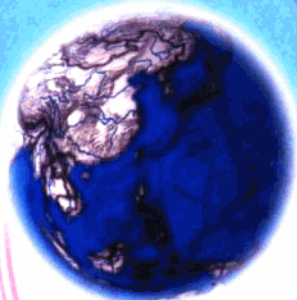


# 医院标准 认证示例



一次通过

GB/T19001-2000

GB/T24001-1996

GB/T28001-2001

管理体系丛书

中国建材工业出版社

GB/T 19001—2000  
一次通过 GB/T 24001—1996 管理体系丛书  
GB/T 28001—2001

# 医院标准认证示例

谷树棠 周玉兰 编著

中国建材工业出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

医院标准认证示例/谷树棠,周玉兰编著. —北京:  
中国建材工业出版社,2003.8

(一次通过 GB/T 19001-2000、GB/T 24001-1996、  
GB/T 28001-2001 管理体系丛书)

ISBN 7-80159-477-0

I. 医… II. ①谷…②周… III. 医院-质量管理  
体系-国家标准-中国 IV. R197.32-65

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 059224 号

## 内 容 提 要

作者在总结对医院认证咨询的经验后编写了此书。本书依据 GB/T 19001-2000 idt ISO9001:2000、GB/T 24001-1996 idt ISO14001:1996、GB/T 28001-2001 idt OHSAS18001:1999 三个标准,介绍了建立和实施医院质量环境职业健康安全管理体系的模式,使医院实现一次认证审核,可以取得质量、环境和职业健康安全管理体系认证。

为了使医院能够尽快建立、实施 QEOHS 管理体系,特别是能够在最短的时间内编制出 QEOHS 管理体系文件,本书第二章和第三章提供了医院 QEOHS 手册(即质量环境职业健康安全管理体系手册)、27 个程序文件示例和 106 个表格,具有很强的操作性、实用性,可供选择和参考。

GB/T 19001-2000  
一次通过 GB/T 24001-1996 管理体系丛书  
GB/T 28001-2001

## 医院标准认证示例

谷树棠 周玉兰 编著

\*

中国建材工业出版社出版(北京海淀区三里河路 11 号)

新华书店北京发行所发行 各地新华书店经销

北京鑫正大印刷有限公司印刷

开本:787 毫米×1092 毫米 1/16 印张:21 字数:423 千字

2003 年 10 月第 1 版 2003 年 10 月第 1 次印刷

印数:1-3000 册 定价:38.00 元

ISBN 7-80159-477-0/F·014

# 前 言

ISO9000(国际质量管理和质量认证标准)自 1987 年问世以来,在世界范围内得到普遍认同和欢迎,采用此标准已成为世界性大趋势。迄今为止,ISO9000 标准已经经历了三个不同的版本,即:1987 版、1994 版和现在所推行的 2000 版。我国在 1992 年正式发布了等同采用 ISO9000 系列标准的 GB/T 19000 系列标准,并在全中国开始实施。

近年来,欧洲、美国、日本等地区和国家纷纷在医疗卫生服务行业管理中导入 ISO9000 质量管理体系并取得了良好的成效。在我国,哈医大二院率先通过了 ISO9000 认证。随后,香港红十字会输血服务中心、郑州市第六人民医院、苏州工业园区疾病防治中心、贵阳医学院附属医院、上海国际旅行卫生保健中心、北京市西城区厂桥医院、中国人民解放军总医院(301 医院)等 50 多家医疗机构相继通过了认证。ISO9000 质量认证的真实含义就是,要求医院把日常的医疗行为、医院管理活动标准化、规范化。人们从突发的传染性非典型肺炎带来的影响和对“非典”的控制经验,更可以看出医院建立和实施科学的管理体系的必要性,特别是规范对环境职业健康安全管理体系控制的必要性。医院实施 QEOHS 管理体系认证不仅有利于转变管理者的角色,强化医务人员团队合作精神,而且也有利于提高医院质量管理的能力,降低医疗成本,更重要的是为医院从传统的经验管理向现代化的科学管理转变创造了条件。因此,许多医院已将推行 ISO 作为参与市场竞争、与国际接轨的一个突破口。

