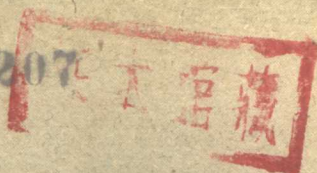


239207



医院服务公约汇集

中国人民解放军
第二军医大学附属医院



15
372

上海科学技术出版社

內 容 提 要

在整风运动中，很多医院更明确地树立了全心全意为病人服务的思想，大大地改进了医疗作风和服务态度。医院工作人员的“服务公約”就是这样从群众中产生的。本书介绍了第二軍医学院附属医院各部门的服务公約 44 篇，目的是提供全国各地其他医疗部門的参考。

医院服务公約汇集

中国人民解放军
第二軍医学院附属医院

*

上海科学技术出版社出版

(上海南京西路 2004 号)

上海市书刊出版业营业許可証出 093 号

上海大众文化印刷厂印刷 新华書店上海发行所总經售

*

开本 787×1092 耗 1/32 印張 3 3/16 字数 62,000

1958 年 11 月第 1 版 1959 年 3 月第 2 次印刷

印数 3,001—4,500

統一書号: 14119·685

定 价: (十)0.32 元

序 言

这一本服务公約汇集,是在党的总路綫光輝照耀下,社会主义各項建設的大跃进中,从群众中产生的。

在全民整风的“双反”运动中,根据我校党委和政治部的指示:全院应以“整頓医疗作风,改进服务态度为綱,带动各項工作大跃进”。全院人員經過思想上的大辯論,明确了全心全意为病人服务是政治任务,医疗預防工作必須为国防、生产建設服务。七月下旬,在“救死扶伤,实行革命人道主义”和“我为人人,人人为我”的思想指导下,各科、室、病区(房),针对以往,策勵今后,紛紛拟訂了服务公約。在医院休养的病人,也在休养員党支部的领导下,和工作人員大力改进服务态度的同时,为了办好党的医院,以极大的热情和政治責任感,經過集体討論,制訂了战斗意志旺盛的“五好”休养公約。

經過三个月来的实践証明,公約对工作质量的提高,起到了积极的促进作用。在某些地方,它实质上已代替了一些不尽合理或不切实际的旧的規章制度,丰富了一些合理的規章制度所不能包含的内容,促进了共产主义的大协作,带动了各項工作的跃进,从而出现了积极設法、千方百计搶救危重病人的动人事例,和成千項以上的圍繞医疗教学和国防事业的技术革新創造。

最近我院各单位將原有公約作了部分修改与充实,其内

容較前有了进一步的改进。这里我們收集了四十四篇，将它汇集成册，其目的是給全院同志提供一个互相学习共同提高的材料，使我們的服务态度和各項工作跃进再跃进，以便制訂出更好更完整的公約，作为新型的医院管理工作准则，把我院建成为具有共产主义风格、土洋并举、中西合流、革命的現代化軍医大学教学医院。

为了保持原意，我們对原文未作更动，只对公約詞句次序作了一些調整，不妥之处，在所难免，請同志們取长补短，擇善而从，并給予批評和指正。

編 者 一九五八年十一月六日

目 次

服 务 公 約

一、中国人民解放军第二軍医大学附属医院服务公約	1
二、門診部	2
1. 門診部服务公約(及貫徹措施)	2
(1)門診部大好公約(2) (2)保証貫徹門診公約措施(6)	
2. 挂号处服务公約	6
3. 內科門診服务公約	8
4. 神經精神科門診服务公約	10
5. 外科門診服务公約	11
6. 婦产科門診服务公約	16
7. 儿科門診服务公約	19
8. 眼科門診服务公約	20
9. 耳鼻喉科門診服务公約	21
10. 皮花科門診服务公約	24
11. 檢驗科門診工作服务公約	26
12. 門診葯局服务公約	28
13. 急診室服务公約	28
三、門房、传达、詢問处服务公約	30
四、出入院管理室服务公約	31
五、理发室服务公約	32
六、內科服务公約(及貫徹措施)	32
七、精神神經病科服务公約	37
八、傳染病科服务公約	40

