

临安市人民医院

规
章
制
度

二〇〇三年九月

前 言

《临安市人民医院规章制度》终于与大家见面了!本制度从收集到整理发行历时一年多。其间凝聚了全院广大干部职工的心血和汗水。各职能科参照各自职责,经过三上三下认真编纂,修订稿递交职代会讨论通过。全书分为7个章节,内容涉及我院党委、行政、医教、护理、人保、财务、后勤、设备及综合类等诸多方面,涵盖面广、可操作性强,为我院各级部门有关政策和制度提供了详实的文字依据。

当前,全国医疗体制改革已逐步实施,医疗市场日趋规范,医院管理正朝着持续、健康、有序的方向发展。因此,在原有制度基础上,建立和完善医院规章制度,以制度规范医院运营方向和职工行为,积极推进医院改革和发展,应该成为各级管理者共识。希望全院职工以《制度》为准绳,切实履行好个人的工作职责,语言更文明,仪表更端庄,态度更亲切,工作更认真,操作更规范,为广大群众提供更满意的服务,为医院的建设和发展作出自己的贡献!

随着卫生事业的发展 and 时间的推移,本制度将逐步充实和完善。在汇编过程中由于诸多因素,难免会出现这样那样的差错和不足,敬请谅解!本制度解释权由各相关职能科。

二 00 三年九月

目 录

政治工作制度

医务工作者道德规范	1
医院工作人员守则	1
医务人员医德规范	1
医师在执业活动中履行的义务	2
临床行医十个严禁	2
医院工作人员行为规范	3
(一) 职工素质	3
(二) 职业道德	3
(三) 纪律责任	4
(四) 仪表礼节	4
(五) 语言态度	5
文明用语“十讲”、“十禁”	5
(一) 讲文明礼貌用语	5
(二) 禁止不文明语言	6
行为举止十不准	6
服务质量评价制度	7
社会监督制度	7
医院党委工作制度	8
党员廉洁勤政制度	9
党员、干部十项守则	9
学习制度	10
民主生活会制度	11
党群工作人员职责	12
(一) 党委书记职责	12

（二）纪检委员职责·····	13
（三）组织委员职责·····	13
（四）宣传委员职责·····	14
（五）综合办公室分管主任职责·····	15
（六）党支部书记职责·····	15
医院党委成员分工·····	16
（一）书记·····	16
（二）副书记·····	16
（三）纪检书记·····	16
（四）组织委员·····	16
（五）宣传委员·····	17
（六）职工委员·····	17
（七）青年委员·····	17

行政类规章制度

行风建设监督处罚的规定·····	18
基本建设和大宗物品公开招标管理制度·····	19
会议制度·····	20
（一）班子会·····	20
（二）院务会·····	20
（三）院周会·····	21
（四）各级各类组织会议·····	21
印章、介绍信使用管理规定·····	21
公函、信件投寄制度·····	22
文印管理的规定·····	23
文书、档案工作管理规定·····	23
医院行政总值班制度·····	26

投诉处理工作细则·····	27
医院信息系统计算机使用规定·····	30
会议室使用规定·····	30

医教类规章制度

首诊负责制·····	32
急危重病人交接班制度·····	32
转院、转科制度·····	33
查房制度·····	33
三级查房制度·····	34
诊断质量·····	35
医嘱制度·····	35
会诊制度·····	36
谈话签字制度·····	36
病例讨论制度·····	37
医疗安全管理有关规定·····	39
医疗事故（事件）处理预案·····	42
病历质量控制的有关规定·····	43
手术审批制度·····	44
施行手术的几项规则·····	45
二次（及二次以上）手术报告制度·····	46
缩短术前待床日等的有关规定·····	47
加强麻醉手术工作管理的规定·····	47
手术截肢及标本处置规定·····	49
加强处方管理的若干规定·····	50
加强药品管理和使用的若干规定·····	51
病历管理有关规定·····	52

外来人员病历查阅（复印）有关规定	53
急诊抢救制度	54
急诊“绿色通道”的有关规定	55
加强急诊医疗工作的规定	56
急救预案	57
（一）院内急诊	57
（二）院外急诊	58
外来进修工作制度	58
医生外出会诊或手术的管理规定	59
学科建设及科研管理条例	60
教学工作制度	64
带教老师工作职责	65
医技人员教学培训制度	66

护理类质量控制及规章制度

护理质量管理达标率	68
护理部奖罚条例	68
（一）奖励条例	68
（二）处罚条例	68
护士外出学习经费使用规定	69
病人入、出院制度	70
（一）入院制度	70
（二）出院制度	70
物品、药品、器材管理制度	70
（一）一般物品管理制度	70
（二）被服管理制度	71
（三）器材管理制度	71