本书依据 GB/T 19001-2000 idt ISO9001:2000、GB/T 24001-1996 idt ISO14001:1996、GB/T 28001-2001 idt OHSAS18001:1999 三个标准,介绍了建立和实施医院质量环境职业健康安全管理体系的模式,使医院可以实现一次认证审核,可以取得质量、环境和职业健康安全管理体系认证。

为了使医院能够尽快建立、实施 QEOHS 管理体系,特别是能够在最短的时间内编制出 QEOHS 管理体系文件,本书第二章和第三章提供了医院 QEOHS 手册(即质量环境职业健康安全管理体系手册)、27 个程序文件示例和 106 个表格,具有很强的操作性、实用性,可供选择和参考。

如果是医疗集团,一般认证的顺序是先对所属的下级医院进行认证,再进行集团和直属医院认证。

如果医院准备先进行一个或两个标准认证,本书所提供的示例仍可参考。

谷树棠 周玉兰

2003 年 5 月

## 目 录

|                                    |      |
|------------------------------------|------|
| 第一章 医院整合型 QEOHS 管理体系策划 .....       | (1)  |
| 第一节 概述 .....                       | (3)  |
| 第二节 QEOHS 管理体系的策划准备 .....          | (3)  |
| 第三节 QEOHS 管理体系要求 .....             | (4)  |
| 第四节 管理职责 .....                     | (7)  |
| 第五节 资源管理 .....                     | (12) |
| 第六节 产品实现和运行控制 .....                | (14) |
| 第七节 测量、分析和改进 .....                 | (19) |
| 第二章 医院 QEOHSM 手册 .....             | (25) |
| QEOHSM 手册颁布令 .....                 | (29) |
| 0 手册目录 .....                       | (30) |
| 0.1 医院简介 .....                     | (34) |
| 0.2 手册管理 .....                     | (35) |
| 0.3 引用标准 .....                     | (36) |
| 0.4 术语和定义 .....                    | (37) |
| 0.5 QEOHS 方针发布令 .....              | (38) |
| 0.6 任命管理者代表的通知 .....               | (39) |
| 1 适用范围 .....                       | (40) |
| 2 组织结构 .....                       | (41) |
| 3 管理职能分配表 .....                    | (42) |
| 4 质量环境职业健康安全管理体系(QEOHS 管理体系) ..... | (45) |
| 4.1 总要求 .....                      | (45) |
| 4.2 文件要求 .....                     | (46) |
| 5 管理职责 .....                       | (49) |
| 5.1 管理承诺 .....                     | (49) |
| 5.2 以病人和相关方为关注焦点 .....             | (49) |
| 5.3 QEOHS 方针 .....                 | (51) |
| 5.4 策划 .....                       | (53) |
| 5.5 职责、权限与沟通 .....                 | (55) |
| 5.6 管理评审 .....                     | (59) |
| 6 资源管理 .....                       | (60) |
| 6.1 资源提供 .....                     | (60) |
| 6.2 人力资源 .....                     | (60) |

## ●医院标准认证示例

|                             |       |
|-----------------------------|-------|
| 6.3 基础设施 .....              | (61)  |
| 6.4 工作环境 .....              | (61)  |
| 7 产品实现和运行控制 .....           | (63)  |
| 7.1 产品实现的策划 .....           | (63)  |
| 7.2 与病人有关的过程 .....          | (64)  |
| 7.3 设计和开发 .....             | (65)  |
| 7.4 采购 .....                | (65)  |
| 7.5 医疗和服务提供 .....           | (66)  |
| 7.6 监视和测量装置的控制 .....        | (68)  |
| 7.7 QEOHS 运行控制 .....        | (69)  |
| 8 测量、分析和改进 .....            | (70)  |
| 8.1 总则 .....                | (70)  |
| 8.2 监视和测量 .....             | (70)  |
| 8.3 不合格品控制 .....            | (73)  |
| 8.4 数据分析 .....              | (75)  |
| 8.5 改进 .....                | (75)  |
| 附录 1 程序文件目录 .....           | (78)  |
| 附录 2 医院相关记录清单 .....         | (79)  |
| 附录 3 适用法律法规和其他要求清单(略) ..... | (83)  |
| 附录 4 初始环境及职业健康安全状态评审 .....  | (83)  |
| 第三章 医院程序文件 .....            | (89)  |
| 1 文件控制程序 .....              | (91)  |
| 2 记录控制程序 .....              | (103) |
| 3 环境因素的识别与评价程序 .....        | (109) |
| 4 对相关方施加影响管理程序 .....        | (116) |
| 5 危险源辨识和风险评价程序 .....        | (123) |
| 6 法律法规和其他要求控制程序 .....       | (131) |
| 7 环境与职业健康安全方案控制程序 .....     | (136) |
| 8 管理评审控制程序 .....            | (141) |
| 9 人力资源控制程序 .....            | (150) |
| 10 基础设施和工作环境控制程序 .....      | (162) |
| 11 质量计划控制程序 .....           | (176) |
| 12 与病人有关过程的控制程序 .....       | (183) |
| 13 采购控制程序 .....             | (192) |
| 14 外包控制程序 .....             | (202) |
| 15 医疗和服务提供控制程序 .....        | (213) |

