

# 现代医院内部管理制度

XIAN DAI YI YUAN NEI BU GUAN LI ZHI DU

全集  
QUAN JI





# 现代医院内部管理制度全集

## 第一卷

# 《现代医院内部管理制度全集》

## 编辑委员会

主 编：张明林 王 晖 马艳玲 文长春

副主编：刘小萌 朱艳芳 谢 思 赵 霞

编 委：李素丽 李 锐 贾春凌 王 凡  
刘 昊 陈 琴 李正义 许 情  
李 明 赵云峰 王红群 周广宇  
孙 荐 王 旭 胡元铎 迟 红  
李 云 周 文 段其民 李 娜  
常海臣 王冰松 苏 志 关春杰  
李志敏 李正杰 吴春玲

## 出版说明

随着经济体制的转轨变型和医疗制度的变革，为了适应新形势，更为医院的生存和发展，全国各级各类医院党政领导班子按照市场经济体制的特点和规律，积极探索医院内部管理的新路子，不断加大医院内部改革的力度，逐步建立起符合医院发展特点的新的运行机制和管理格局，为这所在计划经济体制下运行了半个世纪的医院注入了新的生机与活力。

一是事企剥离、“一院两制”，积极探索管理体制上的改革。为加速推进后勤服务社会化改革的进程，从1996年起，全国各级各类医院即进行了内部的事企剥离，实行一个医院两种管理体制，对后勤所有岗位实行了劳动合同制的企业化管理，推行了一岗一薪，岗动薪移的分配制度，并建立健全了岗位监督考核机制，取得良好的成效。

二是精兵简政，精干高效，积极探索管理机制上的改革。从1996年起，实行了在院长统一领导下的部长负责制，按照职能与功能相近划一的原则，将机关原各职能科室通过并、转、兼、撤，合并为几个部，院班子成员副职正职化，分别担任各部部长，实施系统内人、财、物，责、权、利的全权直管，建立起了一个精干、高效的决策指挥系统，打破了建院40余年的僵硬的管理机制，明显的提高了管理效能和工作效率。

三是推行人事代理制度，全员竞争上岗，积极探索用人制度上的改革。九六年以来，全国各级各类医院对中层干部一直实行的是民选聘任制，对卫生技术人员实行每半年一次经“双考”定岗、定职、定薪制。为解决事业单位长期以来形成的单位封闭式人事管理造成的人员流动不畅，出口不通等问题，加大了劳动人事制度改革的力度。去年初，全国各级各类医院依托人才劳动力市场，实施“全出竞进”，建立人事代理制度，通过全员解聘，按需设岗，以岗定编，竞争上岗，按岗聘用，从而确立了全新的用人机制，使医院的人事管理走向市场，把过去的医院单位人变成了

“社会人”和“市场人”。逐步建立起“有责任、有激励、有约束、有竞争、有活力”的运行机制，进一步增强了医院发展的生机与活力。

四是探索收入分配多元化，积极推进分配制度改革。多年来，我们不断探索完善了符合全国各级各类医院发展特点的“院科两级经营管理、两级核算、两级分配、质量效益双重目标控制”的经营管理新格局。在严格执行国家价格政策，内部强化价格监管的情况下，逐步使所有的科室转变成自主经营、自负盈亏、自我约束、自求发展的“四自主体”。除极特殊需要，又关系到群众生命安全保障的临床科室由医院给予必要的支持外，医院不养无效益的科室和创不了效益的人。通过对科室收入和支出的控制来降低成本、提高收益率，鼓励科室加强技术劳务性含量为主的结构调整。并结合病人选医生和劳动人事制度改革，推进临床、医技乃至全院的分配制度改革。充分体现医务人员复杂技术服务与经济利益、社会效益之间的联系，打破平均主义，实行绩效挂钩，合理拉开收入档次。让“活工资”真正活起来，实现“死去活来”，逐步建立起重实绩、重贡献，向关键岗位和优秀人才倾斜的工资分配机制。

