

潮州市卫生健康局

潮卫函〔2022〕53号

关于印发潮州市卫生健康系统加强医德医风建设的实施方案的通知

各县、区卫生健康局，市直各医疗卫生单位：

为进一步建立健全我市医疗卫生单位医德医风教育、监督、考评工作机制，提高医疗服务质量和群众满意度，构建和谐医患关系。我局制定了《潮州市卫生健康系统加强医德医风建设实施方案》，现印发给你们，请认真贯彻执行。

潮州市卫生健康局

2022年6月9日



潮州市卫生健康系统加强医德医风建设实施方案

为进一步弘扬新时代医疗卫生职业精神，提高医务人员职业道德素质，引导形成风清气正的行业环境，保障医疗卫生事业高质量发展，根据《医疗机构工作人员廉洁从业九项准则》《广东省卫生健康委办公室关于进一步加强医德医风建设工作的通知》（粤卫办医函〔2022〕13号）《广东省卫生健康委办公室关于进一步加强医疗卫生行业作风建设的通知》（粤卫办医函〔2022〕39号）《关于印发〈潮州市医疗机构及其工作人员廉洁从业行动计划实施方案（2021-2024年）〉的通知》（潮卫函〔2021〕134号）精神，我局决定在全市卫生健康系统开展为期一年的加强医德医风建设活动，特制定本方案。

一、指导思想

加强医德医风建设是全市卫生健康系统系统全面贯彻落实党的十九大和十九届历次全会精神，贯彻落实市委打好“三大战役”工作，转变思想作风的重要举措。加强医德医风建设是弘扬和践行社会主义核心价值观的主要内容，是深化医药卫生体制改革的重要保障，是营造“尊医重卫”良好氛围的重要抓手。大力推进公立医院改善服务，规范医疗服务行为；着力推进医疗卫生单位规范办事程序，改善服务态度，提高办事效率，优化服务环境，树立良好的卫生健康行

业形象，构建和谐医患关系。

二、组织领导

（一）成立领导小组

为加强全市卫生健康系统医德医风建设，成立市卫生健康系统加强医德医风建设领导小组：

组 长：王晓霞

副组长：谢奕鹏、陈志平、杨伟淳、黄维鹏、郑志煌

成 员：杨瀚、谢晓波、陈锐基、苏为广、许创周、林震安、张钟炜、许奕涛、吴志辉、梁伟成、吴敏莹、方亮、余立春、罗晓璇

领导小组设办公室（设在医政医管科），具体负责加强医德医风建设的日常工作。

（二）明确工作职责

医政医管科：综合协调医德医风建设与管理，负责组织开展医德医风监督检查工作，指导全市市级和县级综合、专科医院医德医风建设与管理。

基妇科：负责指导全市妇幼保健机构及社区卫生服务机构、镇卫生院、村卫生站医德医风建设与管理。

疾控应急科：负责指导全市疾病预防控制机构职业道德建设与管理。

法监科：负责指导全市卫生监督机构职业道德建设与管理。

中医科：负责指导全市中医医疗机构医德医风建设与管理工
作。

三、主要措施

重点针对医疗卫生单位存在的工作质量、服务态度、工作效能、行业作风等问题。通过医德医风建设，进一步树立卫生健康系统干部职工忠于职守、爱岗敬业、乐于奉献、文明行医的行业新风尚。主要围绕以下主要措施开展：

（一）强化医德医风教育。要组织广大干部职工和医务人员深入学习习近平总书记对卫生健康领域的重要指示批示和“敬佑生命，救死扶伤，甘于奉献，大爱无疆”的新时期职业精神，坚持以人民为中心，大力弘扬伟大抗疫精神，弘扬“大医精诚”，有针对性地运用主题教育和警示教育形式，注重“身边事教育身边人”，有的放矢地进行职业道德教育，不断提高职业道德素质，强化新时期卫生健康工作宗旨观念。