|    |                   |       |
|----|-------------------|-------|
| 16 | 护理工作控制程序 .....    | (226) |
| 17 | 医院后勤服务控制程序 .....  | (231) |
| 18 | 监视和测量装置控制程序 ..... | (241) |
| 19 | 运行控制程序 .....      | (249) |
| 20 | 病人满意测量程序 .....    | (254) |
| 21 | 内部审核控制程序 .....    | (261) |
| 22 | 监视和测量控制程序 .....   | (274) |
| 23 | 医疗纠纷处置控制程序 .....  | (285) |
| 24 | 应急准备和响应控制程序 ..... | (294) |
| 25 | 事故报告与处理程序 .....   | (304) |
| 26 | 数据分析与交流控制程序 ..... | (311) |
| 27 | 改进控制程序 .....      | (320) |

# 第一章

## 医院整合型 QEOHS 管理 体系策划



## 第一节 概 述

在医院,可能存在着若干个管理体系,例如:医务管理体系、人事管理体系、教学管理体系、财务管理体系和后勤管理体系等。质量管理体系、环境管理体系和职业健康安全管理体系是医院管理体系中的三个非常重要的管理体系。

质量管理体系是在质量方面指挥和控制医院的管理体系,环境和职业健康安全管理体系则是在环境和职业健康安全方面指挥和控制医院的管理体系。质量管理体系、环境管理体系和职业健康安全管理体系均是围绕医院产品(服务)所涉及的部门、场所和过程所建立的管理体系。医院的产品是什么?医院的产品是医疗救治和服务全过程,包括对病人的救治(护理)质量及病人和其家属的感受。因此,这里所讲的医院质量管理体系、环境管理体系及职业健康安全管理体系是医院对入院患者诊治疾病的医疗(手术)和护理及相关服务所涉及的医院职能部门及医疗科室、场所和过程在质量、环境和职业健康安全三个方面指挥和控制医院的管理体系。

整合型质量环境职业健康安全管理体系(简称 QEOHS 管理体系),是指将医院的质量管理体系、环境管理体系和职业健康安全管理体系融为一体,形成一体化的质量环境职业健康安全管理体系。建立和实施医院整合型的质量环境职业健康安全管理体系与分别建立医院质量管理体系、医院环境管理体系和职业健康安全管理体系的好处,突出反映在省时间、省人力、省经费,好管理。一次认证审核,可以同时获得质量管理体系认证注册、环境管理体系认证注册和职业健康安全管理体系认证注册。

整合型质量环境职业健康安全管理体系与其他质量、环境职业健康安全一体化的管理体系不同,突出表现在质量环境职业健康安全管理体系文件结构的精炼,即只建立一套文件。例如,只编写一个管理手册和一套程序文件。

## 第二节 QEOHS 管理体系的策划准备

### 1 策划依据

医院整合型质量环境职业健康安全管理体系的策划既要考虑医院的规模、医院服务范围、医护人员及其他相关服务岗位员工素质等医院的实际情况,又必须有科学的根据。只有这样,所策划的医院整合型质量环境职业健康安全管理体系才能保持科学性和实用性。

医院整合型质量环境职业健康安全管理体系的策划必须以下列相关标准为依据:

- (1)GB/T 19001-2000 idt ISO 9001:2000《质量管理体系 要求》;
- (2)GB/T 19000-2000 idt ISO 9000:2000《质量管理体系 基础和术语》;
- (3)GB/T 24001-1996 idt ISO 14001:1996《环境管理体系 规范及使用指南》;

