

# 目 录

## 第一部分 医院文化理念

- 1、医院精神
- 2、医院价值观
- 3、经营理念
- 4、医院口号
- 5、职员观念
- 6、管理标准和组织风格
- 7、医院管理思维
- 8、医疗服务关键性
- 9、管理职能和责任

## 第二部分 职员行为标准

- 1、对待病人行为规范
- 2、接听电话行为规范
- 3、尊重他人隐私行为规范
- 4、仪容仪表
- 5、待人处事礼仪
- 6、医务人员医德规范
- 7、廉洁行医条约
- 8、中华全国医院自律条约

## 第三部分 医院规章制度

- 1、职员权利和义务
- 2、工资、奖金
- 3、教育培训
- 4、考勤制度
- 5、人事规则
- 6、会议、学习制度
- 7、医院安全环境保护卫生制度

- 8、社会监督财务管理规则
- 9、办公规则
- 10、宿舍管理制度
- 11、奖惩制度

#### **第四部分 职员岗位职责及考评标准**

##### **一、行政、后勤**

- 1、院办公室岗位职责及考评标准
- 2、后勤部主任岗位职责及考评标准
- 3、经营部主任岗位职责及考评标准
- 4、财务出纳岗位职责及考评标准
- 5、会计岗位职责及考评标准
- 6、人事主管岗位职责及考评标准
- 7、企划部主任岗位职责及考评标准
- 8、策划文案岗位职责及考评标准
- 9、平面设计员岗位职责及考评标准
- 10、库房工作人员岗位职责及考评标准
- 11、洗衣房工作人员岗位职责及考评标准
- 12、维修工岗位职责及考评标准
- 13、保洁员岗位职责及考评标准
- 14、保安岗位职责及考评标准
- 15、司机岗位职责及考评标准
- 16、职员食堂岗位职责及考评标准
- 17、厨师、炊事员岗位职责及考评标准

##### **二、临床、医技**

- 1、医务科主任岗位职责及考评标准
- 2、门诊部主任岗位职责及考评标准
- 3、妇科主任岗位职责及考评标准
- 4、导医岗位职责及考评标准
- 5、电话咨询人员岗位职责及考评标准

- 6、门诊收费处岗位职责及考评标准
- 7、门诊药房人员岗位职责及考评标准
- 8、中药煎药人员岗位职责及考评标准
- 9、临床主任、副主任医师岗位职责及考评标准
- 10、临床主治医师岗位职责及考评标准
- 11、临床住院医师、医助岗位职责及考评标准
- 12、门诊医生岗位职责及考评标准
- 13、B超、心电图岗位职责及考评标准
- 14、放射科医师岗位职责及考评标准
- 15、放射科技士岗位职责及考评标准
- 16、麻醉科主任岗位职责及考评标准
- 17、检验科主任岗位职责及考评标准
- 18、检验师岗位职责及考评标准
- 19、检验士岗位职责及考评标准
- 20、护理部主任（总护士长）岗位职责及考评标准
- 21、护士长岗位职责及考评标准
- 22、手术室护士岗位职责及考评标准
- 23、输液室护士岗位职责及考评标准
- 24、病房护士岗位职责及考评标准
- 25、门诊护士岗位职责及考评标准
- 26、诊疗室护士岗位职责及考评标准
- 27、助产士岗位职责及考评标准
- 28、麻醉科主治医师岗位职责及考评标准

## 第一部分 医院文化理念

### 医院精神

人为本、诚犹信，技求精、业缘新

“人为本、诚犹信，技求精、业缘新”，这 12 个表述医院服务宗旨、价值观念、内在品质及发展志向字，是河北红十字人立院、兴院、强院文化支柱和精神理念。人为本、是服务宗旨，立院之根。在医疗服务过程中充足现以人为本人道主义精神及人性化服务要素；在寻求本身壮大发展过程中，一直遵照认为人本管理理念，追求医院整体和每一个个体之间友好统一，共同发展 诚犹信，是价值观念，立院之本。“诚”为老实，诚恳，真诚之解，和“信”相结合，表现信用，信实、信任之间。表现医院服务标准和价值取向；技求精，是内在品质，兴院之道。医院在技术上精益求精，确保质量及医疗安全，是实现优质满意服务确保，也是医院强身之本；业缘新，是发展志向，兴院之理。医院发展依靠于不停创新，开拓前进，“缘”意指关系紧密，相互结合，表现医院发展和创新相依关系。

### 医院价值观

医院价值观是在经营过程中对发展目标追求和本身行为根本见解和评价。它决定了医院基础特征，是医院文化关键。

- 1、建设成为立足当地面向周围地域，以社区卫生服务为基础，以专科专病诊疗为特色，形成“大专科、小综合”，集临床、预防、保健、康复为一体现代化医院。
- 2、建立包含人力资源素质和能力、技术创新能力、经营管理能力，市场营销能力、医院文化凝聚力及品牌号召力等内容医院关键竞争力，以支撑医院发展和赢得竞争优势。
- 3、搭建利益共同体平台，关心职员工作和生活、学习和学术进步，满足职员发展和物质精神需求，建设成为含有时代精神、团体精神、进到精神、勤奋精神学习型医院。

### 经营理念

诚信为本 质量至上 特色有为 争创效益

诚信为本，是医院经营基础准则。认真自律、遵照职业道德规范，用诚信之道服务于民，不停赢得用户忠诚度和社会认可；质量至上，是医院存在关键价值。是医院生命所在，努力提升医疗质量，确保医疗安全，提供人性化优质服务，适应社会不一样层次服务需求；

特色有为，是医院发展竞争策略。有所为，有所不为。瞄准细分市场、不停引进人才、技术，建立本身关键技术，向特色专科纵深发展，以特制胜，不停提升市场份额；  
争创效益，是医院运行基础确保。在市场经济条件下，充足应用灵活机制，提升经营效率，降低经营成本，追求高效运转，争取最大社会效益和经济效益。

## 医院口号

追求卓越 发明健康

追求医疗卓越品质 发明健康生活

追求知识卓越传输 发明健康人才

追求科技卓越创新 发明健康动力

追求管理卓越水平 发明健康品牌

追求团体卓越精神 发明健康机制

追求服务卓越质量 发明健康形象

## 职员观念

民营医院是改革开放和卫生事业发展产物，含有顽强生命力，也面临着艰苦创业和不停完善过程。所以，医院发展，和每位职员共同努力分不开。作为每一位红十字职员，必需接收和认同医院关键理念和医院文化，树产正确观念。

- 1、爱岗敬业，以院为荣：医院为每位职员构筑发展空间和施展才华平台，要珍爱机会，努力拼搏，爱岗敬业，以院为荣。为社会奉献爱心和发明业绩是我们自豪。
- 2、开拓市场，勇于创新：在市场经济大环境下，树立民营医院经营观念，勇于从思维、观念和服务上大胆创新，为社会提供特色医疗和一流服务，让患者满意、让社会认同，不停提升医疗市场份额。
- 3、勇于竞争，精诚合作：竞争是生存和发展动力，职员应有公平竞争意识，比学习、比服务、比技术、比贡献，无功为过，优胜劣汰。同时，要求职员含有团体精神，在为人自带上含有兼容性和协调性，在医院总体目标上含有大局观和责任感。

不停学习，精益求精：医疗技术是行医为本，要加强学习、培训、不停更新知识，以严谨科学态度，认真实施操作规程，预防差错事故发生，不停提升业务水平和医疗质量，打造医院品牌。

4、开源节流，提升效益：效益是医院生存基础，利润起源于增收和节支，在主动增创效益同时，要有成本核实意识和厉行节省自觉精神。

## 管理标准和组织风格

### 垂直型管理 学习型组织

垂直型管理是医院传统能级管理标准，它表现在管理体制结构中“金字塔”式分级管理负责制。就医院管理而言应分为四个层次：最高层为经营层，第二层是管理层，第三层为实施层，第四层为操作层。各层次使命不一样，标志四大能级差异，不能混淆。不一样能级应表现出不一样权力、物质利益和精神荣誉，也负担不一样责任，这二者和能级相对应。就是要人尽其才，知人善任，使对应才能人得以处于相对应能级岗位。

