

医疗机构规章管理制度

目录

一、总则.....	2
二、门诊管理制度	2
三、治疗室工作制度.....	2
四、药房工作制度	3
五、医疗废物管理制度	3
六、传染病报告制度.....	3
七、消毒隔离制度	4
八、人员职业道德规范与行为准则.....	4
九、医师岗位责任制度	5
十、人员聘用、培训、管理、考核与奖惩制度.....	5
十一、技术规范与工作制度	6
十二、医疗事故防范与报告制度	6
十三、医疗质量管理制度.....	7
十四、药品销售及调配处方管理制度	7
十五、就诊患者登记制度.....	8
十六、财务、收费管理制度	8
十七、档案、信息管理制度	9

一、总则

为规范医疗机构的管理，提高医疗服务质量和，保障患者和医务人员的合法权益，特制定本规章管理制度。

二、门诊管理制度

1. 业务学习与提高

- 门诊医生应加强业务学习，定期参加培训和学术交流，不断提高业务水平。

2. 服务态度

- 医务人员应体贴关心病员，热情主动、态度和蔼，使用文明语言，热心解答病员的询问。

3. 诊断与检查

- 诊断、检查疾病要认真细致，做好门诊病人登记，询问患者既往病史和药物过敏情况，及时准确填写门诊日志。

4. 处方与病历管理

- 门诊处方、观察病例要严格按照书写要求与格式书写，确保病历完整、规范。

5. 会诊与转诊

- 对危重、难以确诊的患者，应及时请上级医疗机构医生会诊或提出转诊意见。

6. 优先就诊

- 对高烧病员、极危重、老幼病人应优先安排就诊。

7. 环境与宣传

- 门诊应保持清洁整齐，不断改善门诊环境，宣传卫生防病知识、健康教育、计划生育等知识。

8. 合理用药

- 医生应采取高效、经济的治疗方法，合理用药，尽量减轻病员负担，合理使用抗生素药物。

三、治疗室工作制度

1. 环境管理

- 治疗室应保持清洁整齐，每做完一项处理要随时清理，每天消毒一次。除医生和被治疗病人外，其他人员不许进入。

2. 物品管理

- 器械物品放在固定位置，清洁区、污染区严格分开。

3. 无菌操作

- 严格执行无菌技术操作，进入治疗室必须穿工作服、戴工作帽及口罩。

4. 消毒管理

- 无菌持物钳浸泡液每周更换两次，无菌物品必须注明灭菌日期，超过一周者必须重新消毒。

5. 隔离制度

- 严格执行消毒隔离制度，做好消毒记录及器械消毒液的配置、更换记录，防止交叉感染。

6. 查对制度

- 注射、处置前必须严格执行“三查七对”制度。

7. 药品管理

- 配药前要检查药品质量，注意有效期和批号，如不符合要求或标签不清者，不得使用。

8. 过敏反应

- 易过敏药物，给药前应详细询问有无过敏史，需做药敏试验者必须做药敏试验。

9. 疑问处理

- 注射、处置时，病人如提出疑问，应及时查对，确认无误后方可进行。

四、药房工作制度

1. 处方审核

- 调配处方前必须查对患者的姓名、年龄、药品名称、剂量、服用方法、禁忌症等，审查后方能调配。

2. 调配与核对

- 配方时要精神集中，细心谨慎，不得估计取药，处方调配后，应严格核对后方可发出。

3. 发药说明

- 发药时应耐心向病人说明服用方法及注意事项。

4. 特殊药品管理

- 含有剧毒药品、麻醉药品、限制药品的处方应按毒、限、剧药品管理制度及国家有关麻醉药品的管理规定来执行。

5. 处方错误处理

- 对有错误的处方，如药品用量用法不妥或有禁忌时，药剂人员应主动与医师联系，不得调配不符合规定或不规范的处方。

6. 廉洁奉公

- 药房人员必须秉公办事，廉洁奉公，坚持制度，定期盘点药品，确保无过期、失效药品。

五、医疗废物管理制度

1. 定义与分类

- 医疗废物是指医疗卫生机构在医疗、预防、保健及其他相关活动中产生的具有直接或间接感染性、毒性以及其他危害性的废物。

2. 责任主体

- 医疗机构的法人代表（主要负责人）为防止医疗废物导致传染病的传播和环境污染事故的第一责任人。

