# 北京体育大学医院文件

## 北京体育大学社区卫生服务中心文件

**校医院字[2026] 1 号**

**北京体育大学医院（社区卫生服务中心）**

**关于印发医德医风建设制度文件的通知**

全体人员：

本单位医德医风建设相关制度 6 项：《医德医风风险管控制度》《医德医风线索征集制度》《医德医风红包回扣上缴登记制度》《医德医风社会监督员制度》《医德医风建设定期会议制度》《医德医风建设培训制度》，已经 2026 年第 1 次院领导办公会审议通过，现予以印发，请认真遵照执行。

特此通知。

院（中心）办公室

2026 年 1 月 7 日

# 北京体育大学医院（社区卫生服务中心）
# 医德医风风险管控制度

## 第一章 总则

第一条 目的与依据

为加强医疗卫生行风建设，弘扬新时代医疗卫生职业精神，规范医务人员执业行为，提升服务质量，防范医德医风风险，构建和谐医患关系，根据《中华人民共和国基本医疗卫生与健康促进法》、《中华人民共和国医师法》、《医疗机构从业人员行为规范》、《关于加强医疗卫生行风建设“九不准”的通知》等法律法规和政策文件，结合本医院实际，制定本制度。

第二条 适用范围

本制度适用于本医院所有从业人员，包括但不限于医师、护士、药学人员、医技人员、行政管理人员及在院工作的其他人员。

第三条 核心原则

1. 预防为主原则： 加强教育引导，完善制度建设，从源头上预防医德医风失范行为的发生。

2. 全程管控原则： 将风险管控贯穿于医疗、管理、服务的全过程和各环节。

3. 教育与惩处相结合原则： 既要加强思想教育和正面

引导，也要对违规行为进行严肃查处，形成有效震慑。

4. 持续改进原则： 定期评估风险管控效果，动态调整管控策略，实现持续改进。

## 第二章 组织与职责

第四条 领导机构

成立医院医德医风建设与风险管控领导小组（以下简称“领导小组”），由医院主要负责人担任组长，副院长、党支部书记（或委员）、正高级职称人员代表、返聘老同志代表、护士长、工会组长、医护人员代表等为成员。 职责：全面领导医院医德医风建设和风险管控工作；审定相关制度和方案；研究决定重大奖惩事项；协调解决重大问题。

第五条 执行机构

领导小组下设办公室（可挂靠医院办公室），负责日常工作的组织、协调、监督和落实。 职责：拟定相关制度和计划；组织宣传教育与培训；受理投诉举报；组织调查核实；建立医务人员医德医风档案；定期进行风险评估与分析；向领导小组汇报工作。

