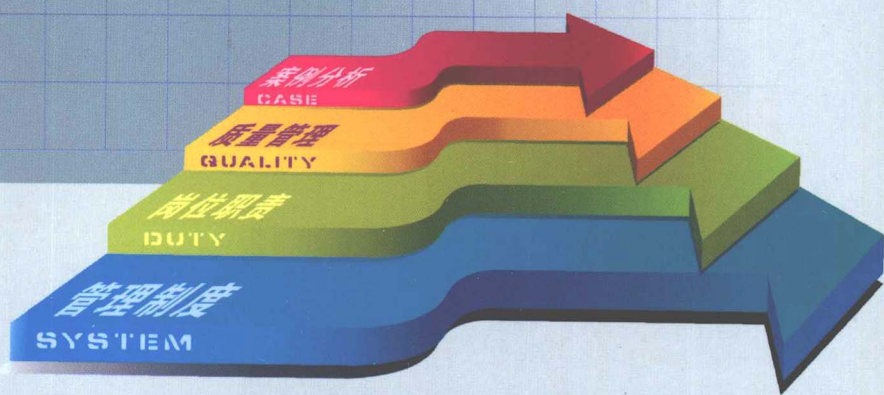


■ 主编 / 彭 玲 ■

GAOXIAO WEISHENG BAOJIAN JIGOU GUANLI ZHINAN

高校卫生保健机构 管理指南



四川出版集团·四川科学技术出版社

高校卫生保健机构管理指南

主编 彭 玲

四川出版集团·四川科学技术出版社

图书在版编目(CIP)数据

高校卫生保健机构管理指南/彭玲主编. - 成都: 四川科学技术出版社, 2008. 11

ISBN 978 - 7 - 5364 - 6635 - 7

I. 高… II. 彭… III. 高等学校 - 医药卫生组织机构 - 管理 IV. G647.82

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 174369 号

高校卫生保健机构管理指南

主 编 彭 玲
责任编辑 张 蓉
封面设计 张维颖
责任出版 周红君
出版发行 四川出版集团·四川科学技术出版社
成都市三洞桥路 12 号 邮政编码 610031

成品尺寸 210mm × 146mm
印张 10.125 字数 300 千

印 刷 郫县犀浦印刷厂
版 次 2008 年 11 月成都第一版
印 次 2008 年 11 月成都第一次印刷
定 价 28.00 元

ISBN 978 - 7 - 5364 - 6635 - 7

■ 版权所有·翻印必究 ■

■ 本书如有缺页、破损、装订错误, 请寄回印刷厂调换。

■ 如需购本书, 请与本社邮购组联系。

地址/成都市三洞桥路 12 号 电话/(028)87734035

邮政编码/610031 网址: www.sckjs.com

《高校卫生保健机构管理指南》

主 编:彭 玲

副 主 编:周 茂 刘小霞 肖 渝 张继红

编 委:王小惠 孙维平 郑伟容 朱于芳

何 敏 林 惠 胡 英 梁光惠

执行编委:彭 玲 张继红

主编简介

彭玲,女,四川省高校保健医学研究会副理事长,西南石油大学校医院直属党支部书记兼院长。1983年毕业于重庆医科大学,从事学校卫生工作至今20余年。担任校医院院长的10多年以来,她和她的管理团队认真领会《学校卫生工作条例》精髓,探索与实施并形成具有一定特色的高校卫生保健机构管理模式。西南石油大学连续两次获得四川省教育厅“贯彻学校卫生工作条例先进集体”荣誉。她本人2003年获四川省省委、省政府“防治非典型性肺炎工作先进个人”称号;2008年获四川省省委、省教育工委“四川省高等学校优秀共产党员”称号。

前 言

高校卫生保健机构是指设在高等学校内、主要为师生员工提供卫生保健服务的机构,按高校规模大小及服务对象多少分别设置校医院或卫生科。

高校是人群高度密集、各种传染病容易传播的地方。由于高校所面对人群的特殊性——高级知识分子较多、人群相对固定、青年占绝大多数等特点,伴随着进入新世纪我国高等教育体制大幅度的改革,其中大学教育由原来的精英教育逐步转轨到大众化教育,各个高校办学规模成倍增长,新办高校的数量剧增,大批青年学子进入了大学;同时《普通高等学校招生体检工作指导意见》中的体检标准逐年放宽,不少患有各种疾病的学生进入了大学校园,给学校各个层面的管理带来了一系列问题。如果不加强相关的管理,形成一系列有效的管理体系,将造成一定的安全隐患,严重影响学校正常的教学秩序。

