

门诊西药房巾帼文明岗岗位制度

1. 热爱本职工作，忠于自己的事业，开拓创新，全心全意为病人服务，树立新世纪医护人员的良好形象。
2. 定期召开会议，针对工作中碰到的问题，进行探讨研究，商量解决对策，作好下一步的工作打算。
3. 使用文明用语，做到微笑服务，主动服务，限时服务，一切从病人利益出发。
4. 遵守医院相关制度，服从组织安排，积极参加各类巾帼志愿者活动。
5. 文明行医，不辱骂、推诿病人，及时主动为高龄、行动不便患者提供必要的帮助。
6. 热心公益，积极参加姐妹单位及上级有关部门组织的各类公益活动，服从巾帼文明岗上级部门的工作安排。
7. 对于在巾帼文明示范岗工作中表现突出的个人，按照医院的有关规定，予以奖励。

门诊西药房巾帼文明岗学习制度

1. 每月分别抽出一个时间点进行业务学习和政治学习，由岗长统一组织，全体岗员参加；平时学习以科室为单位，通过开展自学、交流学习体会等形式，做到内容、时间、人员三落实。
2. 业务学习内容贴合工作实际，将基础知识和专业知识相结合，力求达到最好的效果。政治学习内容根据医院党委和院办的政治学习计划和安排，认真组织科室成员学习党的路线、方针和政策及有关党报（刊）重要文章，关注涉及医疗卫生重大事件和方针政策等的文章。
3. 学习时认真注意听讲，要认真讨论、研究，并且要认真做好笔记。
4. 学习时间不准做其他活动。
5. 集中学习实行签到制度，要求岗内成员必须到场，无特殊情况不得请假。
6. 岗长负责对学习到会情况进行考勤。

门诊西药房巾帼文明岗文明服务制度

1. 准时挂牌上岗。文明用语, 礼貌待人, 有问必答, 热情、耐心。
2. 着装整齐, 仪表端庄, 不离岗, 不干私活, 不看报刊, 不闲谈说笑, 不接打玩手机。
3. 审核、调配处方做到“四查十对”。即查处方, 对科别、姓名、年龄; 查药品, 对药名、剂型、规格、数量; 查配伍禁忌, 对药品性状、用法用量; 查用药合理性, 对临床诊断。皮试药物有醒目阴性标志方能发药。对超常规使用药物进行严格审核。
4. 发药时与取药者再次核对姓名、药名。写清并口头交代服药方法及剂量, 对特殊药物应详细向病人讲清楚使用方法及注意事项。
5. 视情况进行窗口用药指导, 负责解疑释惑; 或耐心指引病人到药物咨询窗口进行用药咨询。
6. 对特殊病人, 如急诊病人、伤残人士优先配药。
7. 若遇病人排长队现象, 主动增开窗口, 缓解排长队现象, 确保排队取药随到随取。

门诊西药房巾帼文明岗监督制度

按照医院有关规定，秉公开、公平、公正的原则，制定社会监督制度如下：

一、门诊西药房等候大厅设社会监督电话和意见簿，由专人负责管理。

二、定期向病人进行电话回访，开展满意度调查。

三、及时对反馈问题进行讨论，并认真记录，及时处理。

四、医院实施下列公开制度：

- 1、上岗人员必须佩戴有姓名、职称或职务内容的胸卡，工作人员照片、称号、姓名科室台面公示；
- 2、公开主要检查、治疗、手术、住院的收费项目及标准；公开常用药品价格和自费药品品种；
- 3、对病人出具其费用结算凭证；
- 4、公开医院服务的有关规定，公开服务公约和投诉电话。

门诊西药房监督电话：0575-85206784

绍兴市妇幼保健院监督电话：0575-85080069

门诊西药房创建巾帼文明岗活动

奖惩激励办法

为了进一步加强巾帼文明岗创建活动的指导和管理，促进门诊西药房巾帼文明岗活动更加广泛、深入、持久地开展，激发巾帼文明岗工作热情，充分发挥女职工在三个文明建设中的积极作用。根据上级有关文件精神和管理办法，结合我院实际，在奖励上，坚持精神鼓励和物质鼓励相结合，以精神鼓励为主的原则，对违反纪律的巾帼文明岗女职工，要坚持以思想教育为主、惩罚为辅的原则。制定本奖惩激励办法如下：

一、对于有下列表现之一的巾帼文明岗女职工，给予奖励：

1. 科内献血；
2. 因工作需要，放弃休息，加班加点者；
3. 在完成工作任务，提高服务质量，做出显著成绩的；
4. 在提高医疗服务质量方面做出显著成绩，对医院贡献较大的；
5. 受到医院或病人表扬的个人；
6. 参加医院及医院派出的各类技术操作比赛或其它竞赛活动，取得名次者；
7. 有技术改进或者提出合理化建议，取得成果或者显著成绩的，直接产生经济效益或节省开支的；

8. 一贯忠于职守，积极负责，廉洁行医，舍己为人，事迹突出的；

9. 其他应当给予奖励的；

二、对于有下列行为之一的巾帼文明岗女职工，经批评教育不改的，分情况给予处分或者经济处罚：

1. 违反劳动纪律，经常迟到、早退，旷工，消极怠工，没有完成工作任务的；

2. 无正当理由不服从工作分配和调动、指挥，或者无理取闹，聚众闹事，打架斗殴，影响生产秩序、工作秩序和社会秩序的；

3. 玩忽职守，违反技术操作堆积使生命、财产遭受损失的；

4. 违反医院的行为、语言服务规范的；

5. 个人被新闻媒体曝光，损害医院声誉；

6. 有其他违法乱纪行为的。

门诊西药房岗位明星评比标准

项目	评选标准	分值	自评分	核分
暖心服务语言美	与患者交流亲切，热情，提供药学服务规范、贴心、周到，无服务质量投诉；与同事互助友爱，团结协作。	30分		
履行职责行为美	爱岗敬业、调配、发药细致准确，无差错；药品（包括物品）摆放整齐有序规范（发现一次不整齐规范扣3分）	30分		
热心公益心灵美	参加义诊、扶贫帮困、志愿服务、爱心捐助等公益性活动，每次5分；参加无偿献血每次10分。			
勤奋好学内涵美	积极参加院内外各种学术活动、讲座和继续教育，每次2分，院内网络学习，及格分上每增加10分得2分。			
勇于创新知性美	申报科研项目，每次10分，申报成功加10分；申报新技术新项目，每次5分，申报成功得5分；写论文，每篇5分，发表后国家级、省级分别加10分、5分。			
乐于奉献气质美	加班加点，每次3分；带教学生，每人每次5分，得到学生好评加3分；积极参与并完成各种指令性任务，每次加3分；获各级部门授予的先进荣誉，按国家级、省部级、市级、局级、院级、分别给予10分、8分、6分、5分、4分的加分（若是二等奖，以上述各等级得分减1分，三等奖以此类推）；			

*由药剂科主任及岗长对参评者总分进行审核，按总分高低排名，推选出年度岗位明星；

*下述情况者取消参评资格：违反院纪、院规被查实者；被服务对象评为最不满意工作人员者；有服务投诉者；有医疗缺陷者；三基考试不合格者；继续教育不合格者。