第六条 部门职责

各临床、医技科室及职能部门负责人为本部门医德医风建设与风险管控第一责任人，负责在本部门内具体落实各项要求，开展日常教育、管理和监督。

## 第三章 主要风险点识别

第七条 本制度重点管控以下医德医风风险点：

1. 诊疗服务风险： 服务态度冷漠、生硬；缺乏沟通技巧，告知不到位；“生、冷、硬、顶、推”现象；过度医疗、不合理用药、不合理检查。

2. 行业作风风险：

“红包”回扣问题： 收受患者及其家属的“红包”；收受药品、医疗器械、试剂等生产、经营企业或人员以各种名义给予的回扣、提成。

商业统方： 为商业目的统计医师个人及临床科室有关药品、耗材的用量信息。

违规接待医药代表。

3. 医疗收费风险： 违反物价规定乱收费、分解收费、重复收费；不履行收费告知义务。

4. 隐私保护风险： 泄露患者隐私、个人信息或医学文书资料。

5. 学术科研风险： 弄虚作假、抄袭剽窃等科研不端行为。

6. 内部管理风险： 利用职务之便“优亲厚友”；在药品、设备、物资采购等工作中牟取不正当利益。

## 第四章 风险防控措施

第八条 教育与引导

1. 岗前培训： 将医德医风教育纳入新员工岗前培训必修内容。

2. 常态化教育： 定期组织全院员工学习医疗卫生法律法规、行业规范、医院规章制度及先进典型事迹。

3. 文化培育： 通过文化建设活动，弘扬“敬佑生命、救死扶伤、甘于奉献、大爱无疆”的职业精神。

第九条 制度与机制建设

1. 签署承诺书： 全体员工须定期签署《医德医风承诺书》。

2. 完善沟通制度： 全面落实患者知情同意制度，推广运用医患沟通技巧。

3. 信息公开制度： 公开医疗服务价格、收费标准、行业纪律等信息，畅通监督渠道。

第十条 监督与监测

1. 多方监督： 畅通投诉举报渠道（电话、信箱、网络平台等），定期开展患者满意度调查，聘请社会行风监督员。

2. 内部监测： 通过日常巡查、专项检查、处方点评、病历抽查等方式进行动态监测。

3. 信息技防： 利用信息系统对药品、耗材使用情况进行动态监测和超常预警，防范“统方”等行为。

第十一条 考核与评价

1. 建立医德医风档案： 为每位医务人员建立医德医风考核档案，记录其接受教育、表扬奖励、投诉举报及违规处理等情况。

2. 年度考核： 将医德医风考评结果与医务人员年度考核、评优评先、职称晋升、岗位聘用、绩效分配等直接挂钩，实行“一票否决”制。

## 第五章 风险处置与问责

第十二条 投诉举报受理 领导小组办公室统一受理各类医德医风相关的投诉和举报，并严格保密。建立台账，及时流转。

第十三条 调查核实 成立调查组，对收到的线索进行客观、公正、及时的调查核实，查明事实真相。

第十四条 分类处置 根据调查结果，视情节轻重、影响程度，予以相应处置：

1. 批评教育： 针对情节轻微、未造成不良影响的行为。

2. 组织处理： 包括诫勉谈话、通报批评、责令检查、暂停处方权、取消评优评先资格、延缓晋升等。

3. 纪律处分： 依据医院规章制度和《事业单位工作人员处分暂行规定》等，给予警告、记过、降低岗位等级、撤职、开除等处分。

4. 移送司法： 涉嫌违法犯罪的，依法移送司法机关处理。

第十五条 结果反馈

处理结果应及时向实名举报人反馈（依法保护举报人信息），并在一定范围内通报，以儆效尤。

## 第六章 附则

第十六条 本制度由医院医德医风建设与风险管控领导小组负责解释。

第十七条 本制度自发布之日起施行。原有相关规定与本制度不一致的，以本制度为准。

# 医德医风承诺书

为践行医疗卫生职业精神，恪守医疗服务行业准则，维护医学的圣洁和尊严，保障患者的健康权益，构建和谐医患关系，我作为北京体育大学医院（社区卫生服务中心）的一名医务人员，郑重承诺：

一、恪守医德，以人为本。 敬畏生命，尊重患者，恪守职业道德，发扬人道主义精神。对待患者一视同仁，真诚友善，主动沟通，尽心尽责提供优质医疗服务。

二、廉洁行医，拒腐防变。 严格遵守医疗卫生行风建设“九不准”规定，同时做到：

1. 坚决拒绝收受患者及其家属的“红包”、有价证券、支付凭证和贵重礼品。

2. 坚决拒绝任何形式的药品、医疗器械、医用卫生材料等医药产品回扣、提成。

3. 坚决拒绝参与违规统方、为商业目的提供用药信息。

4. 坚决拒绝违规接待医药代表，不参加其安排、组织或支付费用的营业性娱乐活动。

5. 恪守诚信，不参与各种形式的欺诈骗保行为。

三、依法执业，规范行为。 严格遵守各项医疗卫生法律法规、技术规范和医院规章制度。合理检查、合理用药、合理治疗，不开“大处方”，不做“大检查”，杜绝过度医疗，减轻患者负担。

