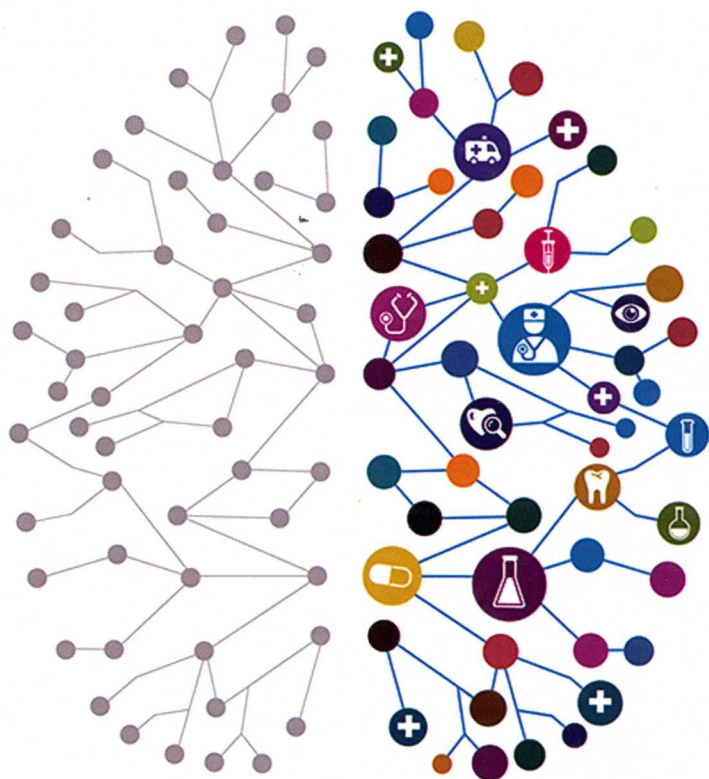


HOSPITAL MANAGEMENT HANDBOOK

医院管理手册

主编 ● 周俊峰 孙 凯



人民卫生出版社
PEOPLE'S MEDICAL PUBLISHING HOUSE

医院管理手册

主 编 周俊峰 孙 凯

副主编 赵 强 杨志刚 刘永旺 梁 鲁 周彦儒

主 审 胡 江 刘国荣 李月春

编 委 (按姓氏笔画排序)

马利军	王 永	王 宏	王 栋	王月焕	王宝军
王俊杰	田永生	田跃刚	田跃珍	朱 巍	刘永旺
刘春霞	刘晓林	刘清平	刘清枝	闫卫东	孙 凯
孙秀丽	苏 宁	李 萍	李 敏	李月春	李明章
李保义	李晓燕	李静文	杨志刚	杨常敏	连 达
连佳丽	佟秀琴	宋晓彪	张 英	张 鑫	张伟杰
张志民	张志伟	张丽香	张国惠	张俊强	张美荣
张晨芳	张婉霞	陈 菲	陈喜军	邵文宇	武 云
武文丽	岳慧娟	周大可	周丹妮	周志强	周俊峰
周彦儒	周艳丽	赵 强	赵 静	赵天永	赵瑞平
郝玉英	胡 江	胡 静	段秉政	贺 燕	贺钢枫
钱星月	徐文华	殷建忠	高 云	郭 城	谈丽俊
曹甫为	曹美玲	康增良	梁 鲁	超 波	彭志平
温秀莲	瞿慧芬				

人民卫生出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

医院管理手册 / 周俊峰, 孙凯主编. — 北京: 人民卫生出版社,
2016

ISBN 978-7-117-22966-1

I. ①医… II. ①周… ②孙… III. ①医院 - 管理 - 中国 - 手册 IV. ①R197.32-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 176 6 号

人卫智网	www.ipmph.com	医学教育、学术 购书智慧智能	考试、健康, 服务平台
人卫官网	www.pmph.com	人卫官方资讯	平台

版权所有, 侵权必究!

