

现代医院管理丛书

医院管理制度与评审评价

上卷

主编◎李旭 边永娜



西安交通大学出版社
XI'AN JIAOTONG UNIVERSITY PRESS

◎现代医院管理丛书

医院管理制度与评审评价

(上卷)

顾 问	张宗久	陈晓红		
主 编	李 旭	边永娜		
副 主 编	马 欣			
执行编委	姚红梅	毛慧萍	张鸿雁	白 璐
	张泽玥	任小烨		
编 委	(以姓氏笔画为序)			
	刁应宜	马亚丽	马辛格	马清涌
	王 莘	王亚峰	王宝燕	冯广林
	任 宁	刘永惠	刘青光	朱建荣
	吴永昌	吴智泉	宋政军	张冠军
	张晓智	李安平	李红霞	李玲君
	杨 健	杨爱民	肖 娟	辛 霞
	邹余粮	陈 芬	陈 葳	陈 锐
	陈明伟	陈效兰	和新颖	施秉银
	贺 宏	贺小惠	姬宏苇	袁祖贻
	郭文奇	钱梦勇	高 琰	高成阁
	梁宗强	黄若文	彭 波	彭 蓉
	景桂霞	禄韶英	董亚琳	蒋红利
	韩 菊			

西安交通大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

医院管理制度与评审评价·上卷/李旭·边永娜主编.
—西安:西安交通大学出版社,2014.12(2015.8重印)
ISBN 978-7-5605-6894-2

I. ①医… II. ①李… ②边… III. ①医院-管理-
评价-中国 IV. ①R197.32

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 288227 号

书 名 医院管理制度与评审评价 (上卷)
主 编 李 旭 边永娜
责任编辑 吴 杰 田 滢

出版发行 西安交通大学出版社
(西安市兴庆南路 10 号 邮政编码 710049)
网 址 <http://www.xjtupress.com>
电 话 (029) 82668357 82667874 (发行中心)
(029) 82668315 82669096 (总编办)
传 真 (029) 82668280
印 刷 北京京华虎彩印刷有限公司

开 本 787mm×1092mm 1/16 印张 26 字数 457 千字
版次印次 2014 年 12 月第 1 版 2015 年 8 月第 2 次印刷
书 号 ISBN 978-7-5605-6894-2/R·704
定 价 86.00 元

读者购书、书店添货、如发现印装质量问题,请与本社发行中心联系、调换。
投稿热线:(029)82665546

版权所有 侵权必究

序言一 | Foreword

医院评审评价是推动医院管理进步的一个重要监管措施。我国医院评审评价工作始于20世纪80年代，先后经过了医院分级管理、医院评审、“百佳医院”、医院管理年等阶段。2008年以来，国家卫生计生委结合公立医院改革工作重点，在借鉴国际先进经验和做法的基础上，结合我国医院实际，探索建立了有中国特色的新型医院评审评价体系，并相继出台了《医院评审暂行办法》、《医院评审专家库管理办法（试行）》、《医院评审标准》及《三级综合医院评审标准实施细则（2011年版）》等相关文件。

三级综合医院由于其在新技术应用和疑难疾病诊治方面的领军作用，在我国的医疗体系中有着举足轻重的作用。《三级综合医院评审标准实施细则（2011年版）》是国家卫生计生委出台的医院评审规范。在评审思路方面强调PDCA循环，要求医院的各项工作要建立规章制度，注重制度的有效执行，并强调持续改进，不断提高。只有建立一套具有科学性、可执行性、简明扼要、符合医疗行业规律的制度，才能夯实医院规范管理、保障医疗质量的基础。近年来，已有一系列医院管理规范的书藉出版，促进了大型综合性医院管理水平的提高。此次西安交通大学医学院第一附属医院结合新标准的具体条款，从医院自身工作实际出发，将医院运行中的各项制度编纂成册，对于全国各家医院尤其是正在进行评审准备的医院具有非常好的参考借鉴作用。

