

综合门诊部员工管理制度（修订版）

总则

- 为规范门诊部日常运营管理，强化员工职业行为准则，保障医疗服务质量与安全，维护患者合法权益，依据《医疗卫生与健康促进法》《医疗废物管理条例（2025 修订版）》《药品经营和使用质量监督管理办法（2025 版）》等最新医疗卫生政策法规，结合本门诊部实际运营情况，制定本制度。
- 本制度适用于门诊部全体在职员工，包括医护人员、药房工作人员、收费人员、行政后勤人员等所有岗位人员，是员工日常工作、行为规范、考核奖惩的核心依据。
- 全体员工应严格遵守本制度规定，秉持“以患者为中心”的服务理念，恪守医疗行业职业道德，规范医疗服务行为，确保门诊部医疗服务工作安全、有序、高效开展。
- 门诊部设立管理监督小组，负责本制度的宣贯、执行、监督与考核，对违反制度的行为依规予以处理，保障制度落地实施。

第一章 员工通用日常行为规范

- 着装规范：**上班时间必须统一穿着门诊部指定工作服，保持着装整洁、干净、无破损、无污渍；佩戴工牌上岗，工牌信息清晰完整；不得穿拖鞋、背心等不符合医疗场所要求的服饰，仪容仪表端庄得体。
- 服务礼仪：**注重门诊部对外形象，推行文明用语服务，接待患者做到积极、主动、热情、面带微笑，规范使用“您好、请问、请稍等、谢谢、请慢走”等礼貌用语；与患者交流时语气平和、语速适中，耐心解答患者疑问，不得以任何理由与患者、家属发生争吵或言语冲突。
- 工作纪律：**工作期间专注本职工作，不得擅自离岗、串岗、旷工；不得玩手机、看与工作无关的书籍、视频，不得从事网购、闲聊等与工作无关的闲杂事务；上班时间不得饮酒、吃零食（特殊工作需求除外）。
- 团队协作：**同事之间应互帮互助、团结协作，积极配合完成工作任务；尊重他人工作成果，不得拉帮结派、搞小团体，不得散布同事间矛盾、谣言，维护和谐的工作氛围。
- 职业操守：**严格遵守医疗行业保密规定，不得泄露患者的个人信息、病历资料、诊疗记录等隐私信息；不得泄露门诊部的经营数据、药品采购价、销售额、文件资料、电脑系统数据等商业机密。
- 考勤管理：**严格执行门诊部考勤制度，按时到岗、下班，请假需履行正规请假手续，经审批同意后方可离岗；代打卡、伪造考勤记录等行为视为严重违反考勤制度。
- 学习提升：**积极参加门诊部组织的医疗专业知识、技能培训、政策法规学习等活动，主动提升自身专业素养和服务能力，适应医疗卫生行业发展与门诊部工作要求。

