

马鞍山市中医院文件

中医办〔2024〕133号

关于修订《马鞍山市中医院开展“优质服务之星”评选活动实施方案》的通知

各科室：

现将修订后的《马鞍山市中医院开展“优质服务之星”评选活动实施方案》印发给你们，请遵照执行。



马鞍山市中医院开展“优质服务之星” 评选活动实施方案

为进一步强化医院医务工作者的服务意识、改进服务态度、规范服务行为，改善群众就医感受，经研究决定，在全院范围内开展“优质服务之星”评选活动。具体实施方案修订如下：

一、指导思想

为牢固树立“以病人为中心”的服务理念和为人民服务的宗旨，改善服务态度，规范医疗行为，提高医疗质量，确保医疗安全，以弘扬精湛的医术、高尚的医德和良好的医风为目标，以发挥典型示范作用为目的，紧紧围绕医院改革发展大局，进一步激发医院医务工作者的责任感和使命感，努力建设一支思想端正、业务过硬、作风扎实、爱岗敬业、无私奉献、群众公认的医疗卫生队伍，为保障人民群众健康，促进医疗卫生工作持续健康发展作出应有的贡献。

二、评选时间

从2024年第四季度开始，每季度开展一次。

三、评选对象

工作满一年以上的医院在岗职工。

四、推荐条件

1.思想品德好。遵守党和国家的政策法规，有较高的政治素质，全心全意为人民服务。

2.医德医风好。履行“救死扶伤，治病救人”的神圣职责，以德为本，爱岗敬业，维护患者的合法权利；积极参加医院、科室组织的各项业务学习。

3.业务技术好。刻苦钻研业务技术，工作严谨求实，技术精益求精，有创新精神，工作积极主动，医疗技术得到病人家属好评，无医疗投诉及医疗事故发生；积极参加上级安排的指令性医疗服务和社会公益性的扶贫、义诊、助残、支农、援疆、援藏、援外等活动。

4.服务态度好。对待病人热情、诚实守信、态度和蔼，主动服务，病人家属满意，无服务投诉。

5.团结协作好。能正确处理同行同事间的关系，始终把集体利益放在首位。

6.遵纪守法好。严格遵守国家法律法规、职业道德规范和医院各种规章制度，佩戴胸牌上岗，按时上下班，不迟到不早退，不利用工作之便谋私利，廉洁行医，拒收红包。无商业贿赂和其他违法违纪行为。

7.年度考核合格以上，无党风廉政一票否决情形。

五、评选方法

1.医院成立“优质服务之星”评审委员会（附件1），对推荐人员进行综合评审。

2.按照推荐标准，各科室在广泛听取群众意见、民主推荐基础上，择优推荐人选1名，填写《马鞍山市中医院“优质服务之星”推荐表》（附件2）。各科室将推荐表按照相关要求于每季度第一个月的7日之前将上一季度推荐人选有关资料报至行风办。

3.评选名额及程序，每季度“优质服务之星”评选办公室结合评分标准（附件3）对推荐人员进行综合评审，按照得分高

低，遴选出优秀医师4名（含门诊、医技、临床科室）、护士4名、行政后勤人员2名，全院共10名。评审结果报院长办公会及党委会讨论后于下一季度在医院网站公布评选结果。

六、通报表彰

为确保此项活动落到实处，并形成长效机制，医院将评选结果与职称晋升、年度评先评优挂钩，给予年度评优、职称晋升和外派进修学习、学术会议、培训等方面优先考虑。

1.全院通报表扬。

2.每人奖励200元（参照医院奖惩条例规定，如条例有调整，奖励金额同步调整）。

3.医院在门诊大厅宣传栏、科室医务人员一览表等醒目位置对“优质服务之星”进行展示，并在医院网站、微信公众号等平台宣传“优质服务之星”的典型事迹。

4.获奖个人将推荐参加上级部门组织开展的各类评先评优活动。

七、有关要求

1.加强组织领导。各科室要充分认识评选活动是新形势下加强行业作风整治和改善就医感受而采取的一项重要举措，是新时期弘扬正气、鼓舞士气、树立良好卫生行业形象的有效措施，望高度重视，认真组织参与支持此项工作，切实发挥评选的示范带动效应。

2.突出评选重点。各科室要严格掌握推荐评选条件，坚持公正、公平、公开的原则，杜绝在评选工作中弄虚作假、出现违纪违规现象，一经发现撤销评选资格并追究当事人的责任。

着重推选事迹突出、群众满意、社会公认、德技双馨的优秀人员，把评选推荐过程作为深入学习宣传先进典型、大力推进医德医风建设的过程，确保活动扎实开展、富有成效。

3.发挥榜样作用。各科室要切实关心评选出来的“优质服务之星”，营造尊重知识、尊重创造、尊重人才的良好氛围，营造学、比、赶、超的浓厚氛围，弘扬“敬佑生命、救死扶伤、甘于奉献、大爱无疆”职业精神。