目前，我国新的医疗改革已经进入了攻坚阶段。对于公立医院的综合改革，如何逐步建立维护公益性、调动积极性、保障可持续性的公立医院运行机制将是一个重要课题。应该说，评审也是医院适应医改要求、启动内部变革的一个重要推动力。实施新标准对所有的医院都是一个挑战，具有一定的难度。通过对新标准的理解和应用，医院经过查找原因、分析问题、提出方案，落实整改，将会加快从传统的、粗犷的经验式管理向科学化、信息化的精细化管理迈进的步伐。希望各家医院很好地利用医院评审评价的机遇，落实标准，科学管理，以人为本，优质服务，进一步提高医疗质量与安全，为保障广大人民群众的健康作出更大的贡献。



2014年12月

张宗久 国家卫生和计划生育委员会医政医管局局长，中国医院协会副会长。

序言二 || Foreword

医院评审评价工作是卫生行政部门履行行业监管职责的重要手段，是维护公立医院公益性、促进医院管理和质量持续改进的重要抓手。陕西省卫生计生委自2010年以来，根据国家新一轮医改精神和国家卫生计生委的总体要求，结合陕西省特点，遵循“标准只升不降，内容只增不减”的原则，更新理念，搭建体系，在全省范围内实施了新一轮医院评审评价工作，对进一步提高各家医院的管理水平发挥了积极的作用。

西安交通大学医学院第一附属医院是陕西医疗卫生事业的一面旗帜。该院作为西北地区首家接受国家卫生计生委实地评审的医院，在医院评审评价工作中，深入理解按标准评价医院的新理念，动员全院职工人人参与，摒弃“毕其功于一役”的思想认识，坚持将评审与日常工作相结合；以《三级综合医院评审标准实施细则（2011年版）》为框架和方向，认真研读636条标准、4196条测量要素，全面掌握新标准；学会应用新方法，运用系统追踪法查找系统、流程中的漏洞，以“鱼骨图挑刺，戴明环解题”解决个案问题。通过不断加强过程管理，寻找可持续发展潜力，坚持落实国家评审标准，使医院的各项工作取得了明显的进步，持续提高了医院的医疗质量和服务水平。

法国散文家查尔斯·兰姆说过，“你可以从别人那里汲取某些思想，但必须用你自己的方式加以思考，在你的模子里铸成你思想

的砂型”。西安交通大学医学院第一附属医院不仅在评审实践中持续前行，同时也在评审实践中不断思考。通过对工作的认真总结，他们意识到制度建设，是启用 PDCA 方法的关键，是医院管理和评审评价的基石。因此，在医院几十年管理实践的基础上，不断建立健全大型综合医院管理的各项规章制度，并根据评审条款精心编撰，终付梓成书。这部《医院管理制度与评审评价》，也可以说是陕西医疗卫生事业在本周期医院评审评价中的重要成果，不仅对我省的三甲医院的对标立规、精细管理产生深远的影响，也会在神州的杏林圣地开出制度强院、科学发展的繁茂之花。



2014年12月

黄立勋 陕西省卫生和计划生育委员会副主任、党组副书记。

序言三 || Foreword

医院等级评审对各家医院都是一个挑战。只要管理团队重视，组织全体员工认真学习评审细则，真正理解了评审的精髓，不仅不会在评审中有过多的纠结，还能收获医院规范管理、医疗质量安全保障的硕果。

医院想要做好等级评审工作，管理者需认真逐条阅读标准，掌握整体要求，这样才会从医院整体管理的高度和角度审视标准中的条款，全面考虑和部署，少走弯路和错路，以确保评审条款的全面落实。在评审评价过程中，我们发现存在医院自评结果和专家评价结果差距较大的现象，其原因主要有三点：一是医院对标准的理解不够准确；二是对本院落实评审标准情况了解不够；三是对自我评价重视不够。其中，第一种原因是每个评审医院亟待解决的首要问题。由于医院对标准的理解不到位，也就不知道该如何去落实，结果导致医院在准备过程中出现反复纠结的局面。