学习型组织是确立和创建医院组织风格，意在利用文化管理创出良好业绩。中国外学者称未来成功企业必将是“学习型组织”，因为变动时代惟一持久竞争能力，是有能力比你竞争对手学习愈加快愈加好。医院要建成一个学习型组织，首先是一个学习团体，其次是一个适合人性组织模式，最终它有共同价值观和共同愿望，并含有很强生命力。其内涵能够归纳为三个层次：1、层次扁平化。在学习型组织中，已不存在各级等制度，职员之间由原来相互顺从关系变为伙伴关系；2、组织咨询化。整个组织就像一个咨询企业，职员之间相互问询、学习，相互之间关系很友好、很融洽；3、系统开放化。组织本身形成了一个系统，而这个系统又是社会系统一部分，它能和社会有机结合中起来。

管理标准和组织风格是医院文化在组织层面表现，是医院提升软实力和实现本身价值组织保障。坚持垂直型管理和创建学习型组织，二者并不矛盾，惟有经过有机结合，并渗透到医院管理方方面面，实施有效管理，才能确保共享友好实现。

## 医院管理思维

医院经营管理者，必需含有系统思维方法，摒弃点子或片面思维所带来后果。在越来越猛烈医疗市场竞争中，既要重视外部市场、又不可轻视内部管理，更不能忽略最根本竞争对手——自己。部分医院经营失败原因，根本不是被竞争对手打败，而是内部管理出问题，争权夺利、矛盾重重、人心涣散、消极怠工、财务混乱、管理松懈等等。人生态度决定一切，性格决定命运，这是普遍说法。医院一样也是理念决定一切，品质决定命运。打铁还需本身硬，自强不自有出路。只有把内部管理首先做好，才不会出现致命缺点，

这就是我们过硬竞争实力。

所以，在确定适宜目标后，最关键就是自我认识。认识自己优势和劣势，并助发挥优势，填补劣势，才能抓住机遇，迎接挑战，实现自手。这是我们应有思维定势。

## 医院管理体系

参考现代企业治理模式结合医院性质和管理实际，并遵照“精简、协调、效能”标准，现阶段医院管理体系为：企业领导—总经理—院长—职能科室以（办公室、医务科、财务科）—科（组）。整个管理结构 尽可能趋于扁平型。

院长由法人代表聘用，负责内部管理，直接实施对中层职能科室管理，并对法人和总经理负责；各职能科室责任人按医院要求工作职责和所管辖范围实施管理，并对院长负责；各科（组）长负责对应管理和推行本岗位工作，并对相关职能科室负责。

## 医院组织结构图（暂略）

## 医疗服务关键性

病人信任是医院能够生存和发展根本。所以，怎样令病人在医院不仅得到高质量诊治，而且得到最好服务，是每个医护人员每时每刻全部要考虑问题。

据国外调查：

为了要吸引一个新病人而付出努力，六倍于留住一个老病人所做工作。

一次不好服务，需要 12 次好服务来修正。

第一个满意病人，会把自己感受告诉 8—12 个人。

假如能够有针对性处理病，95%投诉者全部乐于继续接收诊疗。

在流失病人中，68%是因为医院诊疗或医护人员服务和其它医院无异，毫无特色。

为了提升病人认知度，必需提升服务质量。而提升服务质量有以下十个要求：

靠近性：即用户能够方便轻易地和医院联络，如电话咨询、提前预约、无须等候、提供尤其时候服务等；

沟通：是指医院和病人之间沟通，医生应该使用病人能够听得懂、能够接收语言，让病人了解医生意图，打消病人顾虑，避免发生埋怨和纠纷。

竞争力：关键是医院全体医护人员知识和技能，要让病人在医院任何时候和任何地点全部体会到这一点；

**礼貌：**指医院全体医护人员在言行举止上表现出来礼节，体贴、友善和对人尊重。面部表情、语言表示、姿态动作等，全部会显著传输这种信息，给病人兴亡印象；

**信用：**病人对医院信赖不仅来自对医院诊疗评价，还来自医院整齐和气氛、职员敬业精神、其它病人对医院评价等方面，所以不能有任何懈怠；

**可靠度：**这关键表现在为现病人服务过程中一直如一，没有差错和信守诺言，预约安排和收费正确是最显著和最直接反应，病人就是经过类似这种细节来建立起医院可靠性认识；

**反应力：**是指医护人员对提供服务意愿和灵敏程度，如即时接听电话、立即办理预约、快速对病人要求作出应答等；

**安全：**没有危险，身体不受伤害，精神不遭威胁，个人隐私不被侵犯，收费不会随意等等；

**有形性：**指能够看得到服务，如房间窗明几净、空气清新、环境舒适、全部物品全部摆放有序、卫生间没有异味等等；

**了解和熟知：**熟悉病人情况，不不过她们病情，还有她们背景、性格、爱好等，能够随时找到病人感爱好话题，能够有放矢地处理病人问题。

我们应该切记：我们使命是为了病人提供最高质量服务。

## 管理职能和责任

医院工作关键目标是高质量地完成诊治疾病任务，满足社会医疗需要。实现上述总目标主体是医疗过程，和为完成医疗过程所需技术准备和质量方法。所以，医疗管理、技术管理和经济财务管理等应围绕医院总目标，和医疗过程管理这个中心联络起来并为医疗过程服务。要求医院管理者必需含有全局观念和主体观念。

医院管理职能和责任，就是把握管理工作要素，也是管理过程。其职能由计划、组织、控制和协调、指导和教育、发展和提升五个方面组织。所以，在管理工作中，关键是研究和实施以上这些基础管理职能理论、标准、制度和办法。

- 1、计划 计划是管理首要职能。计划就是确定目标（短期或长久目标），提出实现目标方法步骤，选定实现目标手段。而目标有整个医院目标和部分部门目标。在制定计划和目标时，就要进行调查研究和估计，并在分析比较基础上，作出最优选择。
- 2、组织 实现计划目标，要建立有效、连续性工作系统。这个系统包含体制、机构建立和设置，工作人员选择和配置，要求、权限和责任，建立工作制度和规范。同时建立有效指挥系统，使单位工作，有机地组织起来，协调健康发展。
- 3、控制和协调 计划实施过程（工作过程）必需在控制

条件下进行。经过建立管理信息系统，进行反馈调整，了解工作实际情况，同原定目标、计划、制度、指令等作比较，找出偏差和问题，加以调整，使工作达成预期效果。所谓控制，包含检验、协调、评价等等。协调是另一个形式，调整各部工作，使之步调一致，亲密配合。

- 4、指导和教育 指导者必需使其下属明确要干什么，怎么干，充足发挥大家作用。激励职员主动性、发明性；并进行培训教育，不停提升业务水平，愈加好地实现目标。
- 5、发展和提升 管理工作是一个发明性劳动，而不仅是适应性工作。发明性关键表现在怎样提升所从事管理系统放大分辨率。医院业务应客观地处于不停发展进步之中，才能不停提升医疗质量。管理职能就在于促进医院业务发展和提升。

## 第二部分 职员行为标准

### 河北红十字医院职员行为标准基础要求

作为红十字医院职员，我们要经过共同工作去达成医院快速发展共同目标，像团体那样一起工作，能够使我们超出现在成绩，达成更高标准。所以我们职员行为标准每一项全部强调团体合作，这是对红十字医院全体医护人员基础要求：

#### 1、重视整体利益

当你做每一件事情时，全部应考虑它会怎样影响医院整体利益。比如，当你为患者提供优质服务后，患者以后就会再次光临红十字医院，不管是在城市，还是在郊区。

#### 2、群策群力

在其它人帮助下，共同处理问题或迸出新见解。两个人力量总是强于一个人，整个团体力量就更强大了。比如，每一名工作伙伴全部能够提出使用户满意提议。另外它不意味着当其它团体组员碰到困难时，应立即提供帮助。

#### 3、在确定团体贡献同时，肯定个人成绩

假如团体取得了成绩，那么我们应该肯定每一名组员贡献。没有全部些人员参与，你不可能取得成功。

#### 4、寻求并利用差异和争论，去寻求整体和用户利益

红十字医院实力来自于团体众多组员，她们拥有不一样背景和见解。我们能够借鉴她人经验和提议，尤其是在寻求使用户更满意新路径时，更会从中得到启迪。

#### 5、经过相互信任和坦率沟通，去正视问题，处理问题

只有主动地表示不一样见解，才能有效地处理问题。提不出问题，也就无法处理问题。只有当每个人全部关注问题时，才能处理问题。比如，把你对优质服务障碍见解分享给大家，就能够使工作伙伴更

