责人

担任小组成员。考评组对照《多部门联合考评表（医务人员）》，将日常检查、问卷调查、患者反映、投诉举报、表扬奖励等记录反映出来的具体情况在加分和扣分项目中综合体现。

最终得分：考评组在医务人员自我评价、科室评价及患者评价的基础上，结合多部门联合考评情况，对每个医务人员进行综合评价，做出医德考评结论，填写《医务人员医德考评汇总表》。

最终评分= 自我评价总分*30%+科室评价总分*30%+患者评价总分*40%+加减分项。医院可根据考评实际情况，调整各项评价分数所占权重。

五、非医务人员考评内容及办法

（一）考评内容

- 1、以患者服务为中心，具备全心全意为人民服务的宗旨意识和服务意识。
- 2、文明礼貌，优质服务，构建和谐医患关系。
- 3、尊重病人的人格和权利，为病人保守医疗秘密。
- 4、遵纪守法，廉洁从业。
- 5、顾全大局，团结协作，和谐共事。
- 6、严谨求实，努力提高专业技术水平。

（二）考评办法

- 1、自我评价。

被考评人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，并填写《非医务人员医德考评表》。

2、部门负责人评价。

被考评人所在部门负责人结合考评人自评情况，对考评人的医德情况据实进行评分。

3、多部门联合考评（加减分项）。

考评组对照《多部门联合考评表（非医务人员）》，将非医务人员在日常工作当中反映出来的医德医风具体情况在加分和扣分项目中综合体现。

最终得分：考评组在非医务人员自我评价、部门负责人评价的基础上，结合多部门联合考评情况，对每个非医务人员进行综合评价，做出医德考评结论，填写《非医务人员医德考评汇总表》。

六、医德考评结果及其应用

（一）医德考评结果分为五个等级：优秀、良好、一般、较差、不合格。医德考评严格坚持标准，被确定为优秀等次的人数，一般为医院考评总人数的百分之十，最多不超过百分之十五。其他等级的人数不作限制。

考评结果分布图如下：

考评等级	优秀	良好	一般	较差	不合格
考评分数	100-150	90-100（不含）	80-90（不含）	70-80（不含）	0-70（不含）

(二) 部门/科室内医德考评较差及以下的人数超过本部门/科室人数 20% 的，部门/科室负责人年度绩效不可评S/A。医德考评结果为较差及以下的个人，年度绩效不可评 S/A。

(三) 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不合格：

- 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。

(四) 考评结果将在本院内部进行公示，并与医务人员及非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）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及以下的，认定为考核不合格，按照有关法律、法规和规章的规定处理。

（六）执业医师的医德考评结果，医院按照《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及相应卫生行政部门。

七、医德档案

医院为每位员工建立医德档案，考评结果记入医德档案。社会服务部负责汇总每年度的医德考评情况，将《医务人员医德考评汇总表》《非医务人员医德考评汇总表》《泰康同济（武汉）医院医德考核结果汇总表》提交至人力资源部归档备存。人力资源部负责建立员工医德档案，医德档案分为普通纸质档案和电子档案，在医德考评制度试行阶段可先使用手工纸质档案，在制度成熟后开发电子档案。

八、附则

本办法由社会服务部负责解释、修订，自发布之日起实施、生效。