

医院职员手册

第一章 职员招聘

职员招聘既是医院现实需要，也是医院发展战略需要。拥有一支高素质职员队伍，是医院发展基础和确保。在人员招聘过程中，我们将坚持公开、公正、全方面、竞争择优、录用一致标准进行选拔。

（一）个人资料

1. 加入医院时，职员须向人力资源部提供身份证、学历证实（大学本科及以上需提供毕业证书、学位证书）、医师（护士）执业证书、职称资格证书、英语及计算机等资格证原件和复印件，和近期体检汇报和 2 寸免冠近照 2 张，并亲笔填报正确个人资料。

2、当个人资料有以下更改或补充时，请职员于 30 天内填写个人情况变更申报表，交给人力资源部，以确保和职员相关各项权益：

(1) 姓名

(2) 家庭地址和电话号码；

(3) 婚姻情况；

(4) 出现事故或紧急情况时联络人；

(5) 培训结业或进修毕业证。

3、医院提倡正直老实，并保留审查职员所提供个人资料真实性权利，如有虚假，将立即被终止试用或解除聘用协议。

(二) 报到程序

您在众多应聘者中脱颖而出，成为洛阳**医院一员，我们将帮助您开始第一天工作。

1、接到录用通知后，应在指定日期到人力资源部报到，填写职员报到记录表，人力资源部会组织您参与培训，到时您能对医院有一个系统了解。如因故不能按期前往，应和相关人员取得联系，另行确定报到日期。报到程序包含：

(1) 办理报到登记手续，领取胸卡、考勤卡、职员手册等入职资料等。

(2) 人力资源部将持《职员入职通知》安排您和试用部门负责人见面，接收工作安排，并介绍同事和您认识。

(3) 您部门负责人会给您安排好办公（工作）地点，立即带您领取办公用品、工作器械和工作制服。如您有其它需求，可直接向本部门责任人申请。

(三) 试用和转正

试用期间，我们将对您工作态度、工作能力、工作业绩进行全方面、系统、公正考评，您在试用期表现将直接影响到您是否被正式聘用。

1、试用期 3 个月（需签署试用期协议）。若您在试用期内，经考评尤其优异可申请填写《试用期转正申请表》申请提前转正，由试用部门负责人签署意见，对应主管领导审核同意后，报人力资源部立案。。

2、如在试用期内请假，职员转正时间将会被顺延，若请假超出 10 天，则作自动离职处理。

3、试用期内，如您确属不能胜任岗位或经调查有不法情况者，医院有权给予解聘。

4、假如您合格试用，医院会和您签定一份正式聘用协议，协议期限最少十二个月。

第二章 职员权利和义务

（一）职员权利

1、职员对医院决议和管理有知情权、参与权。

2、职员对改善医院各项工作有提议权。

3、职员有按所付劳动享受酬劳权利。

4、职员有接收医院培训、教育权利。

5、职员有受到尊重权利。

6、职员有能够保留心见、在本院内越级申诉和不被歧视权利。

7、职员享受国家法律法规要求其它权利。

（二）职员义务

1、职员有服从医院领导、维护医院利益义务。

2、职员有完成本职员作和上司交办任务义务。

3、职员有遵守职业纪律、保守医院秘密义务。

4、职员有宣传医院文化、塑造医院形象义务。

5、职员有勤奋学习、更新观念、创新工作义务。

6、职员有忠诚于医院、拼搏奉献义务。

7、当医院出现重大抢救任务或政府指令性救助任务，每个职员要无条件服从医院发出指令，全力以赴完成任务。

第三章 保密

面对猛烈市场竞争，医院创新经营机制将是角逐对手有力武器。维护医院利益是我们本身利益得到实现首要前提，为使我们在同行业中长盛不衰，为了维护您切身利益，我们将共同遵守医院《保密管理制度》视为我们每个职员应尽义务。

1、本院保密等级分为“秘密”、“机密”、“绝密”三种。

绝密：是关键医院秘密。指泄露会使医院权益遭受到尤其损害。在医院经营发展中，直接影响医院权益关键决议、文件资料、奖金和辛劳收入为绝密级。

机密：只关键医院秘密。指泄露会使医院权益遭受到严重损害。医院计划、财务报表、统计资料、关键会议统计、医院经营情况（如财务数据、医疗技术、内部规章制度等）、职员新酬类收入为机密级。