有效地工作。

## 6、主动聆听她人意见，主动和每一个沟通，保持言行一致

有效沟通能够明确表示自己想法，并聆听她人意见。你应该和团体中民员进行沟通。比如，假若在提到一程序问题时，经过聆听团体其它组员意见，能够为你带来新思绪。另外，你还应做到言行一致。

## 7、百分之百支持决定

在每个组员全部发表意见并聆听了她人意见以后，团体应该作出一致决定，对决定，每一个组员全部必需遵照并给予支持。

## 对待病人行为规范

- 1、医院宗旨是竭尽全力确保病人满意，这是衡量门诊工作唯一准则。
- 2、对待病人时，必需采取“急病人所急，想病人所想”态度，以此来考虑和处理问题。
- 3、注意病人社会经济情况、教育程度、民族风俗、生活习惯等情况，有针对性地细心中照料。
- 4、任何时候、任何情况下全部不能够以病人发生冲突。任何时候、任何情况下全部不能够去公开指责病人。
- 5、经最大努力满足病人提出要求。确实无法做到，也不能够随意地、简单拒绝，而必需耐心地加以解释。
- 6、尊重病人权利、自尊心和隐私。不能超出自己职权范围，随意翻阅和外泄病人诊治统计，不能够在不合适场所和时间谈论病人病况和诊治情况。
- 7、对全部病人全部要热情接待，一视同仁，不能够因病人社会地位、经济情况和民族不一样而表现出不一样态度。
- 8、在诊治过程中，不能够在病人面前谈论和工作无关事情。
- 9、诊治过程中，和工作无关人员不能进入诊室。确实需要进入时必需先取得病人同意。
- 10、为了确保诊治过程不受影响，对携带手机病人，应该礼貌请病人关机。
- 11、出现差错、事故或意外时，必需保持冷静，主动设法处理病人问题，并立即向上级汇报。

## 接听电话行为规范

- 1、接听电话必需确保在铃响三次以内。
- 2、接电话时首先向对方致以问候，接着报中心名称和自己姓名。
- 3、接电话时不能够吃东西或和其它人交谈。
- 4、电话交谈要介绍扼要，不要占用太长时间。

- 5、绝对不要因为电话而影响医生诊治工作。假如医生正在诊治病人，留下口信。
- 6、留口信是应记下以下内容：时间、对方姓名和电话号码、口信关键点。
- 7、不能够立即回复对方电话时应请对方谅解。
- 8、空置话筒不宜太长时间，让对方久等。
- 9、不要在对方挂断电话之前挂断。

### **尊重他人隐私行为规范**

- 1、和病人诊治工作无关人员不能随意翻阅病历。
- 2、誊录和复印病人病历资料，必需得到病人和主任同意。
- 3、在任何时间和场所全部不能谈论和诊治无关病人私人情况（如生活、家庭、工作、交友等。）
- 4、不能在医院以外和非医院职员讨论病人诊治情况。
- 5、不能在病人面前指名道姓谈论其它病人情况。
- 6、绝对不能拿她人生理缺点作为笑料谈论。
- 7、不能在病人面前指责其它医生和诊疗机构诊治情况。
- 8、对她人有意见是就应该面交换，或向主任反应。
- 9、不能在当事人不在场情况下指责她（或她）缺点错误。
- 10、违反此规范者须负担由此造成后果，直至法律责任。

### **仪容仪表**

- 1、职员上班时要精神饱满、真挚亲切、举止得体大方，站有站姿，坐有坐相。
- 2、着装要整齐大方。医务人员上班一律穿工作服、佩戴胸卡，护士短发燕帽。鞋袜要整齐，护士上班时一律穿白色平底鞋，不得穿高跟鞋或响底鞋。
- 3、男职员不得留胡须长发，不留长指甲或染指甲。
- 4、女职员宜淡雅清妆，不得浓妆艳抹，上班时不佩戴饰物（耳环、手链、戒指）。
- 5、诊疗时严禁吸烟。
- 6、严禁上班饮酒，严禁酒后上岗。

### **待人处事礼仪**

- 1、接电话礼节：电话铃响三声之内应接起，向对方问好并首先介绍自己单位或科室，交谈时态度要亲切和蔼、礼貌、声音应清楚悦耳；通话完成应主动说：“谢谢、再见！”。

- 2、内部人员礼节:职员之间应以诚相待、相互尊重，相遇时应点头示意，并说：“你好!”工作接触是，注意使用礼貌语言，如“谢谢”、“请”、“对不起”、“不好意思”、“很抱歉”。同之间应协作，求同存异；碰到困难，应相互帮助，不许可在背后搬弄是非，扰乱正常工作秩序。
- 3、对待病人礼节：接待病人要热情礼貌，面带微笑、行注目礼；和病人讲话时应态度和蔼、有问必答、细心解释，注意使用保护性医疗用语；切实保护病人隐私，病人在检验、诊疗及护理过程，要礼貌相当、关心体贴、主动给必需帮助。

### **医务人员医德规范**

- 1、救死扶伤，实施社会主义人道主义。时刻为病人着想千方百计为病人解除病痛。
- 2、尊重病人人格和权利，对待病人，不分种族、性别、执业、地位 财产情况，全部应一视同仁。
- 3、文明礼貌服务，举止端庄，语言文明，态度和蔼，同情、关心和体贴病人。
- 4、廉洁公正，自觉遵纪守法，不以医谋私。
- 5、为病人保守秘密，实施保护性医疗，不泄漏病人隐私和秘密。
- 6、互学互尊，团结协作，正确处理同行同事间关系。
- 7、严谨求实，奋发进取，钻研医术，精益求精，不停更新知识，提升技术水平。

### **廉洁行医条约**

- 1、不准超标准巧立名目乱收费。
- 2、不准乱开和病情无关检验项目 ‘
- 3、不准利用职权出具假诊疗书，做假病情汇报。
- 4、不准借职权工作之便受红包、回扣、受礼、吃请。
- 5、不准以任何借口对病人冷、硬、顶、推、拖。
- 6、不准科室及个人私自经销药品或卫生教材。
- 7、不准和院外医疗机构或药品经营单位挂钩，收受回扣。

### **中华全国医院自律条约**

- 1、依法治院，依法行医，严格遵守国家法律、法规和部门规章。
- 2、严格实施医德规范，加强医德医风建设，落实落实卫生部加强行风建设要求。
- 3、尊重患者医疗权、知情权、隐私权等各项权利。
- 4、医疗服务要做到时患者明就以、明白医疗花费、知道医院诊疗步骤及相关要求、依法就医。

- 5、要以病人为中心，遵守医学标准，合理用药、合理检验、合理收费；提供优质、高效医疗服务。
- 6、教育医务人员爱岗敬业。对工作认真负责，对技术精益求精，努力提升医疗技术水平。
- 7、确保医疗安全，妥善处理医疗纠纷。
- 8、努力发明条件，营造良好人文、绿色医疗环境。
- 9、严禁虚假宣传和不正当竞争。
- 10、 诚恳接收社会监督，加强科学管理，不停提升医疗服务质量。

## 第三部分 医院规章制度

### 职员权利和义务

#### 职员权利

- 1、职员有权依据国家法律法规维护本身正当权益。
- 2、职员对医院经营、部门工作或工作安排、权益分配等问题有意见或提议，可经过相关科室向上反馈、沟通。
- 3、职员若认为其工作岗位不适宜等原因，可提出工作调整或辞职申请，医院接这类申请后，在七天之内将按劳动协议相关条款给回复或解释。
- 4、职员若遇个人难以处理问题，可向医院行政部门反应，请求帮助。医院接到请求后应立即给回复或帮助。
- 5、职员有权对显著损害社会功德或医院利益行为和个人进行批评、劝导，甚至可先行阻止以后上报相关部门和医院。

#### 职员义务

- 1、职员应遵守国家法律、法令和相关政策，不得从事违法乱纪活动。
- 2、遵守医院所制订各项规章制度和医德规范，不得以医院名义进行个人经营活动。
- 3、全体职员有义务维护医院利益，为医院宣传，以扩大社会著名度和树立良好社会声誉。
- 4、职员有义务参与医院所组织各类政治、业务学习、义诊活动和相关陶冶职员情操，增强医院凝聚力活动。
- 5、医院职员必需服从领导和工作安排做好本职员作。
- 6、职员要严格保守医院一切经营机密和保护指示产权。

