

医院质量管理规范

石元俊 主编

.32



广西民族出版社

(桂)新登字 02 号

医院质量管理规范

石元俊 主编

☆

广西民族出版社出版发行

南宁桂影印刷厂印刷

开本 787×1092 1/32 6.5 印张 145 千字

1992 年 5 月第 1 版 1992 年 5 月第 1 次印刷

印数:1—5000 册

ISBN 7-5363-1618-6/Z . 114 定价:2.80 元

前 言

党的改革开放的政策给中华大地带来了翻天覆地的变化。同样,医疗卫生事业也随着改革开放这股东风的注入,焕发出了前所未有的、生机勃勃的活力。在改革中求生存、求发展、求效益,质量就是生命,已经成为医疗卫生系统决策者、管理者乃至每一名员工的共识;靠质量取胜,靠管理取胜也已经成为大家的自觉行动。

医院质量管理既是一门自然科学,也是一门社会科学,它对现代医院的建设有着十分重要的作用。如果没有质量管理,即使有了先进的医疗技术和设备,也不能更好地发挥作用,更不会收到良好的社会效益和经济效益。只有抓住“质量第一”,“管理领先”这个根本,才能实现医院建设的现代化。

医疗卫生系统十年改革的成就令人瞩目。然而,认真总结改革的工作经验,不断提高医院的管理水平和医疗服务质量已刻不容缓。正是基于这一点,我们在上级有关部门的支持和诸多同行的协助下,经过多年的努力,现在《医院质量管理规范》终于奉献给广大读者了,尽管说这是一种新的尝试,某些方面仍有待完善,但能借此机会与同行们共同研究和探讨,实属令人欣慰。

在本书的编写过程中,我们遵循理论与实践相结合,学术与普及相兼顾,内容与形式相统一的原则,对医院质量管理的内容、方法、目的与要求进行了全面、系统、科学、量化的论述,力求做到新颖、科学、实用、规范。

本书的编辑出版,旨在抛砖引玉,供同道们学习参考,由于我们的水平有限,缺点和错漏在所难免,恳请读者批评指正。

编者

目 录

医院工作制度

一、会议制度

- (一)党委会制度..... (1)
- (二)院长、书记联席会制度 (2)
- (三)院机关办公会制度..... (2)
- (四)院周会制度..... (3)
- (五)业务科室主任会制度..... (4)
- (六)院职工代表大会制度..... (4)

二、行政管理工作制度

- (一)院领导查房制度..... (5)
 - 1、院行政查房制度..... (5)
 - 2、院政工查房制度..... (6)
 - 3、院后勤查房制度..... (6)
- (二)财务管理工作制度..... (6)
- (三)人事管理工作制度..... (8)
 - 1、干部任免聘任制度..... (8)
 - 2、工人合同制度..... (8)
 - 3、人员调入调出制度..... (9)
 - 4、新职工上岗前培训制度 (10)
- (四)退离休职工管理工作制度 (10)
- (五)印鉴信函管理工作制度 (11)
- (六)文件收发、保管工作制度..... (11)
- (七)电话、传真、打印(复印)管理工作制度 (12)

(八)院机关总值班制度	(13)
(九)职工继续教育管理制度	(14)
(十)职工请假制度	(15)
(十一)奖惩制度	(18)
1、奖励制度	(18)
2、惩处制度	(18)
3、其他几项特殊奖励制度规定	(19)
(十二)计算机使用、管理制度	(19)
(十三)病案管理工作制度	(20)
(十四)医疗统计室工作制度	(21)
(十五)医学图书管理制度	(21)
(十六)后勤管理工作制度	(22)
1、财产、物资管理制度	(22)
2、车辆管理使用制度	(23)
3、房屋维修管理制度	(24)
4、医疗仪器请购、采购制度	(25)
5、办公用品及其他物品采购、保管和领发制度	(25)
6、庭院卫生、绿化管理工作制度	(26)
7、水电、动力管理制度	(27)
8、被服更换、洗涤制度	(27)
9、职工食堂管理制度	(28)
10、托儿所工作制度	(29)
11、锅炉房工作制度	(29)
12、安全保卫制度	(30)
三、门诊工作制度	
(一)门诊办公室工作制度	(31)
(二)门诊挂号室工作制度	(32)