秘密：是通常医院秘密。指泄露会使医院权益遭受到损害。医院人事档案、协议、协议和还未进入市场或还未进行公开各类信息为秘密级。

2、不准在私人交往和通信中泄露医院秘密；不准在公共场所谈论医院秘密；不准经过其它方法传输医院秘密。在对外交往和合作中需要提供医院秘密事项，应该事先经院长同意。

3、当我们发觉医院秘密已经泄露或可能泄露时，应该立即采取补救方法并立即汇报院长。不然，您将会受到经济处罚，直至被解聘。对保守、保护医院秘密和改善保密技术方法等方面成绩显著部门或职员，医院对其进行奖励。

第四章 职员行为规范

（一）职员守则

1、职员必需热爱党、热爱祖国、热爱人民、遵守国家政策、法律、法规，维护社会公德，严守职业道德。严禁酗酒、打架斗殴、赌博、欺侮妇女；严禁利用职务之便行贿、受贿，牟取私利。

2、职员必需遵守医院颁布各项规章制度及服从领导指挥。

3、职员必需认可和适应医院在长久经营活动中形成价值观、经营思想、管理理念、群体意识和行为规范。

4、自觉遵守工作纪律，坚持正常医疗、工作秩序：

① 不迟到、不早退、不无故缺勤。

- ② 服从工作分配、调动和指挥，主动、热情、主动服务。
- ③ 严格实施安全、技术操作规程，珍惜多种设备和仪器。
- ④ 在工作时间要坚守工作岗位，做到不串岗、不离岗；主动完成本职工作，不消极怠工；维护医疗秩序和工作秩序。
- ⑤ 严格实施各项规章制度及职员行为规范，做到文明行医，礼貌待客。

5、全体职员要团结协作，维护医院整体形象。

6、注意保持清洁、良好办公环境，提升工作效率，不要在办公区域进食或在非吸烟区吸烟，不要聊天、高声喧哗。

7、使用电话应注意礼仪，语言简明。

8、职员办公桌内不要存放私人现金及珍贵物品(丢失自负)，以免造成无谓损失。

9、职员着装要根据医院统一着装要求，按具体着装要求实施。

10、和医院同舟共济，艰苦创业，荣辱和共，并经过医院发展壮大来实现自己人生价值。

其它要求详见医院相关管理制度。

（二）合格职员基础要求

- 1、含有市场经济和竞争观念。
- 2、含有开拓创新观念。
- 3、含有不停进行知识更新观念。
- 4、含有良好团体精神。
- 5、含有丰富业务知识和精湛专业技能。
- 6、含有开拓创新精神和能力。
- 7、忠于职守、勇于负责。
- 8、务实、正确、高效。

（三）职员仪容仪表规范

我们是医院形象代表，我们一言一行、一举一动全部蕴藏着医院深远文化涵养和优质服务理念，以下规范要求，将会表现您协作精神和优雅气质：

1、**着装** 工作期间按医院要求要统一着装。工作服要保持整齐、挺拔；鞋袜洁净、光亮；不可穿高跟鞋，只可穿护士或平底鞋；在同一处佩戴统一服务标识。男职员须常常清洗、修剪（以不遮耳朵为宜）头发，不留胡须；女职员需将长发盘起或束起，面部略施淡妆，不准戴耳环、戒指等首饰；穿工作裙时应穿和肤色相同或相近长筒丝袜，做到得体、整齐、精神、稳重、大方。

2、**举止** 全体职员要落落大方，彬彬有礼，在用户面前不掏耳、不剔牙、不挖鼻孔、不抓头发、不吸烟、不整理衣帽、不说脏话、不嬉戏打闹；在服务工作中要做到四轻：即说话轻、走路轻、操作轻、取拿物品轻。

3、**站立** 姿势端正，直腰挺胸，目视前方，双腿站直。女士脚跟并拢，双脚自然成 60 度，呈“V”