#### 内部沟通

- 1、会议沟通：经过职员大会、科室责任人例会、院长办公例会、科室晨会、多种类型座谈会等形式，进行上情下达、下情上传，研究处理医院经营及日常工作中存在问题。
- 2、直接反馈：职员能够逐步向上反应情况，在得不到立即解答时，可越级反应。
- 3、职员能够经过院长或直接向总经理反应情况。
- 4、经过意见箱反应情况。
- 5、经过提出合理化提议或征文活动反应情况。

## **工资、奖金**

- 1、工资关键表现能力和负担责任，也表现为医院营造效益。医院实施“按劳分配、多劳多得”分配标准。凡受聘于医院职员，全部按月领取薪酬，在次月 15 日发放。
- 2、为实施以贡献争取高薪激励机制和避免优异职员遭嫉妒起见，特推行薪金保密保管，要求所属人员养成不探寻他人薪金礼貌，不评论他人薪金风度。医院核薪和发薪人员对职员薪酬要一律保密。
- 3、职员基础工资是依据取得国家认可最高执业资格（职称）、学历及实际能力和表现确定，对特殊岗位酬劳，可依据工资市场竞争水平、采取面议特殊方法。
- 4、奖金关键表现工作绩效及服务态度，不保底、不封顶。奖金具体额度和科室或个人所发明效益和安全情况挂钩。

## **教育培训**

- 1、新聘职员在上岗前必需接收业务培训和考评，学习医院管理手册，了解医院基础概况和工作制度。
- 2、职员应主动参与院内外住址医学讲座或培训活动，及国家要求继续教育。
- 3、激励和支持职员开展学术研究活动，营造学术气氛，提升学术名分。
- 4、依据医院工作要求，可选派职员外出进修学习或委培，其基础工资及进修费有医院负责，但必需推行一定手续和签定学习或委培协议。
- 5、职员在日常工作中，要主动学习专业理论、提升实际操作技能、积累临床实践经验，按国家要求参与全国执业医师（护士）等资格考试，医院给支持并负责联络和推荐。

## **考勤制度**

- 一、为加强考勤制度，维护工作秩序，提升工作效率，特制订本制度
- 二、医院职员必需自觉遵守劳动纪律，按时上下班，不迟到，不早退，工作时间不得私自离开工作岗位，外出办理业务前，须经本门责任人同意。

每七天实施单休日。有各部门自行安排，因工作需要周日或夜班加班，有各部门责任人填写加班审批表，报分管领导同意后实施。节日值班由医院统一安排。

三、严格请销假制度。职员因私事请假2天以内（含2天），由部门负责人同意；3天以内（含3天），由医务科同意；3天以上，报总经理同意。部门负责人请假，一律院长或总经理同意。请假职员事毕向同意人销假。未经同意而擅离工作岗位按旷工处理。

四、上班时间开始后30分钟内到班者，按时到论处；超出30分钟以上者，按旷工半天论处。提前30分钟以内下班者，按早退论处；超出30分钟者，按旷工半天论处

五、迟到、早退一次，扣罚10元；30天内迟到、早退累计达5次者，扣罚100元；5次以上者以这类推并取消评先资格

六、旷工半天者，扣罚当日基础工资、效益工资和奖金；每个月累计旷工1天者，扣罚5天基础工资、效益工资和奖金，并给一次警告处分；每个月累计旷工2天者，扣罚10天基础工资、效益工资和降级，并给记过一次处分；每个月累计旷工3天者，扣罚当月基础工资、效益工资和奖金，并给记大过1次处分；每个月累计旷工3天以上，6天以下者，扣罚当月基础工资、效益工资和奖金，第二个月起留用察看，发放基础工资；每个月累计旷工6天以上者（含6天），给予解聘

七、工作时间严禁打牌、下棋、串岗聊天等做和工作无关事情。如有违反者当日按旷工1天处理；当月累计2次，按旷工2天处理；当月累计3次，按旷工3天处理并取消评先资格

八、参与医院组织会议、培训、学习、考试或其它团体活动，如有事请假，必需提前向组织者或带队者请假。在要求时间内未到或早退，按本制度第五条、第六条、第七条要求处理。未经同意私自不参与者，视为旷工，根据本制度第七条要求处理。

九、职员按要求享受探亲假、婚嫁、产假、节育手术假时，必需凭相关证实资料报院长同意；未经同意者按旷工处理

十、职员加班必需由部门主任提前提出申请，办公室同意后方可加班，如有特殊情况第二天说明。部门主任必需加班临时不视为加班。假日加班工作或值班天天补助20元；夜班加班或值班，每个补助10元；节日值班天天补助40元。未经同意，值班人员不得空岗或迟到，如有空岗者，视为旷工，根据本制度第七条要求处理；如有迟到者，按本制度第五条、第六条要求处理。

十一、职员考情情况，由各部门责任人进行监督、检验，部门负责人对本部门考勤制度要秉公办事，认真负责。如有弄虚作假、偏袒袒护迟到、早退、旷工职员，一经查实，按处罚职员双倍给予处罚。通常受到本制度第五条、第六条、第七条要求处理职员，取消本年度优异个人评选资格。

## 人事标准

## 人员招聘

- 1、各职能科室应依据实际情况，分阶段上报用人计划，由院部组织多种形式招聘活动。院部组织教授等相关人员对受聘人进行考评面试，审查相关证件。
- 2、确定聘用后，由院办公室建立人事档案，受聘方应提交本人身份证、毕业证、技术职称证书、执业医师（护士）证书、执业许可证等证件。

## 试用

- 1、试用期前七天为试工期，试工期未通过或因个人原因离职者，不计发工资。试工期通过后按试用期工资发放前七天工资。
- 2、试用期自上班之日起计算，可依据试用人员表现延长或缩短（最长不超出三个月、最短不低于 30 天）。特殊情况，可由院长确定取消试用期。
- 3、试用人员在试用期间享受院部确定时试用工资，标准上不在享受其它效益工资或奖金。院部有权依据试用人员表现及能力调整其试用期工资。
- 4、试用人员需接收岗前培训，学习和熟悉医院所制订各项规章制度及医疗业务规范或模式，严格根据《职员手册》各项要求推行自己权利和义务。
- 5、试用人员在试用期间表现不符合录用条件由所在科室随时提出辞职，报院办公室，经同意后给解聘。试用期满后，经考评合格者，转为正式职员；试用期间双方不受协议条款约束，能够双向选择，受试人员也能够按程序随时提出辞职。

## 人员考评

- 1、人员考评是人力资源管理和开发工作关键步骤、院部将其融入日常管理中，实现工作科学化、制度化、从而建立起规范考评体系。
- 2、人事考评是一项包含医院和职员个人发展工作。考评就是对运功行为和结果进行衡量、评价，起到训练、激励职员工作，从而实现医院经营目标。考评工作应遵照“公开、公平、公正”标准。
- 3、人事考评组织体系和医院组织管理体系相一致。全部管理者均负有考评所属工作人员责任。考评层次关系是:上级考下级、一级考一级；直接主管考，上级主管批。
- 4、对职员考评从工作成绩、工作态度和工作能力三个方面进行。经过多种指示，让职员明确各相关方面对其所完成工作评价及努力方向。
- 5、考评是一个不停循环过程。它包含：工作考评指标设定和沟通---实施过程知道—评定考评结果素材搜集—考评结果确实定—考评结果应用。

人事考评因内容不一样，考评频率也有所不一样。标准上，工作考评每个月一次，工作态度考评每个月或每三个月一次，工作能力考评为六个月一次。院部有权确定岗位各项考评内容考试频率。每十二个月依据考评结果评选一次医院各科室优异工作者。