医院管理工作是保证医疗质量的关键环节之一，但如何做好精细化管理，如何将医院管理制度和等级评审标准紧密结合，如何切实贯彻医院相关制度，是摆在每个评审医院管理者面前的一道难题。《医院管理制度与评审评价》的出版，是大型综合性三级医院按制度管理的实践总结，对各家医院都有借鉴的意义。我校第一附属医院是西北地区首批通过医院等级评审的三甲医院，为按新标准接受评审倾注了大量的心血和汗水，其管理的成效也得到了广泛的

认可。这所经历了几十年发展的医院不断自我完善，在追求医院质量持续改进的道路上不断前行，同时对等级评审工作也有着更为深切的理解与感悟。相信《医院管理制度与评审评价》不仅能与广大医院同仁分享评审过程中的感悟，还能帮助医院立足标准，全面理解和掌握等级评审原则，成为全面达标、不断进步的优质医院。

乘风破浪会有时，直挂云帆济沧海。坚持对等级医院的评审评价会不断地提高医疗行业整体服务水平，促进公立医院改革，更好地为广大患者服务。因此，借助医院等级评审评价之东风，各等级医院一定会在新的起点上完善制度建设，坚持质量安全标准，落实医疗指南规范，靠科学管理去谱写每家医院医术精湛、服务一流的辉煌新篇。



2014年12月

颜虹 西安交通大学副校长兼医学部主任，教授。

前 言 | Preface

翻开厚厚的书稿，那些讨论制度建设的场景，那些反映制度效果的指标，那些迎接评审评价的日子再次清晰起来。一路走来，付出的心血都体现在评审专家对医院管理的认可中，呈现在广大患者对医疗质量和服务水平的满意里，融化在全院职工爱岗敬业不断创新的精神上。西安交通大学医学院第一附属医院，作为一家首批接受国家卫生计生委评审评价的三级甲等医院，很有必要认真总结经验，继续提高管理水平，和全国医院同行分享制度体系建设给医院发展带来的丰硕成果。

这套书展现给读者的是一个完整、细致、全面和有效的医院制度体系，内容严格按照《三级综合医院评审标准实施细则（2011年版）》进行排序和整理，收录的制度涉及党办、院办、行风、医务、护理、教学、科研、财务、人力资源、物流服务、后勤保障等多个行政职能部门。每一项制度均依据国家卫生计生委、省卫生计生委及相关卫生管理部门规章制度，结合我院工作实际，由相关部门制定，经医院主管领导审核，院长办公会审议批准后下发执行，并随国家医改政策调整或新制度出台，做出相应修改。

制度建设是一种管理手段，对规范医院服务行为，提高医疗服务质量发挥着重要作用。完善的工作制度是实现医院科学管理的基础保障。书中收录的450项制度严格按照PDCA循环进行制定、实施、检查和完善，旨在使医院各项日常工作“有规可循、有据可

查”，从而完成现代医院管理从“人管”到“制管”的转变，实现医院管理的科学化和精细化。

这套书中的制度，是我院几代管理专家智慧的结晶，其编撰成书是众多管理骨干汗水的升华。我们由衷地希望本书能给每家接受评审评价的医院带去些许帮助。尽管本书在汇总、编辑时力求规范与完善，但是难免有疏漏和不足之处，敬请谅解。最后，向所有为本书编写付出辛劳和努力的同事们表示最诚挚的感谢！

A handwritten signature in black ink, consisting of the characters '李迪' (Li Di) in a cursive style.