医院管理手册

主 编: 周俊峰 孙 凯

出版发行: 人民卫生出版社 (中继线 010-59780 1)

地 址: 北京市朝阳区潘家园南里 19 号

邮 编: 100021

E - mail: pmph@pmph.com

购书热线: 010-59787592 010-59787584 010-65264830

印 刷: 北京汇林印务有限公司

经 销: 新华书店

开 本: 710 × 1000 1/16 印张: 39

字 数: 721 千字

版 次: 2016 年 11 月第 1 版 2016 年 11 月第 1 版第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978-7-117-22966-1/R · 22967

定 价: 118.00 元

打击盗版举报电话: 010-59787491 E-mail: WQ@pmph.com

(凡属印装质量问题请与本社市场营销中心联系退换)

序

“十三五”时期是全面建成小康社会、全面深化改革、全面依法治国、全面从严治党的关键时期。随着我国新一轮医改的深入推进,特别是公立医院改革进入攻坚阶段,医院管理学发展面临重大机遇与挑战,对医院管理提出了新的要求。

由包头市中心医院周俊峰、孙凯等编著的《医院管理手册》,组织了全院行政、医疗、医技、护理、科研、教学、后勤等部门的 82 位编者,从 2015 年 1 月开始,历经 5 次修订,于 2016 年 3 月完成终稿。该书以国家卫生行政部门对医院管理的标准化要求为原则,以国家卫生行政部门制定的相关医院管理制度为基本参照,紧密结合当前医院管理的重点和难点,按照现代医院的发展战略规划和管理体系设计,系统地制定了一个医院的基本管理制度与规范模式,旨在为建立和完善以“医疗服务质量、安全、效率和满意度”为核心的现代医院精细化管理体系提供参考。

全书共 18 章,约 70 万字,条理清楚,适合作为医院管理人员、医疗系统各级行政管理干部、卫生事业管理专业本科生、研究生的参考工具书。本书尽管经过精心设计、用心编排、认真校对等环节,差错和不确切的地方也在所难免,特别是随着我国医药卫生体制改革的深化,本书中关于“分级诊疗”“医联体”“公立医院改革”等方面的内容尚有待于进一步完善,希望读者批评指正。愿本书的出版受到广大读者的欢迎。

包头市中心医院院长 胡江
2016 年 5 月

前言

医院管理学是卫生事业管理专业重要学科之一,现代化医院管理制度是指医院在新型的公共治理框架下形成的政府、所有者代表与医院之间责任和权利关系的一系列制度安排,包括政府宏观治理制度和微观的医院内部管理制度,医院内部管理制度涉及医院的运行机制,建立正确的激励和约束机制。加强医院制度建设,用制度文化激励和约束每个职工的行为,形成规范的医院管理体系、高效的制度实施体系、严密的制度监督体系、有力的制度保障体系,营造一个职工工作舒心、患者就诊满意、政府放心的医院文化氛围。

在当前深化医院改革的过程中,为加强医院管理,规范医院管理行为、职业道德行为、医疗服务行为,提高医疗护理质量,保证医疗护理安全,防范医疗差错事故发生。我们以原卫生部《全国医院工作制度与人员岗位职责》为范本,根据《三级综合医院评审标准》要求,总结医院工作制度运行中的经验和教训,结合医院管理的实际需求,本着实用性和可操作性的原则,力求简单扼要,便于记忆与执行,编写了这本《医院管理手册》,意在提高执行力,并对兄弟医院有借鉴和相互学习作用。

在编写过程中,初稿完成后编委会进行了充分讨论,提出了许多宝贵的意见,经修订后,医院领导班子又进行了审定,制度建设是一项政策性强,非常严谨的工作,也是一个长期的任务,由于时间仓促,加之水平有限,书中必有不妥之处,敬请提出宝贵意见,以便下次修订。