五是创新管理，在医院内部全面导入实施 ISO9001 国际质量标准体系认证。在参与医疗市场竞争、强化医院内部管理的诸多环节与要素中，医疗服务质量作为医院核心竞争力的体现，已显得尤其重要。为了迎接新的挑战，进一步提升医院的社会公众形象和信誉，督促和鞭策我们不断的改进医疗服务质量，最大限度的满足病人的需求，使全国各级各类医院继续保持良性惯性运行机制和较快的发展态势。全国各级各类医院党委决定将 ISO9001 国际质量标准体系全面导入医院管理之中。通过多年对 ISO9000 族质量管理体系相关理论和标准的认真学习、宣贯、健全组织、内审员的培训和文件的编写，目前全国各级各类医院的《质量手册》、《质量体系程序性文件》、《体系运转记录性文件》等质量管理体系文件框架已经建立完毕，现已进入全面学习、落实和运转管理体系阶段。通过各种宣教形式，组织全院职工学习、领会和实施，使医院的每一位职工都了解 ISO 的基本含义，都清楚地了解自己的岗位职责与权限，使医院的质量意识全员化。经过认真、严谨和扎实有效的工作，全国各级各类医院实施的 ISO9001 质量管理体系基本都能够通过全面系统的审核与认证。

按照江泽民同志“三个代表”的重要思想去理解，先进的文化建设与先进的生产力是推动医院发展的两只轮子，一个是精神文明，一个是物质文明，只有两手抓、两手硬，才能实现代表人民群众根本利益的最终目的。医院作为社会的“窗口”，而且是文明服务示范单位，搞好医院的文化建设，对提高员工的综合素质、医疗服务水平及提升医院的整体形象与信誉具有重大意义。近年来，全国各级各类医院把工作的重点转向了以人为本的大文化建设和管理，为建立完善医院识别系统（HIS），更好的塑造医院良好的社会公众形象，使医院始终保持沿着良性循环的轨道快速发展，使全国各级各类医院干部职工感受到医院文化是一种让人感觉到却摸不着的医院风气，一种无形的精神和境界。它是全体员工的共同理想、信念追求、思想情操、道德规范、价值标准行为取向等因素的总和。通过来它充分体现出医院的整体精神面貌。

通过这些年来卓有成效的工作，目前全国各级各类医院的社会信誉和公众形象不断提高，职工人心稳定，凝聚力、向心力以及整个团队的生机与活力不断增强，进入良性可持续发展的关键时期。面对医疗制度变革，国家对医疗服务机构、医药市场政策调整以及局部市场竞争日趋激烈的外部环境，我们十分清楚，摆在我们面前的并不是鲜花和坦途，诸多的问题、困难和挑战正在等待着我们。

为了帮助广大读者及时准确掌握国家关于医院内部管理最新政策法规精神，严格按照国家有关标准开展医院标准化服务和管理工作的，更好地体现最广大人民根本利益的需求，我们编辑出版了《现代医院内部管理制度全集》一书，作为各有关单位和人员工作中学习使用。

本书编委会

2003年8月25日于北京

# 目 录

## 第 1 篇 医院等医疗卫生服务机构 全面质量管理体系结构

第 1 章 医疗卫生服务质量改革概论	(1)
1.1 医疗卫生服务改革的必要性	(1)
1.2 医疗卫生服务面临的问题	(7)
1.3 新世纪对医疗卫生体制改革的要求	(9)
1.4 医疗卫生组织贯彻实施 2000 版 ISO 9000 族标准的必要性	(1)
第 2 章 医疗卫生组织建设质量管理体系咨询	(16)
2.1 认证咨询目标设计	(16)
2.2 认证咨询全过程六大步骤	(17)
2.3 咨询组及成员	(18)
2.4 认证咨询成本分析	(19)
2.5 策划和准备工作的内容	(20)
2.6 质量管理体系设计	(25)
2.7 体系文件编写阶段的咨询方式	(26)
2.8 体系运行	(29)
2.9 内部审核和管理评审	(31)
2.10 认证及认证后服务	(32)
第 3 章 医疗卫生组织质量管理体系的建设	(36)
3.1 医院社会特性与质量目标	(36)
3.2 医院质量的形式与层次结构	(37)
3.3 医院质量管理部门与管理职能	(38)
3.4 医院门诊和急诊服务质量与管理	(39)