按照《学校卫生工作条例》、《高等学校医疗保健机构工作规程》的要求,高等学校医疗保健机构的主要任务是:监测学校人群的健康状况;开展学校健康教育;负责学校常见病和传染病的防治;对影响学校人群健康的有害因素实施医务监督等。该职责明确地提出了高校卫生保健机构有别于地方卫生医疗机构,高校卫生保健机构必须在教育部门和卫生部门之间寻找自己的定位。

近年来,全国各省市相继开展了普通高等院校贯彻落实《学校卫生工作条例》检查评估工作,极大地促进了普通高等院校的学校卫生工作,不同程度地加强了高校卫生保健机构的建设,加大了对学校卫生工作的基础设施和人力财力的投入和建设,学校卫生工作不断走向完善和规范。但我们也清醒地认识到,由于各学校的卫生医疗服务水平起点参差不齐,有部分院校(尤其是一些新办院校)开展学校卫生工作

起点低,卫生保健机构人员来源渠道复杂,学校卫生工作管理者的管理经验不足,对如何开展学校卫生工作,在现有的条件下规范建设卫生保健机构,切实落实《学校卫生工作条例》精神,最大程度保障师生员工的健康利益等,缺乏系统科学的管理知识和理论基础。由于地方医疗卫生机构与学校卫生保健机构的管理模式、承担的工作任务、机构规模以及面对的人群方面等存在较大的差异,只能借鉴而不能照搬。鉴于这种情况,我们按照《学校卫生工作条例》、《高等学校医疗保健机构工作规程》有关精神,组织编写了《高校卫生保健机构管理指南》这本书,从高校卫生保健机构的任务、服务人群结构特点出发,并结合我们管理团队10多年在高校开展学校卫生工作的过程中所得到的经验与教训,编写了以高校卫生保健机构的管理制度、高校卫生保健机构的岗位职责、高校卫生保健机构的质量管理要求等为主的相关内容。

本书内容侧重点在于实用性与可操作性,对高校卫生保健机构的预防保健和健康教育管理工作,具有一定的指导作用,是高校卫生保健机构医务工作者的参考书,对社区医疗工作者、高校管理者也有一定的参考价值。

本书的编写过程,实际上也是具体贯彻落实《学校卫生工作条例》精神的过程。在这个过程中,得到了西南石油大学各级领导以及从事学校卫生工作人员的理解、支持与参与,尤其是我们管理团队在具体实施各项工作时付出了大量的心血,在此表示由衷的感谢,同时衷心感谢参与本书编写的所有人员。

鉴于编者水平有限,错误与疏漏在所难免,敬请读者提出宝贵意见和建议。在高校卫生保健工作的管理需要在实践中不断探索与完善,本书不尽完善之处,望大家共同探讨。

作者

二〇〇八年八月

目 录

第一篇 高校卫生保健机构管理制度

第一章 行政工作制度	1
第一节 会议制度	1
第二节 关于医德医风有关制度与措施	2
第三节 档案保管制度	8
第四节 安全保卫制度	10
第二章 医疗、医技工作制度	12
第一节 医疗、医技工作制度	12
第二节 医技科室管理制度	19
第三章 护理工作制度	26
第一节 护理工作制度	26
第二节 护理管理制度	36
第三节 病区管理制度	41
第四章 药房工作制度	46
第五章 病案管理制度	57
第六章 计划免疫管理制度	60
第七章 传染病管理制度	63
第八章 院内感染管理制度	73
第九章 财务工作制度	88
第十章 其他制度	94

第二篇 高校卫生保健机构各岗位职责

第一章 管理委员会职责	98
第二章 各岗位职责	101
第一节 行政人员岗位职责	101
第二节 医疗、医技人员岗位职责	103
第三节 护理人员岗位职责	112
第四节 药房人员岗位职责	119
第五节 财务人员岗位职责	122
第六节 预防保健与健康教育岗位职责	128
第七节 办公室人员岗位职责	137