(三)门诊诊室工作制度	(33)
(四)门诊注射室和输液室工作制度	(34)
(五)门诊静脉采血室工作制度	(34)
(六)门诊药房工作制度	(35)
(七)门诊检验室工作制度	(36)
(八)门诊候诊室管理制度	(37)
(九)简易诊室工作制度	(38)
(十)职工保健室工作制度	(39)
(十一)门诊收费处工作制度	(39)

四、急诊工作制度

(一)急诊科工作制度	(40)
(二)急诊出诊制度	(42)
(三)急诊留察制度	(42)
(四)急诊抢救制度	(43)

五、病房工作制度

(一)入出院制度	(44)
(二)查房制度	(45)
(三)医嘱制度	(47)
(四)住院病历书写制度	(48)
(五)会诊制度	(50)
(六)住院转科制度	(51)
(七)转院制度	(51)
(八)疑难病例及死亡病例讨论制度	(52)
(九)术前讨论制度	(53)
(十)急、危、重病人抢救、报告制度	(54)
(十一)病房医师值班、交接班制度	(55)
(十二)医疗差错、事故登记、报告和处理制度	(55)

(十三)病人探视、陪伴制度.....	(57)
(十四)无陪人病房制度	(57)
(十五)晨会、科务会、工休会制度	(58)
附:1、血疗室工作制度.....	(59)
2、空气层流洁净病房制度	(60)
六、手术、麻醉管理工作制度	
(一)手术室工作制度	(63)
(二)手术管理工作制度	(64)
(三)麻醉管理工作制度	(65)
七、医技科室工作制度	
(一)检验科工作制度	(66)
1、实验室工作制度	(66)
2、检验标本管理制度	(67)
3、检验报告单管理制度	(67)
4、试剂配制管理制度	(68)
5、仪器管理制度	(68)
6、检验科安全管理制度	(68)
附:血库工作制度.....	(69)
(二)药剂科工作制度	(70)
1、调剂室工作制度	(70)
2、制剂室工作制度	(71)
3、中心药房(调剂)工作制度	(72)
4、药品采购、保管、供应工作制度	(72)
(三)放射科工作制度	(74)
(四)CT室工作制度.....	(75)
(五)病理科工作制度	(76)
(六)同位素科工作制度	(77)

(七)营养科工作制度	(78)
(八)针灸科工作制度	(80)
(九)推拿科工作制度	(80)
(十)理疗科工作制度	(81)
(十一)B 超室工作制度	(81)
(十二)心电图室工作制度	(82)
(十三)医学美容室工作制度	(83)
(十四)放射治疗室工作制度	(84)
(十五)血液透析室工作制度	(85)
(十六)体外震波碎石室工作制度	(87)
(十七)心导管室工作制度	(87)
(十八)动态心电图、超声心动图、彩色多普勒、脑电图、脑 血流图、肌电图、胃电图、胃镜、肠镜、支气管镜、腹 腔镜、宫腔镜等室工作制度.....	(88)
(十九)验光配镜室工作制度	(89)
(二十)供应室工作制度	(90)

八、护理工作制度

(一)门诊诊室护理工作制度	(91)
(二)急诊科护理工作制度	(92)
(三)病房护理工作制度	(92)
1、病房管理工作制度	(92)
2、分级护理工作制度	(96)
3、护理查对制度	(97)
4、护士长例会制度	(99)
5、护理查房制度	(99)
6、护士长夜查房制度.....	(100)
7、ICU、CCU 病房护理工作制度	(100)

8、分娩室护理工作制度·····	(101)
9、婴儿室护理工作制度·····	(102)
10、护士值班、交接班制度·····	(103)
11、护理差错、事故登记、报告、处理制度·····	(101)
九、交叉感染管理工作制度·····	(105)

医院科室工作任务及工作人员职责

一、院机关各科室工作职责

(一)党委办公室工作职责·····	(106)
(二)工会工作职责·····	(107)
(三)团委工作职责·····	(108)
(四)办公室工作职责·····	(109)
(五)监察室工作职责·····	(110)
(六)人事科工作职责·····	(110)
(七)医务科工作职责·····	(111)
(八)护理部工作职责·····	(112)
(九)质控办工作职责·····	(113)
(十)财务科工作职责·····	(114)
(十一)总务科工作职责·····	(114)
(十二)基建办工作职责·····	(115)
(十三)医疗器械科工作职责·····	(116)
(十四)老干科工作职责·····	(116)
(十五)保卫科工作职责·····	(117)