(四) 药品保管制度·····	71
交接班制度·····	72
危重病人床头交接班制度·····	73
查对制度·····	74
(一) 医嘱查对制度·····	74
(二) 服药、注射、输液查对制度·····	74
(三) 输血查对制度·····	75
病房管理制度·····	75
抢救工作制度·····	76
差错事故管理制度·····	77
各科室护理安全措施·····	77
(一) 病区护理安全措施·····	77
(二) 急诊科护理安全措施·····	78
(三) 手术室护理安全措施·····	79
(四) 产房护理安全措施·····	79
(五) 新生儿室护理安全措施·····	79
(六) 供应室护理安全措施·····	79
护理人员调配制度·····	80
输液室工作制度·····	80

人保类规章制度

人员调动的规定·····	82
职工病、事假制度的规定·····	82
休假制度的规定·····	84
考勤制度的规定·····	85
职工申请因私出国(境)的有关规定·····	86
选派出国参加学术交流会议的有关规定·····	87

专业技术职务晋升的有关规定·····	88
引进人才实施办法·····	90
完善职工月度考核工作的实施意见·····	91
处理突发性事件的程序·····	92
易燃易爆化学危险物品的管理办法·····	93
使用明火部位的安全管理办法·····	94
消防工作制度·····	94
工作场所消防安全管理制度·····	94

财务类规章制度

财务管理制度·····	96
财务人员工作制度·····	97
医院财务结算制度·····	98
固定资产管理制度·····	99
库存物资管理制度·····	101
资金审批制度·····	102
资金管理制度·····	104
绩效工资分配制度·····	105
会计监督制度·····	111
收费管理制度·····	112

后勤类规章制度

总务科工作制度·····	116
财产管理制度·····	116
物资管理制度·····	117
定额管理细则·····	118

物资采购制度.....	118
物资验收入库制度.....	119
物资发放报损制度.....	119
物资盘点制度.....	119
赔偿制度.....	120
废品处理制度.....	120
锅炉房工作制度.....	121
锅炉水质化验制度.....	121
锅炉房交接班制度.....	121
污水处理站工作制度.....	122
中央空调房工作制度.....	122
电气安全制度.....	123
二十四小时高、低配水、电值班制度.....	123
电气设备维修保养制度.....	124
食堂工作制度.....	125
食堂卫生管理制度.....	125
食堂采购、验收入库、领料及报销制度.....	126
配菜间工作制度.....	127
车辆维修、派遣使用及油料管理.....	127
单身集体宿舍管理制度.....	129
制冷机房安全生产消防制度.....	130
集中供氧系统安全操作规范.....	131

设备类规章制度

医院计量质量方针目录实施程序.....	132
医疗设备及医用消耗品的购置和使用管理条例.....	135
医疗仪器设备损坏赔偿规定.....	137

申请购置仪器程序.....	137
采购一次性物品的规定.....	138
仪器设备的使用和维护条例.....	138
仪器设备维修、管理工作程序.....	139
仪器设备报废及调剂制度.....	140

综合类规章制度

爱国卫生管理制度.....	141
病房清洁卫生制度.....	141
门诊卫生制度.....	142
职工家属卫生制度.....	142
疫情报告管理制度.....	142
医保工作的有关制度.....	143
医保病人医疗费用管理的若干规定.....	144

政治工作制度

医务工作者道德规范

尊重病人	奉献爱心	钻研医术	诊治精心
提高技能	护理细心	救死扶伤	尽责尽心

医院工作人员守则

- 1、热爱祖国，热爱共产党，热爱社会主义，坚持马列主义、毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想。
- 2、努力学习政治，刻苦钻研业务，对技术精益求精。
- 3、发扬救死扶伤、实行社会主义人道主义精神，同情、关心、体贴和尊重病人，全心全意为病人服务。
- 4、遵纪守法，规范地执行各项卫生法规。
- 5、服从组织，关心集体，谦虚诚实，团结协作。
- 6、以“以病人为中心，以质量为核心”为宗旨，对工作极端负责，严格执行规章制度和操作常规。
- 7、廉洁奉公，不谋私利，坚守岗位，尽职尽责，自觉抵制行业不正之风。
- 8、举止端庄，作风严谨，平等待人。
- 9、遵守医学道德，严格执行保护性医疗制度。
- 10、讲究文明礼貌，积极参加爱国卫生运动，美化环境，保持医院整洁肃静。

