

# 陇南市第一人民医院

---

陇市一医办函（2018）22号

## 关于印发《陇南市第一人民医院关于 开展“医院之星”评选活动实施方案（试行）》 （征求意见稿）的通知

各科室：

医院决定开展“医生之星”、“护理之星”、“管理之星”、“服务之星”（简称“医院之星”）评选活动。特制定了《陇南市第一人民医院关于开展“医院之星”评选活动实施方案（试行）》（征求意见稿），现印发你们，边试行边完善。



# 陇南市第一人民医院

## 关于开展“医院之星”评选活动实施方案

(试行) (征求意见稿)

为进一步调动职工工作积极性、主动性，改善服务态度，提高服务质量，提升科室管理水平，增强窗口、行政后勤服务意识、服务能力，医院决定开展“医生之星”、“护理之星”、“管理之星”、“服务之星”（简称“医院之星”）评选活动。具体实施方案如下：

### 一、组织领导

成立“医院之星”评选工作领导小组。

组 长：闫晓光

副组长：李高峰

成 员：李成学、冯旭、李进元、陈洮明、杜敏

领导小组下设办公室，李成学任办公室主任，焦文学、陈慧、郑永琴、查继辉、黄斌、冯有学、李鹏、安静、闫莉、王文豪等为成员，负责评选活动方案和细则制定，组织评选、宣传报道等事宜。

### 二、评选原则

坚持公开、公平、公正的原则；坚持民主推荐原则；坚持职工、患者及社会群众认可度高、满意度高的评选原则。

### 三、评选方式

评选分为月度、季度、年度评选。

1. 月度之星在评选办法内推荐（评选办法、分配名额附后），评



选结果经领导小组办公室审查后报院长办公会审定。

2. 季度“医院之星”从月度“医院之星”中通过投票工具投票评选产生。具体办法另行制定。

3. 年度“医院之星”每年终通过《“星”光闪闪》(暂命名)活动方案竞选产生。参加竞选的人员须符合下列条件之一:

(1) 须为季度“医院之星”

(2) 累计4次以上(含4次)月度“医院之星”;

(3) 5名以上职工联名推荐;

(4) 院领导提名。

《“星”光闪闪》年度评星活动具体办法另行制定。

#### 四、评选的基本标准

1. 工作纪律——严格遵守医院各项规章制度和管理规定,无迟到早退,无旷工,无违纪处罚记录;当月未出全勤者取消本月评选资格,请假 $\geq 7$ 天者取消下月评选资格;请假 $\geq 15$ 天者取消季度评选资格,请假 $\geq 30$ 天者或者旷工半天者取消年度竞选资格。评选季度“医院之星”人员季度内各种假累计不超过10天,评选年度“医院之星”人员全年各种假累计不超过30天。以上请假不含带薪公休假。

2. 工作质量——无差错、无事故、无拖延、无失误;工作有计划、实施有步骤、措施有保障、结果有质量。

3. 工作态度——积极主动,严谨认真,爱岗敬业,勤于沟通;

4. 学习意识——技术求精,做人求实,理论求新,观念求变。

#### 五、月星评选流程

1. 医务科牵头各评选单元组织“医生之星”的评选,护理部牵头



各评选单元组织“护理之星”的评选，院办、党办协同组织“管理之星”、“服务之星”的评选。

2. 月度“医院之星”报送时间为次月5号前，季度“医院之星”报送时间为下季度第一个月15号前。如没有合适推荐人选，可不推荐。

3. 2018年4月分评星推荐工作于5月20日前完成。

## 六、奖励措施

1. 月度、季度、年度“医院之星”分别给予一定的奖励。

2. 同时对入选的“医院之星”在院内展板、微信公众号和医院QQ群进行宣传报道。

## 七、附则

1. 本方案由评选工作领导小组办公室负责解释、修订。

2. 本方案自2018年4月1日起施行。

附件：1. “医生之星”评选参考办法

2. “护理之星”评选参考办法

3. “管理之星”评选参考办法

4. “服务之星”评选参考办法

陇南市第一人民医院

2018年5月16日



附件 1:

## “医生之星”评选活动方案（试行）

### （征求意见稿）

#### 一、评选范围

临床科室医师，门诊科室医师，医技科室医（技）师。  
科主任不参与评选。

#### 二、名额分配

大外科系统共计 80 人，每月评选 6 人，大内科系统 71 人，每月评选 5 人，门诊科室 15 人，每月评选 1 人，医技辅助科室 100 人，每月评选 7 人。

#### 三、评选参考要求

（一）服务态度好，对病人热情，耐心、细心；

（二）医德医风好，遵守“八项规定”，遵纪守法，廉洁自律；

（三）业务技术好，重视理论学习，努力提高技术水平，工作有干劲，有创劲；有目标，有规划；

（四）工作纪律好，上门诊积极主动，无缺勤、迟到、早退等现象。

#### 四、否决条件：

有下列情况之一者不能评为当月“医生之星”。



1. 发生医疗差错或者医疗事故者；
2. 有患者投诉，经医务科核实为有效投诉的；
3. 有医院通报批评记录者，包括医务科、医保办等各种的通报。

## 五、评选步骤

(一) 各科室可按照以上评选参考要求组织全科职工投票推荐，临床各科每科室推荐 1 人；医技科室中检验科、功能科、放射科、CT/MRI 室各推荐 2 人，病理科、输血科、药剂科各推荐 1 人；门诊科室由门诊部组织评选，推荐 1 人。

(二) 对各科推荐人员，医院将按照分配的名额，进行投票确定。



# “护理之星”评选活动方案（试行）

## （征求意见稿）

### 一、参评对象

除担任行政职务以外的所有从事临床一线的护理人员。

### 二、评选要求

#### （一）评选指标

1、热爱护理事业，忠于本职工作，有强烈的事业心、责任感，具有奉献精神。

2、遵纪守法，严格遵守国家法律法规、职业道德规范和医院各项规章制度，挂牌上岗，不迟到早退、不脱岗串岗，不利用工作之便谋私利。

3、具有执业注册护士资格，履行以“以人为本，以患者为中心”的服务，得到患者、家属及同事的肯定和赞扬。

4、每月患者满意度调查被选为“最满意护士”者优先评选。

5、工作严谨，严格执行护理操作规范，熟练掌握操作规程，护理工作中未出现差错、事故、投诉。

6、礼仪服务占 10%；规章制度占 15%；理论及操作考核占 30%；满意度占 25%；工作质量占 20%。

（二）上报时间：次月 3 日前各科室将所选“护理之星”的名单



报领导小组审核。

(三) 有下列情况之一的人员取消评选资格:

1、工作中出现护理差错, 未对患者身心造成伤害者取消当月评选资格, 对患者身心造成伤害者取消一年评选资格。

2、因工作疏忽或技术不到位引起患者或其家属投诉, 经调查核实的, 情节较轻者取消当月评选资格, 情节严重者取消一年评选资格。

3、只要出现一次护理事故或有效投诉者取消一年评选资格。

4、未出全勤者(休带薪年假者除外)取消当月评选资格, 请假(带薪年假除外)  $\geq 7$  天者取消下月评选资格, 请假(带薪年假除外)  $\geq 15$  天者取消季度评选资格, 请假  $\geq 30$  天者或者旷工半天者取消年度竞选资格。

5、因工作疏忽造成医院财、物等损坏者, 取消一年评选资格, 并按医院规定处理。

### 三、评选参考指标

项目	工作标准	分值	扣分标准	得分
礼仪服务 10分	1、仪容仪表规范, 着工作服、帽、鞋, 且干净整洁, 挂牌上岗(工作牌)	2	一处不符合要求扣1	
	2、头发不过肩, 不留长指甲、不染指甲, 不戴戒指、耳环、手链、镯子等	2	一处不符合要求扣1	
	3、病区内做到四轻	2	违反一次扣1	
	4、礼仪规范: 包括接待新患者、交接班、各项操作、回答患者及家属询问、查房、催款及特殊场合等	4	违反一项扣1	
规章制度 15分	1、不迟到早退, 不脱岗串岗、不干私活	5	违反一次扣1, 大于30分钟扣2	
	2、不扎堆聊天、玩手机, 不看与业务无关的书、杂志及报纸	4	违反一次扣0.5	





