前　言

党的十八大以来，以习近平同志为核心的党中央高度重视中医药工作，一次次决策部署，一次次实地考察，为中医药传承创新发展指明方向。中医药作为我国独特的卫生资源、潜力巨大的经济资源、具有原创优势的科技资源、优秀的文化资源和重要的生态资源，在经济社会发展中发挥着重要作用。随着我国人口老龄化进程加快，健康服务业蓬勃发展，人民群众对中医药服务的需求越来越旺盛，迫切需要继承、发展、利用好中医药，充分发挥中医药在深化医药卫生体制改革中的作用，造福人类健康。习近平总书记在看望参加全国政协十三届四次会议的医药卫生界、教育界委员并参加联组会时指出：要做好中医药守正创新、传承发展工作，建立符合中医药特点的服务体系、服务模式、管理模式、人才培养模式，使传统中医药发扬光大。为将中医药文化的核心价值融入医院各种规章制度、工作规范中，从语言、举止、礼仪以及服务方式、服务流程等方面，建立并不断完善行为规范体系，规范全院职工的语言、行为、礼仪以及服务方式、服务流程等，特制订《云南中医药大学第二附属医院员工手册》（以下简称手册）供全院职工使用，希望全院各级各类人员，认真阅读、理解和掌握手册的内容和实质，以《手册》来约束自己，规范自身行为。

目　录

医院基本情况…… 1
大医精诚…… 2
中国医师宣言…… 3
医院宗旨、院训及医院精神…… 4
医院愿景及发展目标…… 4
院徽及释义…… 5
院歌《云中锦书》…… 6
医疗机构工作人员廉洁从业“九项准则”…… 7
云南中医药大学第二附属医院岗前培训制度…… 8
云南中医药大学第二附属医院考勤及请销假管理办法…… 10
云南中医药大学第二附属医院重大活动礼仪…… 19
云南中医药大学第二附属医院职工文明服务规范…… 29
云南省医疗卫生服务投诉查实处理办法（试行）…… 33
医疗机构从业人员行为规范…… 35

医院基本情况

云南中医药大学第二附属医院（云南省血栓病医院）前身为云南省交通中心医院，始建于1970年9月，成立之初名为“云南省交通局医院”，1980年4月经批准更名为“云南省交通医院”，1985年11月经批准更名为“云南省交通中心医院”；1990年3月经批准加挂“云南省血栓病医院”牌子。

1995年评审为三级乙等综合医院；2000年11月医院主体由黑林铺搬迁到目前所处的东郊路161号。2015年经复评审再次确定为三级乙等综合医院。2018年6月13日在省委、省政府的关心下，医院正式移交至省卫生健康委、云南中医药大学管理，成为云南中医药大学直属附属医院。2020年7月与针灸推拿康复学院“院院合一”成立云南中医药大学第二临床医学院。现医院为一套班子四块牌子，即云南中医药大学第二附属医院、云南中医药大学第二临床医学院、针灸推拿康复学院、云南省血栓病医院。

经过50多年的发展，已成为一所集医疗、急救、预防保健、康复、职业病防治为一体、具有一定专科特色的正处级机构、公立性非营利性中西医结合医院。

大医精诚

凡大医治病，必当安神定志，无欲无求，先发大慈恻隐之心，誓愿普救含灵之苦。若有疾厄来求救者，不得问其贵贱贫富，长幼妍媸，怨亲善友，华夷愚智，普同一等，皆如至亲之想，亦不得瞻前顾后，自虑吉凶，护惜身命。见彼苦恼，若己有之，深心凄怆，勿避险巇、昼夜、寒暑、饥渴、疲劳，一心赴救，无作功夫形迹之心。如此可为苍生大医，反此则是含灵巨贼。自古名贤治病，多用生命以济危急，虽曰贱畜贵人，至于爱命，人畜一也。损彼益己，物情同患，况于人乎！夫杀生求生，去生更远。吾今此方所以不用生命为药者，良由此也。

——选自孙思邈《备急千金要方》

中国医师宣言

健康是人全面发展的基础。作为健康的守护者，医师应遵循病人利益至上的基本原则，弘扬人道主义的职业精神，恪守预防为主和救死扶伤的社会责任。我们深知，医学知识和技术的局限性与人类生命的有限性是我们所面临的永久难题。我们应以人为本、敬畏生命、善待病人，自觉维护医学职业的真诚、高尚与荣耀，努力担当社会赋予的增进人类健康的崇高职责。为此，我们承诺：

1. 平等仁爱。坚守医乃仁术的宗旨和济世救人的使命。关爱患者，无论患者民族、性别、贫富、宗教信仰和社会地位如何，一视同仁。

2. 患者至上。尊重患者的权利，维护患者的利益。尊重患者及其家属在充分知情条件下对诊疗决策的决定权。

3. 真诚守信。诚实正直，实事求是，敢于担当救治风险。有效沟通，使患者知晓医疗风险，不因其他因素隐瞒或诱导患者，保守患者私密。

4. 精进审慎。积极创新，探索促进健康与防治疾病的理论和方法。宽厚包容，博采众长，发扬协作与团队精神。严格遵循临床诊疗规范，审慎行医，避免疏忽和草率。

5. 廉洁公正。保持清正廉洁，勿用非礼之心，不取不义之财。正确处理各种利益关系，努力消除不利于医疗公平的各种障碍。充分利用有限的医疗资源，为患者提供有效适宜的医疗保健服务。