第二章 各岗位专项工作规范

第一节 护士岗位工作规范

护理工作是医疗服务的核心环节，安全给药是护理安全的关键指标，全体护士必须严格遵守护理操作规程，杜绝护理差错，保障患者诊疗安全。

- 1. 医嘱执行：**严格按照医师开具的医嘱开展给药、治疗等护理工作，不得擅自更改、删减、拖延医嘱；对有疑问的医嘱，应及时与开具医师沟通确认，确认无误后方可执行。
- 2. 药物知识掌握：**熟悉患者病情及治疗目的，熟练掌握各类常用药物的性能、适应症、用法、用量、禁忌症及不良反应；给药前主动向患者及家属介绍药物相关知识，解答用药疑问。
- 3. 三查八对执行：**严格执行护理“三查八对”制度（操作前查、操作中查、操作后查；对床号、姓名、药名、剂量、浓度、时间、用法、有效期），加药、给药全过程严格执行消毒操作规范，防止交叉感染。
- 4. 操作前准备：**开展治疗、护理操作前，必须按要求洗手、戴一次性医用帽子、口罩，穿戴无菌手套（无菌操作时），严格遵守各项护理操作规程，规范操作流程。
- 5. 过敏管理：**给药前必须详细询问患者有无药物过敏史，对有过敏风险的药物，按规定做过敏试验；过敏试验及给药过程中向患者做好解释，取得患者配合；用药后密切观察患者反应，若出现药物不良反应，立即停止用药，及时报告医师，按要求填写《药品不良反应登记本》，做好后续处理。
- 6. 药品检查：**用药前严格检查药品有效期、外观性状，确认药品无变质、无浑浊、无沉淀；静脉输液时检查瓶盖有无松动、瓶口有无裂缝、液体有无沉淀及絮状物等；多种药物联合应用时，严格核对药物配伍禁忌，严禁违规配伍。
- 7. 用药规范：**遵循安全、正确用药原则，合理掌握给药时间、给药方法，药品做到现配现用，严禁使用过期、变质药品；严格控制输液速度，根据患者病情、年龄等调整输液方案。
- 8. 医疗物品处理：**治疗、护理结束后，对所用医疗器械、耗材等物品进行初步清理、分类，按医疗废物管理规定放置，由医疗废物处理中心统一回收处置，严禁随意丢弃。
- 9. 差错处理：**如发现给药错误、护理操作差错等情况，必须立即停止相关操作，及时向护士长、医师报告，积极采取有效补救措施，最大限度降低对患者的影响，并向患者及家属做好解释工作，按规定上报差错情况。
- 10. 患者巡视：**加强病区、输液室患者巡视，尤其是初诊患者、老年患者、儿童患者、重症患者等特殊人群，主动询问患者身体状况，如“感觉怎么样”“有没有哪里不舒服”等，及时发现患者异常情况并处理。
- 11. 交接班管理：**严格执行交接班制度，接班人员到岗并完成交接手续后，上一班人员方可下班；交接班时需详细交接患者病情、用药情况、护理措施、特殊注意事项等，做好交接班记录；夜班结束后，按要求关闭水、电、窗、医疗仪器设备，整理好次日所需护理物品，保持工作区域整洁。

第二节 药房岗位工作规范

药房工作严格遵循《药品经营和使用质量监督管理办法（2025 版）》，建立完善的药品质量管理体系，保障药品采购、储存、调配、发放全流程安全规范。

- 1. 服务要求：**秉持“全心全意为患者服务”的理念，接待患者做到热心、耐心、细心，主动解答患者用药咨询；优化药品调配流程，缩短患者取药等待时间，提升服务质量。
- 2. 处方调配：**调配处方时严格执行“四查十对”制度，即查处方（核对处方合法性、规范性）、查药品（核对药品质量、有效期）、查配伍禁忌、查用药合理性；对患者姓名、年龄、科别、药名、剂型、规格、数量、用法、用量、过敏史进行全面核对，核对无误后方可发药；对不合格、不规范、有疑问的处方，立即暂停发药，及时与开具医师联系确认，问题解决后方可调配发放。
- 3. 药品储存与管理：**按药品性质、剂型、储存要求分类存放药品，做到冷藏、阴凉、常温分区存放，温湿度实时监测并记录；做好药品库存登记，建立药品进销存管理系统，实现药品追溯；每月开展一次药品清点盘存，做到“药账相符、出入相符”，对盘存中发现的药品短缺、过期等情况，及时查明原因并上报。
- 4. 药品采购与验收：**严格审核药品供货厂家、经销商的资质，确认其具备合法的药品经营许可证、营业执照等资质文件；药品购进时，对药品的名称、规格、数量、生产日期、有效期、批准文号等进行逐一核对验收，做好验收记录；对不合格药品、假冒伪劣药品坚决拒收，严禁入库。
- 5. 近效期药品管理：**建立近效期药品专项管理台账，对有效期不足 6 个月的药品单独分类存放、醒目标识；每月对近效期药品进行梳理，及时上报门诊部管理部门，采取调拨、退换货等措施，严禁近效期、过期药品发放给患者。
- 6. 药品追溯：**严格遵守国家药品追溯标准和规范，对药品采购、储存、调配、发放等各环节信息进行完整记录，保证药品可追溯，相关记录保存期限不少于 5 年。
- 7. 药房环境卫生：**保持药房内整洁、干燥、通风，药品货架、柜台每日擦拭，药品摆放整齐有序；做好药房防潮、防虫、防鼠、防火等工作，保障药品储存环境安全。

第三节 收费岗位工作规范

收费工作是门诊部服务的重要窗口，全体收费人员必须严格遵守财务制度，做到收费准确、服务规范、账目清晰。

- 1. 岗位职责：**负责门诊初诊患者就诊卡办理、信息录入工作；凭医师处方、治疗单据等有效凭证为患者办理收费、结账手续；做好门诊收费数据统计、报表编制工作。
- 2. 班前准备：**按时到岗，提前做好营业前准备工作，备足营业用零钞、收据、发票；检查电脑、打印机、收费系统等设备运行状况，确保设备正常使用；做好收费窗口桌面、周边区域的清洁工作，保持工作环境整洁。
- 3. 收费操作：**严格按收费标准计算费用，做到不错收、不少收、不漏收；收付现金时执行“唱收唱