型，双手自然下垂相握于身前腹处。男士两脚平行和肩同宽，两手侧放，展现端庄、大方、稳重之感。

4、坐姿：轻、稳入座，坐姿立腰、挺胸，上体自然挺直，面容平和自然，不前倾后仰，歪歪扭扭，腿脚不能伸长和抖动，要求舒展、端庄大方。

5、语言：和用户交谈，要精神饱满、彬彬有礼、语气亲切、声调适中，要将一般话，适时利用多种礼貌用语，“请”字当头，“谢”字不离口，做到用户至上，热情有礼。

6、行礼（导医）：在迎接用户时，应向前迈半步，然后保持站立姿势，双眼注视对方脸部，双手下垂，身体向前自然弯曲 15 度，同时致以礼貌用语，示意后恢复原状。

7、行走：行走时头要正、肩要平、胸要挺、两手自然摆动。非紧急事情不许可快跑和急走；要和用户礼让，让用户先行。引领用户时要走在用户右前方 3 米左右，转弯时主动身手示意。

8、态度：服务态度是医护人员第二素质特征，要充足表现亲切感、热情感、朴实感、信任感，具体为14个字：主动、热情、殷勤、耐心、细致、周到、亲和。接待用户时不得左顾右盼、心不在焉，眼睛平视用户；征求用户意见时要态度诚恳，有失礼之处要立即向用户道歉，用户如有不礼貌言行时，不得和用户争辩，应耐心解释。

（四）社交礼仪规范

我们要培养自己高素质职员队伍，我们医院将以我们优异职员而骄傲，我们将把自己严谨而富有朝气精神风貌展现给每一位贵宾和就医者。

- 1、和人交谈时应讲一般话，使用礼貌语言。
- 2、和人交谈要耐心倾听，不随意打断对方谈话，不鲁莽提问，不探询对方或她人隐私，不说粗话、脏话、带刺话。
- 3、同事间交流，应该谦虚谨慎，措辞适当，维护医院形象，不相互指责，不探听她人是非，不议论包含医院机密事情。
- 4、接待来客要热情迎送，礼貌得体、不亢不卑。

5、名片是身份标识，接名片时要用双手接过，接过后要当面读一下，以确定对方姓名；递送名片时，要将名片正面正对方接，右手递。

（五）日常行为规范

我们行为举止表现了我们本身修养，一个良好工作习惯会使您受益终生。我们是医院主人翁，我们一同在从事医疗卫生事业，医院兴衰成败和我们息息相关，我们将视医院为家，维护医院、维护我们共同利益。

1、遵守医院规章制度，按时上、下班，不迟到、不早退。上班时间不得接听私人电话。凡因病因事等请假，应立即办理请假手续，填报《请假条》并经部门负责人签字、主管领导和院长审批，报人力资源部立案。

2、办公区内严禁吸烟，不吃零食，不看闲书，要保持良好精神状态，乐观进取。

3、尊重领导，团结同事，相互帮助，关系友好。不将个人喜好带到工作之中，不做不利于团结事，不说不利于团结话。

4、进入会议室及其它部门，应先敲门、听示意、后进入，进入房间随时手关门。严禁在办公场所大声喧哗，呼叫他人。

5、听电话要使用文明用语，如“您好，**医院”；注意通话方法方法，要确保在电话铃响三声内接通，迟接电话需表示歉意。

6、办公室物品需放置有序，文件资料应摆放整齐，随时保持整齐。

7、下班时应检验门窗、电源是否关闭，立即清除安全隐患。

8、节省每一张纸、每一滴水、每一度电，降低浪费，节省支出。

9、如无特殊情况，职员在上班时间不应使用客用沙发！第一次这么靠前，本广告位招租及其它客用物品。

10、不能私拿医院公用物品，也不得接收用户和厂家任何形式馈赠（如红包、回扣等），不然将受到医院严重处罚，直至开除或交由司法机关处理。

第五章 出勤

假如您缺勤则意味着其它职员将负担额外工作任务从而增加其工作量。所以，每个职员全部应该把自己缺勤次数控制在最低程度，如有特殊情况，须事先或提前一天通知您部门负责人、主管领导和人事部门。缺勤、迟到、早退将作为您工作统计一部分，并将会影响您在本院职业发展。