- 6、人员考评结果和人事工作紧密结合，应用于确定职员薪酬、奖惩、培训等。医院对职员奖励内容包括警告、罚款、解聘等。

## **辞职、解聘**

- 1、辞职：职员因多种原因需要离职者解除劳动协议，必需体前三十天向院办公室递交书面辞职汇报，经医院领导批转并和各职能科室做好交接后，方可办理离职手续和向财务科结账。不然，扣发当月工资或奖金。
- 2、解聘：协议期间，医院因裁员或不属于违章违纪等原因解聘职员，应提前三十天通知当事人。试用期职员不属此条款要求。凡职员在协议期间出现下列情况之一者，医院有权给予立即解聘：
  - 1) 触犯国家法律、法令，损害国家和民族利益；
  - 2) 在医疗护理过程中，不尊重病人，服务态度差，被病人或家眷数次投诉，或和病人发生争吵；
  - 3) 在日常工中，不认真负责，不遵守操作规程，常常出现医疗差错，甚至酿成医疗事故；
  - 4) 收受病人红包、礼品、吃请或相关单位、个人介绍费、回扣或未经医务科同意私自向其它医疗机构介绍病人，收取好处费；
  - 5) 私自以医院名义进行个人经营活动，或私购药品、器械在院内出售，私自将医院物品占为己有，进行销售、转让等；
  - 6) 负责采购、保管物品、药品及多种消耗品职员，少买多报、低价高报或私自拿物品或回扣。
  - 7) 进行或参与有损医院声誉活动，对医院造成不可挽回损失；和医院离心离德，泄漏医院重大机密，对医院造成不可挽回损失。
  - 8) 累计旷工达 2 天以上者；偷窃医院、职员或病人财物者；打架、斗殴者。

## **会议、学习制度**

### **会议制度**

- 1、院务会议：不定时召开，参与对象：医院董事会组员及院关键领导。有院长召集和主持，关键研究、抉择和不知工作。
- 2、院周会：每七天周五下午 16：30。参与对象：院领导、各科（组）分别举行，所属各科（组）全体义务人员参与，由各科（组）长主持，研究处理存在问题，不知或传达领导工作安排。
- 3、全院职员大会：每个月一次（以通知为准）下午 16：30 召开。除值班人员外，全体职员参与。由院办

公室召集和主持，院领导主持，关键内容为回顾上各月工作任务。

## **学习制度**

- 1、由院办公室牵头，会同医务、护理、医技、经营等部门，按季度编造学习计划，并组织实施。
- 2、学习内容要结合目前卫生改革形式、现代医院经营观念、提升医疗质量和医疗安全等为专题。采取专题讲座、心得体会、研讨座谈等丰富多彩学习形式。
- 3、通常每个月集中学习一至二次。要求内容新奇、目标明确、收获显著。坚持和医院实际相结合，坚持平时学习和集中学习相结合，营造浓厚学习气氛，将医院创建学习型组织。

## 医院安全制度

### 医疗安全

- 1、全体工作人员必需十分重视医疗安全，加强责任心，切实把“质量为本，安全为天”作为执业准则，认真实施各项规章制度和操作规程为病人提供安全、有效优质服务。质量是医院生命，将质量管理落实至医院工作每个细节。
- 2、坚守岗位，推行职责，认真做好交接班工作。
- 3、严格实施消毒隔离制度，实施无菌操作规范，按要求处理医疗废物，预防院内交叉感染，保障病员和工作人员将康。
- 4、认真做好插队工作，严防差错事故发生。
- 5、定时或不定时清点、检验药品质量，预防挤压变质等，如有沉淀、变色、发霉、过期等，标签模糊或经涂改者不得试用，确保用药安全。
- 6、检验要确保检验质量。对菌种、毒种、剧毒试剂、易燃、易爆、强酸、强碱等物品应制订专员保管，定点放置，定时检验，预防意外事故发生。
- 7、医护人员必需持认真严厉、实事求是科学态度，规范书写各项医疗文书，为临床、教学、科研，医技纠纷提供关键法律依据。
- 8、凡发生医疗差错或事故，当事人应立即向科（组）长汇报，立即登记并妥善保管相关多种原始资料，科（组）长应主动立即向医务科和院长汇报，共同组织处理。
- 9、医务科应定时组织各科（组）医务人员对医疗安全学习、检验、考评、并作为医务人员业绩考评关键内容之一。

### 消防安全

- 1、医院是安全消防关键单位，全体职员应有责任参与消防安全防范工作，将消防落实到人。
- 2、加强全员消防指示教育，提升全体职员预防意识和消防技能，每三个月进行一次消防专题教育和消防设施使用培训。

每三个月由院办公室牵头，组织相关人员进行一次消防大检验，发觉隐患立即派出和整改，组织相关人员进行一次消防大检修，并做好统计。

- 3、按消防规范要求，完善消防设施配置，保障消防通道通畅。
- 4、加强易燃、易爆物品和用电安全管理。
- 5、全体职员和保安人员天天须对全院各科室和公共场所进行巡查，一旦发觉隐患要立即处理和汇报，发觉火情就地组织扑灭，并立即向 119 报警。

## **安全保卫**

- 1、为了做好安全保卫工作，医院设置门卫值班室，属院办公室管辖，具体负责医院安全保卫工作。
- 2、坚持二十四小时值班，坚守岗位，不得随意脱岗或串岗。
- 3、立即接转下班后咨询电话，态度要诚恳，语言要文明，语气要亲切，必需时做好统计。
- 4、维护医院正常工作秩序，如遇紧急治安情况，要立即汇报。对无理取闹劝说无效者，立即移交相关部门处理。
- 5、增强防范意识，看管好院内、门前停放车辆等物品，预防失窃。
- 6、立即做好相关日常安全工作情况汇报和处理意见统计。
- 7、下班后，门卫人员应对诊室、办公室、仓库、走廊及房屋四面进行仔细巡查，关紧门窗，关闭部分电源，如有发觉隐情，应立即采取方法排除，确保医院安全。
- 8、门卫人员因玩忽职守造成医院损失，在事实被证实后，应负担全部责任。

## **环境保护卫生制度**

- 1、医院应保持良好环境和卫生，为病人发明一个整齐、安全、平静、舒适就医环境。
- 2、职员应增强环境保护和卫生意识，不随地吐痰，不乱扔垃圾，养成良好卫生习惯，共同维护医院环境卫生。
- 3、每个科室要坚持每日清扫和每七天大清扫，节假日大搞卫生制度。划分和落实卫生责任区。清洁工天天做到随时随地清理，尤其对卫生间清洁做到无臭、无蚊蝇、无污物、无污水。
- 4、根据医疗废物管理制度，规范做好污水、污物等医疗垃圾处理，预防环境污染和院内交叉感染。
- 5、珍惜医院花草树木，定时修剪、浇水，绿化美化医院环境。
- 6、医院环境保护卫生工作由院办公室协同护理等相关部门共同监督检验，抓落实。

## **社会监督制度**

- 1、建立社会监督电话和意见箱，由专员负责管理。
- 2、定时向病人发放“问题调查卡”，进行满意度调查。

3、聘用社会义务监督员，定时召开相关人员座谈会真求意见。

4、随时接收卫生、药监、工商、税务、物价、计量、消防等行政部门检验指导。

5、医院实施下列公开制度：

- 1) 上岗人员须佩戴附有本人照片、姓名、编号、科室、职称（职务）胸卡；
- 2) 公开张贴卫生部制订医务人员医德规范及医院服务条约；
- 3) 公布门诊、住院各项检验诊疗项目收费标准，公开常见药品价格；
- 4) 实施门诊、住院结算清单制。
- 5) 公布坐诊教授姓名、职称、专科、时间、挂号费标准等。

## **财物管理规则**

1 医院收支管理：

医院收入是指医院为开展业务及其它活动依法取得非偿还性资金，它包含医疗收入、药品收入、其它收入等。医院收入要严格实施国家物价政策和各项收费管理制度，使用统一收费票据，当日结算入账。

医院支出是指医院在开展业务及其它区活动中发生资金花费和损失，它包含医疗收入、药品收入、其它支出等。医院实施成本核实，包含医疗成本核实和药品成本核实；成本费用分直接费用和介绍费用，间接费用按医疗和药品部门人员百分比分摊。医院支出要严格实施国家相关财物规章制度，以节省为标准，努力降低成本。

2 库存物资和药品管理：

库存财物包含卫生材料、低值易耗品和其它材料等，根据“计划采购、定额定量供给”措施进行管理。合理制订贮备定额，严格按照要求程序采购、验收、报损，定时进行盘点，确保账实相符。低值易耗品实物管理采取“定量配量、以旧换新”管理措施。卫生材料和试剂消耗，应核实各科室收入和消耗百分比进行控制。