医务人员医德规范

- 1、救死扶伤，实行社会主义的人道主义。时刻为病人着想，千方百计为病人解除病痛。

2、尊重病人的人格和权利，提供知情服务，对待病人，不分民族、性别、职业、地位、财产状况，都应一视同仁。

3、文明礼貌服务，举止端庄，语言文明，态度和蔼，同情、关心和体贴病人。

4、廉洁奉公，自觉遵纪守法。不以医谋私。

5、为病人保守医密，实行保护性医疗，不泄露病人隐私与秘密。

6、互学互尊，团结协作，正确处理同行同事间的关系。

7、严谨求实，奋发进取，钻研医术，精益求精，不断更新知识，提高技术水平。

医师在执业活动中履行的义务

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，履行医师职责，尽职尽责为患者服务；

3、关心、爱护、尊重患者，保护患者的隐私；

4、努力钻研业务，更新知识，提高专业技术水平；

5、宣传卫生保健知识，对患者进行健康教育。

临床行医十个严禁

严禁利用职权为个人谋私利，切实做到合理检查、合理用药、合理治疗；

严禁以介绍病人入院、检查、手术、治疗为理由而收取红包；

严禁私自为药品经销单位或个人代开、代售药械或要求病人到指定药店购药；

严禁设立或收取药械生产或经营单位发放的“临床促销费、开单费、处方费、统方费”等形式的变相回扣；

严禁为药品生产、经销单位登记、统计医生处方或为此提供方便；

严禁擅自收费、不合理收费或乱收费；

严禁以介绍、转诊患者为由收取“介绍费”、“转诊费”等形式的回扣；

严禁违反国家有关规定“以物代药”；

严禁涂改、伪造、销毁病历；

严禁擅自接受新药临床观察及新药推广。

医院工作人员行为规范

（一）职工素质

1、热爱祖国，坚持四项基本原则，自觉学习政治法律，提高法律意识，做到依法守法，讲学习，讲政治，讲正气，积极参加有益于身心健康的各项活动，坚决抵制歪风邪气。

2、自觉维护医院声誉，言行顾及医院形象，想医院所想，具有良好的主人翁意识，努力为医院的发展和进步奉献一切才智和精力。

3、爱岗敬业，恪尽职守，关心集体，顾全大局，服从组织。

4、作风正派，为人正直，勤奋上进，谦虚谨慎，廉洁自律。

5、互学互尊，团结协作，情绪稳定，责任心强，正确处理同行同事间关系。

6、认真做好本职工作，刻苦钻研业务知识，不断提高技术水平。

（二）职业道德

7、爱病人，爱岗位，爱医院，诚实守信，办事公道，服从群众，奉献社会。

8、忠于职守，一丝不苟，慎独自律，以身作则，不以工作之便收受吃请馈赠谋私得利。

9、救死扶伤，为民服务，急病人所急，因病施治，善待患者，合理检查和合理用药。诊断符合规程。

10、尊重病人人格和权利，提供知情服务，对待病人不分民族、性别、年龄、职业、地位、财产状况，均一视同仁，平等相待。

11、严守医密，执行保护性医疗制度，不泄露病人隐私。不抄袭、剽窃他人科研成果。不有意贬低同行，抬高自己，严格执行职业纪律。

(三) 纪 律 责 任

12、遵守医院工作时间，培养提前上班习惯，准时应诊办公，不迟到早退，不擅离职守，不串岗脱岗。严格请假制度。严格执行接班制度。

13、上班前不吃异味较大的食物，不在工作岗位上用餐。上班时间不吃零食，不干私活，不陪岗闲聊，不看文艺类书刊。不从事与本职岗位无关的活动，不在医疗场所吸烟。

14、自行车、摩托车、汽车按规定整齐停放，不在院内道路行驶。

15、爱护国家财产及医院公物，妥善保管使用，厉行节约。爱护院内绿化，主动劝阻不文明行为，维护医院安全利益。

16、严守医院档案、医疗、科研机密。

17、医技科室想方设法缩短各种检查预约日期，力争快速检查，准确及时报告，减少病员等候时间。

18、病区科室尽最大可能的高诊疗质量，缩短病人住院床日，降低病人住院费用。

19、行政、职能科室要努力做好协调、保障、服务工作。

20、后勤、设备部门要通力协作，主动配合临床、医技科室，确保院内设备、器械的完好状态，及时修复故障。定期保养检查，保证全院气、电、水按时供应。

(四) 仪 表 礼 节

21、职工上班应精神饱满，衣冠端庄，仪表大方工作衣帽穿戴整洁，醒目佩挂服务胸牌。