四、尊重隐私，保护秘密。 严格保护患者隐私和个人信息，不泄露患者资料与秘密，绝不随意公开患者病情等敏感信息。

五、精益求精，精进技艺。 刻苦钻研业务技术，不断更新知识，提高专业水平，以精湛的医术服务于患者。

六、团结协作，和谐共事。 互相尊重，互相学习，互相支持，密切协作，自觉维护集体荣誉，共同提升医疗服务质量。

七、接受监督，持续改进。 自觉接受患者、社会及医院的监督，认真对待各方意见建议，不断反思和改进自身工作。

八、师德师风，一体遵守。 作为北京体育大学的员工，严格遵守大学师德师风的相关规范要求，自觉接受师德师风教育监督。

健康所系，性命相托。我将恪守以上承诺，如有违反，愿意接受医院依据相关规定给予的批评教育、组织处理、纪律处分，直至追究法律责任。

承诺人（签名）：　　年　　月　　日

# 北京体育大学医院（社区卫生服务中心）
# 医德医风线索征集制度

## 第一章 总则

第一条 为拓宽监督渠道，广泛听取师生员工、患者及社会各界的意见建议，及时发现和纠正校医院在医德医风、服务质量、管理流程等方面存在的问题，持续改进工作，提升服务水平，特制定本制度。

第二条 本制度所称医德医风线索，是指反映校医院及其工作人员在医疗服务活动中，涉及医德医风、服务态度、医疗质量、就医流程、廉洁行医、管理制度等方面的各类问题、意见和建议。

第三条 线索征集工作遵循“渠道畅通、保密守信、反馈及时、落实有效”的原则，鼓励实名提供线索，对实名线索优先办理、反馈。

## 第二章 线索征集内容

第四条 线索征集主要包括以下内容：

（一）正面典型： 医护人员恪守职业道德、热情服务、精益求精、廉洁行医、无私奉献等方面的先进事迹和好人好事。

（二）问题线索：

1. 服务态度问题： 是否存在“生、冷、硬、顶、推”、敷衍塞责、缺乏耐心等现象。

2. 医疗质量与规范问题： 是否存在诊疗不规范、用药不合理、操作不严谨、告知不充分等行为。

3. 医德医风问题： 是否存在收受“红包”、回扣、开单提成、违规收费、利用职务之便谋取不正当利益等不廉洁行为。

4. 管理流程问题： 就诊流程、缴费流程、取药流程、报销流程、预约挂号等是否便捷高效，是否存在“三长一短”（挂号、候诊、取药时间长，看病时间短）等现象。

5. 环境与后勤问题： 就医环境是否整洁、安全、舒适，便民设施是否齐全有效。

6. 其他问题： 影响患者就医体验和员工工作体验的其他问题。

## 第三章 线索征集渠道

第五条 设立多种渠道，方便各方提供线索：

（一）线上渠道： 1. 设立专用电子邮箱：xiaoyiyuan@bsu.edu.cn 。

2. 在校医院官网、微信公众号等平台开设“医德医风建设”专栏，设置线上留言板或问卷。

（二）线下渠道：

1. 设立医德医风意见箱：在医院门诊大厅等醒目位置设置实体意见箱，定期开箱收集。

2. 公布监督电话：01062989470，并安排专人接听记录。

3. 发放满意度调查问卷：定期向就诊患者、体检人员等发放问卷，收集评价和意见。

（三）现场渠道：

医院办公室定期或不定期安排面对面听取意见和建议。

（四）委托收集： 通过医德医风社会监督员、学生会权益部、离退休工作处等渠道收集线索。

## 第四章 线索处理与反馈

第六条 校医院医德医风建设领导小组办公室是线索管理的归口部门，负责线索的统一接收、登记、编号、分类、转办、跟踪和归档。

第七条 处理流程： （一）接收登记： 对所有线索进行详细登记，包括来源、时间、内容、联系人方式等。对实名线索应严格保密。 （二）分类转办： 根据线索内容，转交相关科室或责任人调查核实。涉及重大违规违纪问题的，移交纪检监察部门处理。 （三）调查核实： 相关责任科室应在 5-7 个工作日内完成调查核实工作，并形成初步处理意见。 （四）整改落实： 对查证属实的问`题线索，责任科室须制定整改措施，明确整改时限和责任人，立即进行整改。（五）反馈回复： 调查处理结束后，应以适当方式（如电话、邮件、面谈等）向线索提供人反馈处理结果。实名提供的线索，必须予以反馈。反馈时限一般不超过 15 个工作日，复杂情况可适当延长并告知。 （六）归档分析： 对所有线索及处理情况建档立卷，定期进行统计分析，查找共性问题和薄弱环节，为医院改进管理、完善制度提供决策依据。