6. 终生学习。持续追踪现代医学进展，不断更新医学知识和理念，努力提高医疗质量。保证医学知识的科学性和医疗技术应用的合理性，反对伪科学，积极向社会传播正确的健康知识。

守护健康、促进和谐，是中国医师担负的神圣使命。我们不仅收获职业的成功，还将收获职业的幸福。我们坚信，我们的承诺将铸就医学职业的崇高与至善，确保人类的尊严与安康。

医院宗旨、院训及医院精神

一、医院宗旨

贯彻落实新时期我国卫生与健康工作方针，坚持以人民健康为中心，强化以中西医结合服务为主的办院模式和服务功能，注重在疾病治疗、预防和康复中发挥中医药特色优势，以救死扶伤、防病治病、提高人民健康水平和促进中医药传承创新发展为宗旨。

二、院训

崇德精医　传承创新

三、医院精神

厚德　笃行

医院愿景及发展目标

一、医院愿景

打造以血栓病防治、针灸推拿、康复治疗为特色的区域高水平三级甲等中西医结合医院。

二、发展目标

以医疗为主体，教学、科研为两翼，走中西医结合的路线，建成以血栓病防治、针灸推拿、康复治疗为特色，省内一流、西南地区有影响力、辐射南亚、东南亚的三级甲等中西医结合医院。