## ●医院标准认证示例

(4)GB/T 28001-2001 idt OHSAS 18001:1999《职业健康安全管理体系 规范》。

医院整合型质量环境职业健康安全管理体系的策划,还应明确需要执行的相关法律法规及其他要求,包括国家相关环境保护(例如关于对水体排放、土地污染、噪声控制等)法律法规、职业健康安全法律法规(例如安全、消防、职业病防治等法规)和医疗(手术)、护理、医药管理等方面的规范。

策划应界定本医院的产品,即包括什么范围(或病种)的医疗(手术)、护理服务。并考虑对标准允许的删减及其合理性。

## 2 策划准备

医院决定建立、实施质量环境职业健康安全管理体系之后,应在咨询机构的指导下,做好以下几方面的准备:

(1)成立以院长为组长的贯标认证领导小组,决定贯标认证的重要事项;

(2)医院院长任命1~3名副院长为医院质量环境职业健康安全管理的管理者代表,负责医院贯标认证的具体领导工作;

(3)建立贯标办公室,负责贯标认证的具体组织工作,编制、发放、修改质量环境管理体系文件。可以由现行职能部门兼任,也可另设一个新部门。本书提供的示例中的“体系管理部”是一个新设部门,还负责医院环境及职业健康安全管理;

(4)收集国家或地方有关环境、职业健康安全和医疗管理的法律、法规(规范)和技术、质量标准;

(5)编制医院质量环境和职业健康安全方针;

(6)确定医院质量环境和职业健康安全目标;

(7)调整组织机构,确定医院质量环境职业健康安全管理体系组织结构,并进行原则分工。

## 第三节 QEOHS 管理体系要求

### 1 以 GB/T 19001-2000 标准为主线

质量环境职业健康安全管理体系的策划、建立和实施及改进,是以 GB/T 19001-2000 idt ISO 9001:2000、GB/T 24001-1996 idt ISO 14001:1996 和 GB/T 28001-2001 idt OHSAS 18001:1999 三个标准为依据的,并且将上述三个标准中的管理体系融为一体,形成一个综合性的管理体系。为此,必须编制统一的包括三个标准内容的管理体系文件,即质量环境职业健康安全管理体系手册(以下简称 QEOHSM 手册)和统一编号的程序文件。为了编制方便,以 GB/T 19001-2000 idt ISO 9001:2000《质量管理体系 要求》为主线,将 GB/T 24001-1996 idt ISO 14001:1996 和 GB/T 28001:2001 idt OHSAS 18001:1999 标准中的内容穿插在其中。具体方法是:

(1)在编制 QEOHSM 手册的目录时,先按照 GB/T 19001-2000 idt ISO 9001 标准

的章节号(也就是过程的顺序号)编排,再将 GB/T 24001-1996 idt ISO 14001:1996 和 GB/T 28001-2001 idt OHSAS 18001:1999 两个标准的相同或相似内容的章节号列在其后进行对照。例如:

| 手册章节号 | 手册目录标题   | GB/T 19001-2000 | GB/T 24001-1996 | GB/T 28001-2001 |
|-------|----------|-----------------|-----------------|-----------------|
| 1     | 适用范围     | 1               | 1               | 1               |
| 4.1   | 总要求      | 4.1             | 4.1             | 4.1             |
| 4.2.1 | 总则       | 4.2.1           | 4.4.4           | 4.4.4           |
| 5.3   | QEOHS 方针 | 5.3             | 4.2             | 4.2             |
| 5.4   | 策 划      | 5.4             | 4.3             | 4.3             |
| 5.5.1 | 职责和权限    | 5.5.1           | 4.4.1           | 4.4.1           |
| 5.6   | 管理评审     | 5.6             | 4.6             | 4.6             |
| 7.1   | 产品实现     | 7.1             | 4.4.6           | 4.4.6           |
| 7.2   | 与病人有关的过程 | 7.2             | 4.4.6           | 4.4.6           |
| 8.2.1 | 病人满意测量   | 8.2.1           | 4.5.1           | 4.5.1           |
| 8.2.2 | 内部审核     | 8.2.2           | 4.5.4           | 4.5.4           |