付”制度，吐字清晰，告知患者缴费金额、找零金额，提醒患者当面点清余额，严禁“摔、甩、扔、丢”现金、票据给患者；使用移动支付时，确认收款成功后再为患者办理后续手续。

4. 票据管理：收费后及时为患者开具正规收据或发票，票据内容填写完整、准确，字迹清晰，金额大小写一致，严禁开具虚假票据；票据存根妥善保管，做好登记，便于复核和备查；按规定领取、核销票据，做到票据领、用、存相符。

5. 账目管理：每日工作结束后，及时核对当日收费数据，编制收费日报表，做到报表数据与实收金额、票据使用数量一致；每月编制收费月报表，配合财务部门做好账务核对工作；如出现短款、长款，必须及时查明原因，做好记录并上报，不得私自截留、补足。

6. 服务规范：收费窗口接待患者时，保持热情、耐心，对患者提出的收费疑问，耐心解释，不得推诿、敷衍；患者较多时，有序引导，维护收费窗口秩序。

7. 设备与资料管理：妥善保管收费电脑、打印机等设备，做好日常维护；严格保管收费系统账号、密码，不得私自转借他人；做好收费台账、票据、患者信息等资料的保密工作，防止信息泄露。

第三章 环境卫生与医疗废物管理规范

第一节 环境卫生管理

1. 个人工作区域：全体员工保持个人工作区域清洁卫生，柜台、货架、收银台、诊桌等不得乱堆乱放私人物品、工作杂物；办公用品、医疗耗材、单据等有序摆放，做到整齐规范。

2. 诊室环境：各诊室诊桌、诊床、橱柜等物品定位摆放，每日早晚各擦拭一次；诊床、诊凳及时清洁消毒，保持无污渍、无血渍、无灰尘；诊疗结束后，及时清理诊室废弃物，恢复诊室整洁。

3. 公共区域：工作区域地面、墙面、窗台、窗框每日至少清洁一次，随时保持整洁，无灰尘、无污渍、无卫生死角；门诊大门、门框、门把手、洗手盆、水龙头等高频接触部位定时清洁消毒，保持无水渍、无污渍；镜面及时擦拭，保持光亮洁净。

4. 办公区域：办公桌面整洁，检查申请单、病历、文件资料等有序摆放，不得随意堆放；办公区域禁止吸烟，设置明显禁烟标识，做好禁烟宣传及管理工作。

5. 医疗设备清洁：诊室内大、中、小型医疗设备按设备性能、使用要求制定专项清洁消毒方案，定期擦拭、消毒；设备使用后及时清理，如有污染立即进行清洁消毒处理，保持设备无灰尘、无污渍、无血渍，确保设备正常运行。

6. 环境卫生考核：各岗位人员对所属区域环境卫生负直接责任，门诊部管理监督小组每日进行环境卫生检查，对卫生不达标的区域责令限期整改。

第二节 医疗废物管理

严格遵循《医疗废物管理条例（2025 修订版）》要求，建立医疗废物管理责任制，门诊部负责人为第一责任人，规范医疗废物收集、存放、转运全流程管理，防止疾病传播和环境污染盖州市政府。

1. 分类收集：医疗废物按感染性废物、损伤性废物、病理性废物、化学性废物、药物性废物进行分

类收集，使用符合国家标准的防渗漏、防锐器穿透的专用包装物或密闭容器，包装物、容器有明显的医疗废物警示标识和警示说明盖州市政府。

2. 存放管理：医疗废物暂时贮存设施、设备设置在远离医疗区、食品加工区、人员活动区的区域，不得露天存放医疗废物；医疗废物暂时贮存时间不得超过 2 天，贮存设施、设备定期消毒和清洁，做好消毒记录盖州市政府。

3. 转运管理：使用防渗漏、防遗撒的专用运送工具转运医疗废物，按指定的时间、路线运送至暂时贮存地点；运送工具使用后，在门诊部指定地点及时消毒和清洁，做好转运记录盖州市政府。

4. 处置管理：根据就近集中处置的原则，及时将医疗废物交由具备合法资质的医疗废物集中处置单位处置，签订正式处置协议；医疗废物处置时做好交接记录，记录内容包括医疗废物的来源、种类、重量、交接时间、处置单位、经办人等，记录资料至少保存 3 年盖州市政府。