3. 人员培训

- 每年对本机构的医疗废物管理人员进行相关法律和专业技术、安全防护以及紧急处理等知识的培训。

4. 管理与处理

- 确定一名医疗废物管理的负责人，负责检查、督促、落实本单位医疗废物的管理工作，严格按照《医疗废物处理程序》处理，并做好各项登记。

5. 禁止行为

- 不转让、不买卖、不丢弃、不在非储存地点倒（堆放）医疗废物，不将医疗废物混入其他废物和生活垃圾。不流失、不泄露、不扩散、不露天存放医疗废物，暂时储存医疗废物的时间不超过两天。

6. 责任追究

- 对不按规定要求处理医疗废物的，按《医疗废弃物管理条例》规定追究相关人员的责任。

六、传染病报告制度

1. 学习与执行

- 认真学习《传染病防治法》，执行传染病管理条例，做到及时诊断治疗和严格隔离，减少传播，认真登记，填报疫情，时间不能延误。

2. 业务知识

- 学习和掌握防疫业务知识，不断提高技术水平。

3. 工作管理

- 按时参加例会，处理好辖区内的计划免疫和各项免疫工作，及时下发通知单，准确及时上报各种报表、薄、卡、册，做到项目齐全，字迹清楚。

4. 宣传教育

- 宣传“除四害、讲卫生”知识，教育群众养成良好的卫生习惯。

5. 应急准备

- 做好防疫工作的应急准备，如发现疫情，做到召之即来、来之能战、战之能胜。

七、消毒隔离制度

1. 工作着装

- 医务人员工作时需穿白色工作服，注射、换药时应戴工作帽和口罩。

2. 无菌操作

- 加强无菌观念，坚持无菌操作，防止医源性感染，各种注射必须使用一次性注射器，且做到一人、一针、一管。

3. 环境消毒

- 诊断室、治疗室等每天用0.2%过氧乙酸喷雾或擦拭，如被传染病人污染，则应立即用0.5%过氧乙酸消毒。

4. 器械消毒

- 体温表应1%过氧乙酸溶液或含1000mg/L有效氯消毒剂浸泡5分钟，再放入另一1%过氧乙酸溶液或含1000mg/L有效氯消毒剂中浸泡30分钟，然后用冷开水冲洗或75%酒精擦洗，再用灭菌纱布揩干后备用。

5. 敷料消毒

- 敷料、棉签、油膏纱布均用高压消毒。

6. 镊子管理

- 消毒镊子要专用，用2%中性戊二醛浸泡。盛器要加盖，盛器每周煮沸或高压消毒后更换消毒液，并有严格记录。

八、人员职业道德规范与行为准则

1. 服务理念

- 患者的满意是我们最大的追求，患者的健康是我们共同的心愿，用亲情服务，用爱心施术。

2. 仪表仪容

- 美观、整洁、大方、得体。

3. 服务语言

- 称谓：按职业、职位、统称。
- 尊重患者和患者家属，吐字准确（讲普通话），有情感性，快慢适中，注意保护患者隐私。

- 禁忌语言：推理性的语言，顶撞性语言，伤害性语言。

4. 行为规范

- 服从领导，听从指挥，严于职守，认真工作，优质服务，礼貌待人。
- 打电话时，时间适宜，语言简练。

5. 劳动纪律

- 按时上岗，工作时不准干私活，不能串岗、换岗、离岗、聊天。

6. 职业纪律

- 医务人员书写要符合要求，不能乱开证明文件，不能开展特殊医疗服务，不能随便评价他人的医疗技术，不能私收财物，不能推荐成药、生活用品、保健品、办公用品等。

7. 安全守则

- 严格遵守诊所各项规章制度。

九、医师岗位责任制度

1. 依法执业

- 坚持依法执业，严格执行各项工作制度及技术操作规程。

2. 工作规范

- 执行门诊工作制度，带口罩、帽子，穿好工作服。
- 热情接待每一位患者，耐心细致询问病情、病史，用药情况及药物过敏史等，并对病人作认真仔细的检查。
- 认真写门诊病历，做好门诊登记，向患者交待治疗方面的注意事项，对需要转诊的患者及时作出处理意见。
- 根据需要按诊疗规范和药品说明书的适应证、药理作用、用量、用法、禁忌、不良反应和注意事项等开具处方。
- 负责疫情登记、报告工作，做到及时发现，及时报告。
- 负责社区的健康咨询门诊工作，积极开展慢病管理，按规定建立慢病档案，并规范化管理。

