

9 医院管理书系

医院员工 必读手册

Yiyuan yuangong
bidu shouce

主 编 查学安 赵金祥
执行主编 唐贞力

广东省出版集团
广东人民出版社
中国·广州

目 录

第一章 医院员工手册	1
第一节 导论	2
一、院长致辞	2
二、医院简介	3
三、医院组织机构设置情况	3
第二节 医院文化理念	6
一、公民基本道德规范	6
二、医德规范	6
三、云南医师誓词	7
四、国际护理宣言	7
五、临沧精神	7
六、临沧市卫生精神	8
七、医院院训	8
八、医院愿景	8
九、医院使命	8
十、医院精神	8
十一、医院目标	8
十二、医院生存理念	8
十三、医院发展战略	8
十四、医院经营理念	8
十五、医院管理理念	8
十六、医院人才理念	8
十七、医院服务理念	8
十八、医院质量理念	9

第三节 人力资源管理	9
一、员工招聘制度	9
二、员工入职制度	10
三、执业准入制度	10
四、医师技术准入规定	11
五、护理人员技术准入规定	11
六、医技人员技术准入规定	11
七、考勤制度	12
八、绩效考核制度	13
九、薪酬制度	21
十、个人信息资料变更	24
十一、合同管理	24
十二、编制外员工的管理规定	25
十三、奖励制度	29
十四、惩戒制度	30
第四节 假期与休养制度	33
一、假期制度	33
二、工伤申报程序	35
三、疗休养制度	36
第五节 保险	37
一、养老保险	37
二、医疗保险	37
三、失业保险	37
四、工伤保险	37
五、生育保险	37
第六节 学习成长	38
一、新员工岗前培训	38
二、新技术新项目管理制制度	38
三、学术交流管理制度	39
四、在职继续教育管理制度	39
五、人才培养制度	40
六、外出进修管理制度	40
七、十四个核心医疗制度	41

第七节 财务制度	51
一、专业技术人员进修学习费用报销制度	51
二、员工出差报销管理制度	52
第八节 员工职业防护制度	53
一、医务人员职业安全制度	53
二、医疗锐器刺伤的防护	54
三、职业暴露的防护	55
四、艾滋病防护措施	56
五、接触流行性感冒病人的职业安全防护	57
六、接触结核病病人的职业安全防护	57
七、接触病毒性肝炎病人的职业安全防护	58
八、接触霍乱病人的职业安全防护	60
九、接触伤寒病人的职业安全防护	61
十、接触破伤风病人的职业安全防护	61
十一、接触狂犬病病人的职业安全防护	62
十二、放射防护	62
十三、实验室安全防护措施	63
十四、护士执业损伤防护措施	64
第九节 行为规范	67
一、职业道德规范	67
二、行为规范	67
三、基本服务理念	68
四、语言规范	68
第十节 修养与礼仪	71
一、仪表规范	71
二、着装规范	71
结束语	72
 第二章 医院员工奖惩办法	 73
第一节 总则	74
第二节 奖励	74
一、科技进步奖	74
二、论文通讯奖	76

三、学历学位奖	77
四、行政单项奖励	78
第三节 惩罚	79
一、职业道德	79
二、劳动纪律	81
三、工作效率	82
四、行政管理	82
五、财务管理	83
六、医疗事故与赔偿	83
第四节 处理程序	85
第五节 相关法律法规及政策依据	85
第六节 附则	86
 第三章 医院员工语言与行为规范	87
第一节 总则	88
一、总体目标与定位	88
二、服务理念与内涵	88
三、规范化与个性化	88
四、局部与整体	88
第二节 职业道德规范	89
第三节 行为规范	89
第四节 基本服务理念	90
第五节 语言规范	90
第六节 医生语言行为规范	93
一、门诊医生语言行为规范	93
二、急诊医生语言行为规范	94
三、病房医生语言行为规范	94
第七节 护士语言行为规范	96
一、基本要求	96
二、基本规范	98
三、举止规范	100
四、导医服务台言行优质服务规范	100