（一）出勤要求

1、上行政班职员，每日工作时间为 08：00—12：00，14：00—18：00。如遇工作时间变更将另行通知。倒班人员均按排班要求工作时间和班次上下班，若遇节假日，各部门依节日轮班表上下班。

2、除下列人员外，本院职员一律上下班打卡，即天天早晨 7：20—7：50 之间，中午 12：05—12：30 之间，下午 13：20—13：50 之间和 18：05—18：40 之间。倒班人员亦需按排班表要求时间上下班（上下班需在要求时间前 10 分钟和后 5 分钟打卡）（中午休息时间，标准上不离开医院）

（1）院长和经院长核准免予打卡者。

（2）因公出差，经核准者。

（3）临时事故，事后说明事由，经核准者，并书面报人力资源部立案。

3、倒班人员按排班表要求工作时间和班次按时上下班工作。排班表上报人力资源部后，标准上不得调班，因特殊情况确需调整班次者，需填写《调班申请》，经部门负责人、主管领导同意后报人力资源部立案方可有效。

（二）考勤制度

1、上班前和下班后，职员要记住按要求时间亲自打卡考勤，并应妥善保管好自己考勤卡。

2、全部职员需到医院打卡报到后，方能外出办理各项业务。因为特殊情况未能打卡考勤者，需持《未打卡情况说明书》于3日内由部门负责人签署意见、主管领导同意后报人力资源部立案。超出期限或不办理同意手续者，按旷工论处。

3、如未经许可利用其它方法请他人代考勤者，每次会扣除双方薪金各100元，被代方要按上一条之要求补办审批手续，不然按旷工论处。

4、迟到、早退或擅离职守，处罚10元/次。迟到或擅离职守超出30分钟，或未经准假而不到班者以旷工论处，不到半天者按半天处理，不到一天者按一天处理，依次类推。同时处以日/小时300%罚款。连续旷工超出二天，或十二个月内累计旷

工超出五天者，作除名处理，医院不负责其一切善后事宜。

5、考勤卡丢失或摧毁则按 30 元/卡赔偿。

（三）请休假制度

1、职员有事请假，一律事先填写《请假条》，经部门负责人、主管科长（主任）签署意见，经主管院长或院长同意后方为有效。经同意事假期满后，仍不能上班，应按要求办理续假手续。不然，超假工日按旷工处理。

2、职员因病休假必需持本院出具病休证实，并经医务科长在《请假条》上签字、业务副院长和院长同意后方为有效（因急病就近诊疗需符合急诊病症要求范围，并持经就诊医院同意急诊证实和药费收据，除大病外最多病休三天），休假期限按日历天数连续计算，遇节假日不顺延。

3、不管各类假期，请假人员均需要将核准审批后《请假条》报人力资源部立案、备查。

4、除因急重病或意外事故不能亲自请假可由同事或亲属代为办理外，均应亲自办理请假手续。未办妥请假手续不得先行离岗，不然以旷工论处。

5、职员请假期满未行续假手续或虽行续假手续但未被同意而不到岗者，除确因急重病或临时发生意外等不可抗力原因外，均以旷工论处。

6、当您请假理由不充足或有妨碍工作时，医院可酌情不予给假或缩短假期或令延期假期。

7、您请假时，必需将您经办事务交他人代为办理。假如您是科室（部门）责任人，您必需指定或有限范围内授权给本部门人员，由其代行您职责，以方便工作开展，并在《请假条》上注明授权人姓名。

8、请病假1天以内工资可照发，但须递交本院医生诊疗证实，医务科签署意见，自第二天起停薪；请事假将被扣除当日工资及奖金；请事假超出一周者（婚丧孕产假除外），须递交书面辞呈，并参考职员辞职要求办理。病、事假累计超出3天，扣除全月奖金及对应天数工资。

9、如医院派出赴外地出差，应填写出差记录表交人力资源部立案。

第六章 薪酬福利

我们采取同行业当地领先之薪酬策略，表现“

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/605103004013011343>