（二）加强医德医风考核。各级卫生健康局要指导辖区内医疗机构进一步完善医德医风综合考核制度，将医德医风纳入医师定期考核、护士考核、乡村医生考核，并将考核结果与个人晋职晋级、岗位聘用、评先评优、绩效工资挂钩，认真落实不良行为记录等工作，进一步强化对收受红包、回扣、买卖病人等行为的投诉、举报查处和惩治工作力度，不断优化医德医风考评实施方案，细化考评标准。

（三）深入开展“贴心服务”。要结合潮州市“医疗质量和服务能力提升年”活动，加强医疗质量管理，改善医院环境，优化服务流程，为病人提供舒适、温馨的就医环境和便捷的服务措施；改善服务态度，积极倡导服务文明用语，坚决杜绝服务禁语，按规定着装，佩带胸卡，准时到岗到位。对患者一视同仁，做到态度和蔼、有问必答、温馨服务；充分尊重、自觉维护病人的知情权、选择权和隐私权等合法权利，杜绝生、冷、硬、顶、推等不良现象；加强与患者的沟通，倾听患者意见；及时受理、妥善处理患者的投诉，减少医患纠纷的发生；完善价格公示制、查询制、费用清单制等制度，向社会公开服务承诺，主动接受社会和患者的监督，减少医疗收费投诉。

（四）严格规范医疗技术和医务人员管理。严格执行临床技术、诊疗护理规范，促进医务人员因病施治，合理检查，合理用药，防止滥检查、大处方、滥用药；规范科室管理，严厉查处无证行医、非法行医，杜绝对外出租、承包科室现象。落实肿瘤诊疗质量提升专项工作要求，推进诊疗体系建设，根据《国家卫生健康委办公厅关于印发 2022 年国家医疗质量安全改进目标的通知》（国卫办医函〔2022〕58 号）要求，提高肿瘤患者治疗前完成临床 TNM 分期评估的比例，优化肿瘤诊疗模式，提高诊断能力，强化用药管理，加强医疗技术管理，提高肿瘤患者诊疗方案的科学性、合理性，提

升肿瘤患者诊疗效果和生存率。加强医疗机构药事管理促进合理用药，规范发展药学服务，提升药学服务水平，落实优先采购使用集中带量采购中选产品政策，防范医疗机构和医务人员使用高价非集采或集采非中选产品替代集采中选产品；提高信息化管理水平，重点加强抗肿瘤药物、抗菌药物和辅助用药管理。严肃查处医疗机构工作人员利用职务、身份之便直播带货。加强互联网医疗服务纠风工作力度，推进线上线下服务管理统一，持续清理各类医疗美容机构开展“小腿神经离断瘦腿手术”等有效性存疑、风险性极高的诊疗项目。

（五）严肃查处违法违纪行为。要在医疗机构及其工作人员中持续推进“廉洁从业行动计划”，从“标本兼治”两个维度坚决惩治“红包”、回扣等行风问题，进一步提升医疗机构及其工作人员的廉洁从业水平；加大监督检查力度，建立投诉举报机制，设立投诉箱，公布举报电话，重点查处收受或索要回扣、“红包”、开单提成和乱收费等群众关心的热点问题；严禁接受医疗设备商、药品经销商、销售企业或个人提供的各种名义的回扣。对查处的违反行业纪律的重大典型案例，将予以全市通报，严肃处理。对群众举报和监督检查中发现的违法违纪违规行为，依法、依规、依纪进行处理。对违纪、违规案件，在查实的基础上要坚决予以纠正，对当事人和责任人严格责任追究。按照干部管理权限，对当

事人和责任人作出党纪、政纪处理。对违法案件，依法及时办理，对涉及犯罪的，移交司法机关追究其法律责任。

（六）强化行业监督管理机制。进一步畅通信访渠道，完善投诉机制，通过报纸、电视、政府网站等多种传媒形式，公布医德医风建设与管理举报电话、信件投递地址，自觉接受服务对象的监督。受理群众举报投诉，按照职责分工，业务科室分头办理，办理结果及时反馈举报投诉人，切实做到接待投诉有登记，处理投诉有依据，反馈投诉有记录，查询投诉有档案。