五、门诊护士言行优质服务规范	101
六、急诊护士言行优质服务规范	105
七、病房护士言行优质服务规范	108
八、医技人员言行优质服务规范	117
九、行政管理人员言行优质服务规范	118
十、后勤人员言行优质服务规范	119
十一、挂号处言行优质服务规范	120
十二、服务忌语	122
 第四章 医务人员礼仪、仪表、语言、行为规范	125
一、着装规范	126
二、工作标志规范	126
三、仪容规范	126
四、举止行为规范	126
五、礼仪规范	127
六、服务敬语规范	128
七、服务禁语	132

Yi yuan yuangong shouce

第一章 医院员工手册

第一节 导 论

一、院长致辞

同行是一种缘分，同事是一种幸福。当您翻开这本“手册”时，欢迎您，您已正式成为了临沧市人民医院大家庭中的一员，您的人生将由此掀开崭新的一页，因您的加盟，医院也将倍添光彩。

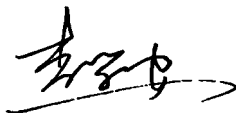
临沧市人民医院诞生至今 60 余载，始终坚持“为临沧市医疗卫生事业发展领航，为临沧市人民群众健康护航”的使命，通过几代临医人呕心沥血、艰苦创业的辛勤耕耘，现已发展成为一所集医疗、急救、预防、保健、教学、科研为一体的综合性三级乙等医院。作为全市规模最大的公立医院，肩负着党和人民的信任与重托，是政府实施惠民政策、建设民生工程的主力军。多年来，医院始终秉承“仁爱精诚、敬业奉献”的医院精神，注重内涵建设，加快技术发展，强化服务和管理创新，与省内外多家大型医院建立了帮扶关系，医院管理和技术水平得到明显提升，是一所职工敬业、病人放心、和谐有序、人才济济、文化深厚、环境优美的人民医院和员工家园。

规矩成方圆，创新能致远。今后，医院将大胆探索改革与创新，强化各项规章制度的完善和执行，努力打造优秀的医院文化，保障业务和技术快速增长，巩固并提升医院在当地的领先地位，为全体员工创造更好的工作和生活环境。实现这一目标，任重道远，而每位员工，都是医院前进的动力之源和价值所在，在实现理想的过程中，衷心希望每位员工能从内心熟知并以行动确认载有医院价值、文化及规范的《临沧市人民医院员工手册》，因为，只有这样，您才能更快地融入医院大家庭，才能更好地演绎您全新的角色，才能最大限度地释放自我能量和体现自我价值。作为院长，我愿与你们一道，以神圣的责任感和使命感，用旺盛的斗志和饱满的热情，精湛的业务技术和高尚的医德医风，为实现目标而努力奋斗。

使命，在您我肩上！目标，由您我来实现！众多志同道合的同仁与您牵手同行，一个和谐创新的团队与您共图大业，让我们用仁心去赢得患者的舒心，用爱心去赢得患者的顺心，用精心去赢得患者的安心，用诚心去赢得患者的放心，真正把医院建设成为让社会各界和广大人民群众满意的健康家园和生命绿洲。

“天行健，君子以自强不息；地势坤，君子以厚德载物。”让我们精诚团结，携手奋进，为医院的发展而奋斗，为医院美好辉煌的明天而拼搏！让我们为自己都身为临医人同骄傲，同自豪！

院长：



二、医院简介

临沧市人民医院的前身是成立于1944年12月的缅宁县卫生院，其间经历了临沧人民医院、临沧专区人民医院、临沧专区防治院、临沧地区人民医院、临沧市人民医院等多次更名，目前是我市唯一一所集医疗、急救、预防、康复、保健、教学、科研为一体的综合性三级医院和市级红十字会医院。医院现有固定资产1.8亿元，编制床位700张，实际开放床位800张，占地面积65000平方米，建筑面积46000平方米。全院内设14个职能科室，24个临床科室，9个医技科室，2个医疗中心；1个基层党委，11个基层党支部和5个群众组织。临沧市紧急医疗救援中心、云南省临床检验分中心、临沧市医学会放射学分会、临沧市医学会内科学分会等多个临床科研机构设在医院。全院现有编制职工500余人，非在编合同制员工500人。其中专业技术人员500余人，高级职称65人（正高14人、副高51人），中级职称236人，研究生19人。拥有西门子1.5T磁共振、双螺旋CT、全自动生化分析器、基因分析设备等大型医疗设备300多台（件）。目前开展腔镜下外科、妇产科、泌尿外科和肿瘤等各类手术。曾获省级科技进步奖2项，市级科技进步奖21项。目前医院和中山大学附属医院、四川大学华西医院、上海同济医科大学附属第十医院、云南省第一人民医院、昆明医学院第一附属医院、昆明市延安医院等多家医院建立了长期和紧密的友好帮扶关系，是景惠管理研究院全国示范性医院管理研究基地和案例追踪研究医院。