## 第五章 激励与保护

第八条 对提供有价值线索、提出合理化建议的单位或个人，经核实后，可酌情给予感谢、表扬或奖励。

第九条 严格为线索提供人保密，未经本人同意，不得公开其姓名、单位、住址等个人信息。任何单位和个人不得

对线索提供人进行打击报复。对泄密或打击报复行为，一经查实，将严肃处理。

## 第六章 附则

第十条 本制度由校医院负责解释。

第十一条 本制度自发布之日起施行。

# 北京体育大学医院（社区卫生服务中心）
# 医德医风红包回扣上缴登记制度

## 第一章 总则

第一条 为加强医疗卫生行风建设，严肃行业纪律，规范校医院工作人员廉洁行医行为，杜绝“红包”、回扣等不正之风，根据国家卫生健康行业作风建设相关法律法规及政策要求，结合本院实际，特制定本制度。

第二条 本制度适用于校医院全体工作人员，包括医务人员、行政管理人员、后勤服务人员等（以下简称“工作人员”）。

第三条 本制度所称“红包”，是指工作人员在业务活动中，以各种名义收受的可能影响公正执行公务的礼金、有价证券、支付凭证、贵重物品等。 本制度所称“回扣”，是指工作人员在药品、医疗器械、医用卫生材料、检验试剂、后勤物资等采购、使用活动中，收受的生产、经营企业或其代理人员给予的各种形式的现金、实物或其他利益。

第四条 工作人员在业务活动中，因各种原因未能拒收

的“红包”、回扣，必须在规定期限内上缴。坚持公开透明、统一管理、及时登记、依法处理的原则。

## 第二章 上缴程序与登记管理

第五条 上缴时限： 工作人员对未能拒收的“红包”或回扣，应自收受之日起3个工作日内（如遇节假日顺延）上缴。

第六条 上缴方式与登记：

（一）现金类“红包”： 1. 上缴人将现金直接缴至医院财务，财务报学校财务处处置。2. 上缴人到医德医风管理办公室填写《校医院红包回扣上缴登记表》（见附件），完成登记备案。

（二） 有价证券、支付凭证、贵重物品等非现金类“红包”及回扣： 1. 上缴人将实物直接上缴至医德医风管理办公室。 2. 管理办公室指定专人负责接收、清点、核对，并填写《校医院红包回扣上缴登记表》，与上缴人共同签字确认。 3. 管理部门对物品进行妥善保管，并建立台账，报学校相关部门处置。

第七条 《校医院红包回扣上缴登记表》应包含以下内

容：

上缴人姓名、科室、职务

上缴日期

物品名称（如：现金、购物卡、香烟、首饰等）

数量、面值、折算金额（评估价）

来源（如：患者姓名/单位、企业名称/代表姓名，尽可能填写）

未能拒收的情况说明

上缴方式（现金缴财务/实物缴管理部门）

经办人签字

上缴人签字

第八条 医德医风管理部门负责：

受理非现金物品的上缴和登记。

核对现金上缴的财务收据并完成登记。

保管上缴的实物，并定期核对台账。

对每月上缴情况进行汇总、统计和归档，报送处置。

## 第三章 奖惩与责任追究

第九条 工作人员按规定主动上缴“红包”、回扣的，不影响其个人评优评先，通常不追究个人责任，并予以保密。

第十条 对主动上缴且事迹突出的，可在院内通报表扬，并作为医德医风考评的加分项。

第十一条 对无正当理由逾期不缴、少缴、隐瞒不报的，一经查实，视为收受“红包”、回扣，将根据国家法律法规和医院相关规定，视情节轻重给予：

批评教育、诫勉谈话；

通报批评；

取消当年评优评先、职称评聘资格；

扣发绩效工资；

暂停执业活动；

党纪政纪处分；

涉嫌犯罪的，移交司法机关处理。

第十二条 科室负责人应加强对本科室人员的教育和监督。对科室发生“红包”、回扣问题隐瞒不报、查处不力的，追究科室负责人的领导责任。

## 第四章 附则

第十三条 本制度应向全院工作人员公开，并在醒目位置公布上缴流程和受理部门。

第十四条 本制度由校医院医德医风建设领导小组负责解释。

第十五条 本制度自发布之日起施行。此前相关规定与本制度不一致的，以本制度为准。

# 北京体育大学医院（社区卫生服务中心）
# 医德医风社会监督员制度

## 第一章 总则

第一条 为进一步加强校医院行风建设，强化社会监督和群众监督机制，持续改进医疗服务质量，提升医德医风水平，构建和谐医患关系，更好地为广大师生员工及社区居民的健康服务，特制定本制度。