（七）宣传表彰先进典型。全市医疗卫生健康系统要通过门户网站和各级报刊媒体，认真做好医德医风建设活动的宣传，及时报道好的做法以及涌现出的先进人物和事迹，培养和树立先进典型，总结推广经验。

四、实施步骤

本次活动从2022年6月开始，至2023年5月底结束，分四个阶段进行。

（一）学习教育阶段（2022年6月1日至7月31日）。市卫生健康局制定实施方案，并成立加强医德医风建设领导小组，全面安排部署加强医德医风建设活动，确保活动扎实开展。各单位要进行全面、深入地思想发动，明确活动的指导思想、方法步骤、主要内容，进一步把思想和行动统一到医德医风建设活动上来。各单位结合本单位实际，成立活动

领导小组，制定切实可行、操作性强的具体实施方案，活动方案于7月23日前报市卫生健康局（具体报医政医管科）。

（二）查摆问题阶段（2022年8月1日至2022年12月31日）。查摆问题阶段分自我剖析、单位查摆、民主评议三部分进行。

1. 自我剖析重点查找以下问题：医疗服务、医疗水平、廉洁行医、工作纪律等方面存在的问题。

2. 单位查摆重点查找以下问题：一是医院各项规章制度是否健全规范，各项规章制度的执行情况，是否建立健全医疗纠纷、处理突发事件等预案；二是药品器械采购、使用等环节的监控是否到位；三是是否有不合理收费和乱收费现象；四是重点岗位是否存在廉政风险点；五是医院有无科室私人承包情况。

3. 民主评议。各单位要积极组织群众评议活动，医疗卫生机构召开由患者代表、群众代表、行风监督员、乡村二级代表参加的评议会，对单位及医务人员的医德医风表现进行评议。

（三）整改落实阶段（2023年1月1日至4月30日）。各单位要在前二个阶段工作基础上，对查找出和评议中反映的问题进行充分梳理，制定切实可行的整改措施，确保整改落实到位。

（四）巩固完善阶段（2023年4月30日至5月31日）。

各单位要按照加强医德医风建设实施方案的要求，全面总结活动的开展情况、主要成效、基本经验和存在问题，认真总结取得的实践成果，认真总结好做法、好经验，注重从制度层面上巩固医德医风建设活动成果，形成医德医风教育、管理和监督的长效机制，促进医德医风建设常态化、规范化和制度化。

五、工作要求

（一）完善机制，落实责任。各级卫生健康行政部门要进一步加强组织领导，完善管理机制，深入推动医德医风建设工作。各级各类医疗机构要高度重视，精心部署，要落实医德医风建设工作的主体责任，明确医疗机构主要负责同志是本单位医德医风管理的第一责任人；要不断健全医德医风建设管理组织架构，制定方案，明确医疗机构内部相关部门职责分工，确保建设工作的落实。要建设以患者需求为导向的医院文化，坚守纯粹的医者信念，弘扬崇高职业精神，尊重医学科学规律，遵守医学伦理道德，遵循临床诊疗规范，规范医务人员的临床诊疗行为。

（二）明确任务，强化督查。市卫生健康局将把医德医风建设工作纳入年终考核管理，各单位要把医德医风建设各项任务层层分解到班子成员和科室，科室再把任务分解到每个职工，一级抓一级，层层抓落实。市卫生健康局将不定期对各单位开展情况进行督导检查。对领导不重视，措施不得

力，工作开展滞后、走形式、走过场的单位或个人进行通报批评并责令限期整改。

（三）强化监测，严抓落实。各单位要把医德医风建设寓于各种活动中，抓好医德医风考评、医师定期考核和不良行为记录等重点制度落实，并进一步强化对收受红包、回扣等行为的投诉、举报查处和惩治工作力度，继续强化医德医风监测，加大对监测结果的使用力度。加强廉洁生态营造，完善责任落实机制，建立自我教育机制，优化风险防范机制，营造风清气正的良好氛围。