院徽及释义

一、院徽

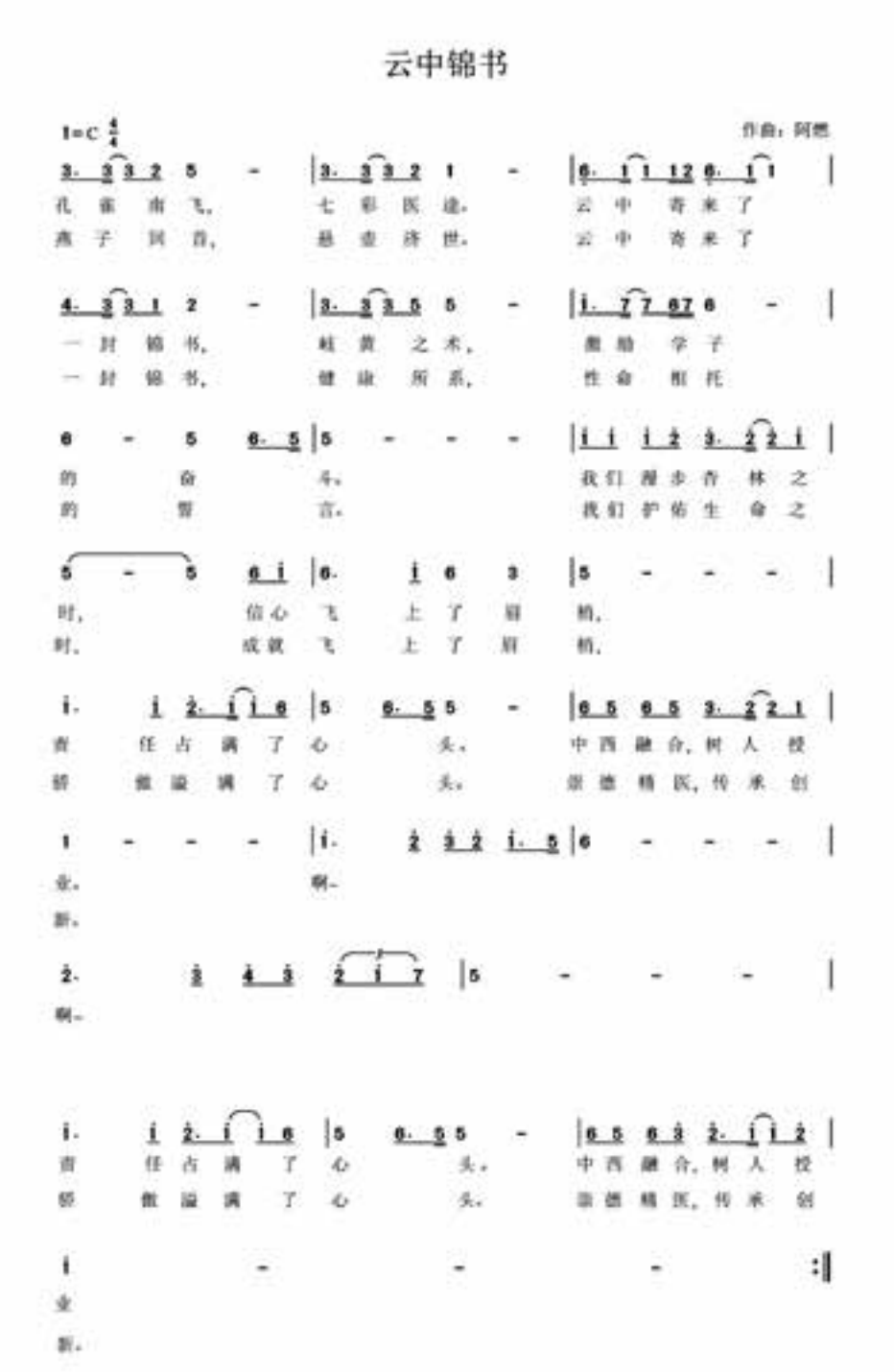


二、释义：

院徽由“中、银针、医疗十字、2、心形、手形（变形的高速公路、抽象的孔雀）以及 1970”等元素所构成，简洁凝练地概括出中医特色、中西医结合医疗卫生行业属性、医院的历史沿革以及云南中医药大学第二附属医院的名称。

心形结合手形，体现出医院以人为本、立院为民、关爱生命、呵护健康的宗旨和护佑生命、救死扶伤、甘于奉献、大爱无疆的崇高职业精神。1970 为医院建院时间，抽象的孔雀表示医院在“彩云之南”，变形的高速公路蕴含延续“云南省交通中心医院”的历史，以及医院广大医务工作者的交通情怀。

院歌《云中锦书》


云中锦书
1=C 4/4
作曲：阿燃
孔雀南飞，七彩医途，云中奇来了
燕子回首，悬壶济世，云中奇来了
一封锦书，岐黄之术，激励学子
一封锦书，健康所系，性命相托
的命号，我们漫步杏林之
的誓言，我们护佑生命之
时，信心飞上了眉梢，
时，成就飞上了眉梢，
首任古满了心头，中西融合，树人授
领徽溢满了心头，崇德精医，传承创
业，啊-
新，
啊-
首任古满了心头，中西融合，树人授
领徽溢满了心头，崇德精医，传承创
业
新，

医疗机构工作人员廉洁从业“九项准则”

1. 合法按劳取酬，不接受商业提成。
2. 严守诚信原则，不参与欺诈骗保。
3. 依据规范行医，不实施过度诊疗。
4. 遵守工作规程，不违规接受捐赠。
5. 恪守保密准则，不泄露患者隐私。
6. 服从诊疗需要，不牟利转介患者。
7. 维护诊疗秩序，不破坏就医公平。
8. 共建和谐关系，不收受患方“红包”。
9. 恪守交往底线，不收受企业回扣。