3.5	医院住院服务质量与管理	(40)
3.6	医院医技科室服务质量与管理	(41)
3.7	医院护理服务质量与管理	(43)
3.8	医院后勤服务质量与管理	(44)
3.9	医院内感染的控制	(46)
3.10	医院质量检查	(47)
3.11	医院质量评价与统计控制	(48)
3.12	医院质量小组活动	(50)
3.13	卫生防疫站质量管理概述	(51)
3.14	质量管理的几项重要工作	(53)
3.15	卫生防疫站的工作与质量管理	(59)
第4章	医疗卫生组织采用 ISO 9000 族标准的实践	(61)
4.1	适用于医疗卫生组织质量管理的术语	(61)
4.2	八项管理原则在医疗卫生组织	(63)
4.3	ISO 9001 标准与医疗卫生组织实践相融合	(66)
第5章	医院实施 2000 版 ISO9001 标准认证实例	(91)
5.1	医疗质量管理	(91)
5.2	护理质量管理	(102)
5.3	医技质量管理	(109)
5.4	医院综合质量管理	(120)
5.5	医院信息化建设	(130)
5.6	医院质量管理体系文件案例	(145)
第6章	卫生防疫站实施 2000 版 ISO 9001 标准认证实例	(204)
6.1	疾病控制的质量管理	(204)
6.2	卫生监督的质量管理	(206)
6.3	卫生检验质量管理	(208)
6.4	卫生防疫站质量管理体系的建立与运行	(213)
6.5	卫生防疫站质量管理体系文件案例	(217)

## 第 2 篇 医院内部实施全面质量管理 管理制度系统工作流程

第1章	医院实施 ISO 9000 族标准常用术语的理解	(255)
1.1	基本术语	(256)

## 目 录

1.2 与质量有关的术语 .....	(265)
1.3 与质量体系有关的术语 .....	(275)
1.4 与工具和技术有关的术语 .....	(288)
<b>第2章 医院实施 ISO 9000 族标准具体操作</b> .....	<b>(298)</b>
2.1 概 述 .....	(298)
2.2 质量体系的确立 .....	(301)
2.3 质量体系文件的编制 .....	(308)
2.4 质量体系的实施与运行 .....	(315)
2.5 医院的质量体系与质量模式的区别 .....	(324)
2.6 医院进行认证时质量保证模式的确定 .....	(325)
<b>第3章 质量体系要素在医院范畴内的释析</b> .....	<b>(333)</b>
<b>第4章 医院质量手册的编写</b> .....	<b>(357)</b>
4.1 概 述 .....	(357)
4.2 质量方针的确定 .....	(361)
4.3 质量体系文件的分级 .....	(363)
4.4 质量手册的编写 .....	(365)
4.5 质量手册实例 .....	(383)
<b>第5章 医院的质量体系程序文件的编写</b> .....	<b>(410)</b>
5.1 概 述 .....	(410)
5.2 质量体系程序文件的格式与内容 .....	(415)
5.3 医院质量体系程序文件的编写 .....	(417)
5.4 质量体系程序文件实例 .....	(424)
5.5 质量体系运行工作文件的编写 .....	(426)
<b>第6章 医院职能科室管理程序文件的具体编写要点与示例</b> .....	<b>(433)</b>
6.1 职能科室管理工作文件手册的编制设计 .....	(433)
6.2 职能科室管理程序文件的编写及意义 .....	(437)
6.3 医务科医疗管理程序文件的具体编写 .....	(441)
6.4 科研管理程序文件的具体编写 .....	(449)
6.5 医院教学管理程序文件的具体编写 .....	(458)
6.6 护理管理程序文件的具体编写 .....	(470)
6.7 财务管理程序文件的具体编写 .....	(480)
6.8 后勤部门管理程序文件的具体编写 .....	(490)
<b>第7章 医院的医疗质量计划的编写</b> .....	<b>(506)</b>
7.1 概 述 .....	(506)
7.2 质量计划的内容与形式 .....	(507)
7.3 质量计划的具体编写 .....	(509)