九、皮肤性病科服务公約	44
十、外科	47
1. 外科服务公約及外科病区(房)貫徹服务公約具体措施	47
(1)外科服务公約(47) (2)外科病区(房)貫徹服务公約具体措施(50)	
2. 手术室服务公約	55
3. 血庫服务公約	60
4. 手术后病区(房)貫徹服务公約具体措施	60
5. 胸內外科病区(房)服务公約执行措施	62
十一、口腔科服务公約	69
十二、妇产科服务公約	72
十三、儿科服务公約	74
十四、眼科、耳鼻喉科服务公約	77
十五、放射科服务公約	79
十六、理疗科服务公約	80
十七、檢驗科服务公約	82
十八、葯局服务公約	85
葯局服务公約貫徹措施	86
十九、中心病理室服务公約	88
二十、病案統計室服务公約	90
二十一、消毒室服务公約	91
二十二、营养室服务公約	92
二十三、物保处	93
1. 軍需給养科服务公約	93
2. 財務科服务公約	94

休 养 公 約

休养員“五好”公約	95
-----------	----

一、中国人民解放军第二军医大学 附属医院服务公约

在党的总路线光辉照耀下，为更好地发扬“救死扶伤，实行革命人道主义”的优良作风，切实贯彻全心全意为伤病员服务的政治任务和在“提高医疗质量基础上完成教学任务”的医院工作方针，多快好省地建设医院各项工作，使伤病员迅速恢复健康，愉快地走上国防和生产建设岗位。为此全院同志订立共同遵守的服务公约如下：

第一条 在院党委领导下，以保卫祖国，服务于人民的坚定意志，全心全意为伤病员服务，为建设社会主义与共产主义事业而奋斗。

第二条 各项工作以政治挂帅，思想领先，以忘我劳动和战斗作风，保证病人日夜 24 小时就诊和进行及时的医疗。

第三条 发扬高度共产主义风格，以“我为人人，人人为我”的共产主义劳动态度，做到“一切从病人出发，处处为病人着想”“爱病人如亲人”。

第四条 发扬高度阶级同情心和政治责任心，做到对病人细心诊断治疗，关心体贴护理，耐心解释安慰，虚心征求意见，及时改进工作。

第五条 积极学习祖国医学和国内外一切先进医学经验，做到土洋并举，中西合流，以“红在病房，专在病房”的工作

精神和学习方法,提高医疗质量,服务于病人。

第六条 破除迷信,打破保守思想,大闹技术文化革命,敢想、敢说、敢做,不断革新医疗技术,为病人造福。

第七条 “一切为了造福于病人”,创造安静、舒适、愉快环境,彻底实现“无痛医院”的要求。

第八条 创造性执行合理的有利于病人的医院各项规章制度,使制度更好地为病人服务。

第九条 发扬共产主义协作精神,以医疗为中心,保证思想行动一致,通力合作,共同完成任务。

第十条 爱护医药器材,以“勤俭建国,勤俭办院”精神,保证医药材料,按病人病情需要使用。

二、門診部

1. 門診部服务公約(及貫徹措施)

(1) 門診部六好公約

一、服务态度好

三亲: 亲切称呼 对不同病人用相应称呼(同志、老伯伯、老太太……)。亲切相迎、亲切相送(医师亲自迎接病人,请坐就診,診毕相送)。随时指导病人注意事项,使病人愉快满意,消灭病人对服务态度的批評意見。

三关心: 待病人如亲人,关心体贴病人痛苦;关心重病病

人；关心年老嬰幼及行动不便者，給予优先挂号，优先就診，視病情需要随时給予必要的帮助（搀扶、車推、背負、送上車…）。

三心：耐心解釋說服；細心診察治疗；虛心接受意見。

二、工作学习好

（一）积极参加政治学习，不断提高階級覺悟；認真貫徹总路綫，人人作到政治挂帅，人在門診，心在門診，以門診为家；安心門診工作，紅在門診，专在門診，全心全意为病人服务。