(2)以 QEOHSM 手册的章节号(即 GB/T 19001-2000 标准的章节号)作为相关内容程序文件的编号。例如:

《管理评审控制程序》文件的顺序号为“5.6”;

《与病人有关的过程控制程序》文件的顺序号为“7.2”;

《病人满意测量控制程序》文件的顺序号为“8.2.1”;

《内部审核控制程序》文件的顺序号为“8.2.2”。

只有《运行控制程序》编号采用的是 GB/T 24001-1996 和 GB/T 28001-2001 两个标准的章节号(4.4.6)。

## 2 QEOHS 管理体系总要求

### (1)识别 QEOHS 管理体系过程

识别 QEOHS 管理体系所需的过程,包括从识别顾客(病人及其家属等)需求到顾客评价的全过程,也包括具体的活动的子过程,例如“采购过程”“环境因素识别与评价过程”“危险源辨识与风险评价和控制的策划过程”等。

(2)明确过程的控制方法及过程的相互顺序和接口关系。通过识别、确定、监控、测

## ●医院标准认证示例

量和分析等工作,对过程进行管理。

(3)确定过程控制运行的有效性及控制所需的准则和方法(例如医疗、护理规范、手术规程等)。

(4)确保获得医疗(护理)和相关服务及 QEOHS 管理体系符合性所需的资源(人、财、物等)和信息。

(5)监视、测量和分析所建立的过程。

(6)实施必要的措施,以实现对这些过程策划的结果及这些过程的持续改进。

(7)当有必要将医疗(手术)和护理服务的某个或某些过程实行外包时,要确保对外包供方进行评价、选择和控制,并在 QEOHS 管理体系中加以识别。

### 3 QEOHS 管理体系策划的输出和变更

(1)QEOHS 管理体系策划的输出须形成文件,例如《QEOHSM 手册》和程序文件。

(2)医院 QEOHS 管理体系变更

由于某种原因导致医院 QEOHS 管理体系发生变更时,须及时修改 QEOHS 管理体系文件。文件更改由申请部门提出书面申请,经主管部门审核,报管理者代表批准后进行统一修改。

在医院 QEOHS 管理体系文件更改期间,须保持 QEOHS 管理体系的完整性和有效运行。例如,当医院的组织机构发生变化、进行局部调整时,应对相关部门的职责做出相应的变更,以确保 QEOHS 管理体系能够正常运行。

### 4 QEOHS 管理体系文件结构和控制

(1)医院 QEOHS 管理体系文件结构

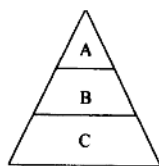
医院 QEOHS 管理体系文件结构通常分为三个层次,如下图所示:

第 1 层文件(也称 A 层文件):《QEOHSM 手册》;

第 2 层文件(也称 B 层文件):程序文件;

第 3 层文件(也称 C 层文件):作业指导书、管理制度、标准、规范和相关记录。

三个层次的构成呈金字塔形式,反映了不同层次的支持性关系,即第 3 层次文件是第 2 层次文件的支持性文件,第 2 层次文件又是第 1 层次文件的支持性文件。



管理体系文件结构图

(2)QEOHS 管理体系文件控制

对医院 QEOHS 管理体系文件须进行受控管理,主要包括:

(a)文件发布前必须经过批准,以确保其适宜性和充分性。未经批准的文件是无效文件。

(b)对文件进行评审,每年至少进行一次。如果评审决定需要修改,修改后需要进行再批准。

(c)识别文件的现行修订状态,确保文件的有效性。包括对法律法规、标准、规范等外来文件的识别,确保使用最新版本文件。

(d)确保在医院 QEOHS 管理体系运行起重要作用的各场所都能得到适用文件的有效版本。

(e)及时从发放和使用文件的场所撤出作废文件;如需保留必须得到批准,并对作废文件予以标识。

(f)控制文件的编号和标识,严格发放、回收文件的制度,包括对外来文件的发放范围的控制。

(g)文件必须保持清晰可辨,易于识别。创造适宜的保管条件,确保文件不丢失、不损坏。

(h)记录属于特殊的文件,应当做文件管理。要对各类相关记录控制其标识、贮存、保管、检索、保存期限和处置。

## 第四节 管理职责

### 1 管理承诺

医院院长须提供医院已建立、实施、保持和改进 QEOHS 管理体系的证据:

(1)向医院传达满足病人及其家属等相关人员的要求和满足相关法律法规要求的重要性;

(2)制定医院的质量方针、环境方针和职业健康安全方针;

(3)确保制定质量目标及环境、职业健康安全目标和指标;

(4)主持管理评审;

(5)确保必要的资源提供。

### 2 以病人和相关方为关注焦点

(1)以病人为关注焦点

病人及其家属是医院的顾客,医院依存于病人,没有病人就没有医院。因此,医院必须满足病人和相关法律法规的要求,并争取超越这些要求,以不断增强病人及其家属的满意度,不断提高医院的信誉。

(2)环境因素识别与评价

成立以院长(或管理者代表)为首的医院领导小组,组织各部门对医院的环境因素和环境影响进行调查和评价,确定医院的重要环境因素,以便进行控制,防止对环境的污染。

(a)识别范围要覆盖本医院的各部门、场所和医疗救治、护理服务全过程。

(b)包括相关方活动对环境的影响。医院的相关方主要指对医院医疗救治和护理服务质量有制约作用或有影响的相关单位,如:制药厂、医疗(手术)器械生产厂、防护服及

## ●医院标准认证示例

其他医用物品的生产、供应单位以及医疗服务分支单位等。

(c)污染范围包括:向土地、水体和大气排放污染固体或流体物质,例如废水排放、垃圾污染。

(d)对周围社区的影响。

(e)水、电、气(汽)能源或资源的消耗。

(f)须考虑过去、现在和将来三种时态及正常、异常和紧急三种状态下,环境因素和环境影响的程度,评价和确定重要环境因素。

(g)当适用的法律法规和其他要求发生变化或者医院更新医疗救治及护理技术、开辟新的医疗救治(护理)项目以及相关方有新的要求时,应及时对环境因素进行评价,更新医院的重要环境因素清单。

(h)依据重要环境因素清单,确定医院的环境方针和目标,制定环境管理方案并实施和控制。对重要相关方单位寄送相关资料,提出要求,促使其自觉改善环境表现(行为),并对医院进行反馈。

### (3)危险源辨识、风险评价和风险控制

(a)院领导小组组织各部门对医院的危险源进行调查、评价,确定医院的重大危险,以便进行有效的控制,防止事故发生。调查、评价和控制的范围包括:

- 常规的活动和非常规的活动。
- 所有进入医院的人员(例如员工、患者、合同方人员、访问者、检查者、生意人等)的活动。
- 各个工作场所的设施(无论是本医院的还是外包供方等外界提供的)、设备。

### (b)医院危险源辨识和风险评价的方法

覆盖医院的各种活动中能够控制和可望施加影响的多个方面;覆盖过去、现在和将来三种时态及正常、异常和紧急三种状态,确保方法是主动性的而不是被动性的。

制定风险分级,通过医院内部各部门、各层次建立职业健康安全目标,并通过制定和实施职业健康安全管理方案,消除和控制风险。

与运行和所采取的风险控制措施的能力相适应,须考虑重大危险的规模、范围、程度、发生的概率和持续时间等情况。

为确定设施要求、识别培训需求和开展运行控制提供输入信息。

规定对所要求的活动进行监视,确保其得以及时、有效的实施。

医院在 QEOHS 管理体系建立之前或之初所进行的初始环境和职业健康安全状态评价,应编写初始评价报告并存档。

### (4)法律法规及其他要求

明确法律法规的主管部门,建立适用法律法规的获取渠道并保持文件是最新的有效版本。以进一步确保医院范围内各医疗救治、护理服务的所有过程和其他服务活动均符合相关法律法规及其他要求。

建立适用的质量、环境和职业健康安全法律法规及其他要求清单,并按其要求对药品、医疗器械和医疗救治、护理服务质量和环境、职业健康安全活动实施控制。医院主管

部门负责对与质量、环境和职业健康安全有关的各部门、各层次遵守法律法规及其他要求的情况进行检查、指导,并将检查情况向管理者代表报告。

### 3 QEOHS 方针

(1)QEOHS 方针的基本要求

(a)质量方针的基本要求:

- 与本院的宗旨相适应;
- 满足要求和持续改进 QEOHS 管理体系的有效性;
- 制定和评审质量目标的框架;
- 在本医院内得到沟通和理解;
- 在持续的适宜性方面得到评审。

