

贵州医科大学附属医院医务处文件

院医发[2020]135号

贵州医科大学附属医院 投诉奖惩制度(试行)

为了进一步提高服务态度，增强服务意识，注重人文关怀，加强医患沟通，不断优化我院管理，努力构建和谐医患关系，特制定贵州医科大学附属医院投诉计分管理奖惩制度。

第一条 医院对投诉及潜在服务问题加强制度化管理与绩效、科室质控挂钩。

第二条 医德医风办公室接到本级投诉（患者来访、来电投诉件），投诉内容经核实，确定为有效投诉的，扣医务人员行为准则、行风服务分1分，扣分按件计算，可累计扣分。

医德医风办公室接到上级投诉（省卫健委、省12345、省12320等上级部门转来投诉件），投诉内容经核实，确定为有效投诉的，扣医务人员行为准则、行风服务分2分，扣分按件计算，可累计扣分。

第三条 投诉件涉及多个科室的，根据事件分析按第二条扣分规定分别扣分。

第四条 半年内同一人被认定为有效投诉 1 次的通报批评；2 次的约谈批评；3 次及以上的，停止原有工作，到医德医风办公室学习 1 个月，学习期间停发绩效奖金，学习结束经考核合格后，方可返回原有岗位，对拒不执行的，报院纪委处理。

第五条 投诉案件中经调查确有医务人员涉及违反“九不准”中任意一条的直接报送院纪检监察部门处理；涉嫌犯罪的，移送司法机关依法处理。对工作严重不负责任或失职渎职的，严肃追究领导责任。

第六条 科室不积极落实“首问负责制”和“首诉负责制”，对患者就医过程中产生的疑问、不满，医务人员存在漠视、推脱、敷衍，不积极回应、不主动疏导处理，导致矛盾加剧，出现投诉的，科室主要负责人到医德医风办公室共同处理投诉件。

第七条 日常巡查发现以下问题：

1. 工作期间不按规范着装，不佩戴胸卡，胸卡遮挡，违者扣医务人员行为准则、行风服务分 0.5 分/人，可累计计分；

2. 着工作服到院外或进入就餐区域，违者扣医务人员行为准则、行风服务分 0.5 分/人，可累计计分。

3. 发现工作人员在医患沟通中，存在生、冷、硬、斥、顶、推等服务态度不好现象，将情况记录巡查本中，通知科室负责

人，并对当事人进行批评教育。发现一次扣医务人员行为准则、行风服务分 1 分/人，扣分可累计。

4. 医务人员不遵守劳动纪律（擅离职守、脱岗、迟到、早退），将情况记录巡查本中，通知科室负责人，并对当事人进行批评教育。发现一次扣医务人员行为准则、行风服务分 5 分/人，扣分可累计。

5. 医务人员在工作时间、工作场所不顾大局与同事发生争吵、殴打造成恶劣影响的，通知双方科室负责人，对当事人进行批评教育，扣医务人员行为准则、行风服务分 5 分/人，扣分可累计。

第八条 投诉计分每月统计，每月底对于各科已处理完成的投诉情况进行扣分统计，和满意度得分一起形成“医务人员行为准则、行风服务及满意度评价”分，该分总分为 100 分，在质控体系中占比为 25%，医德医风办公室将按此比例进行换算，最终得分的扣分将按 500 元/分进行扣罚，扣罚金额 60%由当事人承担，40%由支部书记和/或科主任、护士长承担，如不能明确个人责任主体的投诉件，扣罚金额则由科室承担，从次月科室绩效中进行扣罚。

第九条 奖励

年终对全年零投诉的临床、医技科室（以大科室记入如：临检中心应包含临检室、中心实验室、生化室等所有部门）、职能处室的窗口部门，纳入年终绩效考核奖励。

第十条 补充条款

1. 《贵州医科大学附属医院投诉奖惩制度》自 2020 年 11 月起试行两个月。

2. 本制度解释权归医务处所有。

贵州医科大学附属医院医务处

2020 年 12 月 1 日