第二条 医德医风社会监督员（以下简称“监督员”）是受校医院聘请，自愿、无偿对校医院医德医风、医疗服务质量、管理效率等进行监督、评价和反馈的社会人士。

第三条 本制度适用于监督员的选聘、职责、权利、义务、工作方式及管理。

## 第二章 监督员的选聘与任期

第四条 选聘条件： （一）关心医疗卫生事业，热心社会公益，具有强烈的社会责任感和奉献精神，愿意为校医院发展建言献策。 （二）坚持原则，实事求是，公正廉洁，能够客观、公正地反映情况。 （三）具备一定的观察、分

析、沟通和表达能力。 （四）身体健康，有能力并有时间承担监督员工作。 （五）主要从本校离退休教职工、在职教职工代表、学生代表、社区居民代表、家庭医生服务对象等群体中选聘。

第五条 选聘程序： （一）采取组织推荐、个人自荐和医院邀请相结合的方式产生候选人。 （二）校医院医德医风建设领导小组对候选人进行资格审查。 （三）审查合格后，由校医院颁发聘书，予以聘任，并向社会公布（可根据情况选择公布范围）。

第六条 任期： 监督员每届任期一般为两年，可连续聘任，但原则上不超过两届。任期届满未续聘者，自动解聘。聘期内因故不能履行职责者，可提前解聘。

## 第三章 监督员的职责与权利

第七条 监督员职责： （一）对校医院医护人员的医德医风、服务态度、医疗行为等进行监督。 （二）对校医院的医疗质量、服务流程、环境卫生、后勤保障、信息公开等情况进行监督。 （三）收集并反馈师生员工、患者及其家属对校医院各项工作的意见、建议和诉求。 （四）宣传校

医院便民利民的服务举措、先进典型和特色优势，增进社会对校医院工作的理解与支持。 （五）根据校医院安排，参与相关的明察暗访、问卷调查、座谈研讨等活动。 （六）定期或不定期向校医院提交书面或口头监督报告。

第八条 监督员权利： （一）有权根据监督需要，在不影响正常医疗秩序和保护患者隐私的前提下，进入校医院各服务窗口和诊疗区域进行巡视、检查。 （二）有权查阅校医院公开的规章制度、服务流程、价格信息等非涉密资料。（三）有权对校医院工作人员履行职责、遵纪守法、廉洁行医等情况进行询问和了解。 （四）有权参加校医院组织的相关会议和培训活动。 （五）有权就监督中发现的问题，独立、客观地向校医院领导或主管部门提出批评、意见和建议。 （六）获得履行监督职责所必要的工作便利。

## 第四章 监督员的工作方式

第九条 监督活动可采取明察与暗访、集中与分散、定期与不定期相结合的方式进行。

第十条 校医院定期（如每季度或每半年）组织召开监督员座谈会，通报工作情况，听取意见和建议。

第十一条 校医院设立专门的监督员联络办公室（可挂靠院办或党办），指定专人负责与监督员的日常联系、协调和服务，收集、整理、转办、反馈监督员提出的意见和建议。

第十二条 监督员进行暗访或单独调查时，应主动出示《监督员证》，亮明身份（特殊暗访任务除外）。

## 第五章 反馈意见的处理与落实

第十三条 校医院对监督员提出的意见和建议应建立台账，认真研究，及时处理，并将处理结果和改进措施在规定的期限内（如 15 个工作日）向监督员反馈。

第十四条 对于监督员反映的严重违规违纪问题，校医院纪检监察部门应介入调查，依法依规处理，并将处理情况适时向监督员通报。

第十五条 校医院应定期总结分析监督员反馈的问题，将其作为改进工作、完善管理、考核奖惩的重要依据。

## 第六章 监督员的义务与纪律

第十六条 监督员义务：（一）遵守国家法律法规和校医院相关规章制度。（二）恪守职业道德，客观公正、实事求是地履行监督职责。（三）保守国家秘密、校医院商业秘密和患者隐私。（四）不得利用监督员身份谋取私利或提出不合理要求。（五）不得干扰校医院正常的医疗秩序和工作人员的正常工作。（六）按时参加校医院组织的相关活动和会议。