2014年12月

目 录 Contents

第一章

坚持医院公益性 /001

医院设置、功能和任务符合区域卫生规划和医疗机构设置规划的定位和要求 /002

医院内部管理机制科学规范 /002

医院评审标准与医院制度对照表 /002

涉及医院制度 /003

YYZD-001《住院医师规范化培训制度》 /003

YYZD-002《临床路径管理制度》 /006

YYZD-003《单病种质量管理与费用控制的实施办法》 /009

YYZD-004《单病种质量管理与考核制度》 /013

YYZD-005《临床路径统计工作制度》 /013

YYZD-006《临床路径患者知情同意管理工作制度》 /014

YYZD-007《门诊工作制度》 /015

YYZD-008《急诊工作管理制度》 /017

YYZD-009《预检分诊制度》 /019

YYZD-010《入院制度》 /022

YYZD-011《出院制度》 /024

YYZD-012《首诊（问）负责制度》 /025

YYZD-013《患者收治规定》 /026

YYZD-014《急诊患者收治规定》 /027

YYZD-015《转科制度》 /029

YYZD-016《处方管理办法》 /029

YYZD-017《处方点评及干预制度》 /034

YYZD-018《国家基本药物优先使用规定》 /035

承担公立医院与基层医疗机构对口协作等政府指令性任务 /036

医院评审标准与医院制度对照表 /037

涉及医院制度 /038

YYZD-019《卫生支农工作管理办法》 /038

YYZD-020《进修教育工作制度》 /039

YYZD-021《感染管理制度》 /043

YYZD-022《感染暴发报告及处置管理制度》 /046

YYZD-023《消毒隔离制度》 /048

YYZD-024《医院感染报告制度》 /052

YYZD-025《医务人员职业防护及职业暴露管理规定》 /053

YYZD-026《消毒灭菌效果及环境监测制度》 /056

YYZD-027《医疗废物管理制度》 /058

YYZD-028《院前医疗急救工作相关规定》 /061

YYZD-029《绿色通道管理制度》 /062

YYZD-030《患者健康教育制度》 /064

YYZD-031《转院制度》 /065

YYZD-032《基层医院双向转诊制度》 /065

YYZD-033《统计信息工作制度》 /066

其他制度文件 /067

应急管理 /067

医院评审标准与医院制度对照表 /067

涉及医院制度 /069

YYZD-034《突发公共卫生事件应急预案》 /069

YYZD-035《重大伤害性事件的医疗救护工作预案》 /071

YYZD-036《应急预案组织机构及部门职责》 /073

YYZD-037《建立医疗诊治小组预案》 /076

YYZD-038《处置突发事件应急预案》 /078

YYZD-039《医疗技术损害处置预案》 /079

YYZD-040《灭火应急疏散预案》 /080

YYZD-041《医疗纠纷处理预案》 /084

YYZD-042《处置破坏性地震应急预案》 /085

YYZD-043《食物中毒应急预案》 /087

YYZD-044《辐射事故应急预案》 /087

YYZD-045《医疗废物意外事件应急预案》 /089

- YYZD-046 《信息系统安全措施应急处理预案》 /090
- YYZD-047 《信息系统运行事件相关应急预案》 /091
- YYZD-048 《应急物资储备管理制度》 /092
- YYZD-049 《医学装备故障应急预案》 /093
- YYZD-050 《急救及生命支持类设备应急预案》 /094
- YYZD-051 《医院停电应急预案》 /094
- YYZD-052 《病案及信息安全管理应急预案》 /097
- YYZD-053 《停水、停暖应急预案》 /098
- YYZD-054 《泛水应急预案及程序》 /100

临床医学教育 /100

- 医院评审标准与医院制度对照表 /100
- 涉及医院制度 /101
- YYZD-055 《临床实习管理工作规范》 /101
- YYZD-056 《继续医学教育实施办法》 /104
- YYZD-057 《职工培训管理办法》 /107
- 其他制度文件 /110

科研及其成果推广 /110

- 医院评审标准与医院制度对照表 /110
- 涉及医院制度 /111
- YYZD-058 《专业技术人员工作量化评估指标体系和评估奖励办法》 /111
- YYZD-059 《横向科研项目管理办法》 /113
- YYZD-060 《临床科研项目管理办法》 /116
- YYZD-061 《临床科研项目中使用的医疗技术管理办法》 /118
- YYZD-062 《纵向科研项目管理办法》 /120
- YYZD-063 《科研档案管理办法》 /121
- YYZD-064 《临床科研项目伦理审批办法》 /122
- YYZD-065 《科研机构（实验室）管理办法》 /124
- YYZD-066 《科研成果管理办法》 /129
- YYZD-067 《知识产权（专利）管理办法》 /133
- YYZD-068 《国家药物临床试验机构管理办法》 /134