云南中医药大学第二附属医院
岗前培训制度

第一条 岗前培训的范围

凡医院新招聘人员，必须参加岗前培训，未经岗前培训原则上不得上岗。

第二条 岗前培训的组织

（一）人事科

人事科负责培训方案的制定，安排具体学习日程，并组织考试，对岗前培训的教学质量和培训效果进行评价。

（二）各职能科室

各职能科室负责进行相关规章制度、规范的具体宣教工作和技能培训。

第三条 岗前培训内容

人事科结合医院的各项管理制度和当年新入院职工实际情况和有关职能部门的意见，制定岗前培训的时间、大纲、内容。

（一）岗前培训时间

一般定于新进人员参加工作的第一个月进行，主要采用集中培训和轮转学习的方式。

（二）培训大纲与内容

1. 医院基本概况，劳动纪律教育，人事管理制度，福利政策等教育。

2. 法制教育、医院行风建设、医德医风、行业纪律、廉洁从医。

3. 医疗管理办法，医疗卫生工作概况，执业医师法释义，医疗事故处理办法，处方管理办法，病案书写规范。

4. 医务人员岗位职责、医院核心制度、医疗安全措施。

5. 医院继续教育制度、临床住院医师规范化培训制度、外出进修学习规定等。

6. 职业安全防护、职业暴露、手卫生、传染病知识教育、传染病报告制度和流程。

7. 护理工作制度，包括护理人员岗位职责，护理质量管理，优质护理服务、护士规范化培训、医护沟通和医患沟通技巧等。

8. 临床用血管理知识。

9. 消防安全常识教育。

10. 其他专业技能培训在轮转期间由所在轮转科室具体负责。

第四条 考核

（一）培训成绩

培训成绩包括两部分，一是考试成绩（考题由授课老师提供、人事科统一印制考卷），二是平时成绩（出勤情况、课堂记录、课堂表现）。

（二）科室评价

新入医院职工，除进行集中岗前培训外，还需到相关科室进行轮转学习，相关部门负责培训，并作出评价，再签署意见。

岗前培训的考试结果计入新职工试用期或见习期考核评价内容。

第五条 有关要求

参加考核培训的职工，不得迟到、早退、缺席，因病、急事请假的须出具相关证明和书面请假条。

调入等其他新入职人员参加当年的岗前培训。

云南中医药大学第二附属医院
考勤及请销假管理办法

为进一步维护工作秩序，严明劳动纪律，根据国家相关法律法规，结合我院实际，特制定本办法。

第一章　总　则

第一条 适用范围

本办法适用于全院职工（包括编制内员工、劳务派遣员工、退休返聘员工）。

第二条 考勤管理及考勤员职责

（一）各科室考勤管理由本科室指派专人按规定如实、及时地记录考勤。

（二）不得虚报或瞒报考勤，凡发生虚报或瞒报情况的，追究科室相关责任人的责任。

（三）考勤员于每月月末前三天将科室当月考勤（如遇节假日提前至放假前三天）提交到人事科。

（四）职工休假应按规定程序办理请假手续并附相关休假凭证。

（五）人事科负责全院考勤管理工作，对各科室考勤管理工作进行职能监督，纪委办公室对人事科履行职能监督情况进行再监督。

（六）进修员工在外出单位进行考勤。

（七）考勤员、科室负责人必须在员工发生工伤、旷工 24 小时内将情况报人事科和主管部门（医务科、护理部）。

第三条 上班时间规定

（一）行政班执行工作日制度，每周一至五为工作日，周六、周日休息。工作时间为上午 8:00 — 12:00，下午 14:00 — 17:30。

（二）值班、轮班科室不执行工作日制度，具体工作时间根据科室排班进行。

（三）法定节假日按国家法律法规及医院有关规定执行。

第四条 基本定义

（一）迟到：按规定上班时间未进入工作岗位视为迟到。

（一）早退：按规定下班时间提前离开工作岗位视为早退。

（三）脱岗：上班时间不坚守岗位擅自离岗；或不经科室负责人同意因事离开工作岗位达 20 分钟以上的，称为脱岗。

（四）以下情形视为旷工：

1. 未办理请假手续而无故缺勤；

2. 请假未经批准私自休假；

3. 假期逾期不归，又无续假手续；

4. 采取不正当手段涂改、骗取、伪造休假证明；

5. 违纪、违法行为造成的缺勤；

6. 未办完离职手续而擅自离职；

7. 不服从工作调动或接到工作调动书面通知不按规定时间到岗工作；

8. 外出出差、进修、学习等期满未按时回单位报到、到岗工作。

第五条 迟到、早退、脱岗、旷工处理规定

（一）因迟到、早退、脱岗、旷工造成不良后果的，全部责任由员工自行承担，并按国家法律法规、人事有关政策规定另作处理。

（二）迟到、早退、脱岗、旷工的其他处理规定，参照医院《绩效管理

相关规定》执行。

第二章　请、销假管理规定

第六条 请销假程序

（一）凡要求休假的员工，包括病假、事假、探亲假、生育产假、生育陪护假、计划生育假、婚假、丧假等，均需到人事科办理手续。

（二）生育产假、生育陪护假、计划生育假、婚假请销假程序如下：

1. 本人提出书面申请，并附相关请假凭证。

2. 科室负责人签署意见。

3. 科室签署意见后直接到医院计生办办理准假手续。

4. 计生办的准假证明送人事科备案。

（三）病假、事假、探亲假、丧假等请销假程序如下：

1. 本人提出书面申请，填写《请假审批单》并附相关请假凭证。

2. 科室负责人签署意见。三天及以内病事假、探亲假、丧假，由科室签署意见后直接到人事科办理准假手续。

3. 三天以上七天及以内事假、三天以上两周及以内的病假，由科室签署意见，主管部门（医务科、护理部）签署审批意见后，到人事科办理准假手续。

4. 七天以上两周及以内事假、七天以上一月及以内的病假、探亲假，科室和主管部门（医务科、护理部）审批同意后，到分管院领导处审批，到人事科办理准假手续。

5. 两周以上一月及以内事假、一月以上两月及以内的病假，科室和主管部门（医务科、护理部）审批同意，到分管院领导处审批，最后经院长审批同意后，到人事科办理准假手续。

6. 一月以上的事假、两月以上的病假，科室和主管部门（医务科、护理部）审批同意后，到分管院领导、院长处审批，提请院长办公会议审议同意后，到人事科办理准假手续。

7. 人事科出具准假条，科主任接到准假条后可安排员工休假。

8. 休假人休假期满，应及时到科室报到，科主任在准假条上签字，并填写休假人回科上班时间后及时将准假条交回人事科备案。

（四）带薪年休假请假程序如下：

1. 由科室根据工作情况和员工休假天数安排员工休假，员工每次休假时在公休条上签字确认。

2. 员工休假结束后，回科室销假，考勤员在每月考勤上及时记录员工休假。

3. 每年 12 月 31 日，科室负责人将签字确认后的公休条交人事科保存。

（五）请生育产假、生育陪护假、计划生育假、婚假时必须附医院工会开具的休假证明。

（六）职工直系亲属（父母、配偶和子女）、岳父母、公婆死亡的，事情紧急，不能到医院办理手续的，职工可先向科室负责人电话请假料理丧事，丧假结束返回医院后补办手续。

（七）职工请假期满，因特殊情况需要续假的，应于假期期满前再次办理请假手续，续假未准的应按时上班。

（八）探亲假原则上需要员工提前一个月提出书面申请，其余假期原则上要求员工提前 3 天提出书面申请（丧假除外）。如因急病、急事不能亲自办理请假手续的，可电话向科主任请假或委托亲属代为办理请假手续，但应在 7 天内补办请假手续和交验有关证明，未按要求补办请假手续的，视为旷工。非特殊情况，不得以电话、短信、邮件、微信、QQ 请假。