周俊峰 孙凯

2016年6月

目 录

第1章 党群工作制度	1
第一节 医院党务工作制度	1
一、党委工作制度	1
二、党委密切联系群众制度	2
三、党委请示报告制度	2
四、党委中心组学习制度	2
五、干部谈话制度	3
六、党务工作会议制度	3
七、统战工作制度	4
第二节 党委办公室管理制度	5
一、党委办公室工作制度	5
二、组织工作制度	6
三、组织生活会制度	6
四、党务公开制度	7
五、政治学习制度	9
六、离退休干部管理制度	9
七、党支部工作制度	9
第三节 纪检工作制度	10
一、党风廉政建设监督制度	10
二、纪委工作制度	11
三、纪委工作会议制度	12
四、纪检监督报告制度	12
五、责任追究制度	13
六、监察工作制度	13
七、廉政谈话制度	14
八、案件查办制度	15

九、案件线索移送制度	15
第四节 工会工作制度	16
一、职工代表大会制度	16
二、医院工会工作制度	17
三、工会走访慰问制度	17
四、工会经费使用管理制度	18
五、女工委员会工作制度	19
六、工会经费审查委员会工作制度	20
第五节 宣传工作制度	20
一、宣传科工作制度	20
二、对外宣传报道应急管理制度	21
三、宣传信息管理制度	22
四、宣传制品管理制度	22
五、宣传音像设备及音像资料管理制度	23
第六节 团委工作管理制度	23
一、团委工作制度	23
二、团支部工作制度	24
三、志愿者服务工作制度	24
第2章 医德医风与廉政建设制度	26
一、医德医风建设制度	26
二、医德教育与医德考核制度	26
三、廉洁自律工作制度	27
四、社会监督制度	28
五、“三重一大”事项决策制度	28
六、院务公开制度	30
七、群众举报投诉监督管理制度	32
八、信访工作制度	32
九、电话回访工作制度	33
十、院长接待室工作制度	33
十一、投诉处理制度	34
十二、患者满意度调查制度	35
第3章 行政管理制度	36
第一节 行政管理工作制度	36

一、院领导深入科室制度	36
二、行政查房制度	36
三、院长接待日制度	37
四、逐级技术指导制度	37
五、会议制度	38
六、请示报告制度	39
七、保密工作制度	39
八、医院信息公示制度	40
九、医院安全生产管理制度	41
十、医疗安全(不良)事件主动报告制度	41
十一、医院应急管理制度	44
十二、院总值班制度	44
十三、医院依法维护病人权利制度	45
十四、医院各种标识管理制度	46
第二节 医院办公室管理制度	47
一、医院办公室工作制度	47
二、文件管理制度	47
三、印章使用管理制度	48
四、大事记载制度	49
五、外事接待工作制度	50
六、医院文印制度	51
七、收发室工作制度	51
第三节 审计物价管理制度	51
一、审计工作制度	51
二、审计工作检查制度	52
三、审计工作保密制度	53
四、物价工作制度	53
第四节 档案管理制度	54
一、档案室工作制度	54
二、档案管理制度	54
三、档案借阅制度	58
四、档案室安全保密制度	58
五、档案鉴定、销毁制度	59
六、档案库房管理制度	59
七、档案查阅、利用制度	60

八、声像档案管理制度	60
第五节 图书管理工作制度	61
一、图书室工作制度	61
二、图书管理制度	61
第六节 统计工作制度	62
一、统计室工作制度	62
二、医疗统计制度	63
三、医疗信息网络直报数据制度	63
四、医疗信息网络直报数据审核制度	64
第4章 人力资源管理制度	65
一、人事科工作制度	65
二、医院人才引进与工作人员招聘制度	66
三、岗前教育制度	67
四、人事档案管理制度	68
五、卫生专业技术人力资源管理制度	69
六、岗位管理制度	69
七、全员聘用制度	71
八、编外人员招聘制度	72
九、编外人员管理制度	72
十、退休返聘管理制度	73
第5章 质量和安全管理与制度	75
第一节 质量管理工作制度	75
一、质量管理制度	75
附:质量管理制度的制定、审核、批准、发布、作废的程序	76
二、质量教育制度	76
三、质量监督检查与考核制度	77
四、质量检查反馈与分析评价制度	78
第二节 质量安全与协调制度	78
一、质量控制办公室工作制度	78
二、院领导定期研究医疗质量工作制度	79
三、医院质量与安全管理委员会回避制度	80
四、各质量管理委员会协调制度	81
五、质量管理联席会议制度	81