22、上班不穿拖鞋，不穿有钉皮鞋，不戴戒指、耳环，不蓄指甲、长发、不涂指甲油，不浓妆艳抹。

23、不穿工作衣逛街，不穿白大衣进食堂。

24、举止大方文雅，动作轻柔，不应行为不端，作风鲁莽，庸俗不检。不在医疗场所高声喧哗、嬉笑打闹。

25、接待病人主动热情，和蔼宽容。语言亲切文明，称呼得体大方。

26、尊重他人人格，谦恭礼让，作风严谨，自尊自爱。

(五) 语 言 态 度

27、语言文明，尊重对方，称呼准确，用词贴切，善于运用“请”、“您”、“对不起”、“谢谢配合”等文明用语。禁止使用让人感觉不尊重的命令式的和无称谓的语句。

28、理解、体谅对方，讲究医用语言艺术，不刺激对方，不激化矛盾。善意启发对方，消除病人的心理压力和不安情绪，禁止使用侮辱人格、讽刺挖苦等语句。

29、回答病人及家属的询问要耐心诚恳，回答语句要通俗易懂。

30、一切为病人或家属着想，解释问题耐心，语气和缓，尽量消除对方忧虑，禁止使用不耐烦、生硬的语句。

31、理解、同情病人及家属的就医心理，细心周到，认真负责，不冷推硬顶，避免争吵、纠纷。

32、设身处地从对方需要出发去考虑问题，尽量能提供方便，帮助解决困难，不敷衍了事，不拒诊推诿。

文明用语“十讲”、“十禁”

(一) 讲文明礼貌语言

1、您好，请问挂哪科的号？

2、请坐。

3、您哪里不舒服？

4、请您按时服药、治疗。

5、请您遵守医院规定（拿出住院病人须知）。

6、有什么不舒服请告诉我们。

7、有什么要求请您同我们讲。

8、[陪护（探视）时间到]请您离开病房。

9、请不要大声讲话。

10、请不要吸烟。请您注意环境卫生。

(二) 禁止不文明语言

1、什么，自己看。

2、别噜嗦，到底哪里不舒服？

3、快一点，到底挂哪科？

4、没零钱，我没办法。

5、叫什么，生病（生孩子、手术后、打针）哪有不痛的。

6、“弄不清”，“搭搭牢”、“扳扳牢”。

7、有意见，找院长去。

8、不晓得，自己看说明书。

9、叫什么，我也没空（闲）着。

10、急什么，你等着。

行为举止十不准

1、衣冠端正。佩戴服务胸牌上班，不准敞衣，不穿拖鞋、硬底鞋。

2、讲究卫生。不准穿着工作衣逛街、进食堂。

3、举止大方。不准浓妆、涂指甲，不准佩戴戒指等饰物上班。

4、态度和蔼。不准讲生硬、挖苦、刺激病人的语言。

5、操作规范。不准违反操作规程，自行其事。

6、服务周到。不准擅自关闭服务窗口，必要时须告示病人。

7、维护秩序。不准自己或带亲友插队挂号、划价、检查、配药等。

8、遵守纪律。不准在工作场所抽烟、吃零食，不迟到早退、不脱岗、串岗、不准在上班时炒股。

9、尊重病人。不准与病人发生争吵。

10、礼貌待人。不准讲粗话、脏话，不准讲损害团结的话。

服务质量评价制度

为进一步提高医疗服务质量，真正体现以病人为中心的服务宗旨，制订医疗服务评析制度如下：

1、成立医院行风建设领导小组和医疗质量管理小组。负责对医疗服务、医疗质量的监督检查，每季至少召开一次会议，研究计划执行情况，对存在问题进行剖析处理，并提出整改措施。

2、征询病人意见。每月向住院、门诊病人发放意见征询表，汇总分析，及时改进，并作为对科室和职工考核的依据之一。

3、做好信访工作。接受病人的表扬和投诉，对投诉事件由综合办公室牵头，安排有关职能科室认真查处，按医院制度进行处理，并及时将处理情况向病人反馈。

（查处分工是：医疗事件以医教科为主，服务态度以纪检组为主，劳动纪律、治安事件以人保科为主，财务收费以财务科为主）。

4、定期召开特约医疗挂钩单位及社会行风监督员座谈会，认真听取意见、建议，不断改进工作。

5、设立医疗服务监督电话。电话号码：0571—63722093 63732621，随时听取病人意见和建议，对反映的问题及时查实并反馈。

社会监督制度

1、医院设立社会监督电话和意见箱，有专人负责管理。

2、每月向病人发放意见征求表，进行满意度调查。

3、聘请社会监督员，定期召开座谈会，征求意见。

4、建立医院与医疗联系单位的联系制度，听取和了解所在单位群众的反映和意