第七条 带薪年休假

（一）职工累计工作已满 1 年不满 10 年的，年休假 5 天；已满 10 年不满 20 年的，年休假 10 天；已满 20 年的，年休假 15 天。

（二）职工累计工作时间依据人事档案材料或社会保险缴费记录确定。

（三）国家法定的休息日、休假日（法定节假日、探亲假、婚丧假、产假、计划生育假），不计入年休假期。

（四）有下列情形之一的，不享受当年的年休假：依法享受寒暑假，休假天数多于年休假天数的；

1. 当年事假累计超过 20 天的；累计工作满 1 年不满 10 年的职工，请病假累计 2 个月以上的；

2. 累计工作满 10 年不满 20 年的职工，请病假累计 3 个月以上的；

3. 累计工作满 20 年以上的职工，请病假累计 4 个月以上的。

（五）年休假由科室根据工作情况统筹安排。在 1 个年度内可以集中安排，也可以分段安排，不跨年度安排。

（六）科室不得以任何名义不安排员工公休。

（七）婚假、产假、计划生育陪护假、计划生育假、丧假、探亲假与带薪年休假不冲突，仍应安排带薪年休假。

第八条 婚假

（一）婚假休假天数按国家政策执行。

（二）婚假含双休日在内。

（三）婚假需附医院工会出具的婚假证明方可批准，否则视为旷工。

第九条 丧假

职工直系亲属（父母、配偶和子女）、岳父母、公婆死亡的，给予 3 天丧假。死亡的直系亲属居住在外地的，可以酌情给予路程假，途中路费自理。

第十条 女职工生育产假、男职工护理假、职工计划生育假

（一）休假天数按国家、省相关政策执行。

（二）职工请产假或计划生育假需附医院工会出具的休假证明方可批准，否则视为旷工。

（三）女职工产假期满，科室应当在工作日内为哺乳 1 周岁婴儿的女职工安排 1 小时哺乳时间，生育多胞胎的，每多哺乳 1 个婴儿每天增加 1 个小时哺乳时间。哺乳 1 周岁内婴儿的女职工，科室不得延长劳动时间或者安排夜班劳动。

第十一条 病假

（一）职工因病不能坚持正常工作，请病假超过两天（含两天）的，需附正规医院开具的病情诊断证明书。

（二）需住院治疗的按住院通知及出院相关材料核准病假，病假含双休日在内。

（三）病假累计达 90 天以上的，当年考核只写评语，不定等次，次年不晋升薪级工资，次年不得参加高级职称评审。

（四）员工患病或非因工负伤治疗终结（住院治疗期满），不能坚持正常工作，应及时申请进行劳动能力鉴定，经省级劳动鉴定委员会鉴定未完全丧失劳动能力的，由医院根据本人的实际工作能力安排适当工作。本人不服从安排，又拒不上班的按旷工处理。

（五）职工患病或非因工负伤治疗终结（医疗期满），不能坚持正常工作，应及时申请进行劳动能力鉴定，经省级劳动鉴定委员会鉴定完全丧失劳动能力的，按相关规定办理提前退休、病退、解除劳动合同等手续。

（六）职工患病或者非因工负伤，在规定的医疗期满后不能从事原工作，也不能从事由单位另行安排的工作的，按照《劳动合同法》的规定，可以

解除劳动合同。

（七）医疗期定义：医疗期是指职工因患病或非因工负伤停止工作治病不得解除劳动合同的时限。

（八）职工因患病或非因工负伤，需要停止工作医疗时，根据本人实际参加工作年限和在本单位工作年限，给予 3 个月到 24 个月的医疗期：

实际工作年限 10 年以下的，在本单位工作年限 5 年以下的为 3 个月，5 年以上的为 6 个月；实际工作年限 10 年以上的，在本单位工作年限 5 年以下的为 6 个月，5 年以上 10 年以下的为 9 个月，10 年以上 15 年以下的为 12 个月，15 年以上 20 年以下的为 18 个月，20 年以上的为 24 个月。

第十二条 事假

（一）职工确需请事假的，必须有正当理由，由本人提出书面申请，根据实际情况予以审批。

（二）事假达一个月及以上，各项保险和公积金单位缴纳和个人缴纳部分均由个人承担。

（三）请事假一次不得超过一个月，年度内累计请事假不得超过 60 天。

（四）一年内累计事假 30 天以上，当年年度考核只写评语，不定等次，次年不晋升薪级工资。

第十三条 探亲假

（一）职工与父母、配偶分居两地，且不能利用双休假日回家居住一夜和半个白天的，可以享受探亲假待遇。

（二）未婚职工探望父母，每年给假一次，探亲假 20 天；已婚职工探望父母,每四年给假一次,探亲假 20 天;已婚职工夫妻两地分居一年以上（临时性派遣、借调、暂住除外），双方都是职工且符合探亲条件的，每年给予其中一方探亲假一次，探亲假 30 天，对方单位未予安排的需出示单位证明

