

招远市毕郭中心卫生院文件

毕卫文〔2022〕36 号

关于印发《加强医务人员行业作风与行为规范若干规定》的通知

各科室：

《加强医务人员行业作风与行为规范若干规定》已经院委会研究通过，现印发给你们，请遵照执行。



招远市毕郭中心卫生院

加强医务人员行业作风与行为规范若干规定

（一）目的：为进一步加强我院医务人员行业作风建设，规范服务行为，增强员工遵纪守法的自觉性，提高医疗服务质量，引导干部职工牢固树立“一切为了病人”的服务理念，现制定《招远市毕郭中心卫生院加强医务人员行业作风与行为规范若干规定》，希望全院干部职工认真学习，努力提高群众对我院的满意度。

（二）适用范围：全院

（三）定义：行业作风是指行业 and 部门对其履行社会职能，或者对其服务对象所形成的一种普遍的态度、行为和倾向，是责任意识、价值意识、行业精神追求的外在体现。是社会认可和人们普遍接受的具有一般约束力的行为标准，包括行为规则、道德规范等。

（四）内容：

1 加强行业作风建设（办公室、医务科、 护理部负责考核）

1.1 工作人员要恪守医德规范，严格落实首诊、首问负责制。文明行医，礼貌待患，对病人一视同仁。称谓亲情化，态度诚恳，问诊内容通俗易懂，诊断表达清晰准确。严禁对病人给予应付性、推脱性和厌烦性的语言答复。尤其忌讳对病人不愿回答的问题或隐私刨根问底（正当的医疗问诊例

外)。对服务态度差，训斥、推诿、刁难病人及家属，或与病人及家属争吵，经调查属于我院职工责任者，根据情节轻重一次扣当事人 100-500 元，引起舆情等不良后果的，给予加倍处罚并取消评先树优资格。情节尤其严重的，可予待岗培训处理，待岗期间只发生活费，生活费按招远市最低工资标准发放。办公室负责组织对基本服务行为标准的落实情况进行检查，发现 1 次不合格的给予全院通报；发现 2 次以上的每增加一次扣罚 50 元；年度内出现 4 次不合格的，取消年度评先树优资格，并按规定参加服务行为培训。

1.2 工作人员要认真遵守"医疗机构工作人员廉洁从业九项准则"规定， 自觉抵制不正之风，严禁收受“红包”、吃拿卡要、以单纯增加医疗机构收入或谋取私利为目的过度治疗和过度检查，泄露患者隐私等不良行医行为，发现一次扣当事人 500-1000 元，并没收非法所得，同时，扣科室 2000-5000 元。

1.3 规范医疗行为，严格医疗程序。严禁利用病人住院、手术等要求病人及家属为自己办私事，谋私利；不得篡改、伪造、隐匿、销毁、窃取病历；不得为病人提供假证明、假医学资料；不得违反城镇职工（城乡居民）基本医疗保险有关规定，在诊治、药费报销中徇私舞弊，套取医保资金，每发现一次扣 500-2000 元，造成医疗纠纷的，按照《医患投诉及纠纷处理管理办法》处理，涉嫌犯罪的，移送司法机关追究刑事责任。

1.4 医务人员外出进行会诊、进修、培训、医疗协作等

活动，须报经医务科等相关科室批准。外出进修前，需到办公室备案并签署进修协议，并报市卫健局政工科备案。不按规定办理的除后果自负外，不予报销相关费用，并扣当事人1000-2000 元。情节严重的，可予待岗培训处理。

1.5 医务人员不得违反有关医疗规定，向非上级医疗机构介绍本院能够诊治、检查的病人，以此截流、分流医院效益或为了谋取私利介绍病人到指定的药店、个人家中取药；不准利用医院资金、设备、仪器、材料为个人行医谋私利，发现一次扣 500-1000 元。

