

# 中共十堰市太和医院委员会文件

十太医发[2017]42号



## 关于开展 2017 年度“文明先进集体”和 “太和 service 标兵”评选活动的通知

各党总支、支部、科室，太和医疗集团各成员单位党组织：

2017 年，医院党委紧紧抓住党的十九大胜利召开，医疗卫生事业迎来“健康中国”战略新的这一历史机遇，提出了“顺应医改形势，全力做好‘三强一补一调’的总体思路”。一年来，全院上下团结一心，履职尽责，不断加强党建主体，全力做强专科建设，持续增强服务质量，补齐管理短板，做精医疗与服务，做强管理与专科，实现了医院发展稳中有进。为了总结成绩，表彰先进，推动各项工作再创辉煌，党委研究决定，在全院开展 2017 年度“文明先进科室（班组）”和“太和 service 标兵”评选活动，并在医院三届十二次“两代会”召开期间对当选的先进集体和个人予以表彰。现将评选活动有关事项通知如下：

## 一、评选方式

1、“文明先进集体”和“太和 service 标兵”的评选工作，以总支为单位对照文明先进集体标准（附后）进行，推荐名单由各总支委员会审定后报党委审批。

2、为使评选工作更加科学规范，党委将组织考核小组到各总支、支部、科室听取对评选结果的意见。

3、将评选结果报医院党委审批，并对评选结果予以公示，接受全院干部职工的监督。

## 二、名额分配

1、文明先进集体：全院拟表彰文明先进集体 23 个。根据各党总支所辖科室数量及向临床医技科室倾斜的原则，具体名额分配如下：大内科党总支 4 个，大外科党总支 4 个，妇产科党总支 1 个，儿童医疗中心党总支 1 个，门诊党总支 3 个，大五官党总支 1 个，中医康复科党总支 1 个，机关、离退休党总支 2 个，后勤党总支 1 个，太和医院武当山分院、太和郧阳分院、太和神农架林区分院、太和郧阳中医医院、太和竹溪分院各 1 个。

2、太和 service 标兵：全院拟评选 2017 年度“太和 service 标兵”14 名。大外科党总支，大内科党总支，大五官党总支，门诊党总支，儿童医疗中心党总支，妇产科党总支，康复院区党总支，机关、离退休党总支，后勤党总支，太和医院武当山分院，太和郧阳分院，太和神农架林区分院、太和郧阳中医医院、太和竹溪分院各 1 个。

### 三、有关要求

1、这次评选表彰活动是对近年来医院各项文明建设的一次全面总结，是一项事关全院的重要活动，因此，希望各级党组织要高度重视，精心组织，认真做好评选推荐工作。评选出的先进集体和个人要体现出先进性、典型性、代表性。