3. 业务提升

- 积极参加公司和有关部门组织的培训，刻苦钻研业务技术，精益求精，努力学习有关新知识、新技术，提高专业技术水平。

十、人员聘用、培训、管理、考核与奖惩制度

1. 人员聘用

- 公司所聘用的医师应当符合《中医坐堂医诊所管理办法》的要求，即取得医师资格后经注册连续在医疗机构从事5年以上临床工作的中医类别中医执业医师。
- 应具备良好的职业道德，热爱诊所服务工作，爱岗敬业，服务行为规范，严格执行有关规定，熟练掌握医疗技能，胜任诊所服务工作职责。

2. 培训

- 制定年度业务培训、考核计划，并组织实施。
- 根据服务工作需要，安排专业技术人员继续教育、短期培训、进修等学习，定期进行检查。
- 有计划地选送专业技术人员参加慢性病管理及康复医疗等业务培训。
- 执行卫生局有关继续教育的规定。

- 每周组织一次的业务学习。
- 每季度对医师进行一次业务理论考试及技能考核，时间为季度末。
- 每年度末，组织召开一次医学论文交流会。

3. 考核与奖惩

- **考核目的：**提升诊所管理水平，建立严谨、规范、公平、公正的人才发展与竞争机制，促进诊所人事管理的良好运行。
- **考核范围：**适用于本公司所有诊所员工。
- **考核原则：**
 - 考核工作以人文本，确保诊所人才培养、管理与使用的基础性工作，必须坚持公正、公平的原则。
 - 考核要素主要包括员工的工作态度、工作能力、工作业绩和组织观念、劳动纪律。
 - 员工的上岗、任职及岗薪调整等均以考核结果为主要依据。
- **考核工作操作流程：**
 - 员工根据《员工考核自我评述表》首先进行自我评价。
 - 诊所负责人按照《员工考核表》、《业务主管考核表》及《员工考核评定标准参照表》的考核内容与标准，对员工进行考核并评定。
 - 考核结果经相关负责人签字后，由人力资源部负责汇总、存档。
- **考核组织与实施：**考核工作由门店负责人负责具体工作的组织与实施。
- **考核时间安排：**每年度考核二次，时间安排在6月和12月下旬。

十一、技术规范与工作制度

1. 技术规范

- 提供一般常见病、多发病和诊断明确的慢性病的医疗服务。
- 疑难病症的转诊。
- 危急重症的识别，现场紧急救护和及时转诊。
- 提供家庭出诊、家庭护理、家庭病床等家庭医疗服务。

2. 工作制度

- 应准时开诊，医务人员要坚守工作岗位，不得擅离职守。诊室内应保持清洁整齐的环境。
- 医务人员的服务态度热情耐心，有礼貌，关心体贴患者，耐心地解答问题。宣传卫生防病知识，开展健康教育，心理咨询。
- 医师对工作应严谨，简明扼要、准确地记载病历。认真填写门诊记录，按时统计上报。
- 坚持查对制度，保证医疗质量安全。
- 积极开展慢病管理，按规定建立慢病档案，并规范化管理。
- 采用保证疗效、经济适宜的治疗方法，合理检查、科学用药，尽可能减轻病员的精神与经济负担。

十二、医疗事故防范与报告制度

1. 教育与培训

- 对全体员工定期进行医德医风教育，以《中华人民共和国执业医师法》、《医疗机构管理条例》、《医疗事故处理条例》及卫生部等部委制定的相关配套文件为行为准则，严格依法行医。

2. 质量管理