后方可安排。

（三）离婚职工当年不能享受每年一次探望父母待遇。

（四）探亲假含双休日在内。

（五）探亲假必须经科室审核并办理完请假手续后方可休假，未经批准擅自离岗的，按旷工处理。

（六）归侨、侨眷、港澳台胞眷属、台胞、台属职工出境探亲或在国内会见国外回来父母和配偶的，按国家有关规定执行。

第十四条 工伤管理

（一）经工伤鉴定委员会鉴定确认工伤的，可按工伤考勤。

（二）员工因工负伤治疗终结（住院治疗期满），经省级劳动鉴定委员会鉴定未完全丧失劳动能力的，由医院根据本人的实际工作能力安排适当工作，本人不服从安排，又拒不上班的按旷工处理。

（三）职工应当自工伤发生 1 小时内立即向所在科室、人事科汇报，并在工伤发生 7 天内向人事科提供申请工伤鉴定相关材料。

（四）其他具体事宜按照国家有关规定和工伤保险相关政策执行。

第十五条 出差、学习、进修、规培、待岗人员的管理

（一）外出进修，须经医院批准，并签订进修协议方可进修。

（二）进修期在半年内的，在外单位进修期间一般不安排带薪年休假，进修结束回医院后再行安排；全年在外单位进修的，带薪年休假遵照进修单位规定进行，医院不再另行安排。

（三）职工在进修期间应同时遵守进修单位考勤管理和请销假规定。

（四）进修期间请婚假、生育产假、生育陪护假、计划生育假、丧假、事假的，按进修单位的有关制度进行，同时向医院人事科备案。

（五）进修、外出学习期间不允许请探亲假。

（六）出差、进修、学习结束，应在出差、学习、进修结束后第二日回医院报到（昆明市区外的顺延一天）。

（七）进修人员进修期间、住院医师规范化培训期间考勤由医务部负责。

（八）由单位安排外出学习的，医护人员考勤由主管部门负责，行政后勤人员考勤由原所在科室负责。

（九）完成对口支援、援外、扶贫和重大医疗卫生保障任务期间，医护人员考勤由医教科或护理部负责，行政后勤人员考勤由原所在科室负责。

（十）待岗人员考勤由人事科负责。

第三章　其他情况规定

第十六条 以上假期为连续计算，不得扣除周末的时间。

第十七条 本制度未尽事宜按国家有关规定执行。

云南中医药大学第二附属医院
重大活动礼仪

在庆祝建国、建党、职工代表大会等重大活动或特定场合中，奏国歌、挂国旗、党旗。根据中共中央办公厅、国务院办公厅印发的《关于规范国歌奏唱礼仪的实施意见》要求，在重大场合、活动应注意：

一、国歌奏唱场合

1. 国歌可以在下列场合奏唱。重要的庆典活动或者政治性公众集会开始时，正式的外交场合或者重大的国际性集会开始时，举行升旗仪式时，重大运动赛会开始或者我国运动员在国际体育赛事中获得冠军时，遇有维护祖国尊严的斗争场合，重大公益性文艺演出活动开始时，其他重要的正式场合。

2. 国歌不得在下列场合奏唱。私人婚丧庆悼，舞会、联谊会等娱乐活动，商业活动，非政治性节庆活动，其他在活动性质或者气氛上不适宜的场合。

二、国歌奏唱礼仪

1. 一般要求。奏唱国歌时，应当着装得体，精神饱满，肃立致敬，有仪式感和庄重感；自始至终跟唱，吐字清晰，节奏适当，不得改变曲调、配乐、歌词，不得中途停唱或者中途跟唱；不得交谈、击节、走动或者鼓掌，不得接打电话或者从事其他无关行为。国歌不得与其他歌曲紧接奏唱。

2. 外事活动。除遵守一般要求外，着装应当符合外事活动要求；遇接待国宾仪式或者国际性集会时，可以连奏有关国家国歌或者有关国际组织会歌。

3. 运动赛会。除遵守一般要求外，国歌奏唱仪式开始前应当全体起立；比赛中遇奏国歌的情况，在不违反竞赛规则的前提下，应当遵循裁判指示暂停比赛活动。

4. 学校活动。除遵守一般要求外，少先队员应当行队礼。

新员工入职欢迎仪式

1. 新入职员工参加入职欢迎仪式须提前 15 分钟有序入场，找到席位入座。着装干净整洁，穿着合体，坐姿文雅，离座动作轻柔，避免座椅发出响声。

2. 主持人开场致辞

（示例）尊敬的各位领导，亲爱的各位新同事：大家好！

欢迎各位新员工加入云南中医药大学第二附属医院，成为这个大家庭中的一员，你们的到来为医院增添新的活力，注入新鲜的血液。从今天起你们将走上新的工作岗位，今后工作中，我们将一起学习、工作、生活，通过彼此相互了解、相互信任和相互帮助，让我们建立起同事加兄弟姐妹般的情谊。