第三篇 高校卫生保健机构质量控制体系

第一章 质量管理小组	145
第二章 质量管理方案及预案	147
第一节 医疗质量管理方案	147
第二节 医疗缺陷管理方案	156
第三节 医疗事故防范及处理预案	157
第四节 突发公共卫生事件应急预案	160
第三章 医疗质量管理标准	165
第一节 医疗质量服务标准	165
第二节 医疗缺陷标准	192
第三节 预防保健科质量控制标准	202
第四章 临床诊疗规范	205
第五章 医院质量管理考核办法	212
第一节 医疗服务质量考核办法	212
第二节 各科室与人员医疗质量考核办法	216

第三节	护理质量考核办法·····	228
第四节	药房各岗位考核办法·····	243
第五节	预防保健及健康教育各岗位考核办法·····	245
第六节	财务人员考核办法·····	251
第七节	办公室人员考核办法·····	254
第八节	部分科室医院内感染量化管理·····	256
第九节	校内食品卫生检查考核办法·····	266

第四篇 高校卫生保健机构管理案例

案例1:高校卫生保健机构设置及管理体系·····	279
案例2:校医院岗位聘任流程·····	281
案例3:大型健康体检流程·····	286
案例4:开展大学生健康教育活动模式之一 “舞动红丝带、青春更精彩”·····	303

第一篇 高校卫生保健机构 管理制度

第一章 行政工作制度

第一节 会议制度

一、党、政、工、团联席会制度

(一)党政工团联席会每季度召开一次(包括多校区)。

(二)联席会由支部书记主持,医院行政领导、工会主席、(或工会小组长)、各部门负责人参加。

(三)联席会的内容是通报工作情况,分析形势,协调关系,促进各项工作任务落实;各部门通报下季度工作打算。

(四)医院支部通知会议时间,同时做好记录。

二、院务(或科务)会制度

院务会由院长(或卫生科长)主持,每周一次。

院务会由正副院长(或正、副科长)、各职能科室负责人、临床(医技)科室主任(负责人)、护士长参加。内容有:

1. 由院长、副院长(或正负科长)商定的院(科)务会议题。
2. 各职能科室提请院(科)务会研究决定的问题。
3. 医院领导向科室负责人公布医疗质量、制度落实、服务态度、物资供应、财政收支等方面的情况。

4. 沟通情况和及时交换意见。

5. 实施:院(科)务会研究决定的问题,由分管院长(或分管科长)与有关职能科室组织实施,并及时向院长(或科长)报告,并在下次院(科)务会落实实施情况。

三、职工大会制度

职工大会由医院院长(或卫生科长)主持,一般一月一次,参加人员为全院(或全科)职工。内容如下:

1. 及时传达学校及上级部门的文件精神。

2. 思想教育、医德医风教育学习。

3. 公布医院近期医疗质量、制度落实、服务态度、物资供应、财政收支等方面的情况。

第二节 关于医德医风有关制度与措施

一、加强医德医风建设的措施

为加强医院精神文明建设,提高医务人员的职业道德,改善和提高服务质量,树立病人第一的思想,使医务人员增强职业道德和廉政意识,遵纪守法,特制定医德医风建设措施如下:

一、每年制定医德医风建设计划,各部门将其与各级医务人员的岗位责任制联系起来,即与考核挂钩。

二、对职工进行系统的医德医风教育,认真学习医德规范、《实用医学伦理学》,注意抓典型,以点带面。

三、大力提倡四种精神,即主人翁精神、奉献精神、艰苦奋斗精神及团队协作精神。努力培养“有理想、有道德、有文化、守纪律”的新一代高校学校卫生工作者。

四、认真抓好低年资职工和新进职工的岗前教育,不断提高他们的思想和业务素质。

五、及时对好人好事进行表扬,弘扬正气,抵制邪气,敢于同不符合伦理道德的人和事作斗争,真正树立社会主义新风尚,树立高度的荣誉

感及责任感。

六、结合“5·12”国际护士节,对涌现出的优质服务标兵进行大力表彰。

二、医德教育和医德考核制度

(一)医院须把医德教育和医德医风建设作为目标管理的重要内容。

(二)医院须认真贯彻执行卫生部颁发的《医务人员医德规范及实施办法》。

(三)医院要根据医德规范,结合实际情况,建立医德考核与评价制度,制定具体的、切实可行的医德考核标准及办法,建立医务人员医德档案。

(四)考核以自我评价与社会评价、科室考核与上级考核、定期考核与随时考核相结合的办法进行。

(五)医务人员的医德考核结果,要作为聘任、任职、提薪、晋升以及评优的重要条件之一。

(六)医德考核成绩优秀者,应给予表彰和奖励,对医德考核成绩差者应进行批评教育,对于严重违反医德规范,触犯行政规章及法律者,应给予相应的处罚。

三、工会工作制度

(一)认真贯彻党的路线、方针、政策和国家法律、法令,围绕医院建设与发展,结合自身特点,积极开展工作。做到年初有计划、安排,实施有检查、指导,年终有总结、评比。

(二)坚持集体领导原则,重大工作问题集体讨论,并报医院党政领导审定。工会委员小组会议原则上每季度召开一次,视工作需要而定,也可随时召开。

(三)为维护职工合法权益,关心职工疾苦,做到“五必访”,即职工重病住院、发生家庭纠纷、遇有重大困难或婚、丧大事,以及新进人员,应主动关心了解,及时开展思想工作,帮助解决有关问题。重大节日开

展慰问活动。

(四)积极推进民主政治建设,加强民主管理。每年召开一次职工代表大会,坚持重大问题职代会通报、讨论制度,开展献计献策和合理化建议活动,广泛听取意见,群策群力。建立相关制度,通过多种形式,增加医院活力和凝聚力。

(五)重视职工四职教育,加强法制宣传,引导职工自觉投身改革。组织职工积极开展自学活动,提高思想文化素质。

(六)加强医院文化建设,活跃职工生活。积极参加上级组织的各种文体活动,开展文娱表演、知识竞赛、体育比赛等,推进全民健身运动,树立医院良好形象。

(七)以建设“先进职工之家”为重点,抓好各项工作的落实。建立健全相应工作制度,发挥工会小组的作用,使工会真正成为职工信赖之家。

四、医院礼仪、职业、医德等规范要求

(一)礼仪规范

1. 仪表规范

(1)统一着各岗位服装,衣冠端正,服装干净、整齐。女职工着轻便鞋,白大衣下面一律不准外露长裙。

(2)除特殊工种外,工作时间不许穿拖鞋、响跟鞋,不许穿背心。外出办事应脱工作服等。

(3)淡妆上岗,不浓妆艳抹,护士燕尾帽下发不过肩。

(4)佩戴胸卡上岗,胸卡戴在左上胸,不许翻戴或插在衣兜里。

(5)站立时要挺胸、立腰,双臂自然下垂,双脚略成“V”字形,或双臂前交叉,右手在上,双足跟并拢,轻松自然,略带微笑。

(6)坐位时重心垂直,腰部挺立,双肩平整放松,双手自然放在膝部或桌子上,双腿自然弯曲并拢,目光向前平视,不可将腿脚放在桌椅上,不可在椅子上半躺半坐,不可摇腿跷脚,不可把腿伸得太远或指向他人。

(7)行走时抬头、挺胸、收腹、目光平视、脚尖向前,落脚轻稳,不晃

身体,双臂自然前后摆动。

2. 用语规范

(1)常使用“请”、“您”、“你好”、“谢谢”、“不客气”、“再见”等敬语,做到请字开口,谢不离口。

(2)常使用“对不起”、“请原谅”、“很抱歉”、“打扰了”、“给你添麻烦了”等歉意。

3. 常使用“您好”、“您早”等问候语。早上查房时应向病人问“早上好”。

4. 使用礼节性称谓。对病人除查对床号、姓名外,应使用尊称,如“老师”、“同学”或家庭称谓,如:“大爷”、“大妈”等。

5. 用语规范要求:尊敬谈话对方,态度诚恳,表情自然、大方,语气亲切,与人交谈目光要注视对方双眼或双眼以下嘴的三角区域,要认真倾听对方谈话,别人谈话时不能干其他事情,并时常点头表示尊敬与谦虚。