5. 禁止性规定：严禁转让、买卖医疗废物；严禁在运送过程中丢弃、遗撒医疗废物；严禁将医疗废物混入生活垃圾、普通废弃物；严禁在非贮存地点倾倒、堆放医疗废物盖州市政府。

6. 人员防护：从事医疗废物收集、存放、转运的工作人员，配备必要的防护用品（口罩、手套、防护服、护目镜等），采取有效的职业卫生防护措施；定期进行健康检查，必要时进行免疫接种盖州市政府。

7. 应急处理：发生医疗废物流失、泄漏、扩散时，立即采取减少危害的紧急处理措施，对受污染区域进行消毒处理，对致病人员提供医疗救护；同时向所在地县级人民政府卫生行政主管部门、环境保护行政主管部门报告，并向可能受到危害的单位和居民通报盖州市政府。

第四章 奖惩与辞退管理

第一节 奖励机制

门诊部设立年度优秀员工、服务标兵、技术能手等奖励奖项，对符合以下条件的员工，予以表彰、物质奖励或晋升机会：

1. 严格遵守本制度，工作表现优秀，业绩突出的；
2. 秉持优质服务理念，多次受到患者、家属书面或口头表扬的；
3. 在医疗技术、服务流程优化等方面提出合理化建议，被门诊部采纳并取得良好效果的；
4. 及时发现医疗安全隐患，避免重大医疗差错、事故发生的；
5. 在应对突发公共卫生事件、医疗应急处置中表现突出的；
6. 团结协作，积极帮助同事，为团队建设作出重要贡献的。

第二节 违纪处理

员工违反本制度规定，根据违规情节轻重，分别予以口头警告、书面警告、经济处罚、停岗培训等处理：

1. **轻微违规：**首次违反日常行为规范、环境卫生管理等规定，情节轻微，未造成不良影响的，予以

口头警告，责令限期整改；

2. **一般违规**：多次违反制度规定，或违规行为造成轻微不良影响（如患者轻微投诉、工作秩序轻微混乱）的，予以书面警告，并处相应经济处罚；

3. **严重违规**：违规行为造成较大不良影响（如患者多次投诉、门诊部声誉受损、轻微经济损失）的，予以停岗培训，培训合格后方可返岗，并处相应经济处罚。

第三节 辞退情形

员工有下列情形之一的，门诊部有权予以辞退，解除劳动合同，且无需支付经济补偿金；若员工行为给门诊部造成经济损失、声誉损害的，门诊部有权依法追究其赔偿责任：

1. 被依法追究刑事责任、行政拘留或劳动教养的；
2. 在试用期内，经考核不符合岗位录用条件的；
3. 严重违反本制度及门诊部其他规章制度，经多次教育、处理仍拒不改正的；
4. 玩忽职守、营私舞弊，因个人工作失误造成门诊部重大经济损失、严重声誉损害的；
5. 当月连续旷工超过 3 天或一年内累计旷工达 10 天及以上的；
6. 在门诊部门内发生斗殴、酗酒滋事、聚众赌博等行为，造成恶劣影响的；
7. 散布谣言、聚众闹事，妨碍门诊部正常工作秩序，造成恶劣影响的；
8. 对待患者态度粗暴、恶劣，与患者或家属发生严重争吵、冲突，妨碍患者正常诊疗，或因服务质量问题遭到患者有效投诉且情节严重的；
9. 未经门诊部授权，以门诊部名义在外开展业务、招揽客户，牟取个人利益的；
10. 煽动员工怠工、罢工，或散发破坏团队协作、影响工作开展的言论，妨碍门诊部正常运营的；
11. 故意泄露门诊部商业机密、患者隐私信息，造成门诊部经济损失或患者权益受损的；
12. 工作期间无正当理由不服从门诊部管理、工作分配、岗位调动，影响工作正常开展的；
13. 存在贪污、挪用公款、收取患者红包、回扣等违法违规行为的；
14. 伪造医疗文书、处方、收费票据、考勤记录等资料的；
15. 其他严重违反医疗行业职业道德、国家法律法规及本制度的行为。

第五章 附则

1. 本制度未尽事宜，按照国家最新医疗卫生政策法规、行业规范及门诊部后续制定的补充规定执行；若本制度规定与国家法律法规相冲突，以国家法律法规为准。
2. 本制度由优嘉综合门诊部管理监督小组负责解释、修订，修订后需向全体员工公示。
3. 本制度自 2026 年 [X] 月 [X] 日起正式执行。

XXXX 综合门诊部

2026 年 [X] 月 [X] 日

客服微信：xht648

第6页/共6页