新时期，新起点。临沧市人民医院在飞速发展的时代潮流中，励精图治，奋发进取，正在不断追求新目标，持续迈向新高度！

三、医院组织机构设置情况

医院内设14个职能科室；24个临床科室；9个医技科室；2个医疗中心；11个基层党支部；5个群众性组织。

（一）职能科室（14个）

党委办公室（党员干部管理、党组织建设、医德医风建设、普法教育、院报编辑、宣传）

理念：领导满意 机关干部满意 基层党群满意

院办公室（文档、文秘、内外收发、文印、接待、宣传、车辆管理）

理念：承上启下 沟通无限

人力资源科（组织人事、职称评定）

理念：百年树人 超越梦想

医务科（医疗业务管理、司法鉴定）

理念：严抓细管 杜绝隐患

科教科（科研、教学、继续教育、远程会诊和远程教学医院文化建设、院校编辑）

理念：知识改变命运 学习改变医院

护理部（护理业务管理、护理科研教学、培训）

理念：天使之家 生命卫士

感染管理科（医院感染管理）

理念：生命屏障 细菌克星

财务科（门诊和住院收费、会计、稽核、药品会计、财务预算和分析）

理念：精打细算 纤毫勿失

医疗保险与价格管理科（医保、新农合、价格管理）

理念：保健保险保健康 服务全民医保

审计科（审计监督）

理念：明察秋毫 不徇私情

信息中心（病案、统计、档案管理、图书、影像、宣传、网络信息及安全管理）

理念：准确及时 传递迅速

总务科（后勤社会化管理、固定资产管理和分析、物业管理、物资采供、基本建设管理）

理念：优质低耗 保障有力

工会办公室（工会工作及离退休员工管理）

理念：以人为本 情暖夕阳

保卫科（安全保卫）

理念：未雨绸缪 严密防范 及时到位 保证安全

（二）临床科室（24个）

心血管呼吸内科（心血管疾病、呼吸系统疾病、CCU病房）

理念：心平气和 自在生活

消化内科（消化系统疾病及消化内窥镜）

理念：吐故纳新 服务畅通

感染性疾病科（感染性疾病）

理念：驱疫护肝，无微不至“治”