7.4 质量计划的实例 .....	(513)
<b>第8章 医院的质量记录的编写</b> .....	(518)
8.1 医院质量记录的概述及分类 .....	(518)
8.2 医院质量记录的形式及编制要求 .....	(521)
8.3 医院质量记录表式实例 .....	(526)
<b>第9章 医院的内部质量审核的执行</b> .....	(537)
9.1 审核管理的概述 .....	(537)
9.2 医院内审委员会的组成 .....	(539)
9.3 内审员的培训 .....	(543)
9.4 内审计划的编制 .....	(544)
9.5 内审执行的技巧及注意事项 .....	(552)
附录 发达国家医院管理 .....	(556)

## 第3篇 医院领导体制、领导职责 与领导作风制度汇编

<b>第一章 领导体制</b> .....	(571)
<b>第二章 党政领导职责</b> .....	(573)
第一节 院长与副院长职责 .....	(573)
第二节 党委书记与副书记职责 .....	(574)
第三节 纪委书记职责 .....	(574)
<b>第三章 党政领导会议议事规则及会议制度</b> .....	(576)
第一节 党政领导会议议事规则 .....	(576)
第二节 会议制度 .....	(578)
<b>第四章 领导作风与廉政建设</b> .....	(580)
第一节 党政领导深入科室制度 .....	(580)
第二节 密切联系群众制度 .....	(580)
第三节 搞好廉政建设的规定 .....	(581)
<b>第五章 医院管理办法与工作规则</b> .....	(583)
第一节 管理方法 .....	(583)
第二节 医院工作规则 .....	(585)

## 第 4 篇 医院各科室及其有关 人员职责制度汇编

第一章 党委部门职责	(593)
第一节 党委办公室工作职责	(593)
第二节 党支部书记职责	(594)
第三节 工会委员会与主席职责	(595)
第四节 共青团委员会与书记职责	(596)
第二章 行政部门职责	(598)
第一节 院办公室人员职责	(598)
第二节 医务科人员职责	(599)
第三节 科教科人员职责	(601)
第四节 门诊部主任职责	(602)
第五节 护理部主任职责	(603)
第六节 人事科人员职责	(604)
第七节 设备科人员职责	(605)
第八节 信息科人员职责	(611)
第九节 质控科科长职责	(613)
第十节 审计人员职责	(614)
第十一节 监察工作职责	(615)
第三章 医疗预防科室技术人员职责	(616)
第一节 临床科主任与医师职责	(616)
第二节 急诊科人员职责	(620)
第三节 麻醉科人员职责	(621)
第四节 检验科人员职责	(623)
第五节 放射科人员职责	(626)
第六节 核医学科人员职责	(632)
第七节 放疗科人员职责	(636)
第八节 病理科人员职责	(637)
第九节 功能检查科人员职责	(639)
第十节 血透中心人员职责	(641)
第十一节 碎石中心人员职责	(643)
第十二节 高压氧治疗中心医师职责	(644)
第十三节 康复理疗科人员职责	(645)
第十五节 预防保健科人员职责	(649)