1.6 严格收费制度，杜绝跑、冒、滴、漏，发现对个人关系、亲友不收特检费、治疗费、手术费、材料费等，经查实，给予相应项目收费额双倍罚款。

1.7 在对药品、医疗器械、卫生材料、建筑材料及其它各种物资的采购过程中，要确保质量合格、价格合理；对经销商以各种名义给予的好处费、回扣、礼品等应如数上交。不按规定执行的，没收其违规所得，处以同等金额的罚款，并扣 5000-10000 元，调离原工作岗位；触犯法律的，移交司法部门处理。

1.8 在职人员不得从事第二职业及出资办企业，对违反规定者，责令其停止一切相关活动，并给予警告处分，如不听劝告者，给予停职处理。

2 加强精神文明建设（办公室、负责考核）

2.1 工作人员自觉遵守社会公德，团结协作，相互尊重。同事、邻里、医患之间发生矛盾，不能正确处理，以致事态

扩大造成不良影响，扣当事人 500-1000 元；造成严重后果的，由司法部门处理。

2.2 工作人员严格执行禁酒制度，不准酒后上岗。对违反规定的按照我院禁酒制度有关规定执行。

2.3 工作人员应自觉遵守国家法律法规，服从社会综合治理管理。对参与赌博或提供赌博场所，违反毒麻药品管理规定，利用职权开剧毒、麻醉药品，或参与贩卖毒品，从中获利等违法违纪行为者，情节较轻的一次扣 3000-5000 元，情节严重者交司法部门处理。

2.4 因违法、违纪受到司法、公安及有关部门指控查办处理的，除执行有关部门处理意见外，两年不得晋升上一级职称、评先树优。

2.5 自觉维护社会秩序，严禁聚众闹事，拉帮结派，越级聚众上访。对参与和组织上述活动，造成不良社会影响，扣 1000-5000 元，情节严重的由公安、司法等部门处理。

2.6 自觉遵守就医秩序，严禁医院工作人员插队及带熟人插队，发现一次扣当事人 200 元。

2.7 严禁以任何方式发布、传播违背党的政策、方针、理论、路线的言论；严禁以任何方式发布、传播对医院可能造成负面影响的内容。出现上述行为，根据情节轻重，给予 1000-5000 元处罚，两年不得晋升上一级职称、评先树优。

2.8 受上级行政部门、纪检部门党内或政务处分的，按照严重程度，分别给予扣罚 1 个月、一个季度、一个年度绩效处罚，并取消年度评先树优、职称晋升资格。

4.3 严格财经纪律（财务科负责考核）

3.1 严格财经纪律，严格票据使用管理，严禁出具假票据、在假票据上盖收款专章。一经发现，按票据金额 3 倍罚款并调离工作岗位。

3.2 加强物资设备管理。因严重违犯物品管理制度，失职失责，造成物资被盗、丢失、损坏、贪污等损失，给予双倍罚款；情节严重者移交司法部门追究法律责任。

3.3 医院所有的收费一律通过财务科，严禁其它科室和个人私自收取。发生科室或个人私自收取行为，发现一次扣 2000 元，没收其非法所得，并给予同等金额罚款，进行全院通报。因多收、少收、错收、乱收造成不良影响的，除纠正处理外，根据情节轻重，给予当事人扣罚 1000-5000 元。

3.4 未经院领导批准，私自外借或擅自处理医院物资，造成医院资产流失，当事人要赔偿医院损失，并接受同等金额罚款。

3.5 在基建、物资采购等经济活动中，因质量监督验收不严，损害集体利益的，当事人要包赔单位损失并扣 1000-5000 元，同时给予同等金额的罚款；情节严重者移交司法部门追究法律责任。

3.6 自觉节约医院水、电及其他公用资源。在冬夏两季中央空调正常工作时，禁止使用其它辅助电器。科室下班后要“关灯、关电脑、关空调”。禁止占用公家水电等资源为个人私用。违反者根据情节轻重扣 100-1000 元。