神经精神内科（神经内科疾病）

理念：细致耐心 精心呵护

老年医学科（老年性疾病）

理念：奉献真情 关爱老人

内分泌肾脏血液科（内分泌、肾脏内科、血液、血液透析）

理念：固本强基 净化心灵

骨科（骨科、创伤外伤）

理念：重塑骨骼 支撑人生 抚平创伤 共塑健康

肝胆胰脾外科（肝胆胰脾外科、血管外科、微创外科）

理念：肝胆相照 关爱无限

普外科（普外、肿瘤、烧伤）

理念：普普通通做人 兢兢业业治病

泌尿外科（泌尿外科、男性病、碎石中心）

理念：精益求精 细节制胜

胸心神经外科（胸心外科、神经外科）

理念：胸怀患者 心系百姓

妇科（妇科、妇科门诊）

理念：健康女性 美丽人生

产科（产科、围产期保健、计划生育技术）

理念：心系母婴情，托起新生命

眼耳鼻喉科（眼、耳、鼻、咽、喉）

理念：成仁之美 倍感体贴

中医科（中医内科、中医外科、康复理疗）

理念：秉岐黄济世之道，扬中医祛病之功

儿科（儿科疾病、儿童体检保健）

理念：关爱儿童 成就未来

急诊医学科（院内急救、EICU 病房、门诊输液及留观）

理念：时间就是生命 速度就是机会

重症医学科（重症病人、ICU）

理念：严密观察 分秒必争

麻醉手术科（麻醉与手术管理）

理念：无影巧手 宁静温馨

口腔科（口腔内科、口腔外科、矫形、口腔保健）

理念：靓丽人生 从齿开始

皮肤科（皮肤疾病、性病）

理念：关爱皮肤，呵护健康

门诊部（各科门诊、专科专家门诊、挂号、导医咨询）

理念：门门温心，流程优化，精益求精，倍感放心

健康管理中心（健康体检及管理）

理念：关爱健康 珍爱生命

高压氧治疗科（高压氧舱的管理和病人治疗）

理念：救死扶伤，“氧”护人生

（三）医技科室（9 个）

医学影像科（普放、各种造影检查、放射介入、CT、磁共振）

理念：精确照射，线线真情

检验医学科（云南省临床检验分中心、临床检验）

理念：精确无误 追求卓越

输血科（血库管理、临床用血管理）

理念：血脉相连 真爱无限

功能检查科（超声、超声心动图、心电图、电生理、经颅多普勒）

理念：医生眼睛 精彩超人

病理科（院内外病理学检查及诊断）

理念：细胞写真 疾病判官

设备科（医疗设备购置、安装、改造、维修及效益分析）

理念：服务到位 高效运转

药剂科（住院药房、门诊药房、普通制剂、药检、药品仓库）

理念：服务临床 供应及时

临床药学科（临床药学监测和研究、临床药学实验、含药物静脉配置中心）

理念：专业指导 安全有效

消毒供应中心（医疗器材清洗、消毒、灭菌、敷料的制备和供应，一次性医疗物品的管理）

理念：洁净无比 保障卫士

（四）医疗中心（2个）

紧急医疗救援中心（临沧市急救中心）（院前急救、培训、突发医疗公共卫生应急）

理念：随时备战 反应迅捷

凤翔街道华旭社区卫生服务中心（社区卫生“六位一体”服务）

理念：立足社区 服务百姓

（五）基层党支部（11个）

院办党支部 内科一支部 内科二支部 检验党支部

医技党支部 门诊党支部 急诊党支部 外科党支部

妇产科党支部 老干第一党支部 老干第二党支部

（六）群众组织（5个）

工会、团委、妇女委员会、老年人协会、老年体协

第二节 医院文化理念

一、公民基本道德规范

爱国守法；明礼诚信；团结友善；勤俭自强；敬业奉献。

二、医德规范

（一）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。

（二）尊重病人的人格与权利，对待病人，不分民族、性别、职业、地位、财产状况，都应一视同仁。

(三) 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。

(四) 廉洁奉公, 自觉遵守纪守法, 不以医谋私。

(五) 为病人保守医密, 实行保护性医疗, 不泄露病人隐私与秘密。

(六) 互学互尊, 团结协作, 正确处理同行同事间的关系。

(七) 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。

三、云南医师誓词

我是一名医师, 救死扶伤是我的天职。

我将认真履行新世纪医师宣言, 保护民众健康。

我以爱心和尊严履行职责, 尊重患者利益, 一视同仁对待患者, 预防疾病, 救治病人, 做到合理检查, 合理用药, 合理治疗, 竭尽全力解除病人痛苦。

为了病人, 我将在一生的执行生涯中, 不断学习, 更新和拓展知识, 保持应有的专业水平, 必要时我将向同行求助。

我恪守诚实守信的原则, 尊重病人的人格尊严, 保守病人隐私, 除特殊情况外, 均应尽可能地将病人病情、治疗方案及预后最新信息科学地告知病人。

我尊重师长和同行, 不做任何有违医学伦理和职业道德的行为, 绝不用医学知识做反人类及违背人道与法律的事, 忠实履行社会赋予医师的职责。

我的信念不因病人的种族、国籍、肤色、地域、出身、宗教、信仰、年龄、性别和贫富的不同而有所不同。

我的生命因我从事的职业而圣洁, 我为自己能从事医师这一职业感到自豪, 我要把全部身心献给人类的健康事业。

四、国际护理宣言

我庄严地宣誓:

我将永远忠实于护理事业!

我将尽全力为病人提供最佳的服务!