附件：1.马鞍山市中医院“优质服务之星”评审委员会
组成人员

2.马鞍山市中医院“优质服务之星”推荐表

3.马鞍山市中医院“优质服务之星”评分标准

附件1

马鞍山市中医院“优质服务之星” 评审委员会组成人员

组 长：褚先强、魏有刚

副组长：孙起武、臧文婕、张华、许文文、丁本湖、袁明毅

成 员：于清鹏、尚启飞、汪芸、查红霞、金鑫、程娟、张永玲、黄蓓、张琼、蒋恩芳、李稻香、赵莹莹、陈小虎、张月红、曾吉、孙伟、张大炯、张进科、张童、蔡荣、赵安、葛大胜、盛昕玫、黄建、赵世永、郑当、王宏杰、余宏伟、储美清、陈芳、孙元、武婕、孙建平、潘中良、汪泳、房纪武

评审委员会下设办公室，负责“优质服务之星”评审相关工作。

主 任：袁明毅

副主任：金鑫、程娟、尚启飞、汪芸、李稻香、张永玲、蒋恩芳

成 员：邓小芳、李翠萍、齐美庆、徐莉、潘明敏、郭玥、蒋涛、费凤、王婷婷、陆麟

附件2

马鞍山市中医院“优质服务之星”推荐表

姓 名		性 别		一寸 照片
政治面貌		出生年月		
学 历		职务（职称 ）		
科 室				
个人典型 事迹 （300字 以内）				
科室意见	科主任签名： 年 月 日			
职能科室 意 见	签名： 年 月 日			
医院意见	 年 月 日			

注：1.此表由科室主任签字后以纸质版交行风办。
2.此表连同典型事迹资料（2000字以内）和近期生活照1张（免冠不戴墨镜，像素不低于2400*1800,竖版），以电子版打包一起发送行风办。

附件3

马鞍山市中医院“优质服务之星”评分标准

考核项目	序号	考核内容	标准分	考评分
思想品德 (20分)	1	积极参加医院医德医风培训，加强政治理论和职业道德学习，以病人为中心，遵纪守法、规范行为，尊重患者的权利，全心全意为患者提供服务。	4	
	2	遵纪守法，坚持原则，作风正派，具有良好的职业道德和品德修养。	4	
	3	团结协作，积极主动，善于协调和沟通工作，能够正确处理同行同事间的关系，始终把集体利益放在首位。	4	
	4	热爱本职工作，勤奋敬业，遵守各项规章制度，事业心强，勇于开拓，积极参加集体活动。	4	
	5	工作责任心强，服从安排，认真履行职责，遇到困难努力解绝不推诿。	4	
业务能力 (30分)	6	具有丰富的理论知识，良好的业务水平，能够熟练处理本专业和本岗位范围内的常见问题。	10	
	7	脚踏实地，钻研业务，精益求精。	10	
	8	具有创新能力，善于吸收新知识、新技术、新方法，并应用于实际工作。	10	
人文关怀 (10分)	9	始终秉持“以人为本”的服务理念，加强与患者沟通交流，急患者所急、想患者所想。	3	
	10	努力为患者提供“温馨、便捷、优质”的服务，认真执行文明规范用语，热情、礼貌接待患者，受到患者的肯定和好评。	3	
	11	实践“六心”服务（用心倾听、细心诊断、耐心解答、精心治疗、热心服务、衷心祝福）。	4	
工作纪律 (10分)	12	着装整齐，佩戴胸牌上岗，仪表端庄，谈吐得体，工作区域环境整洁，资料摆放有序。	5	

	13	遵守劳动纪律和各项规章制度，按时上下班和坐诊，不迟到、不早退，无擅自离岗行为。上班时间禁止吸烟、打瞌睡、玩电脑、玩手机等行为。严格遵守医疗卫生行风建设“九不准”要求。	5	
工作实绩 (15分)	14	按时、按质、按量完成本职工作任务，工作效率高。	5	
	15	服从组织安排，积极参加各项公益和集体活动，下基层服务等工作。	5	
	16	能够圆满完成本岗位的各项工作任务，取得一定的社会效益和经济效益。	5	
服务对象 测评 (15分)	17	医院将不定期组织人员对推荐人员的服务质量、服务能力等方面进行综合满意度测评。	15	
合计			100	

备注：经查实，推荐人员在参评期间有吃、拿、卡、要等不廉洁行为，或因为过错责任造成医疗纠纷、护理差错，以及服务对象投诉等行为，取消参评“优质服务之星”资格。