第6章 信息化建设工作制度	83
第一节 信息化建设组织管理制度	83
一、医院网络安全和信息化工作领导小组工作制度	83
二、医院信息化建设与管理委员会办公室工作制度	84
第二节 医院信息系统管理制度	84
一、信息系统安全管理制度	84
二、互联网安全管理制度	85
三、信息系统工作站操作人员管理制度	86
四、介质管理制度	86
五、机房管理制度	87
六、计算机维修工作制度	87
七、信息系统变更、发布、配置管理制度	88
八、数据备份制度	88
第三节 计算机室管理制度	89
一、计算机室工作制度	89
二、计算机室值班与交接班制度	89
三、授权审批制度及人员离岗制度	90
四、信息化培训、考核制度	90
第四节 资源共享制度	91
一、信息使用与信息管理部门沟通协调制度	91
二、互联网信息发布审核制度	91
三、医院内网信息发布审核管理制度	92
第7章 医政工作管理制度	93
第一节 医疗管理工作制度	93
一、医务处工作制度	93
二、医疗质量管理制度	94
三、医院分级诊疗制度	96
四、医学诊断证明书管理规定	97
五、医务人员执业准入管理制度	98
六、医疗技术准入管理制度	98
七、新技术、新业务管理制度	99
八、实验性临床医疗管理制度	100
第二节 医疗核心制度	101
一、首诊负责制度	101

二、三级医师查房制度	102
三、查对制度	103
四、医师值班、交接班制度	105
五、危重患者抢救制度	105
六、会诊制度	106
七、术前讨论制度	107
八、疑难病例讨论制度	107
九、死亡病例讨论制度	107
十、手术分级管理制度	108
附:医师手术资质授权申请审批表	113
十一、病历书写基本规范与管理制度	114
十二、病历管理制度	130
十三、临床用血审核制度	133
十四、医患沟通管理制度与患者知情制度	134
十五、医疗技术准入管理制度	139
第三节 医学安全处管理工作制度	140
一、医学安全处工作制度	140
二、医疗安全管理制度	140
三、患者安全目标管理制度	142
四、鼓励患者参与医疗安全制度	142
五、患者合法权益保障制度	143
六、医疗差错事故报告制度	144
七、重大医疗过失行为强制报告制度	144
八、医疗纠纷处理制度	145
第四节 病案管理制度	146
一、病案室工作制度	146
二、病历管理制度	146
三、门(急)诊病历管理制度	147
四、住院病历管理制度	148
附 1:病历复印程序	149
附 2:病历复印范围	149
五、病案安全保障制度	149
第五节 门诊管理工作制度	150
一、门诊部办公室工作制度	150
二、门诊工作制度	150

三、挂号室工作制度	151
四、预约挂号工作制度	152
五、分时段预约挂号制度	152
六、首问负责制度	152
七、门诊医师出诊管理制度	153
八、门诊医患沟通制度	153
九、门诊质量监督检查与评价制度	154
十、专家门诊管理制度	154
十一、门诊会诊与转诊制度	154
十二、多学科综合门诊制度	155
十三、门诊预检分诊制度	155
十四、心理咨询门诊工作制度	155
第六节 急诊管理工作制度	156
一、120 急救站工作制度	156
二、120 急救站交接班制度	157
三、120 救护车使用管理制度	157
四、院前急救制度	157
五、绿色通道管理制度	158
六、急诊工作制度	159
附:急诊范围	160
七、急诊接诊制度	160
八、急诊会诊制度	161
九、急诊查房制度	161
十、急诊留观制度	162
十一、急诊病历书写制度	162
十二、急诊观察室制度	163
十三、急诊抢救室工作制度	163
十四、急诊清创室工作制度	164
第七节 住院诊疗工作制度	164
一、入院、出院工作制度	164
二、急救患者条件性收治困难应急处理制度	165
三、新入院患者检诊制度	166
四、医嘱制度	166
五、查房制度	167
附:查房基本规范	169