	3、按时参加医院及科室组织的会议和培训学习	3	无故不参加扣 3， 迟到、早退一次扣 0.5
	4、服从工作安排，未经护士长允许不得私自换班	3	违反一次扣 3
理论知识 15分	1、科室考核成绩 $\geq 80$ 分	5	60—80 扣 0.5， $< 60$ 扣 2
	2、晨会提问回答正确	4	一次答不上来或答错 扣 0.5
	3、业务讲座备课认真，符合工作需要	3	一次不备课扣 1； 讲课效果不好扣 0.5
	4、掌握本专业新理论、新知识、新技术、新方法	3	一次不掌握扣 1
操作技能 15分	1、熟练掌握各项护理技术操作规程	3	不熟练扣 0.5，不掌握 扣 1
	2、科室护理技术操作考试 $\geq 80$ 分	5	60—80 扣 0.5， $< 60$ 扣 2
	3、熟练掌握护理程序的应用	3	达不到要求扣 0.5
	4、熟练掌握各种抢救仪器的使用和抢救步骤	4	不熟练扣 0.5，不掌握 扣 2
满意度 25分	1、未与患者起纠纷、无患者投诉	3	有纠纷、投诉者按备注 2、3 执行
	2、不泄露患者隐私、不当众或背后议论患者	2	违反一次扣 1
	3、主动迎接新患者、态度和蔼、称呼得当	2	违反一次扣 1
	4、耐心解答患者疑问，无生、冷、硬、顶撞现象	2	违反一次扣 1
	5、履行“以患者为中心”的服务，得到患者及家属的表扬	3	口头表扬者得 1；书面 表扬者得 3
	6、被选为“最满意护士”	8	未被选上者不得分
	7、全科同事投票评选	5	得票率 $\geq 80\%$ 得 5； $\geq 60\%$ 得 3； $\geq 30\%$ 得 1
工作质量 20分	1、病房及走廊无人员吸烟	3	看见未制止者扣 2
	2、病区环境卫生干净	3	一处不符合扣 0.5
	3、患者床单元干净整洁，病房物品摆放整齐、无杂物	3	一处不符合扣 1
	4、病房整洁安静、患者安全舒适	3	一项不符合扣 1
	5、护理操作规范，患者无不满	4	一次患者不满扣 1
	6、病历书写规范，无错误	4	一次书写错误扣 4； 一次书写不规范者扣 2



备注:

- 1、工作中出现一次护理差错,未对患者身心造成伤害者取消当月评选资格,对患者身心造成伤害者取消一年评选资格。
- 2、因工作疏忽或技术不到位引起患者或其家属投诉,经调查核实的,情节较轻者取消当月评选资格,情节严重者取消一年评选资格。
- 3、工作时只要出现一次护理事故或有效投诉者取消一年评选资格。
- 4、未出全勤者取消当月评选资格,请假(带薪年假除外)  $\geq 7$  天者取消下月评选资格,请假(带薪年假除外)  $\geq 15$  天者取消半年评选资格,请假  $\geq 30$  天者或者旷工半天者取消一年评选资格。
- 5、因工作疏忽造成医院财、物等损坏者,取消一年评选资格,并按医院规定处理。

#### 四、“护理之星”名额分配表

科室	人数	科室	人数
神经外科二病区	1	老年综合科	1
神经外科一病区	1	心内二	1
骨三科	1	乳腺儿外科	1
骨二科	1	肛肠科	1
骨一科	1	内分泌科	1
泌尿外科	1	神经内科	1
胸外科	1	消化内科	1
普外科	1	儿科二病区	1
产科	1	呼吸内科	1
妇科	1	心内一	1
重症医学科	1	肾病科	1
供应室	1	血透室	1
手术室	2	急诊科	1
门诊	1	感染科	1
西院区外科	1	眼科	1
儿科一病区	1	西院区内科	1
总人数		33人	