2、要严格把握评选条件，坚持实事求是、客观公正、公开公平原则，按照评选程序，采取自下向上，层层评选的办法，逐级推荐上报。

3、根据我院实际，在进行“文明先进集体”评选时，临床科室以病区为单位参与评选，行政科室以科室为单位参与评选，后勤服务中心以支部为单位参与评选。

4、“文明先进集体”、“太和 service 标兵”的推荐名单请以总支为单位于 2017 年 12 月 31 日前报政工处。

附：1、2017 年度“文明先进集体”标准及评分细则

2、“太和 service 标兵”评选标准及办法

二〇一七年十二月十二日



---

十堰市太和医院政工处

2017 年 12 月 12 日印

共印 30 份

# 太和医院 2017 年度文明先进集体评选标准及评分细则

| 考核标准             |                                                | 考核细则                                                                                                            | 分值 | 备注                   |
|------------------|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------|
| 共<br>性<br>指<br>标 | 执行力强,认真执行上级各项方针政策,团结进取,求实创新。科室负责人认真履行职责,廉洁奉公。  | 1、认真贯彻落实党的方针政策,按医院党委的要求,结合科室实际,制定切实可行的工作措施。落实效果好得 8 分,效果较好得 5 分,一般得 2 分。                                        | 8  | 听情况介绍、查资料            |
|                  |                                                | 2、科室领导小组成员团结一致,作风民主、廉洁自律,正确处理国家、集体、个人利益关系,做到有制度、有措施。效果好得 8 分,较好得 5 分,一般得 2 分。                                   | 8  | 听情况介绍、查资料            |
|                  |                                                | 3、积极主动学习和贯彻十九大精神、认真开展“三会一课”等党内政治生活,组织完成党员教育、文明创建、科室文化建设等重大活动。活动积极、资料齐全得 5 分,较好得 3 分,一般得 1 分。                    | 5  | 听情况介绍、征求有关领导和职能部门意见。 |
|                  |                                                | 4、努力完成科室工作任务,按时完成上级交办的各项任务。效果好得 5 分,效果较好得 3 分,一般得 1 分。                                                          | 5  |                      |
|                  | 科内员工团结进取,乐于奉献,精神面貌好,团结互助,工作积极主动,积极性、创造性得到较好发挥。 | 5、按照《公民道德建设实施纲要》的要求,经常进行爱国主义、集体主义和太和核心价值观教育,积极完成医院布置的各项政治学习任务。做到人员、时间、内容、效果四落实,记录完整。效果好得 5 分,效果较好得 3 分,一般得 1 分。 | 5  | 听情况介绍、查资料            |
|                  |                                                | 6、积极开展文明科室创建活动,搞好宣传报道工作,大力宣传先进人物及典型,争做好事蔚然成风。效果好得 5 分,效果较好得 3 分,一般得 1 分。                                        | 5  | 听情况介绍、征求有关领导和职能部门意见。 |
|                  | 员工有良好的职业道德,服务质量高,服务态度好,科风正。                    | 7、党支部的作用得到充分发挥,科室人员精神面貌好,要求上进,团结和谐。效果好得 5 分,效果较好得 3 分,一般得 1 分。                                                  | 5  | 听情况介绍、征求有关领导和职能部门意见。 |
|                  |                                                | 8、经常进行社会公德,职业道德,家庭道德及个人品德教育,积极完成医院要求的医德规范的学习任务,做到人员、时间、内容、效果、记录落实。效果好得 5 分,效果较好得 3 分,一般得 1 分。                   | 5  | 听情况介绍、查资料            |

| 考核标准  |                             | 考核细则                                                                                    | 分值                                                                                                      | 备注            |              |
|-------|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------|
| 共性指标  | 员工有良好的职业道德，服务质量高，服务态度好，科风正。 | 9、严格执行各项医疗规章制度及操作规程，无差错事故和医疗纠纷发生。效果好得 8 分，效果较好得 5 分，一般得 2 分。                            | 8                                                                                                       | 由医务处提供数据      |              |
|       |                             | 10、严格执行服务规范，积极落实文明优质服务的各项措施。根据医院要求，结合本科实际，开展医患沟通。记录、考核及时、完善。效果好得 8 分，效果较好得 5 分，一般得 2 分。 | 8                                                                                                       | 由服务质量办公室提供数据  |              |
|       | 科研论文                        | 11、年度人均发表论文篇数（第一作者）前十名的科室得 8 分，一般得 5 分，后十名的得 2 分。                                       | 8                                                                                                       | 由科研处提供论文数据与排名 |              |
|       |                             | 12、年度人均科研（第一完成人）量化打分前十名的科室得 8 分，一般得 5 分，后十名的得 2 分。                                      | 8                                                                                                       | 由科研处提供量化打分与排名 |              |
| 差异性指标 | 临床医技科室                      | 综合效益                                                                                    | 13、认真执行成本核算管理办法，各项指标完成好。综合效益年度前十名的科室得 10 分，一般得 6 分，后十名的得 1 分。                                           | 10            | 由财经处提供数据     |
|       |                             | 科室的学科建设和学术地位                                                                            | 14、省级重点专科的得 5 分，市级 3 分，其他 0 分；有员工担任省级学术机构相关职务的得 5 分，市级 3 分，其他 0 分。                                      | 10            | 由医务处、科研处提供数据 |
|       |                             | 新业务新技术                                                                                  | 15、开展有新业务、新技术的得 5 分，没有的 0 分。                                                                            | 5             | 由医务处提供数据     |
|       |                             | 业务量                                                                                     | 16、完成年初制定的门诊量计划情况，排名前 10 名的得 5 分，后 10 名得 0 分，其他得 3 分；完成年初制定的住院量计划情况，排名前 10 名的得 5 分，后 10 名得 0 分，其他得 3 分。 | 10            | 由信息统计处提供数据   |
|       |                             | 教学工作                                                                                    | 17、能较好完成年度教学任务，排名前 10 名的得 7 分，未能完成年度教学任务的得 0 分，其他得 4 分。                                                 | 7             | 由教学办提供数据     |
|       | 行政后勤科室                      | 执行力                                                                                     | 18、认真落实“两代会”确定的工作任务，全部认真完成的得 10 分，未完成的 0 分；                                                             | 10            | 由院办、政工处负责    |