3. 岗位规范

(1)着装整齐,佩戴胸卡。

(2)淡妆上岗。

(3)凡担负有接待职能的办公地方,接待来访者或来咨询的病人时应站立,遇有领导来检查工作时,应问好,并站立。行欠身礼后继续工作。

(4)与病人同行时,应让病人先行。在走廊行走要靠右侧,非抢救病人时不可在病区内跑步。

(5)医护查房时,查房者要站在病人右侧,其余人员以礼仪站姿站在对面。

(6)接待入院病人时,要站起来表示欢迎,要言语适度,彬彬有礼,举止大方。为别人介绍时要按一定顺序,接受别人名片要用双手,毕恭毕敬以示尊重,要在上衣口袋里取放名片,决不可在裤兜里取放。

(7)接电话一般在铃响三声后拿起话筒,(急诊电话例外)先向对方问好。报出自己的科室,工作时间内不许打与工作内容无关的电话,不许利用电话聊天,回完电话,要轻轻放下话筒。

4. 环境规范

- (1) 保持医院环境整齐、安静、清洁。
- (2) 病区内严禁高声喧哗、嬉笑。
- (3) 在病房行走、取物动作要轻稳。
- (4) 爱护医院绿化环境,不随意损害花草树木。
- (5) 严禁在医院内吸烟,维护无烟医院称号。
- (6) 不得随地吐痰,不得随意扔果皮纸屑。
- (7) 病房内用品摆放规范、统一。

(二) 医德规范

见《医务人员医德规范及实施办法》第三条。

(三) 职业规范

1. 遵守法律、法规,遵守技术规范。
 2. 树立敬业精神,遵守职业道德,履行医护人员职责,尽职尽责为患者服务。
 3. 心、爱护、尊重患者,保护患者的隐私。
 4. 努力钻研业务,更新知识,努力提高自身专业技术水平。
 5. 宣传卫生保健知识,对患者进行健康教育。
 6. 医务人员廉洁行医规定:
 - (1) 不准利用工作之便违规办事,严禁借工作之便吃、拿、卡、要。
 - (2) 不准收受病人红包及礼品等。
 - (3) 不准接受病人的宴请。
 - (4) 不准推诿病人,病人到院后必须热情接待,并严格执行首诊负责制。
 - (5) 坚持合理用药,自觉抵制药品经销商到科室直销药品。
 - (6) 严格按照规定出具假条,禁止开人情处方及人情假条。
- 对违反上述规定者,视情节轻重给予党纪政纪处理。

五、考勤制度

一、凡医院职工必须执行岗位责任制,坚守岗位,不迟到,不早退,不旷工,上班不做私活。

二、工作人员因病、因事或生育、婚、丧等情况需要离开工作岗位，必须完善请假手续，经科室负责人同意，院领导批准后方可离开。

三、各科室考勤工作原则上由科室负责人担任，对每人每天的出勤情况进行逐日记载，按月统计，并于次月二日以前，将考勤表交办公室。

六、社会监督制度

(一)医院要设立社会监督电话和意见箱，并有专人负责管理。

(二)建立医院领导联系制度，听取和了解群众的反映与意见。

(三)不定期向病人发放“满意度调查表”，进行满意度调查。

(四)聘请院外义务监督员，(可以在学生、教师以及离退休人员中推选)定期召开有关人员座谈会，征求意见。

(五)医院须实施下列公开制度。

1. 上岗人员必须佩戴附有本人照片、姓名、职称或职务等内容的胸卡。

2. 公开张贴卫生部制定的医务人员医德规范。

3. 公开主要检查、治疗、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。

4. 对出院病人出具其费用结算凭证。

5. 公开张贴致病人及家属的公开信，阐明医院服务宗旨，明确优质服务的有关规定。

七、院外义务监督员会议制度

(一)院外监督员会议每年召开一次。院领导和有关职能科室负责人参加。

(二)会议内容：通报医院工作和发展建设情况，征求对医院工作的意见和建议。

(三)对提出的意见和建议要认真研究，凡能办到的尽快落实，一时不能解决的，要做好解释，取得谅解。

(四)做好会议记录，年终归档。