第十七条 监督员违反纪律或不能正确履行义务的，校医院可视情节给予提醒、批评直至解聘处理。

## 第七章 附则

第十八条 校医院应为监督员开展工作提供必要的条件和经费保障。

第十九条 本制度由校医院负责解释。

第二十条 本制度自发布之日起施行。

# 北京体育大学医院（社区卫生服务中心）
# 医德医风建设定期会议制度

## 第一章 总则

第一条 目的与意义

为持续加强我院医德医风建设，规范医疗服务行为，提高医务人员的职业道德素养，构建和谐医患关系，提升医院整体形象和社会满意度，特制定本制度。

第二条 指导思想

坚持以患者为中心的服务理念，遵循国家医疗卫生行业相关法律法规及职业道德规范，将医德医风建设融入医院管理的各个环节，营造风清气正的医疗环境。

## 第二章 会议组织与职责

第三条 领导机构

医院成立“医德医风建设领导小组”（以下简称“领导小组”），由院党政主要领导担任组长，成员包括院办、内科、护理部、工会、党小组等相关部门负责人。

主要职责：

1. 全面领导医院医德医风建设工作。

2. 审定医德医风年度工作计划和总结。

3. 听取医德医风工作汇报，研究解决重大问题。

4. 指导、监督和考核各科室的医德医风工作。

第四条 常设办公机构

领导小组下设办公室，负责日常工作的组织、协调和落实。

主要职责：

1. 筹备各类医德医风会议。

2. 收集、整理医德医风相关信息和案例。

3. 督促会议决议的落实与反馈。

4. 管理医德医风档案。

## 第三章 会议类型与周期

第五条 全院医德医风建设大会

周期： 每年召开一次。

参会人员： 领导小组全体成员、全体干部及职工代表。

主要内容：

总结上一年度医德医风建设工作。

部署本年度医德医风重点工作任务。

表彰医德医风先进典型（科室与个人）。

分析当前存在的突出问题，提出改进要求。

第六条 领导小组季度例会

周期： 每季度召开一次。

参会人员： 领导小组全体成员。

主要内容：

听取办公室关于上一季度医德医风工作情况的汇报。

分析患者投诉、满意度调查、行风评议等数据。

研究重大或典型的医德医风事件（包括表扬与投诉），提出处理意见。

协调解决各科室在医德医风建设中遇到的困难。

## 第四章 会议流程与要求

第七条 会议流程

1. 会前准备：明确会议议题，收集相关材料（如数据、案例、文件等），提前发布会议通知。

2. 会议召开： 主持人宣布议题，按议程进行汇报、讨论和决议。指定专人做好详细的会议记录。

3. 会后落实： 会议结束后 3 个工作日内，形成《会议纪要》或《决议事项通知单》，明确责任部门、责任人和完成时限。

4. 跟踪督办： 领导小组办公室负责对会议决议的执行情况进行跟踪、督促和检查，并在下次会议上汇报落实情况。

第八条 会议纪律

1. 参会人员须准时出席，因故不能参加需提前向主持人请假。

2. 会议期间应围绕议题充分发言，实事求是，注重实效。

3. 严格遵守保密纪律，严禁泄露会议讨论中的敏感内容。

## 第五章 会议内容与议题方向

第九条 核心议题

1. 政策学习： 学习《执业医师法》、《医疗机构从业人员行为规范》、治理医药购销领域商业贿赂等相关文件。

2. 案例分析： 对正面典型案例进行宣传学习；对负面事件（投诉、纠纷、违纪）进行深入剖析，查找根源，吸取教训。

3. 问题通报： 通报满意度调查结果、患者投诉情况、红包回扣治理情况等。

4. 经验交流： 邀请先进科室或个人分享在改善服务、廉洁行医等方面的成功经验。