3. 介绍院领导

4. 领导致辞

5. 全体人员进行宣誓

我宣誓：

我志愿献身人类的健康事业；

自觉维护医学的尊严和神圣；

平等仁爱，患者至上；

真诚守信，精进审慎；

廉洁公正，终身学习；

努力担当增进人类健康的崇高职责；

以上誓言，谨记于心，见于行动。

宣誓人：

6. 领导介绍医院的基本情况和医院发展目标

7. 院领导与新进职工合影

8. 主持人致结束语

仪式结束后待领导先行，员工有序退场。

医师节活动礼仪

一、着装要求

男士穿工作服，整洁平展，穿长裤，内衫衣领不得覆盖工作服衣领，胸卡佩戴于上衣口袋边缘靠内侧；

女士穿工作服，整洁平展，长发盘起或扎成马尾，短发不过肩，刘海不过眉。内衫衣领不得覆盖工作服衣领，裙长不超过工作服，穿浅色袜子。

二、医师誓言

我宣誓：

我志愿献身人类的健康事业；

自觉维护医学的尊严和神圣；

平等仁爱，患者至上；

真诚守信，精进审慎；

廉洁公正，终身学习；

努力担当增进人类健康的崇高职责；

以上誓言，谨记于心，见于行动。

宣誓人：

仪式结束后待领导先行，员工有序退场。

护士节庆典活动礼仪

1. 参会人员提前 15 分钟进场就座，护士着工作服，戴燕尾帽，礼仪人员着礼仪服装。

2. 在全院青年护理人员中选拔举止优雅、气质上佳、品行端方、工作突出的优秀佳丽专门组成医院形象礼仪天使，每逢重大节庆活动，担当引导、迎宾、颁奖等形象展示工作。

3. 会场内禁止吸烟，禁止使用手机，关闭手机或置于震动位置；禁止高声喧哗，禁止打瞌睡等不雅行为；禁止无关人员进行拍照。

4. 重要领导进场全体起立鼓掌欢迎，仪式结束后待领导先行，员工有序退场。

党建文化节和针康文化节

一、“党建文化节”

以加强思想政治建设、弘扬党的理论和路线方针等系列活动构成，坚持党建引领高质量发展，以党建带团建，引领青年学生政治思想，推动理想信念教育、爱国精神和社会主义核心价值观融入第二课堂。

召开时间：每年 1–12 月举办系列活动，每年 4 月左右举办开幕式；

参加人员：院领导、师生

固定仪式：领导致辞、歌唱比赛

二、“针康文化节”

以中华优秀传统文化、专业文化等系列活动构成，坚持以文化人、以文育人，推动社会主义核心价值观融入教育教学、融入社会实践、融入文化育人、融入作风建设。以优秀传统文化为重要滋养，与校园文化建设紧密结合，植根杏林沃土，教育引导广大师生在新时代自觉弘扬并践行爱国奋斗精神，做爱国奋斗精神的传承者、党和国家事业的接班人、民族复兴大任的时代新人。

召开时间：每年 1–12 月举办系列活动，每年 10 月左右举办开幕式，11 月左右举办颁奖典礼及文艺演出；

参加人员：院领导、师生

固定仪式：领导致辞、表彰和文艺演出

新生开学典礼

1. 参加开学典礼相关老师和学生提前 15 分钟进场就座，礼仪人员进行引导入座。

2. 全体起立，升国旗、奏（唱）国歌。

3. 领导致辞:（示例）春华秋实，岁月更迭，我们又迎来了一个新的学期。云中的历史又轻轻翻过一页，充满希望的一年已经向我们走来。新的一年，云南中医药大学的校园风景将因为有你们而变得更加美丽，云南中医药大学的未来也因为你们的到来而更加精彩。

4. 教师代表和学生代表发言。

5. 医学生誓言宣誓。

6. 典礼结束后待领导先行，师生有序退场。

毕业生欢送典礼

1. 参加毕业生欢送典礼的师生提前 15 分钟入场，找到相关席位入座。

2. 学士学位服着装要求：垂布佩戴在学士学位服外，套头披在肩背处，铺平过肩，扣绊扣在学士学位服最上面纽扣上，三角兜自然垂在背后。学士学位帽开口的部位置于脑后正中，帽顶与着装人的视线平行。未获学士学位时，流苏垂在着装人所戴学士学位帽右前侧中部。

3. 全体起立，升国旗、奏（唱）国歌。

4. 领导致辞：（示例）时光匆匆，岁月悠悠。夏日的云南中医药大学又迎来了一年一度的欢送季节。充满青春活力、结满累累硕果的你们，即将告别美丽的母校，走出云中，奔赴全国各地，踏上人生新的征程。展望未来，我们深情伫望，伫望你们张开翅膀，翱翔蓝天，放飞梦想；我们热切期待，期待你们面带成功的欣喜，荣归母校，畅叙情怀！