# “管理之星”评选活动方案（试行） （征求意见稿）

## 一、参评对象

全院所有中层管理人员。

## 二、参选人员要求

### （一）临床、门诊、医技科室中层管理人员

1. 积极落实十九大精神及医改政策，遵守“八项规定”，遵纪守法，廉洁自律；
2. 科室管理制度健全，落实措施有力，求变求新，常抓不懈，职工团结、积极向上；
3. 注重科室业务发展，积极引进和开展新业务、新技术；
4. 有良好的执行力，上传下达及时准确，方法得当，措施得力；
5. 注重科室经营，执行预算管理、成本管理，积极开源节流。
6. 注重科室人才培养和梯队建设。

### （二）护理中层管理人员

1. 积极落实十九大精神及医改政策，遵守“八项规定”，遵纪守法，廉洁自律；
2. 科室管理制度健全，落实措施有力有效；职工团结、积



极向上；

3. 护理管理规范，经常性开展护理知识学习及技能培训；

4. 注重推广人性化、精细化护理理念及方法，逐步建立现代医院护理管理新模式；

5. 重视成本管理、价格管理，节能降耗效果明显；

6. 规范病房（门诊环境）管理，创造洁净、安静、亲和、有序的治疗环境。

### （三）行政后勤科室中层管理人员

1. 积极落实十九大精神及医改政策，遵守“八项规定”，遵纪守法，廉洁自律；

2. 管理理念新，沟通协调能力强，服务质量、服务水平、服务效率高；

3. 上传下达及时准确，目标明确，落实有力；

4. 科室发展有规划，能人尽其才，物尽其用。

5. 积极执行成本核算、预算管理。

### 三、主办科室及上报时间：

由医院办公室、党委办公室负责组织评选，次月3日前报领导小组办公室。

### 四、有下列情况之一的取消评选资格：

（一）无故旷工者；

（二）外出不请假、不报告者；

（三）有通报批评记录者；



## 五、“管理之星”评选名额分配表

序号	科组	参评中层人数	月度	季度	年度
1	临床大内科组	21	2	1	3
2	临床大外科组	24	2	1	
3	门诊、医技组	13	1	1	
4	护理组	42	3	1	
5	行政后勤组	28	2	1	
		128	10	5	3

临床科室中层管理人员评选分为：大内科组、大外科组；门诊医技科室中层管理人员一组，护理管理人员一组（护理部管理人员纳入行政后勤组），行政后勤科室中层管理人员为一组。



# “服务之星”评选活动方案（试行）

## （征求意见稿）

### 一、参评对象

除担任行政职务以外，所有行政后勤保障科室以及药剂科、收费室、医保办等窗口服务科室人员。

### 二、参选人员要求

#### （一）药剂科、收费室、医保办等窗口科室

1. 遵纪守法，热爱本职工作，代表医院的窗口形象；
2. 工作认真负责，耐心细心；
3. 无争吵、无投诉；
4. 热爱学习，专业能力强，团结同事，注重沟通，乐于助人。

#### （二）行政后勤科室

1. 遵纪守法，热爱本职工作，公正正派；
2. 上传下达及时，沟通协调有力；
3. 为职工服务意识强，能做到门好进、脸好看、事好办；
4. 爱岗敬业，有强烈的责任心，敢于负责，敢于担当；
5. 有较强的团队意识，良好的协作精神；
6. 积极维护医院荣誉，积极参与医院组织的各类活动。

### 三、主办科室及上报时间：

由医院办公室、党委办公室负责组织评选，次月 3 日前报领导小组办公室。

### 四、有下列情况之一的取消评选资格：

1. 由于服务不到位引起病人或病人家属及职工有效投诉者；



2、因工作不实不细造成医院财、物、荣誉等损失的。

### 五、“服务之星”评选名额分配表

序号	科室名称	实有参评人数	月度	季度	年度
1	药剂科(窗口)	35	2	3	3
2	收费室	26	1		
3	医保办	21	1		
4	车队	42	2	3	
5	导医服务部	23	1		
6	设备科	22	1		
7	总务科	12	1		
8	财务科	12	1	3	
9	办公室	3	3		
10	审计科	2			
11	护理部	1			
12	预防保健科	1			
13	院感科	1			
14	人事科	2			
15	120 调度	3			
16	计算机维护室	5			
17	信息宣传科	6			
18	医务科	6			
		223	13	9	3

注：推荐或评选“月度之星”名额为总参评人数的5%。