第十六节	药剂科人员职责	(651)
第十七节	营养室医师职责	(654)
第十八节	护理人员, 职责	(654)
第十九节	医院感染监控工作职责	(677)
第二十节	进修、实习人员职责	(679)
第四章	教学、科研人员职责	(681)
第一节	教研室主任及教师职责	(681)
第五章	后勤部门职责	(684)
第一节	财务科人员职责	(684)
第二节	医疗保险办公室主任职责	(686)
第三节	总务科人员职责	(687)
第四节	保卫科人员职责	(692)
第六章	医院各委员会职责	(694)
第一节	医院质量管理委员会职责	(694)
第二节	医院医疗质量管理委员会职责	(695)
第三节	医院护理质量管理委员会职责	(695)
第四节	病案管理委员会职责	(696)
第五节	药事管理委员会职责	(696)
第六节	医院继续教育管理委员会职责	(697)
第七节	医疗纠纷鉴定管理委员会职责	(697)
第八节	医院内控制感染委员会职责	(698)
第九节	医疗设备管理委员会职责	(699)
第十节	医院安全管理委员会职责	(700)

## 第5篇 医院各组织机构 (部门)

### 工作规范制度汇编

第一章	党委部门工作制度	(703)
第一节	党委的主要任务	(703)
第二节	党委办公室工作制度	(706)
第三节	组织工作制度	(707)
第四节	宣传工作制度	(712)
第五节	政治学习	(712)
第六节	统战工作制度	(714)

## 目 录

第七节 纪检工作制度	(715)
第八节 社会监督制度	(716)
第九节 党支部工作制度	(716)
第十节 工会委员会与工、职代会制度	(717)
第十一节 团委工作制度	(722)
<b>第二章 行政部门工作制度</b>	<b>(725)</b>
第一节 院长工作制度	(725)
第二节 会议制度	(726)
第三节 院办公室工作制度	(727)
第四节 人事工作制度	(738)
第五节 设备科工作制度	(768)
第六节 审计工作制度	(778)
第七节 监察工作制度	(780)
<b>第三章 医疗预防工作制度</b>	<b>(782)</b>
第一节 医疗及其质控制度	(782)
第二节 母乳喂养及其保健工作制度	(822)
第三节 护理工作制度	(825)
第四节 门诊工作制度	(857)
第五节 急诊工作制度	(866)
第六节 医院感染控制管理制度	(870)
第七节 信息工作制度	(877)
第八节 预防保健及社区卫生工作制度	(883)
第九节 麻醉科工作制度	(888)
第十节 手术室工作制度	(893)
第十一节 药剂科工作制度	(897)
第十二节 针灸科工作制度	(903)
第十三节 按摩科工作制度	(904)
第十四节 康复理疗科工作制度	(904)
第十五节 放射科工作制度	(905)
第十六节 检验科工作制度	(908)
第十七节 功能检查科工作制度	(912)
第十八节 病理科工作制度	(914)
第十九节 核医学科工作制度	(915)
第二十节 放疗科工作制度	(919)
第二十一节 其它诊疗室工作制度	(919)
<b>第四章 教学、科研工作制度</b>	<b>(924)</b>

第一节	科教科工作制度	(924)
第二节	教研室工作制度	(925)
第三节	教学计划管理制度	(928)
第四节	教学备课、预讲授课制度	(929)
第五节	教学质量检查评估制度	(929)
第六节	临床实习管理制度	(930)
第七节	来院进修工作制度	(933)
第八节	继续教育制度	(934)
第九节	科研工作制度	(935)
第十节	生殖医学中心实验室工作制度	(944)
第五章	后勤部门工作制度	(946)
第一节	财务工作制度	(946)
第二节	医疗保障管理工作的若干规定	(957)
第三节	总务科工作制度	(959)
第四节	保卫工作制度	(967)

## 第 6 篇 医院医德医风建设制度汇编

一、	医院职业道德建设领导小组工作职责	(973)
二、	医院医德医风监督小组职责	(973)
三、	医院职业道德建设领导小组办公室制度及职责	(974)
四、	医德医风社会监督员职责	(974)
五、	职业道德建设巡视员职责	(975)
六、	关于贯彻执行《医务人员医德规范实施办法》的规定	(976)
七、	职业道德医德医风考评、奖惩规定	(977)
八、	医生行为规范	(979)
九、	医技人员行为规范	(980)
十、	护士职业道德素质规范	(980)
十一、	行政后勤人员行为规范	(981)
十二、	各类人员服务用语规范及常用服务敬语	(982)
十三、	便民措施	(986)