六、病历书写制度	170
附 1: 门诊初诊病历书写要求	173
附 2: 复诊病历记录内容及要求	174
附 3: 急诊病历书写要求	174
附 4: 观察室病历书写要求	175
附 5: 住院病历环节质量与时限基本要求	175
七、知情同意书签署制度	177
附: 本制度中涉及的用语含义	179
八、保护患者隐私制度	179
九、医师外出会诊管理办法	180
十、危重患者管理制度	181
十一、危急值报告制度	181
附: 危急值报告科室报告值	183
十二、超 30 天住院患者管理与评价制度	186
十三、转院、转科制度	187
十四、临床路径(与单病种)管理制度	187
十五、多学科综合诊疗制度	188
十六、手术管理工作制度	188
十七、手术标识管理制度	189
十八、手术风险评估制度	190
十九、围术期管理制度	191
二十、手术病员安全管理制度	193
二十一、外科病员围术期管理制度	194
二十二、手术室医护协作制度	195
二十三、患者评估管理制度	195
二十四、术后患者管理制度	196
二十五、非计划再次手术管理制度	197
二十六、麻醉医师分级授权管理制度	198
附 1: 麻醉医师的资质认定条件	199
附 2: 各级医师麻醉与镇痛权限	199
附 3: 麻醉资质的审批程序	200
附 4: 麻醉与镇痛审批权限及流程	200
附 5: 麻醉医师资格分级授权程序	201
二十七、高风险诊疗操作资格许可授权制度	201
二十八、约束器具使用制度	202

二十九、重症医学科工作制度	202
附 1:重症医学科收治范围	203
附 2:重症医学科不适宜收治范围	203
附 3:重症医学科质量管理重点	203
三十、重症医学科患者危重程度评分制度	204
三十一、患者出院随访制度	204
三十二、双向转诊制度	205
第八节 腹腔镜工作制度	205
一、腹腔镜管理制度	205
附:腹腔镜器械清洗流程	205
二、腹腔镜技术准入制度	206
三、腔镜新技术准入制度	207
四、腹腔镜保养制度	208
第九节 康复医学工作制度	208
一、康复科工作制度	208
二、康复运动治疗室工作制度	209
三、神经康复室工作制度	210
四、神经康复运动治疗室工作制度	210
五、心脏康复运动治疗室工作制度	211
第十节 中医、针灸工作制度	211
一、中医科工作制度	211
二、针灸室工作制度	212
第十一节 疼痛、体检中心工作制度	212
一、疼痛科工作制度	212
二、体检中心工作制度	213
第十二节 宁养院管理制度	214
一、宁养院工作制度	214
二、宁养医疗服务出诊制度	215
三、宁养医疗服务电话随访制度	215
四、宁养医疗处方管理制度	216
五、宁养医疗服务登记制度	216
六、病历书写及管理制度	216
七、三查七对制度	217
八、麻醉药品管理制度	217
九、宁养医疗服务培训制度	219