二、业务科室工作职责

(一)门诊部工作职责·····	(117)
(二)急诊科工作职责·····	(119)
(三)临床科室工作职责·····	(120)
(四)医技科室工作职责·····	(121)

三、各级管理工作人员岗位职责

(一)党委书记岗位职责·····	(122)
(二)院长岗位职责·····	(123)
(三)纪委书记岗位职责·····	(124)
(四)工会主席岗位职责·····	(125)
(五)团委书记岗位职责·····	(125)
(六)党总支书记、支部书记岗位职责·····	(126)
(七)机关科室科长、主任岗位职责·····	(126)
(八)门诊部主任岗位职责·····	(127)
(九)急诊科主任岗位职责·····	(128)
(十)临床科主任岗位职责·····	(129)
(十一)医技科室主任岗位职责·····	(130)
(十二)护士长岗位职责·····	(131)

四、各级业务技术人员岗位职责

(一)临床科室主任医师岗位职责·····	(132)
(二)临床科室主治医师岗位职责·····	(133)
(三)临床科室(病区)总住院医师岗位职责·····	(134)
(四)临床科室住院医师岗位职责·····	(135)
(五)医技科室主任医师、主任技师岗位职责·····	(136)
(六)医技科室主治医师、主管技师岗位职责·····	(137)
(七)医技科室医师、技师岗位职责·····	(137)
(八)医技科室医士、技士岗位职责·····	(138)
(九)主任、副主任护师岗位职责·····	(138)
(十)主管护师岗位职责·····	(139)
(十一)护师岗位职责·····	(140)
(十二)护士岗位职责·····	(140)

医院质量管理考核标准

一、医院质量管理的任务和具体要求	(141)
二、住院病区质量管理考核标准	(144)
(一)医疗质量考核标准	(144)
(二)医疗质量统计指标	(145)
(三)护理质量考核标准	(146)
(四)管理质量考核标准	(147)
(五)服务质量考核标准	(148)
三、门诊部工作质量考核标准	(149)
四、急诊科工作质量考核标准	(150)
五、医技科室工作质量考核标准	(151)
六、机关职能科室工作质量考核标准	(152)
七、后勤班组工作质量考核标准	(153)
八、质量管理考评的具体实施办法	(154)
(一)关于实施质量管理考评办法的几点说明	(154)
(二)临床科室质量考评内容和办法	(156)
1、管理质量考评内容和办法	(156)
2、服务质量考评内容和办法	(156)
3、医疗质量考评内容和办法	(156)
4、护理质量考评内容和办法	(156)
5、经济指标的考评办法	(157)
(三)医技科室工作质量考评内容和方法	(157)
1、管理服务质量的考评内容和方法	(157)
2、工作量和经济指标考评方法	(158)
(四)总务后勤班组工作考核内容和办法	(158)
(五)各种质量工作质量考核表	(159)

医院工作制度

一、会议制度

(一) 党委会制度

1、院党委会由党委书记主持召开，党委全体委员参加，必要时召开扩大会议，邀请党内有关人员列席。

2、会议的主要内容：(1) 传达党中央和上级党委的有关方针政策及决议，研究本院的贯彻实施意见。(2) 审议医院改革方案、医院建设和发展的规划、每年度工作计划及经费预决算、重要制度的制定和修改等有关重大问题。(3) 研究医院党的思想、组织、作风建设等工作事项和加强医院思想政治工作及精神文明建设问题。(4) 研究干部的教育、管理、考察和临督工作，审议干部职工出国考察、学习、进修有关事项。(5) 研究院机关职能科室和业务科室中层领导班子建设，审议中层领导干部的任免和其他人事工作重大事宜，研究纪委（监察）、工会、共青团工作，审议党员违纪案件及重大事故的处理。

3、院党委会原则上每月召开一次，但根据需要可随时召开。

4、会议的准备、记录工作由党办负责。

（二）院长、书记联席会制度

1、院长、书记联席会是医院党政领导工作协调、集体民主决策的会议，每周召开一次，由院长主持，正副院长、正副书记以及纪委书记参加。院办公室主任列席会议并负责记录。

2、会议内容：（1）讨论制定医院建设与发展计划。（2）传达上级领导的指示、决定。（3）讨论并决定中层领导干部人事任免、离退休人员及超龄延长反聘人员等重要事宜。（4）通报上周医疗、护理、行政、后勤等方面的工作情况和部署本周的主要工作。（5）分析研究目前工作中急需解决的主要问题。