## 第 7 篇 医院文书写作规范

### 管理制度汇编

第一章 病历书写概述	(989)
第一节 病历的概念和作用	(989)
第二节 病历书写统一名称	(991)
第三节 采集病史和体格检查的注意事项	(992)
第四节 住院病历的书写规定	(994)
第二章 病历书写的种类、格式及内容	(998)
第一节 门(急)诊病历书写格式及内容	(998)
第二节 完整住院病历格式及内容	(1003)
第三节 住院病历格式及内容	(1009)
第四节 再次住院病历格式及内容	(1010)
第五节 转院病历摘要	(1011)
第六节 表格式住院病历	(1012)
第三章 各科住院病历书写特点及示例	(1028)
第一节 内科住院病历	(1028)
第二节 肺结核科住院病历	(1039)
第三节 神经内科住院病历	(1047)
第四节 精神科住院病历	(1058)
第五节 肿瘤科住院病历	(1069)
第六节 放疗科住院病历	(1077)
第七节 介入科住院病历	(1085)
第八节 儿科住院病历(含新生儿病历)	(1089)
第九节 中医科住院病历	(1103)
第十节 普外科住院病历	(1111)
第十一节 胸外科住院病历	(1117)
第十二节 骨科住院病历	(1120)
第十三节 神经外科住院病历	(1123)
第十四节 泌尿外科住院病历	(1129)
第十五节 烧伤科住院病历	(1133)
第十六节 妇产科住院病历	(1144)
第十七节 眼科住院病历	(1163)
第十八节 耳鼻咽喉科住院病历	(1172)
第十九节 口腔科住院病历	(1179)



第二十章 皮肤科住院病历 .....	(1186)
第二十一章 医院感染病历登记表填写 .....	(1189)
<b>第四章 病历中的各种记录 .....</b>	<b>(1197)</b>
第一节 病程记录 .....	(1197)
第二节 会诊记录 .....	(1199)
第三节 转科记录 .....	(1199)
第四节 交接班记录 .....	(1200)
第五节 手术同意书 .....	(1200)
第六节 重要手术审批表 .....	(1201)
第七节 术前小结 .....	(1201)
第八节 手术记录 .....	(1202)
第九节 术后记录 .....	(1203)
第十节 临床病例讨论记录 .....	(1203)
第十一节 出院记录 .....	(1204)
第十二节 死亡记录 .....	(1205)
第十三节 医嘱单 .....	(1206)
第十四节 透析记录 .....	(1209)
第十五节 麻醉同意书 .....	(1211)
第十六节 麻醉记录 .....	(1211)
第十七节 输血治疗同意书 .....	(1213)
第十八节 病案首页 .....	(1213)
<b>第五章 护理文书书写 .....</b>	<b>(1229)</b>
第一节 体温单 .....	(1229)
第二节 护理记录单 .....	(1231)
第三节、病区患者病情报告 .....	(1232)
第四节 护理病案 .....	(1234)
<b>第六章 检查申请单与报告单书写 .....</b>	<b>(1254)</b>
第一节 检验报告单 .....	(1254)
第二节 X线检查申请单与报告单 .....	(1268)
第三节 心电图及心电向量图 .....	(1281)
第四节 超声波检查申请单与报告单 .....	(1289)
第五节 脑电图检查申请单与报告单 .....	(1297)
第六节 ECT检查申请单、预约单与报告单 .....	(1300)
第七节 肺功能检查申请单与报告单 .....	(1308)
第八节 内窥镜检查申请单、预约单与报告单 .....	(1311)
第九节 磁共振成像 (MRI) 检查申请单与报告单 .....	(1320)