4.4 严格工作纪律（办公室负责考核）

4.1 工作期间坚守岗位，佩戴胸牌，按规定着装整齐。否则，发现一次扣 100 元。脱岗（30 分钟以内）、干私活、玩手机、带孩子上班或由其它（非专业）人员替班，发现一次扣当事人 300-500 元，空岗 30 分钟以上，一次扣当事人 500-1000 元，脱岗半天及以上视为旷工；因空岗、脱岗影响病人治疗、抢救或出现其他不良后果，视情节轻重扣 1000-5000 元或待岗处理；值班室严禁留宿他人，发现一次扣当事人 200 元。（脱岗：中途离开工作岗位，空岗：未到岗）

4.2 遵守医院规定，按时上下班，严格病事假管理制度。迟到、早退一次扣当事人 200 元，旷工半天扣 1000 元，以此累扣；严格履行请、销假手续，休病事假、公休假等假期未按规定履行审批手续的，分别扣科室负责人及当事人 500-1000 元。

4.3 科室主任、护士长外出时，须向院长请假，批准后到办公室登记。科主任、护士长准时参加院里组织召开的各种会议，及时向科室员工传达、落实会议精神。外出不请假不登记一次扣 200 元；不及时传达、落实会议精神，给工作和职工利益造成一定影响的，一次扣科室负责人 200-500 元；无故不参加会议一次扣 200 元。

4.4 医院中层及以上干部，特殊岗位员工，按规定 24 小时保持通讯畅通，便于工作联系。因个人原因影响工作安排，造成不良后果的，视情节轻重，扣 200-1000 元。若引起医疗纠纷，则按《医患投诉及纠纷处理管理办法》相关规

定处理。

5 加强安全生产管理（办公室负责考核）

5.1 对事故责任者，根据事故危害程度和损失情况、责任大小，可处以罚款 100-10000 元、赔偿损失的 3%-50%。

5.2 落实本科室的安全生产责任制，对于没有制度或责任不能落实到位的，责令限期整改，并对于违反规章制度的科室或个人进行 200-10000 元经济处罚。

5.3 发现“三违”（违章指挥、违规作业、违反劳动纪律）人员时应进行当场批评并责令改正，对屡教不改的人员给予 200 元以上的罚款。

5.4 因不执行相关安全规定发生重大险肇事故、轻伤事故，未造成重大损失的，给予科室 500-10000 元罚款；发生重伤、死亡事故的科室，医院同时给予其科室及个人的罚款不少于医院罚款的数额。

5.5 对发生事故后迟报、谎报、隐瞒不报、弄虚作假的个人或科室医院将给予 100-500 元罚款。

5.6 对坚持原则，认真维护各项安全生产工作制度人员打击报复者，扣罚其当月绩效。

6 加强消防安全管理（办公室负责考核）

6.1 有下列情形之一者，根据情况予以罚款 100 元：6.1.1

不履行消防安全岗位职责，不落实消防安全制度，对消防安全工作造成影响者；

6.1.2 擅自挪用和遮挡生产、办公等区域内的消防设施、器材和标志者；

6.1.3 不会使用消防器材灭火和不会报警者；

6.1.4 无故不参加消防培训者。

6.2 有下列情形之一的，根据情况予以罚款 300 元：6.2.1 违章使用电器设备和乱拉乱接电线者；

6.2.2 违规储存、使用易燃、易爆危险物品者；6.2.3 损坏消防设施、消防器材、消防疏散指示标

志、应急照明者（不包含赔偿金）

6.2.4 不遵守消防法规引起火灾或重大火灾隐患者（不包括火灾的损失赔偿）

6.2.5 其他违反消防法律、法规的行为情节严重、造成严重损失的，移交公安、司法部门处理。

附件：

招远市毕郭中心卫生院 工作人员基本服务行为标准内容

（一） 服务作风

1. 乐于助人，态度热情、主动、耐心、细致、快捷、周到。
2. 语言和善、语调亲切，举止有度，行为得体。
3. 病人到达有问候声，病人离开有道别声，病人表扬有致谢声，工作不足有道歉声。
4. 重视患者或家属的需求，并尽可能提供帮助。
5. 诊疗服务中应认真听病人讲话。对病人提出的问题，应及时答复。不能立即答复的，应主动为病人查询，并及时告知病人。同病人交谈，要注意倾听，精神集中，不随意打断病人的谈话或插嘴，以示尊重。面对其他同事负责的病人的询问不可以不加解释，简单回答“不行”、“不知道”、“不清楚”、“找你自己的医生”等。
6. 对老年人，要用亲情化称谓，问诊内容通俗易懂，诊断表达清晰准确。对于情绪不稳的老年人，一定要耐心安抚，严禁给予应付性、推脱性和厌烦性的语言答复。对于独自就诊、行动不便的老年人，要给予必要的帮助，如：找扶、指引就诊路线。
7. 如病人较多，或需病人等候时间较长，应向病人加以说明，告知大致等候时间，以得到病人的理解。

