

邵逸夫医院管理丛书

医院管理制度汇编

患者服务管理

2022  
版



浙江大学医学院附属

邵逸夫醫院

SIR RUN RUN SHAW HOSPITAL  
MEDICAL SCHOOL ZHEJIANG UNIVERSITY

邵逸夫医院管理丛书

# 医院管理制度汇编

SIR RUN RUN SHAW HOSPITAL MANAGEMENT  
POLICIES & PROCEDURES

患者服务管理

主编 / 蔡秀军



# 目 录

## 第一篇患者服务管理篇

### 第一章临床管理

A—01 入院制度 .....	1
A—02 出院制度 .....	5
A—03 出院患者随访制度 .....	6
A—04 转院制度 .....	8
A—05 转科、转床制度 .....	10
A—06 患者转运制度 .....	11
A—07 ICU 患者住院、转入和出院、转出规定 .....	15
A—08 CCU 患者住院转入转出规定 .....	19
A—09 患者进、出层流病房规定 .....	21
A—10 急诊服务制度 .....	22
A—11 门诊服务制度 .....	28
A—12 急危重患者抢救制度 .....	33
A—13 新技术、新项目管理制度 .....	44
A—14 临床诊疗工作指南/操作规范管理 .....	48
A—16 主诊医生负责制 .....	50
A—17 三级医师查房制度 .....	51
A—18 死亡病例讨论制度 .....	54
A—19 诊疗护理计划和实施 .....	55
A—20 值班、交接班制度 .....	56
A—21 会诊制度 .....	60
A—22 单病种管理制度 .....	66
A—23 临床路径管理制度 .....	68

A—24 医嘱管理制度 .....	71
A—25 手术管理制度 .....	73
A—26 大剂量镇静镇痛药物使用管理 .....	79
A—27 诊疗过程中的镇静和镇痛制度 .....	81
A—28 疼痛管理制度 .....	89
A—29 镇痛泵的使用和管理 .....	92
A—30 患者身份确认制度 .....	94
A—31 查对制度 .....	97
A—32 高风险患者和高风险服务的管理 .....	100
A—33 约束具使用制度 .....	101
A—34 血液血制品管理及输血流程 .....	103
A—35 血液透析患者管理 .....	109
A—36 新生儿和儿科患者服务具体说明 .....	111
A—37 老年患者管理 .....	114
A—38 生命支持昏迷患者的管理 .....	115
A—39 患者跌倒的预防和管理 .....	117
A—40 自杀、其他行为紊乱患者的管理 .....	122
A—41 住院患者静脉血栓栓塞症防治管理 .....	123
A—42 患者离院、失踪管理制度 .....	133
A—44 检查超异常结果报告制度 .....	135
A—45 检查结果报告时间 .....	141
A—46 病理标本和病理档案管理制度 .....	146
A—47 检验标本管理制度 .....	149
A—48 传染病、慢性病、食源性疾病、精神病、职业病报卡 .....	153
A—49 基本医疗保险管理规定 .....	156

A—50 住院患者膳食管理制度 .....	164
A—51 胰岛素泵使用管理制度 .....	180
A—52 患者分级护理制度 .....	183
A—53 压力性损伤管理制度 .....	185
A—54 陪客管理 .....	187
A—55 临终关怀制度 .....	188
A—56 死亡患者管理制度 .....	193
A—57 爱婴医院管理制度 .....	196
A—58 酒精和药物成瘾患者评估 .....	199
A—59 受虐待风险患者制度 .....	200
A—60 临产孕妇的临床管理 .....	201
A—61 终止妊娠妇女的临床管理 .....	202
A—62 医疗植入物&高值医用耗材使用管理制度 .....	203
A—63 患者进出负压隔离病房的规定 .....	206
A—64 Time out 制度 .....	207
A—65 核素病房住院、转入和出院、转出规定 .....	208
A—66 首诊负责制 .....	209
A—67 疑难病例讨论制度 .....	211
A—68 手术分级管理制度 .....	213
A—69 术前讨论制度 .....	216
A—70 日间手术管理制度 .....	218
A—71 非计划再次手术管理制度 .....	220
A—72 院内即时检验管理 .....	221
A—73 医用食品制度 .....	226
A—74 传染病门急诊预检分诊制度 .....	230

A—76	管道管理制度 .....	232
A—77	医疗设备警报安全管理制度 .....	239
A—78	食源性病例监测管理制度 .....	241
A—79	大型活动、赛事医疗保障制度 .....	243
A—80	互联网+护理服务管理制度 .....	245
A—81	新冠疫情防控期间过渡病房管理制度 .....	247
A—82	性病管理及转会诊制度 .....	250