3、凡经会议研究决定的事宜，应区别情况，由办公室主任负责及时传达给有关部门办理，各分管的院领导对落实情况负责检查和督促。会议内容不要求传达的，不得擅自向外透露。

（三）院机关办公会制度

1、医院机关办公会每二周（星期六上午）召开一次，由正副院长轮流主持，院党政领导成员和机关职能科室领导参加（科室领导出差，由其指定的临时负责人参加会议）。

2、会议内容：（1）传达上级有关文件、指示精神。（2）汇报各科室两周来的主要工作情况。（3）讨论研究医疗、护理、行政后勤工作中需要解决的问题。（4）部署下两周的工作任务。

3、办公会坚持民主集中制的原则，凡经办公会讨论决定的问题，有关部门必须坚决执行，认真贯彻落实。如对会议决定有不同意见，应按少数服从多数，个人服从组织的原则办理。

4、凡提交办公会讨论的问题，有关科室负责人应事先把事情调查清楚，汇报简明扼要，重点突出，并提出解决问题的办法及措施的初步建议。

5、参加会议人员要加强组织纪律性，按时到会，不得迟到早退，因事不能参加或晚到者，需事先向办公室请假，会议中途有事需提前离开，应向主持会议的院领导报告。

6、凡会上讨论研究的问题，不要求传达或在未公开前，不得扩散。

7、院办公室负责会议记录、存档，并负责督促检查会议所讨论决定问题的贯彻落实情况，及时向院领导及有关部门反馈。

（四）院周会制度

1、院周会每两周召开一次，由院长、副院长轮流主持，各临床、医技科室主任、护士长，机关职能科室正副科长、正副主任及党支部书记等参加。

2、会议内容：（1）传达上级有关文件、指示精神。（2）宣布院长、书记联席会和院办公会决定的有关事宜。（3）简要总结当前医疗、护理、行政、后勤等方面的工作情况。（4）进行医德医风讲评及表彰好人好事。（5）部署下两周的工作任务。（6）科室间互相交流情况和协调工作。

3、参加会议的人员对会议的有关精神和要求要认真做好

记录，院办公室负责整理、打印后下发各科室、班组，向全体职工传达和贯彻。

（五）业务科室主任会制度

1、临床、医技科室主任会议每季度召开一次，由主管业务的副院长主持，各临床、医技科室主任，门诊部主任及医务科人员参加。

2、会议的准备和组织工作由医务科负责，并负责会议内容的记录、存档及督促检查执行落实情况。及时向分管院长反馈。

3、会议主要讨论、研究和解决医疗、护理、管理和服务质量等方面的问题，协调解决科室之间工作关系和矛盾。

4、研究部署今后的医疗、护理、科研、教学、管理、服务等方面的问题。

5、讨论与处理医疗纠纷、医疗差错和医疗事故等有关事宜。

6、对会议的有关决定和已协调解决的问题，各科室应认真执行，不得推诿和拖延。

（六）院职工代表大会制度

1、医院建立职工代表大会，以加强医院的民主管理和监督，维护职工的合法权益。

2、职工代表大会在党委的领导下，遵照党的路线、方针、政策和国家的法令以及工会工作条例行使职权。

3、医院职工代表大会每半年召开一次，由职代会主席团

主持。会议的主要内容：(1) 听取院长工作报告。(2) 审议医院年度工作计划，财政预算、决算及医院改革、管理等方面的重大问题。(3) 讨论职工福利、劳保及奖惩方案和实施办法。(4) 检查督促医院行政工作，评议中层领导干部。(5) 审议和处理职工提案等。

4、会议的准备工作的由工会负责，通常应在会前三天将会议内容通报各代表。

5、职工代表大会审议和通过的有关议案，产生的决议，应向全体职工传达和报告。

二、行政管理工作制度

(一) 院领导查房制度

1、行政查房制度

(1) 院领导行政查房是院领导现场办公的一种形式，按计划每两周一次，轮流到有关科室进行，由院领导带领办公室、医务科、护理部、质控办、总务科、医疗器械科等机关职能科室负责人参加，查房的计划和组织准备工作由院办公室负责。

(2) 查房的内容：①听取科主任、护士长对本科室近期工作的情况和存在问题的汇报。②检查科室的医疗、护理、行政管理和贯彻执行各项规章制度情况。③现场解决科室需要帮助解决的问题。④院领导根据科室实际情况提出指导性意见。

(3) 查房中有涉及到临床、医技科室及行政科室之间的