（二） 工作纪律

1. 严格遵守作息时间。不无故缺勤，不擅离职守，不迟到早退，有事请假。

2. 医院工作人员每天应提前 10 分钟上班，做好上岗前准备。

3. 工作需要加班加点时，应服从安排。

4. 工作时间不扎堆聊天、不电话聊天、不吃零食、不干私活、不玩手机。

5. 保持工作环境的安静，避免大声喧哗、高声讲话等干扰他人的不礼貌行为。会议或学习时将手机调至震动或静音状态。

6. 科室主任、护士长外出时，须向院长请假，批准后到办公室登记。

7. 医院中层及以上干部，特殊岗位员工，按规定 24 小时保持通讯畅通，便于工作联系。

（三） 道德规范

1. 不向病人索要及收受财物礼品，不收受药商回扣。2. 不为一己私利做有损病人利益的事情，如开“大处方”、“过度医疗”等。

3. 对所有病人一视同仁，不因病人贫穷而歧视，不因病人富贵而仰慕。

4. 以病人需求为第一要务，在诊疗的同时应对病人的痛苦表示尊重、理解、体谅，并尽可能对病人予以必要的帮助、鼓励、安慰。

5. 结合病人及家属的文化程度、风俗习惯、性格差异、

家庭状况等，个性化对待每位患者，满足病人治病需求的同时，也应照顾病人的心理需求、社会需求等。

6. 以冷静、理性的态度对待病人或亲属的批评和设诉，宽容患者的误解，妥善处理医患纠纷，避免与患者或家属发生争吵。

7. 不在不适场合议论病人的病情及其它不宜公开的情况。

8. 因诊疗需要必须询问病人隐私时应先向病人说明。

9. 不私自 向外界传播或提供医院有关资料。

10. 爱护医院一切办公用品、公共设施，节约用水、用电、消耗品，不准乱拿乱用公物。

（四） 仪容仪表

1. 服装 ： 工作时间应着指定工作服，干净整洁。不能身着工作服走出医院或进入会场。医院内不得穿背心、低胸衣物、短裤，不可卷衣袖、裤腿、穿拖鞋或凉拖（特殊场合，如手术室除外）。尽可能穿软底鞋，避免穿高跟鞋及钉铁掌、打铁钉皮鞋。

2. 胸卡 ： 工作时间要统一佩戴胸卡，胸卡佩戴于左胸上衣口袋上，共产党员要佩戴党徽。

3. 头发 ： 保持头发干净整洁，不可染成红、兰、绿、灰等特殊颜色。男职工发不盖耳遮领，亦不能剃光头，更不可扎辫子女职工发不披散，亦不可梳奇异发型。

4. 面容 ： 女职工可以淡妆上岗，但不可当着病人面化妆，不得浓妆艳抹。男职工要保持面部清洁，不留胡子和鬓角。

(五) 行为举止

1. 姿势：双目平视服务对象，不斜视病人。不得手插兜、插腰、不将腿放在椅子、沙发扶手或桌子上。

2. 语言：文明用语、不讲脏话、不吹口哨、接听电话语气不可生硬。

3. 手势：手势自然，手势幅度适当，不用手指指点病人以免引起病人反感或误会。

4. 礼让：不与病人占、抢道。进出电梯请病人先行。因工作需要必须超越或超过病人时要礼貌致歉。在医院各部门检查、缴费均应自觉排队，不得因院内职工身份或为亲属朋友插队、加塞。

5. 医院内不得吸烟。