药品管理要严格实施《药品管理法》，药品价格政策等相关要求，并遵照“计划采购、定额管理、加速周转、确保供给”标准。药房药品按“金额管理、关键统计、实耗实销”措施管理。

3、固定资产管理：

房屋、医疗设备、交通工具属固定资产，家俱、服装、图书等均属固定资产范围。按部门确定专员负责管理，建立“账卡”制度，落实设备使用保管责任人。尤其对医疗设备要制订操作规程，建立设备技术档案（其中包含：设备书说明、保修卡、产品“三证”、发票复印件、使用和维修统计，技术监督部门要检测汇报等），定时或不定时进行清查盘点。固定资产购置、验收、维修、报废、转让等均实施严格汇报审批制度，对珍贵或新引进设备要组织市场调查和科学论证。

4、用款及报销管理：

1) 用款要求 因公需要预借现金、转账支票或其它结算票据时，应办理借款申请，说明用款形式、金额、用途、收款单位名称及银行帐号、核销日期等，按医院审批权限要求，经相关领导审批后，办理用款手续。经办项目有协议或协议书，应持协议或协议书交财务部门做用款附件。在核销期限内经办人应持正当有效院票据交财务科办理核销手续，若特殊原因无法按期核销，应写延期核销申请，经原审批后送交财务科，并在限定时间内办理核销；若无特殊原因无法按期核销，应写延期核销申请，经原审批人审批后送交财务科，并在办理核销时按用款金额，每逾期一天，加收3%滞留金。滞留金由经办人负担。

收费员或后勤采购人员需要领取备金时，必需按定额办理申请和审批手续，方可预付。预领人员离岗或离院时应立即收回。

院内人员急用款借款者，经申请和领导同意后方可暂借，其数额通常不超出本人工资额50%，借支款应在当月发工资时扣回；院关键领导借款需经董事长同意；股东标准上不得借支，确因需要会数额较大，必需经董事会集体研究同意。

2) 报销要求 报销凭证努力争取正当有效原始票据，内容书写及印章必需清楚。每张票据必需有经手人，证实人或验收人署名。药品发票、广告费发票、成批采购物品发票必需附上项目清单；基建装修发票必需附上预算表，协议或协议书；医疗设备发票必需附上订购协议及送货单等。

报销程序：首先将发票交会计或统计员审核，查验发票和法人及经手人，证实人或验收人欠账是否完整，多种必需附件是否齐全，再按开支科目进行分类，分别填写报销单及粘存票据，复核单据数量及金额，签上复核人姓名，然后有主管审批后，向出纳报销。如以上票证或复核手续不完备，出纳有权拒付。

#### 5、差旅费开支管理：

- 1) 因公出差人员限乘火车硬座或客运汽车，若连续乘坐火车白天长达12小时以上，夜间6小时以上，可乘卧铺；若因工作需要急需坐飞机者，须事先经总经理同意，不然超额部分自负。
- 2) 因公出差人员伙食标准天天为30元，住宿费天天为60元。
- 3) 报销时，车费及住宿费必需凭有效票证，若无法提供有效票证，天天只按50元支付差旅费。
- 4) 市内交通费按业务需要凭有效证据实报销，但不发误餐费。
- 5) 因公差需要借差旅费者，应凭出差审批单，并依据出差任务、地点、时间、交通工具等情况，填写借款单，经审批后办理借款手续，出差回院后，应在10天内按要求程序向财务科办理报销手续。逾期不办理者，可从工资内扣回借款。

## 办公规则

### 1、电话管理：

- 1) 医院安装长途直拨电话和传真，专供医院对外企业业务联络，私人未经许可不得私自拨打。
- 2) 依据业务职能需要，在部分科室安装市内电话，专供和市内业务部门联络，未经职能科室领导同意，不得私自拨打。
- 3) 依据职位和对外联络需要，部分科室或人员给合适话费补助。
- 4) 为便于内部联络和提升工作效率，医院在各科室或部分宿舍安装内部电话。
- 5) 通话时应注意节省标准，平时对电话设施要注意保护。

## **2、文档管理：**

- 1) 人事文档、文件文档由办公室（指定专员）统一管理；财务凭证、报表及相关资料由财务科管理；设备技术档案由药械组或指定专员管理；科研资料、病案档案由医务科制订专员管理；药品“三证”等资料由药剂组管理。
- 2) 医院文件统一由办公室收发、归档，按内容和性质进行传阅和转办、文件传阅、办理过程应注意等级保密。
- 3) 借阅文件档案应办理相关手续，通常情况只能当场阅后归还，经同意借出文件，应妥善保管，三天内归还，文件复印须取得相关领导同意。

## **3、书报管理**

- 1) 医院报纸、杂志、信件及图书由办公室指派专员负责管理。天天报刊、信件按指定科室统一收回。
- 2) 医院设置图书室，职员可凭借书证向管理员借阅，并按期归还。
- 3) 图书、杂志属医院财产，应分门别类编号造册，专柜保管。职员借阅书记逾期不还或丢失，应按原价加倍赔偿。

## **4、车辆管理：**

- 1) 医院车辆由人事部统一管理、调度。未经派车通知，司机不得私自出车。
- 2) 用车科室人员应事先填写派车申请单，经同意后出车。
- 3) 用车、派车应以提升效率和节省用车为标准。
- 4) 车辆派往外地或私人用车，须经医院领导同意。

## **职员宿舍管理制度**

1、职员宿舍管理由医院后勤部负责；管理职责包含：职员宿舍人员入住、退宿手续情况登记、负责职员宿舍公共设施购置、维护及统计报修，监督检验职员宿舍多种安全、卫生情况。

2、职员申请住宿条件及方法：

外地职员可至后勤部申请住宿。职员入住第十二个月每个月暂扣住宿费 50 元，住宿满十二个月后一次性全部退还。如十二个月内职员辞职或自动离职，住宿费用不再退还；被解聘者，暂扣金额全部退回。

3、职员离职 (包含自动辞职、解聘等)时，应于离职当日到后勤部办理移交手续，清点财物，迁离宿舍，不得借故拖延，违者强制迁出；职员因其它原因不需在职员宿舍住宿，应至后勤部提出申请并立即办理宿舍相关物品（如房间钥匙等）移交手续，并于当日内在后勤部指定人员监督下将个人物品搬离职员宿舍。

4、任何职员未经许可，不得私自留宿外人。

5、职员必需严格服从后勤部统一安排，不得私自随意调换房间、房间内公共财产物品或多占床位，若有更改则由后勤部统一安排；对于每个月在宿舍住宿时间低于 25 天（特殊情况除外）职员，取消该职员住宿资格，另行安排人员入住。如因有事晚上不住宿时，需提前请假。

6、宿舍评出宿舍长，负责本宿舍管理工作，住宿人员必需服从舍长相关安排，不服从者将依要求处罚。

7、职员不得于宿舍内有酗酒、赌博、打架斗殴、骂架等行为，不然一律开除，并处以罚金 200 元。

8、职员不得攀爬宿舍窗户；在未受邀请或得到室员许可情况下，不得私自进入他人宿舍或动用他人物品；违者一经发觉以偷窃嫌疑论处，视情节轻重处理或交公安机关。

9、注意宿舍内安全用电，室内严禁私自接配电线并装接额定功率大于 400W 电器；人员离开务必检验并关掉全部电器电源。

10、注意安全，防火防盗；职员离开宿舍必需关好门窗；室内严禁使用或存放危险及违禁物品；现金、财物等应妥善保管，珍贵物品应避免携入，遗失由各人负责。如个人物品保管不妥丢失，丢失者需向单位缴纳丢失物品价值 5%处罚金。（处罚目标：降低相互猜疑引发矛盾，避免影响团结、引诱犯罪）

11、职员宿舍公用水电设施若有损坏，宿舍长必需立即汇报后勤部派人修理，如不汇报出现事故由该房室员负责。室员不得私自违章维修，所以造成后果由责任人负担。

12、按时作息，宿舍就寝时间以不超出晚间十时为标准；休息后不得有干扰他人宁静之行为。上、下夜班职员应保持平静。

13、住宿人员不得有意损坏宿舍公共财产及设施，如造成损坏，由企业后勤部酌情处理，由责任人员负担该项修理费或赔偿费并视情节轻重给予其它处罚。

14、职员宿舍应保持良好卫生情况并应遵守：

※个人物品摆放整齐；不得随手乱抛垃圾。

※ 每个宿舍由宿舍长安排卫生值日人员并应保持地面及门前清洁；每七天应最少组织一次大扫除以清洁卫生死角；保持宿舍内整齐卫生，室内无杂物，地面、墙面无污迹，天花板无蛛网，空气清新、无异味；下水道因卫生不清洁造成堵塞由责任人负担其维修费用，如无法明确责任则由所住房间职员平均分摊。