## 第二章患者权利

B—01	患者权利和义务 .....	253
B—02	患者及家属的教育 .....	255
B—03	患者知情同意 .....	258
B—04	临床试验中的患者知情权 .....	262
B—05	患者拒绝治疗的有关规定 .....	264
B—06	患者私人财物的管理 .....	265
B—07	患者人身安全防护 .....	266
B—08	医患冲突解决方法 .....	267
B—09	患者抱怨的应对 .....	268
B—10	需要语言翻译服务的外籍患者的交流 .....	269
B—11	满足患者精神需求的服务 .....	270
B—12	医院器官捐献管理制度 .....	271
B—13	科普宣传制度 .....	272

## 第三章病历管理

C—01	住院患者评估与再评估的规定 .....	274
------	---------------------	-----

C—02 病历的查阅、借调和复印 .....	283
C—03 病历的修改、补遗和审核 .....	285
C—04 病历书写要求 .....	288
C—05 病历的内容 .....	293
C—07 病历记录完成要求 .....	295
C—08 病历提供方面的规定 .....	296
C—09 病历质量检查制度 .....	297
C—10 护理病历书写细则 .....	299

#### **第四章药事管理**

D—01 医院用药管理制度 .....	303
D—02 用药目录管理 .....	306
D—03 药品采购验收制度 .....	309
D—04 药品价格管理 .....	311
D—05 药品贮存养护制度 .....	312
D—06 特殊药品管理制度 .....	316
D—07 药品处方权资格认定制度 .....	325
D—08 处方和药物医嘱管理规定 .....	327
D—09 处方和医嘱调配制度 .....	330
D—10 药物使用规定 .....	333
D—11 给药错误处理制度 .....	338
D—12 药品不良反应事件监测报告制度 .....	340
D—13 高警示药物使用管理规定 .....	348
D—14 化疗药物管理制度 .....	356
D—15 药品过敏试验规定 .....	358

D—16 患者自备药品使用规定 .....	361
D—17 病区药房送药制度 .....	365
D—18 退药制度 .....	366
D—19 药品召回制度 .....	368
D—20 药物知识宣教 .....	370
D—21 试验药物管理制度 .....	372
D—22 药物样品赠品管理制度 .....	375
D—23 处方点评制度 .....	376
D—24 抗菌药物管理制度 .....	385
D—25 中药注射剂临床使用管理规定 .....	388
D—26 药品使用超常预警制度 .....	390
D—27 生物制品血液制品临床使用管理制度 .....	392
D—28 抗肿瘤药物管理制度 .....	394
D—29 糖皮质激素类药物临床应用分级管理制度 .....	402
D—30 药品超说明书使用管理制度 .....	404
D—31 临床药师与临床医师协作制度 .....	407
D—32 疫苗管理制度 .....	409
D—33 临时用药管理制度 .....	411
D—34 科研用药管理制度 .....	413
D—35 肠外营养药物临床应用管理制度 .....	415
D—36 外配处方及自费药品使用管理制度 .....	417

## **第五章 感染控制**

E—1 医院感染控制 .....	419
E—2 保护性隔离管理 .....	421

E—3 传染病患者管理 .....	423
E—4 消毒供应中心的医院感染管理 .....	425
E—5 手卫生管理制度与操作规范 .....	432
E—6 血源性病原体的职业暴露 .....	437
E—7 医用锐器损伤后的处理 .....	439
E—8 标准预防和特殊预防 .....	441
E—9 医院感染监测和质量控制 .....	444
E—11 医院获得性肺炎预防 .....	446
E—12 手术部位感染预防对策 .....	451
E—13 肠道门诊制度 .....	454
E—14 感染性疾病的隔离预防 .....	457
E—15 换药室、治疗室的医院感染管理 .....	460
E—16 净化水系统管理 .....	463
E—17 废物处理制度 .....	465
E—18 内镜中心的医院感染管理 .....	472
E—20 新风机房的医院感染管理 .....	480
E—21 病区的医院感染管理 .....	481
E—23 医院感染暴发流行预警机制 .....	485
E—24 医疗环境和设备表面清洁与消毒 .....	488
E—25 一次性无菌医疗器械管理 .....	496
E—26 医院感染报告和漏报的处理 .....	498
E—27 多重耐药菌株的医院感染控制 .....	500
E—28 导尿管相关尿路感染预防 .....	504
E—29 导管相关性血流感染预防 .....	509
E—30 洁净室管理 .....	511



E—31 皮肤软组织感染预防 .....	513
E—32 医疗器械的清洁、消毒、灭菌 .....	515
E—33 消毒产品管理 .....	518
E—34 医疗用品复用管理制度 .....	520
E—35 患者单位环境清洁消毒制度 .....	523
E—36 经空气传播疾病医院感染防控 .....	526
E—37 医用织物的医院感染管理 .....	529
E—38 发热门诊制度 .....	533
E—39 安全注射 .....	537
E—40 医院感染风险评估制度 .....	539