(b)环境方针的基本要求:

- 适合于本院活动、产品(服务)的性质、规模与环境影响;
- 持续改进和污染预防的承诺;
- 遵守有关法律、法规和遵守对其他要求的承诺;
- 建立和评审环境目标和指标的框架;
- 形成文件,付诸实施,予以保持,并传达到医院全体员工;
- 可为公众所获得。

(c)职业健康安全方针的基本要求:

- 适合本院的职业健康安全风险的性质和规模;
- 持续改进的承诺;
- 本院至少应遵守现行职业健康安全法规和接受的其他要求的承诺;
- 形成文件,实施并保持;
- 传达到医院全体员工,使其认识到各自的职业健康安全义务;
- 可为相关方所获得;
- 定期评审,以确保其与本院保持相关和适宜。

(2)QEOHS 方针的格式和内容

(a)形式

方针内容的表述格式没有统一规定,可长可短。表述全面、具体的,叙述内容虽多一点,但缺点是不易记忆。文字过少,又容易抽象、空洞。要视具体情况具体确定。

(b)内容

方针内容文字确定,既要符合标准要求,又要符合医院的宗旨和各项活动情况,还要便于员工记忆、理解,以便贯彻落实。

本书第二章《QEOHSM 手册》中所举的质量环境职业健康安全方针的示例,基本符合上述要求,可供参考。本书只是提供参考模式,并不希望读者照搬照抄。医院应通过行业调查,找出差距,明确方向,广泛征求员工意见和建议,最后由院长办公会议确定。

## 4 策划

### (1) QEOHS 目标

医院院长通过管理者代表制定医院的质量目标、环境目标和职业健康安全目标。质量目标须符合医院所承担的医疗救治范围和活动;环境和职业健康安全目标的确定,须以医院的重要环境因素清单和重大危险清单为依据。

本书第二章医院《QEOHSM 手册》所举的示例,是从医院的常规情况考虑的,并非某医院的质量、环境和职业健康安全目标。医院在确定本医院的 QEOHS 目标时,可供参考。院长须确保本医院的 QEOHS 目标与本医院的 QEOHS 方针保持一致,应尽可能量化,以便于测量,并对医院的 QEOHS 目标进行分解,确保医院各职能和层次均制定出切合实际的目标,为医院实现 QEOHS 目标提供有效保障。

### (2) QEOHS 管理体系策划

对医院 QEOHS 管理体系进行策划,以满足医院 QEOHS 目标要求及医院 QEOHS 管理体系的总要求。

(a) 确定医院 QEOHS 管理体系所需的过程,并考虑允许删减的合理性。

(b) 确定需要配置的资源。

(c) 规定实现总目标和阶段性目标定期评审的内容(例如过程和活动的改进)。

(d) 依据评审的结果,寻找与医院 QEOHS 目标的差距,为提高医院 QEOHS 管理体系的有效性和效率而持续改进。

(e) 将策划的结果形成文件(例如医院 QEOHSM 手册和程序文件、质量计划)。对策划的输出文件应进行受控管理,编制专门的程序文件,例如《文件控制程序》和《记录控制程序》。

(f) 当策划的输出文件需要更改时,必须考虑如何保持医院 QEOHS 管理体系的完整性和有效运行。例如,因医院的组织机构发生变化而修订医院 QEOHS 管理体系文件时,应对局部和设置部门的职责做出相应的调整。

### (3) 环境及职业健康安全管理方案

制定医院环境及职业健康安全管理方案,以实现医院的环境及职业健康安全管理目标。医院环境及职业健康安全管理方案应经医院院长(或管理者代表)批准后实施。

(a) 医院环境和职业健康安全管理方案的基本内容包括:

- 环境(或职业健康安全)管理方案的基本内容,如开展有针对性的项目等。
- 所依据的环境(或职业健康安全)目标和指标。
- 重要环境因素(或重大危险)及其管理方案的具体方法或技术措施。须具有可操作性和适应性。

- 环境(或职业健康安全)管理方案实施的资金预算;

- 环境(或职业健康安全)管理方案的实施进度时间表;

- 环境(或职业健康安全)管理方案实施的责任单位、主要负责人及其职责等。