（二）坚决貫徹党委的指示：在門診医疗預防工作中坚持政治帶业务的原則和方法。

（三）四快一短：急診医生行动搶救快；救命如救火，行动不許慢吞吞，听到急診一声叫，到达不得过五分。搶救生命要迅捷，一分一秒不放过。

挂号快：初診一号限一分，复診每分挂三人，病案傳送10分內，人少病案跟病人。

收費、記帳快：每分鐘处理二件（包括收款、記帳、处方計价等）。

发药快：一方不超三分鐘，努力爭取一分鐘。

一短：候診時間短，各科爭取做到不超过40分鐘（从挂号到医师診病）。

（四）消灭責任事故和医疗差錯：集中精力，細心查对，严遵医嘱。

（五）貫徹診疗一貫制，为病人負責到底。

（六）認真貫徹医疗保护制，注意言行表情，防止造成不良刺激因素。

(七) 严格消毒隔离, 防止交叉感染; 傳染病要报告正确, 及时, 不漏报。

(八) 宣傳工作經常化: 宣傳总路綫; 宣傳門診制度, 卫生和預防知識(利用黑板报、播講、图画、标語等等形式)。

(九) 全体人員努力向“一专, 多能”的方向发展, 克服过去专一門, 在业务上无法配合支援的現象。

三、大胆革新, 医疗質量好

(一) 大胆破迷信, 打破旧常規, 只要对病人有利, 能提高医疗質量, 就敢想敢做。

(二) 从診療需要和減輕病人痛苦出发, 改变成套的檢查作风; 革除步步高和乱投葯物的治疗方法; 作到因病行診, 对症下药。

(三) 树立向多发病、慢性病进攻的决心和信心, 有計劃有步驟地钻研治疗方法, 在两年內作出显著成績。

(四) 既管治疗又管思想, 把葯物治疗和思想工作結合起来, 开展随訪工作, 深入了解病情和思想情况, 对病人負責到底。

(五) 病案书写正規, 字跡清楚; 認真細致填写各种請求单, 不錯誤, 不漏字。

(六) 坚决貫徹“中西合流, 土洋并举”的方針, 医护人员积极学习中医, 提高医疗質量; 在最短期內, 人人学会針灸, 开展針灸治疗。

(七) 消灭診斷、檢查、治疗引起的疼痛(各种治疗、手术、注射等)成为无痛門診部。

(八) 門診教学工作：認真貫徹新的教学方法并严格掌握党委提出的：在提高医疗质量的基础上完成教学任务的原则，絕不因教学而增加病人痛苦和經濟負担。

四、配合协作好

(一) 人人树立整体观念，既要本身工作做好，又要协作别人作好工作。科室各級人員要密切配合，单位之間要密切协作。

(二) 会診作到协作，必要时两科医生当面协商处理；防止把病人推来推去，会診目的明确，答复会診要扼要明确。

五、清洁卫生好

門診部是群众最集中的場所，不但宣傳卫生，更应作好卫生工作。

(一) 各級人員一齐动手，采用分区包干，作到整齐清洁无三害(无蚊、无蝇、无蟑螂)。

(二) 每日上班前 15 分鐘小整理，每周一次小扫除，每月一次大扫除(組織檢查)，永远保持一等戶。