※ 污秽、废物、垃圾等应集中于指定场所倾倒。

※ 宿舍及宿舍区内一律严禁喂养宠物。

15、后勤部每七天对宿舍卫生情况进行不定时检验并依据检验情况每个月综合评选一次，确定相关奖惩制度并据以实施。

16、职员必需团结一致，互谅互让，互勉互助，取长补短，和睦相处。

17、违反上述款项者将视情节轻重给批评、警告、通报、开除及 10 元-100 元罚款等处罚。

### 奖惩制度

为加强我院职员遵守劳动纪律及相关要求，提升工作效率，依据我院《考勤制度》及《劳动纪律》等相关文件，特制订红十字医院奖惩制度。内容以下：

#### 一、职员奖励：为表彰、现金奖励

有下列事情之一者，给现金奖励

- 1、对忠于职守认真负责考勤员，年底考评奖励；
- 2、对举报违章违纪现象并证实者，给通报表彰，奖励 30—50 元，要求保密，院方提供确保。
- 3、立即发觉隐患，避免重大事件、事故发生，或在事件、事故初起阶段，采取有力方法阻止或预防蔓延扩大，避免人身伤亡和财产损失者，给通报表彰，奖励 100—300 元。

#### 二、职员处罚分为 3 种：

**警告：第一次发生违规现象（通报处理）。**

**罚款：现金处罚。**

**开除：给予解聘**

有下列特殊事情之一者，给予警告处分：

- 1、因个人过失造成发生工作错误，情节轻微者给予警告。警告无效罚款 10 元。
- 2、妨害工作或团体秩序，违反要求，在科室或其它房间输液；侵占或损坏医院仪器设备等公共财产；私自动用操作不属于自己分管使用仪器设备、车辆、物品。给予警告，并对损坏仪器赔偿。
- 3、不按要求穿着服装或佩挂要求职员证或穿拖鞋上班者。发觉一次通报批评，两次以上罚款 10 元。
- 4、发觉办公室长明灯、长流水现象，追究责任人。

5、通知开会、学习及其它工作、活动无故不参与给予警告，两次以上罚款 10 元。

**有下列事情之一者，给予罚款：**

1、1 个月内迟到、早退累计达 3 次者，扣发 5 天基础工资；累计达 3 次以上 5 次以下者，扣发 10 天基础工资；累计达 5 次以上 10 次以下者，扣发当月 15 天基础工资；累计达 10 次以上者，扣发当月基础工资。

2、未按要求推行请假、休假手续；先走人后补假或不辞而别；无故不到岗上班根据旷工对待，每旷工半天，扣发 50 元并给于通报批评。

3、未经同意采取倒班、换班、轮休等方法不到岗上班，发觉一次双方各罚款 10 元。

4、迟到、早退、脱岗超出 30 分钟罚款 20 元。

卫生检验不合格警告 2 次以上。扣当月工资 20 元

5、工作时间干私活、打牌、睡觉；吃早餐，零食。上网聊天玩游戏，在电脑上从事和工作无关事情；因接打电话而影响工作；长时间或频繁接打和工作无关电话；每次罚款 30 元。

6、工作时间吵架骂人、打架斗殴；和病人、职员、领导等人争吵、纠缠、打闹、影响正常工作秩序；不按正常渠道反应情况，背后谩骂、诬蔑、造谣生事。视情况轻重处以 30——500 元罚款。

7、将食堂里食物带出外面用餐者。私自带外人如食堂用餐者。罚款 10 元

8、不安要求使用电梯者，发觉一次罚款 10 元

9、工作期间不听从指挥，服从分配，完成好本职员作者处以 5—20 元罚款。态度尤其恶劣给予解聘。

10、出现医疗纠纷扣当月工资 20 元，出现医疗差错扣 50 元，出现医疗投诉扣 20 元，出现医疗事故处以 100——1000 元罚款，当事人并承担责任。

11、液疗区出现病人叫喊拔针、换药、诊疗区出现诊疗时间工作人员脱岗现象，一经发觉罚款 20 元。

12、对推诿、搪塞病人罚款科主任 30 元。

**有下列事情之一者，给予开除：**

1、偷窃或侵占同仁或我院财物经查实者。

2、连续旷工达 3 日以上者，或十二个月内出现三次旷工者。

3、本单位内部职员之间不得恋爱。

### 河北红十字医院电脑使用暂行要求

为加强我院网络使用管理，预防发生违规和泄密事件，确保办公网络安全通畅，据相关网络信息服务相关法规制订本要求。

1、连入网络电脑系统口令和账号必需由个人保管、使用，不得泄露给无关人员。

工作时间严禁在线看电影、打游戏、听音乐等行为。各部门责任人直接监管。一旦发觉上班时间玩游戏、娱乐者，通常职员 30 元/次，各部门责任人以上级职员 50 元/次，再次发觉者通常职员 60 元/次，各部门责任人以上及职员 100 元/次，如有三次没收电脑并调换岗位。

- 2、珍惜我院计算机设备，保密我院一切商务数据，严禁我院信息数据也人为外泄。
- 3、电脑由我院统一配置，严禁未经同意使用非本职岗位电脑，严禁让外人使用我院电脑。
- 4、不得制作、复制、查阅和传输反动违法网站，防治带来病毒侵害我院系统。
- 5、严禁使用黑客工具，严禁攻击和破坏网络，严禁恶意向他人传输计算机病毒。
- 6、严禁使用第三方软件工具监控我院网络使用或盗用网络资源。
- 7、严禁利用我院电脑及网络处理个人事务

做出以上要求根本目标在于规范工作行为，提升正常工作效率，请大家了解并实施。

#### 第四部分 职员岗位职责及考评标准

##### 一、行政、后勤

##### 经营部主任岗位职责

- 1、在企业领导下，做好医院经营管理工作。
- 2、处理医院日常服务和管理工作，督导科室实现预期管理目标。
- 3、组织各部门实施医院月度、季度、年度工作计划，并协调平衡各科室之间关系和工作。
- 4、协同企划部制订医院年度预算，严格各项财务支出和医院经济效益，深入激活内部分配制度。
- 5、听取各部门情况汇报，定时巡视各部门工作情况，督促检验各部门工作完成情况
- 6、做好职员聘用及解聘工作，负责职员工资审批及职员调动、奖惩等工作审批。

##### 经营部主任考评标准

标准分：10 分

序号	考评内容	标准分	考评扣分标准
1	总体定位	1	在企业领导下，开展经营工作，做好各项工作。
2	方案标准	1	立即了解医疗市场动态，完善各专科单病种综合诊疗方案，依据医院总体要求，帮助总经理制订各专科效益控制标准，未做到每一项扣 0.2 分。
3	经营分析	2	天天应对经营统计进行分析，每七天应有分析书面小结，每个月应有分析汇报，结合分析结果，对广告投放和专科医生提出提议，全方面帮助经营未做到每一项扣 0.2 分。

4	组织建立	1	建立健全医院组织系统,对人员任用提供提议。未做到一项扣0.2分。
5	计划考评	1	制订全院医务人员经营培训计划,并负责实施,做好全院相关医务人员业绩考评,未做到每一项扣0.2分。
6	人才培养	1	培养出适合于本院优秀专科医生,未做到每一项扣0.2分。
7	岗位培训	1	新专科医生和相关部门职员上岗前,应在一周内对其进行经营理念、接诊技巧岗前和岗位培训,对其跟诊时间大于一周,未做到每一项扣0.1分。
8	带教	1	有计划地对专科医生进行沟通、跟诊、考评,对新来专科医生组织好带教工作,未做到每一项扣0.1分。
9	激励机制	1	做好职员激励,营造团结、主动向上医院人气气氛,并经营性提出建设性提议,未做到每一项扣0.1分。