十、财务管理制度	219
十一、宁养院专用车辆管理制度	219
第十三节 营养管理工作制度	220
一、营养室工作制度	220
二、营养师查房制度	220
三、营养师会诊制度	221
四、营养室值班、交接班制度	221
五、营养师与医护人员沟通制度	222
六、营养师访视制度	222
七、病人膳食管理制度	222
八、营养门诊工作制度	223
九、治疗膳食配制操作间工作制度	223
十、营养代谢实验室工作制度	224
十一、营养宣教制度	224
十二、营养膳食安全管理制度	225
第8章 教学科研管理工作制度	226
第一节 教务管理制度	226
一、教学办公室工作制度	226
二、教学管理制度	227
三、教学工作会议制度	229
四、教学档案管理制度	229
五、教研室集体备课制度	230
六、集中试讲制度	232
七、临床教学病例收集制度	233
八、教学查房制度	234
九、典型病例讨论制度	235
十、教学质量监控制度	236
十一、“评教评学”制度	236
十二、住院医师规范化培训管理制度	238
十三、硕士研究生培养制度	240
附:在读硕士研究生守则	241
第二节 继续医学教育管理	242
一、继续医学教育工作制度	242
二、继续教育管理制度	242

三、外出进修管理制度	243
第三节 科研管理制度	244
一、科研处工作制度	244
二、临床科研项目使用医疗技术的管理制度	245
三、科研经费管理制度	246
四、科研管理制度	247
五、医学科学研究伦理审查制度	249
第四节 转化医学中心制度	251
一、总则	251
二、组织管理	251
三、样本库管理	252
第9章 预防保健工作制度	254
一、预防保健科工作制度	254
二、传染病信息报告管理制度	254
三、传染病疫情信息监测及突发公共卫生事件报告制度	255
四、传染病信息报告登记核对及奖惩制度	255
五、传染病信息报告网络安全管理制度	256
六、死亡病例报告制度	256
七、健康教育与健康促进工作制度	256
八、职业健康管理制度	257
九、辐射安全及环境保护管理制度	257
十、放射源安全防护制度	258
十一、放射防护检测与评价制度	259
十二、放射工作人员职业健康管理制度	260
十三、放射工作人员培训、体检及保健制度	260
第10章 医院感染管理工作制度	262
第一节 医院感染管理科工作制度	262
一、医院感染管理科工作制度	262
二、医院感染管理科对临床科室指导制度	263
第二节 医院感染预防与控制制度	263
一、医院感染培训制度	263
二、医院感染暴发预警报告管理制度	263
三、消毒药械管理制度	264

四、一次性使用无菌医疗用品(器械)管理制度	265
五、医务人员手卫生制度	265
六、无菌技术操作规范	266
七、生物安全管理制度	266
八、医疗废物管理制度	267
九、医务人员职业防护制度	267
十、污水处理管理制度	268
第三节 医院感染监测制度	268
一、医院感染监测制度	268
二、医院感染病例监测、报告制度	269
三、环境卫生学监测及消毒灭菌效果监测制度	269
四、全院综合性监测与目标性监测制度	270
第四节 重点部位与重点部门医院感染预防控制制度	270
一、重点部位医院感染预防控制制度	270
二、重点部门医院感染预防与控制制度	275
第五节 医院消毒与隔离工作制度	294
一、病区消毒与隔离管理制度	294
二、普通门诊消毒与隔离管理制度	294
三、急诊科消毒与隔离工作制度	295
四、重症医学科消毒与隔离管理制度	295
五、新生儿病房消毒与隔离管理制度	295
六、产房消毒与隔离管理制度	296
七、母婴同室消毒与隔离工作制度	296
八、手术室消毒与隔离工作制度	296
九、导管室消毒与隔离工作制度	297
十、内镜室消毒与隔离工作制度	297
十一、感染性疾病科消毒与隔离管理制度	297
十二、口腔科消毒与隔离管理制度	298
十三、消毒供应中心消毒与隔离工作制度	298
十四、血液净化室消毒与隔离工作制度	298
十五、检验科消毒与隔离工作制度	298
十六、输血科消毒与隔离工作制度	299
第六节 多重耐药菌感染预防与控制工作制度	299
一、多重耐药菌医院感染预防与控制制度	299
二、多重耐药菌医院感染控制措施	299