我将遵守诺言保护他人的隐私权, 我将成为医生忠实的助手, 为我的病人、家庭与整个社会奉献我的一切!

我将努力地履行公民的权利和义务!

负担起促进社会医疗卫生事业发展的责任!

我将不断地提高自己的业务水平与技能并灵活运用!

不管何时、何地, 我将热情主动地为需要我护理的人服务!

我将为全人类的健康与幸福而努力奋斗!

五、临沧精神

坚韧拼搏, 求实开放, 团结和谐, 创新超越

六、临沧市卫生精神

爱岗敬业，和谐诚信，救死扶伤，博爱奉献

七、医院院训

厚德博学，精益求精

八、医院愿景

建设一个拥有自己文化，医务工作者对患者充满爱心和责任，患者对医务工作者充满尊重和信任的人文医院。

九、医院使命

为临沧市医疗卫生事业发展领航，为临沧市人民群众健康护航。

十、医院精神

仁爱精诚，敬业奉献

十一、医院目标

建设技术特色化、管理精益化、服务艺术化、环境生态化的精品“三级甲等”医院。

十二、医院生存理念

病人可以没有我们，但我们不可以没有病人。

十三、医院发展战略

立足临沧 紧跟前沿 技术适宜 创新超越

十四、医院经营理念

满足需求 发现需求 创造需求 珍惜需求

十五、医院管理理念

制定制度人性化 执行制度严格化

十六、医院人才理念

人人都是人才 个个都要成材

十七、医院服务理念

服务是奉献，服务是报答，服务是感恩，服务是感动。

十八、医院质量理念

注重过程执行 追求结果卓越

第三节 人力资源管理

一、员工招聘制度

(一) 根据医院岗位设置和工作需要招聘人员。各科室因缺编影响正常工作开展可提出书面申请, 医护人员须经业务主管部门审核, 由业务主管部门上报人力资源科; 行政科室直接上报人力资源科。人力资源科根据梯队结构、学科发展等编制用人及招聘计划, 经院办公会研究同意后, 按工作程序招聘人员, 可外聘人员或返聘退休员工上岗工作。

(二) 因病退休的员工一般不得聘用。

(三) 编制已满额的科室, 既不能雇请外聘人员, 也不能返聘退休员工。

(四) 医院聘用人员, 须具有良好的政治素质和职业道德, 身体健康, 体检合格, 证件齐全, 通过招聘考试, 择优录用。

(五) 聘用在编人员与医院签订聘用合同期限按国家有关规定执行, 合同的续签需根据医院的岗位设置情况、本人表现以及用人科室对其个人年度考核情况而定。

(六) 应聘者一经录用, 由人力资源科派往所需科室。用人科室负责聘用人员工作安排、质量考核和考勤。

(七) 聘用人员的工资标准及其他待遇均按医院有关规定执行。

(八) 返聘的退休员工, 必须服从所在科室的工作安排及管理, 如在返聘期内不服从管理或不能胜任工作的, 科室可以提前解聘。

(九) 事业单位公开招聘: 按云南省、临沧市出台的关于事业单位公开招聘工作人员的规定执行。

(十) 面向社会公开招聘按下列规定执行:

1. 招聘对象。具有专业知识并有工作经验的技术人员和大中专院校应届毕业生。

2. 招聘渠道。招聘工作主要通过以下几个渠道:

A. 网络招聘 B. 参加人才招聘会 C. 大中专院校 D. 内部选拔聘任

3. 招聘程序。

(1) 科室根据工作需要, 提出申请, 业务主管部门、人力资源科审核。

(2) 院长审批, 人力资源科制订招聘计划, 对外发布招聘信息。

(3) 人力资源科对应聘材料进行筛选, 并安排筛选后的应聘人员进行面试和理论考试, 根据考核结果择优录用。并电话通知被录用人员报到时间。

(4) 人力资源科审核录用者有关证件原件(身份证、学位证、学历证、技能证书、资格证书及荣誉证书等)并归档。被录用人员填写员工登记表,进行岗前培训。

(5) 被录用人员上岗培训结束后即进入科室,试用期考核通过,由人力资源科办理签订合同事宜。

二、员工入职制度

(一) 应聘人员接到录用通知后,应在指定日期到人力资源科报到,填写报到登记表,如因故不能按期前往,应与有关人员取得联系,另行确定报到日期。报到程序包括:

1. 办理报到登记手续,领取工作牌、办公用品和资料等。
2. 与试用部门负责人见面,接受工作安排。

(二) 被录用的在编员工试用期为1年,聘用的编制外员工试用期最长不得超过6个月。此期间,如果员工感到医院实际状况、发展机会与预期有较大差距,或由于其他原因而决定离开,可提出辞职或解除聘用(劳动)合同,并按规定办理离职手续;如果员工的工作无法达到医院要求,医院也会终止对其的试用。

(三) 在编员工如试用考核合格可填写员工转正审批表,编制外员工试用考核和体检合格,由试用部门负责人签署意见,主管该业务的医院领导审批后,报人力资源科办理相关手续。

(四) 从医院离职后,重新再进入医院时,院龄将从最后一次进入医院起计算。

(五) 入院新员工,医院组织新员工接受脱产集中培训和在职培训。由相关部门负责向新员工介绍部门(科室)职责、人员情况,讲解本岗位工作内容和要求;讲解卫生法律法规和医院规章制度、员工手册等内容。相关工作的具体事务由相应的主管部门负责,如确定办公位、领取办公用品、使用办公设备、用餐等。

三、执业准入制度

(一) 医务人员的执业准入严格按照《中华人民共和国医疗机构管理条例》、《中华人民共和国执业医师法》、《中华人民共和国护士管理办法》等法律法规的要求,凡上岗者必须持有国家机构颁发的执业资格证书(国家没有建立执业资格证书制度的专业,必须持有国家机构颁发的专业技术职务任职资格书)。

(二) 医技专业凡国家规定需要大型医疗设备上岗操作证的,必须在取得上岗证以后才能够独立执业。

(三) 凡引进的专业技术人员必须具有相应的执业资格证书才能办理调入或聘用手续。

(四) 新进入的大中专毕业生在国家规定的时间内未考取执业资格证书的,

医院将再给予一年的宽限期，一年后仍未取得的，调离医疗技术岗位。

（五）新毕业的护士在未取得执业资格证书以前不得从事临床护理工作，只能在护士指导下从事临床生活护理工作。但要有计划地安排护理操作训练和进行“三基”考核，以提高取得执业资格后的执业能力。

（六）医院要坚决禁止非卫生技术人员进入卫生队伍，如一经发现因资格审查不严或徇私情而使用了非卫生技术人员，将追究有关人员的责任。

（七）各科室要加强对医务人员的职业道德教育和继续医学教育，不断提高医务人员的执业素质。

（八）医院建立医务人员考核制度，对考核不合格者将暂停执业资格或按医院有关规定调离专业技术岗位。

四、医师技术准入规定

（一）从事医疗工作的医师，必须通过医师资格考试，并经注册方能从事医疗工作。

（二）新分配的医疗类大学生，要求在两年内必须取得执业医师资格证。对未取得执业医师资格证人员，不给予处方权，且不能独立从事医疗工作。

五、护理人员技术准入规定

（一）从事护理工作的护士，必须具有护士资格证，并经护士执业注册，方能从事护理工作。

（二）对新招聘在编护士和编制外护士必须具有护士执业资格。

六、医技人员技术准入规定

（一）适用于检验医学科、放射科、CT室、磁共振室、介入室、功能检查科、药剂科等医技科室人员。

（二）从事大型医疗设备、仪器使用的人员，必须具有大型医疗设备上岗证，方能从事医技相关工作。

（三）从事放射、核医学、超声等的医技人员，必须具有相应的岗位执业证，方能从事医技相关工作。

（四）从事药剂的工作人员，要求必须积极参加执业药师考试，取得执业药师证，并进行注册。

（五）由于个人原因造成，无相应的执业证和大型医疗设备上岗证人员，在职称聘任时以低一级职称聘任。

（六）既有执业药师证又有主管药师任职资格单位的人员，在职称聘任时考核合格可优先按主管药师聘任。

（七）新分配的影像、药剂、检验等专业毕业生，要求在两年内取得相应的执业证或职称证，未取得相应资格人员不执行效益工资。