第二章**医院服务 /137****预约诊疗服务 /138**

医院评审标准与医院制度对照表 /138

涉及医院制度 /138

YYZD-069《预约诊疗管理办法》 /138

YYZD-070《出院患者复诊预约实施细则》 /140

其他制度文件 /140

门诊流程管理 /141

医院评审标准与医院制度对照表/141

涉及医院制度/142

YYZD-071《危重患者抢救制度》 /142

YYZD-072《门诊医师出诊管理规定》 /143

YYZD-073《医疗资源有限时医院诊疗管理规定》 /144

YYZD-074《门诊医疗资源调配办法》 /145

YYZD-075《医疗医技科室人员紧急替代制度》 /146

YYZD-076《门诊与辅助科室协调制度》 /148

YYZD-077《多学科综合门诊管理制度》 /148

YYZD-078《绩效考核与管理实施办法》 /150

YYZD-079《医师定期考核管理办法》 /154

YYZD-080《医疗科室千分制考核管理办法》 /158

其他制度文件 /159

急诊绿色通道管理 /159

医院评审标准与医院制度对照表 /159

涉及医院制度 /160

YYZD-081《危重患者院内转运制度》 /160

YYZD-082《成批伤员医疗救治实施办法》 /161

其他制度文件 /163

住院、转诊、转科服务流程管理 /163

医院评审标准与医院制度对照表： /163

涉及医院制度 /164

YYZD-083《出院患者随访制度》 /164

其他制度文件 /165

基本医疗保障服务管理 /165

医院评审标准与医院制度对照表 /166

涉及医院制度 /166

YYZD-084《加强医院医疗保障管理工作规定》 /166

YYZD-085《新型农村合作医疗直通车报销管理办法》 /168

患者的合法权益 /171

医院评审标准与医院制度对照表 /171

涉及医院制度 /172

YYZD-086《知情同意制度》 /172

YYZD-087《尊重和维持患者权益、民族风俗习惯和宗教信仰制度》 /176

其他制度文件 /179

投诉管理 /180

医院评审标准与医院制度对照表 /180

涉及医院制度 /180

YYZD-088《投诉管理工作办法》 /180

就诊环境管理 /185

医院评审标准与医院制度对照表 /185

涉及医院制度 /186

YYZD-089《医院控烟工作制度》 /186

YYZD-090《“平安医院”创建相关规定》 /187

其他制度文件 /188

第三章**患者安全 /189****确立查对制度，识别患者身份 /190**

医院评审标准与医院制度对照表 /190

涉及医院制度 /191

YYZD-091《患者身份识别制度》 /191

YYZD-092《查对制度》 /191

YYZD-093《患者身份确认与基本信息修改制度》 /194

YYZD-094《腕带使用管理制度》 /196

其他制度文件 /196

确立在特殊情况下医务人员之间有效沟通的程序、步骤

/197

医院评审标准与医院制度对照表 /197

涉及医院制度 /197

YYZD-095《医嘱制度》 /197

YYZD-096《医嘱执行制度》 /199

YYZD-097《“危急值”报告制度》 /199

确立手术安全核查制度，防止手术患者、手术部位及术式发生错误 /203

医院评审标准与医院制度对照表 /203

涉及医院制度 /204

YYZD-098《术前病例讨论制度》 /204

YYZD-099《重大手术报告审批制度》 /204

YYZD-100《手术分级授权管理制度》 /205

YYZD-101《手术管理制度》 /208

YYZD-102《手术安全核查制度》 /218

YYZD-103《手术风险评估制度》 /219

执行手卫生规范，落实医院感染控制的基本要求 /221

(1) 医院评审标准与医院制度对照表 /221

涉及医院制度 /221

YYZD-104《医务人员手卫生管理制度》 /221

特殊药物的管理，提高用药安全 /222

医院评审标准与医院制度对照表 /222

涉及医院制度 /223

YYZD-105《特殊药品管理制度》 /223

YYZD-106《高危药品管理制度》 /225

YYZD-107《麻醉药品和第一类精神药品使用制度》 /226

YYZD-108《易混淆药品管理制度》 /227

YYZD-109《患者给药制度》 /227

其他制度文件 /228