### 院办公室岗位职责

- 1、在经营部主任领导下,负责办公室全方面工作。
- 2、负责医院工作计划,草拟相关文件、制度,并负责监督、落实、实施。
- 3、负责领导行政文件收发登记、转递传阅、立卷归档、保管等工作,严格实施保密制度,遵守保密纪律。
- 4、各类文件材料做到打印美观、整齐、大方、差错少,努力争取做到不漏行、漏段,工作上做到精益求精。
- 5、严格实施文件打印、复印手续。复印各类材料要节省用纸,并做到工作量统计,严禁复印禁印品。
- 6、负责协调各职能科室工作,向领导反应问题。
- 7、常常深入科室,了解职员对医院意见和提议,立即反馈。
- 8、负责医院相关证照申报、变更、年检、保管等工作。
- 9、严格遵守操作规程,珍惜设备,保持清洁,定时维护保养
- 10、做好对外联络、信访、接待工作,和医院各科室保持沟通联络。
- 11、主动参与业务学习,不停提升自己文化知识和专业水平。
- 12、完成领导临时交办其它工作。

### 院办公室岗位责任制考评标准

标准分: 10分

序号	工作标准	标准分	考评评分方法
1	在经营部主任领导下,负责办公室全方面工作。	0.5分	一次未完成工作扣0.5分

2	负责医院工作计划，草拟相关文件，并负责督促，落实实施。	0.5分	一次未完成计划确实定扣0.5分。
3	负责领导行政文件收发登记、转递传阅、立卷归档、保管、利用等工作。	0.5分	行政文件收发未登记一次扣0.5分，一次未立即转递相关部门传阅扣0.1分，文件造成遗失一次扣0.5分。
4	负责协调各职能科室工作，向领导反应问题。	0.5分	未主动协调职能部门关系或发觉问题未立即处理扣0.5分。
5	常常深入科室，了解职员对医院意见和提议，立即反馈。	0.5分	深入科室了解意见每七天少于一次扣0.2分，未立即反馈一次扣0.2分。
6	负责医院相关证照申报、变更、年检、保管等工作，负责协议、协议、印章保管和使用工作。	2分	未在要求时间完成申报扣0.5分，未立即办理变更或年检扣0.5分外，保管不妥，遗失扣2分。
7	做好对外联络、信访、接待工作，和医院各科室保持沟通联络。	1分	未做好信访接待工作一次扣0.2分。
8	完成领导临时交办其它工作。	0.5分	未完成领导交办其它工作一次扣0.2分。
9	严格实施保密制度，遵守保密纪律。	1分	造成泄密一次扣1分。
10	不得私自接收文印任务，严格实施各类文件打印、复印手续。	0.5分	未推行手续，私自接收任务一次扣0.2分
11	各类文件材料做到打印美观、整齐、大方、差错少，努力争取做到不漏行、漏段，工作上做到精益求精。	0.5分	出现一次打印差错扣0.2分，一次不符合文印要求扣0.2分。
12	复印各类材料要节省用纸，并做到工作量统计，严禁复印禁印品。	1分	造成一次纸张浪费扣0.1分，一次未完成工作量统计扣0.2分，复印禁印品一次扣0.5分。
13	主动参与业务学习，不停提升自己文化知识和专业水平。	0.5分	不按时参与业务学习一次扣0.2分。
14	严格遵守操作规程，珍惜设备，保持清洁，定时维护保养。	0.5分	违反操作规程造成设备损坏一次扣1分，不定时进行设备清洁等保养工作一次扣0.5分。

### 总务部主任岗位职责

- 1、负责全院房产，家俱等固定资产管理，按时清点登记立即维修改造，做到帐物相符及后勤管理工作。
- 2、负责后勤物资采购、供给、保管、维修、报废、更新等工作。
- 3、建立设备档案制度，多种设备使用交接班制度，维修保养有登记，确保工作正常进行，定时盘点药房、库房，做到帐物相符。
- 4、监督食堂、保洁、保安及消防设施管理工作。
- 5、负责污物和污水处理，达成国家要求标准，负责短期临时用工管理工作，安排合理，文明施工。
- 6、定时检验、组织、管理职员集体宿舍工作。
- 7、负责车辆管理工作，确保医疗、行政用车。

8、监督管理制度，保持库房整齐，确保库物安全，存放有序。

### 后勤部主任考评标准

标准分：10分

序号	考评内容	标准分	评分标准
1	建立健全后勤部各项管理制度，深入完善工作步骤。	1	每项做不到一次扣0.1分
2	加强对所属部门领导，确保医院水、电、暖、后勤物质采购供给，搞好食堂管理。	1	每项做不到一次扣0.1分
3	安排、指导、协调所属部门工作，主动配合临床医疗，做好“下送”“下收”，满足医疗工作需要。	0.5	每项做不到一次扣0.2分
4	制订所属职员岗位职责，对所属职员合理分工，做到高效率，对所属职员进行工作情况、工作业绩、工作纪律考评，并提出任免及奖惩意见。	1	每项做不到一次扣0.1分
5	领导、督促后勤物资采购，库房存销、帐物建立规范化管理，按医院要求定时盘点（库房每个月一次，资产六个月一次），做到帐物相符。	0.5	每项做不到一次扣0.1分
6	帮助财务科对医院资产总帐、科室台帐建立，确保医院资产合理利用，提升仪器设备利用率。	0.5	每项做不到一次扣0.1分
7	对所属部门物质采购供给，要加强成本核实，同时为医院成本核实提供依据，要求数据真实性，可操作性，努力争取最大化节省。	1	每项做不到一次扣0.1分
8	加强对医院水、电、通讯系统、医疗设备、消防设施强管理，检验、维修、建立专题登记。	1	每项做不到一次扣0.2分
9	加强伙食管理，建立严格管理制度和职员职责，改善职员生活，搞好成本核实。	1	每项做不到一次扣0.1分
10	协调和临床、职能部门关系，立即处理科室，职员急需处理问题，为职员提供一个好工作、生活环境。	1	每项做不到一次扣0.1分
11	加强对保安全管理，督促保安按规章制度、工作职责实施，确保医院有一个良好安全工作环境。	0.5	每项做不到一次扣0.2分
12	对医院全部区域卫生清理工作进行监督检验。	0.5	每项做不到一次扣0.2分
13	常常和相关科室人员联络，搜集意见或提议。	0.5	每项做不到一次扣0.2分

### 财务出纳岗位职责

- 1、在总经理和经营部主任领导下，做好银行存款及库存现金收付，并随时记帐，每日向银行会计提交银行存款及库存现金日报表，做到日清月结。
- 2、逐笔查对当日收付款项，逐时查对库存现金和银行存款余额。

- 3、做好多种有价证券、发票、收据保管使用、登记及存根回收保管工作。
- 4、每日将住院处、收款处，收款入库，并当日存入银行。
- 5、常常复核，定时抽查多种发票、收据存根。（住院处每日复核）
- 6、确保库存现金不超出银行限定库存限额。
- 7、抓好多种原始凭证，尤其是门诊和住院发票审核工作。
- 8、负责医院各类协议、协议、印章、文件保管和使用工作

### 财务出纳岗位责任制考评标准

标准分：10分

序号	工作标准	标准分	考评评分方法
1	在总经理和经营部主任领导下，做好银行存款及库存现金收付，并随时记帐，每日向银行会计提交银行存款及库存现金日报表，做到日清月结。	2分	收付现金及银行存款不记帐扣2分，记账不立即扣0.5分，不正确扣0.5分；现金及银行存款日报表提交不立即扣0.5分，日报表差错扣0.5分，日清月结不立即扣1分。
2	逐笔查对当日收付款项，逐时查对库存现金和银行存款余额。	3分	当日收付款项出现差错扣1分，库存现金缺乏扣2分，银行存款金额调整不符扣1分。
3	做好多种发票、收据保管使用、登记及存根回收保管工作。	2分	发票、收据、印章保管不妥散失扣2分，使用不登记扣1分，存根回收不立即，不清楚扣0.5分。
4	每日将住院处、收款处，收款入库，并当日存入银行。	1分	收费住院处收款入库不立即扣0.5分，当日不送存银行扣0.5分。
5	常常复核，定时抽查多种发票、收据存根。（住院处每日复核）抓好多种原始凭证，尤其是门诊和住院发票审核工作。	1分	多种发票、收据复核不立即扣0.5分，差错未发觉扣0.5分。
6	确保库存现金不超出银行限定库存限额	1分	未经同意现金超出限额扣1分。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/488110024123006115>