六、厉行节约，反对浪费，爱护公共財物好

(一) 从实际出发，节约藥物和不必要的檢查。

可用可不用的藥物坚决不用，可作可不作的檢查，坚决不作，在病情許可下，賤藥代貴藥，以国产品代进口品。既减少病人痛苦，又减少病人經濟負担。

(二) 器械仪器用后，及时清洗擦油，防止损坏、生銹、发霉，延长使用寿命。

(三) 綑帶，紗布，棉球，空瓶，不論大小，均需收集統一处

理，不得胡乱丢弃。

(四) 节约水电，煤气，随手关灯关水。

(2) 保证贯彻门诊公约措施

一、思想保证 人人政治挂帅：以门诊为家，人在门诊，心在门诊；红在门诊，专在门诊，全心全意为病人服务。

二、物质保证 建立评比制度。各科室每周一次早会，由小组长主持检查公约执行情况，作出记录。

门诊部每二月大评比一次。

门诊部组织评议小组：由门诊部领导与各科室小组长组成，每二月评比一次，评出红旗单位。小组经常派人巡回收集材料。

评比范围和内容：根据六好公约和各科室的公约。

评比的根据：病人的反映和意见(书面、口头、来信等)。

科室早会检查记录。

评议组所收集的材料。

检查结果(如清洁卫生检查)。

互相检查(如会诊协作等)。

1958年10月24日修订

2. 挂号处服务公约

为鼓足干劲，力争上游，全心全意为病人服务，特拟订服务公约如下：

一、服务态度好

(一) 树立全心全意为病人服务的思想, 关心体贴病人的痛苦, 作对待病人如亲人, 对急重病人, 年老体弱的病人先予挂号, 行动不便的病人, 做到挂号后送至就診科。

(二) 态度和藹, 耐心細心地解釋問題, 特別在工作煩忙时候, 要作到百問不厭, 特別对不带號碼券及病案手續不全的病人, 应格外耐心細心, 克服急躁不耐煩的情緒。

(三) 严格自我批評, 虛心接受病人意見, 有錯就改。

(四) 經常檢查个人非无产階級思想, 拔掉个人主义的白旗, 插上集体主义的紅旗, 保持旺盛的政治情緒, 热心为病人服务, 工作中做到相互协作。

二、提高工作效率, 保証工作質量

(一) 簡化手續, 提高工作速度, 爭取做到挂号不排队, 保証作到四快。

1. 挂号快: 每分鐘初診挂一个号, 复診挂三个号 (包括填写門診號碼券, 病案首頁, 收挂号費, 編記帳号), 病人多时, 增加人挂号。

2. 抽病案快: 作到随挂号随抽, 不拖延, 不等候。

3. 送病案快: 作到随抽随送, 病人多时挂号后十分鐘內供应病案, 人少时挂号后五分鐘內供应病案。

4. 查門診号快: 病員不带門診券而不知號碼者, 在三分鐘內查出號碼 (姓名不符者例外)。

(二) 加强工作責任心, 做好挂号和保管病案工作, 做好挂号前之病案整理及准备工作, 工作中作到細心耐煩, 集中思

想,坚决克服粗枝大叶现象。做到五不错:

1. 挂号不错: 与病人校对挂号科别, 并熟悉各科诊病范围。

2. 抽病案不错: 抽去病案要对号码和姓名。

3. 插病案不错: 插病案时做到上下联号。

4. 送病案不错: 科别查对清楚后再送。

5. 贴病案附页和报告单不错: 要校对姓名和门诊号, 并作到随收随贴和保持整洁。

(三) 加强病案统一管理, 严格借还手续, 保证完整无损。

(四) 向初诊病人耐心询问。

(五) 大力作好配合工作, 保证随时供应临床教学和研究所需要的门诊病案。

3. 内科门诊服务公约

一、服务态度好 坚决执行门诊部服务公约。

二、便利病人就医好

(一) 按时上班, 不迟到早退, 根据门诊病人需要, 不计较上班时间。

(二) 贯彻诊疗一贯制, 医师约病人, 护士卫生员发病历, 尽可能做到一个医师负责诊疗到底。

(三) 争取缩短病人候诊时间, 一般病人在科内候诊不超过 30 分钟, 严重及老弱病人随到随看。

(四) 要为病人经济及国家开支着想, 在保证医疗质量的

同时,尽量节省化驗及用葯

(五) 医师开处方、化驗单、申請单后要告訴病人取葯,記賬,微費及檢查地点,必要时亲自伴送病人

(六) 門診治疗一般随到随作,乙腸鏡檢查不超过两天,治疗收費采取一次收費或記賬法,以免病人往返。

三、医疗預防质量好

(一) 提高門診病历质量,做到簡明扼要,字跡清楚,不漏日期、診斷,不錯姓名,門診号,不写錯处理意見,不忘签名。

(二) 一般病人做到初診明确診斷,治疗及时,疑难病例不能解决,及时請求会诊,慢性病例,定期由固定門診医师作阶段总结,小組研究解决办法。

(三) 診療工作要細心謹慎,做到无痛注射及穿刺,在技术上大胆革新創造,提高疗效,并坚决杜絕医疗事故及差錯发生。

(四) 发现傳染病,医师应及时填写报告单,护士及时收集上送,并予迅速隔离治疗。

(五) 經常进行候診室卫生宣傳,每十天出黑板报一次,每月作专题卫生講座一次。

四、配合协作好

(一) 密切医护配合,便利病人及时得到診查及治疗。

(二) 加强門診病房联系,在門診病人多时,及时爭取病房支援,并适当照顧病房医师工作。

(三) 加强科間联系,認真执行会诊制度,不开錯处方,不填錯各种申請单,或漏填其中項目。

(四) 認真執行隨訪制度，以密切與病人及其所在單位的
聯繫，解決與治療有關的重要問題。

(五) 及時向領導請示有關門診工作，匯報存在問題。

五、清潔衛生好

(一) 每天下班前，打掃室內衛生一次，醫生負責桌子內
外，護士負責治療室，衛生員負責地面清潔。

(二) 每半月醫護人員一齊動手，打掃室內外衛生一次，
做到四無(無蟑螂，蚊子，蒼蠅，蜘蛛)八面光，保持一等戶。

4. 神經精神科門診服務公約

一、服務態度 堅決貫徹門診部服務公約的精神。

(一) 對病人如親人，要耐心，虛心，關心，對行動困難年
老及重病者，優先門診，並予以必要的幫助。

(二) 做好宣傳解釋工作，做到詳細回答，百問不厭，並虛
心接受意見。

(三) 檢查詳細，交代明確，消滅差錯及事故。

(四) 縮短候診時間，上午病人保證上午看完再下班。

(五) 做好預約隨訪工作(主要是書信聯繫，必要時到其
單位隨訪)。

(六) 了解病員思想經濟情況，在檢查治療上要多、快、好、
省。

二、醫療質量

(一) 診斷快，醫療及時，對常見疾病如神經衰弱，面神經

癲癇，三叉神經痛等，一次門診就提治療措施。

(二) 治療方法要大量採用祖國醫學，對神經衰弱，癲癇，頭痛患者採用中藥及針灸療法。

(三) 掌握既經濟、又解決問題的治療原則，縮短療程，在不影響療效的原則下，盡量採取單一的療法，以免浪費，必要時採取綜合治療。

(四) 有計劃的開展各種治療，並定期總結療效。

(五) 對神經衰弱，腦震蕩後遺症，全科進行研究，解除病人痛苦。

(六) 開展多面手，一般疾病不會診，除非必要時，再請有關科協作。

(七) 為提高醫療質量，每周五特約門診，解決疑難疾病。

5. 外科門診服務公約

在以門診為家，待病人如親人，紅在門診，專在門診的前提下做到：

一、服務態度 四勤、三輕、二好、一多：

四勤：預防宣傳勤，解釋疑問勤，照顧重病、幼兒患者勤、
聯系處理專科、疑難患者勤。

三輕：檢查輕，換藥輕，打針輕。

二好：待病人態度好，工作人員協作好。

一多：為病人打算多。

(一) 四勤：