5. 形势分析： 分析当前医德医风面临的新形势、新挑战，研究应对策略。

## 第六章 考核与奖惩

第十条 考核机制

将各科室及人员参加医德医风会议的情况、会议决议执行情况纳入科室和个人的年度绩效考核、评优评先体系。

第十一条 奖惩措施

对在医德医风建设中表现突出的科室和个人，予以通报表扬和奖励。

对无故缺席会议、敷衍塞责、不落实会议决议的，视情节轻重给予批评教育、限期整改、通报批评等处理。

## 第七章 附则

第十二条

本制度由医院医德医风建设领导小组负责解释。

第十三条

本制度自发布之日起施行。

# 北京体育大学医院（社区卫生服务中心）
# 医德医风建设培训制度

为全面提升我校医院医务人员的职业道德素养和专业服务水平，构建和谐互信的医患关系，树立校医院良好的社会形象，特制定本医德医风培训制度。

## 一、总则

医德医风建设是校医院管理的核心内容，是保障师生健康、提升服务质量的根本。本制度旨在通过系统化、规范化的培训，强化全体医务人员的责任意识、服务意识和廉洁行医意识，将“以师生健康为中心”的服务理念内化于心、外化于行。

## 二、培训目标

1.强化职业操守：使医务人员深刻理解并自觉遵守《执业医师法》、《医疗机构从业人员行为规范》等法律法规和行业规范。

2.提升服务品质： 改善服务态度，规范服务用语，优化服务流程，为全校师生提供优质、高效、便捷、温馨的医疗服务。

3.构建和谐关系： 增强医患沟通能力，有效预防和化解医疗纠纷，建立相互尊重、相互理解的医患关系。

4.筑牢廉洁防线：增强廉洁自律意识，杜绝收受“红包”、

回扣、开单提成等不正之风，维护医学的圣洁和尊严。

## 三、培训内容与形式

1.常规性培训：

理论教育：定期组织学习医学伦理经典、医疗卫生行业政策法规、医院各项规章制度。重点学习《医务人员医德规范及实施办法》。

专题教育：开展以“爱岗敬业”、“廉洁行医”、“人文关怀”等为主题的专题讲座、报告会或座谈会。

岗前培训：新入职员工必须接受系统的医德医风岗前培训，考核合格后方可上岗。

2.案例分析与警示教育：

正面引导：组织学习先进典型事迹，如“最美医生”、“优秀护士”等，发挥榜样示范作用。

反面警示：深入剖析行业内发生的典型医疗纠纷、违纪违法案例，以案说法，引以为戒。

3.实践与体验式培训：

沟通技巧培训：邀请专家进行医患沟通技巧培训，通过角色扮演、情景模拟等方式，提升应对复杂情况的能力。

服务规范演练：对挂号、诊疗、取药、护理等各个服务环节进行标准化演练，确保服务行为规范、统一。

应急能力培训：结合校园特点，开展突发公共卫生事件应急处理培训，强化团队协作和奉献精神。

## 四、培训组织与管理

1.责任主体：医院办公室或指定职能部门负责培训制度的制定、年度计划的组织实施与考核管理。各科室主任负责本科室人员的日常教育和督促落实。

2.培训周期：每年至少组织 2 次全院性的集中培训。各科室每月应结合科室特点,开展至少 1 次医德医风学习讨论。

3.考勤与记录：建立培训考勤制度，所有培训活动均需详细记录，包括时间、内容、参加人员及考核情况，并存入个人医德医风档案。

## 五、考核与评估

1.考核方式：采取理论考试、服务对象满意度调查、日常工作表现考核相结合的方式进行综合评定。

2.结果应用：医德医风考核结果与医务人员的年度评优、职称晋升、绩效分配等直接挂钩。对考核不合格者，需进行补训；对违反医德规范、造成不良影响者，将按相关规定严肃处理。

## 六、附则

本制度自发布之日起执行，校医院原有相关规定与本制度不符的，以本制度为准。

本制度的解释权归校医院所有。