| 考核标准  |                                                                                                                                                                                    |          | 考核细则                                              | 分值 | 备注          |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------------------------------------------|----|-------------|
| 差异性指标 | 行政                                                                                                                                                                                 | 管理创新     | 19、开展管理项目创新、服务创新并取得良好成效的得 6 分。效果较好得 3 分，未开展得 0 分。 | 6  | 由质控办提供数据    |
|       | 后勤科室                                                                                                                                                                               | 重大活动维度考核 | 20、缺勤医院重大活动，缺勤一次扣 2 分，共 6 分。                      | 6  | 由院办、政工处提供考勤 |
| 一票否决  | 1、科室领导班子不团结或科室成员有违纪违规行为的。<br>2、没有完成本职工作或医院下达的任务，医疗质量和服务水平明显下降的。<br>3、因工作责任心差等主观原因而造成重大医疗纠纷的。<br>4、发生重大政治责任事故的。<br>5、发生重大安全责任事故，造成重大经济损失或人员伤亡的。<br>6、发生刑事案件，治安状况混乱的。<br>7、出现计划外生育的。 |          |                                                   |    | 征求职能部门意见。   |

注：临床医技科室满分为 120 分，行政后勤科室满分为 100 分。

# “太和服务标兵”评选标准

1、思想品德高尚。积极向上，乐于奉献，不计较个人得失。团结同志，协作精神好。

2、服务态度优良。接待患者或家属时，举止端庄，言语亲切，主动沟通，耐心完整准确地解答患者或家属的咨询；遇到患者或家属抱怨时，心平气和地正面解释；发生纠纷时，冷静处理，不与患者或家属争吵。

3、服务仪表端庄。着装大方得体，平整洁净，佩戴工作牌。仪容干净、整洁、素雅，不浓妆艳抹。步履轻盈，办事干练。

4、服务效率高效。工作积极主动，勇于承担责任，服务高效快捷，能在规定的服务承诺时间内完成服务，不无故拖延或推托不办。

5、服务纪律严明。认真执行岗位责任制，工作时间内准时到岗，不无故迟到早退，不在服务时谈天说笑，不看与业务无关的书报杂志，不玩电脑游戏，不随意脱岗，

6、服务质量优异。能够高质量、高效率地完成各自岗位工作任务，成绩显著。虚心接受服务对象的批评和监督，不断提高服务质量。医生甲级病案率、护士护理文书合格率达 100%。无医疗、护理过错引发的医疗纠纷。

7、“太和服务标兵”否决条件如下：

- （1）违犯党纪、政纪受到处分者，参与“黄、赌、毒”者；
- （2）职业道德方面受举报、投诉，经查证有严重问题者；
- （3）近两年内出现医疗（或其它）事故、重大医疗差错和纠纷，造成 10 万元以上赔偿的直接责任者；
- （4）严重违反规章制度，受到医院通报批评的；
- （5）团结协作精神差，损害集体利益者。

8、评选方法：临床医技科室，根据服务质量办公室病人随访调查情况，把各总支服务满意度前五名的医务人员作为该总支“太和服务标兵”候选人，再由该总支对五名医务人员进行评选，最后每总支产生一名“太和服务标兵”。行政后勤科室，由各党总支进行初选，每总支先确定三名候选人，然后由全院科主任、支部书记、护士长进行投票评选，根据投票结果，每总支产生一名“太和服务标兵”。各分院自行评选产生“太和服务标兵”。