5. 教师代表和毕业生代表发言。

6. 举行毕业生毕业授予学士学位和进行拨穗仪式并合影。

7. 典礼结束后待领导先行，师生有序退场。

“云中二院感谢您”职工荣休仪式

为加强和推进医院文化建设，感谢退休职工为医院工作做出的长期贡献，让大家真切感受到组织的温暖，开展云南中医药大学第二附属医院退休职工荣休仪式。

具体流程：

1. 医院领导致辞。

2. 退休职工代表发言。

3. 领导颁发荣休证书与纪念品。

4. 合影留念。

参加人员：医院领导、当年退休职工、退休人员所在部门负责人，院党政办、人事科负责人、离退办、工会负责人。

云南中医药大学第二附属医院
职工文明服务规范

一、服务用语

十大核心用语：

请　您好　谢谢　再见　请稍等　请慢走　对不起　谢谢配合　一起加油　早日康复

二、服务行为

（一）服务仪表

1.1 服务着装

着装能显示一个人内在文化素质和审美情趣，职业着装得体、和谐、整齐、庄重。它可表明工作人员的责任感和可信度。

衣服：不敞怀、不赤膊，穿工作服时扣齐工作服纽扣，裙子下沿不超出工作服下沿、内衫衣领不得覆盖或超出工作服衣领、内衫袖口不超出工作服袖口，胸卡完好挂于规定位置。

鞋：不穿拖鞋、响底鞋，夏季不光脚穿凉鞋，护士穿护士鞋，男士穿深色皮鞋。

头发：女士不染彩色头发，长发盘起或扎成马尾，短发不过肩，刘海不过眉。男士不染彩色头发、不留长发、怪发，颈项部头发不超过衣领，侧面头发不超过耳朵。

妆容：女性不浓妆艳抹，耳环以钉状为主或简单环状，不可佩带下垂或夸张的耳环，项链不可露出制服外，手臂佩戴饰品不超过一件（医生、

护士佩戴首饰不外露于工作服袖口外），不染彩色指甲。男性不留长胡须，鼻毛不外露。

1.1.1 医生：男士穿工作服时扣齐工作服纽扣，整洁平展，穿长裤，内衫衣领不得覆盖工作服衣领，内衫袖口不超出工作服袖口，胸卡佩戴于上衣口袋边缘靠内侧；女士穿工作服时扣齐工作服纽扣，整洁平展，不染彩色头发，长发盘起或扎成马尾，短发不过肩，刘海不过眉。内衫衣领不得覆盖或超出工作服衣领，内衫袖口不超出工作服袖口，裙子下沿不超出工作服下沿，穿浅色袜子；根据季节变化，按医院统一要求更换长 / 短袖工作服。

1.1.2 护士：穿护士服时扣齐护士服纽扣，穿护士裤、护士鞋，佩戴护士帽，内衫衣领不得覆盖或超出工作服衣领、内衫袖口不超出工作服袖口。不染彩色头发，头发用发网收拢固定，无散发，刘海不过眉。胸卡及钟表挂于上衣口袋边缘靠内侧。

1.1.3 导医人员：穿护士服时扣齐工作服纽扣，穿护士裤、护士鞋，佩戴护士帽，内衫衣领不得覆盖或超出工作服衣领、内衫袖口不超出工作服袖口。不染彩色头发，头发用发网收拢固定，无散发，刘海不过眉。胸卡及钟表挂于上衣口袋边缘靠内侧。按要求穿专门制服时，穿浅色袜子，头发用发网收拢固定，无散发，刘海不过眉。

1.1.4 窗口人员（挂号、收费、药房）：穿工作服时扣齐工作服纽扣，整洁平展，内衫衣领不得覆盖或超出工作服衣领，内衫袖口不超出工作服袖口，胸卡佩戴于上衣口袋边缘靠内侧。男士穿长裤，深色素面皮鞋。女士不染彩色头发，长发盘起或扎成马尾，短发不过肩，刘海不过眉，穿裙装时裙长不超过工作服下沿，穿浅色袜子。根据季节变化，按医院统一要求更换长 / 短袖制服。

1.1.5 行政、管理人员：男士穿正装，穿长裤，穿深色皮鞋；女士穿正装，

不染彩色头发，长发盘起或扎成马尾，短发不过肩，刘海不过眉，裙长至膝盖，不穿超短裙、超短裤，不穿拖鞋、响底鞋，夏季不光脚穿凉鞋，胸卡挂于胸前。

1.1.6 病房陪检员、护工：按规定穿制服，保持个人卫生清洁。

（二）服务沟通

服务沟通是各类服务人员在服务活动中与服务对象以及家属在语言、情感方面的交流，是服务者与被服务者之间构筑的一座双向交流的桥梁。

2.1 一个要求：

服务沟通必须要有诚信、尊重、同情和耐心。

2.2 两个技巧：

多听家属说几句，多对家属说几句。

2.3 三个掌握：

掌握患者的病情、治疗方法及结果；

掌握患者治疗费用的情况；

掌握患者及家属心理状态。

2.4 四个留意：

留意沟通对象对交流的期望值；

留意沟通对象的情绪状态；

留意沟通对象的沟通感受；

留意自己的情绪反应。

2.5 五个避免：

避免过多使用患者听不懂的专业术语；

避免强求患者即时接受事实；

避免刻意改变对方观点；

避免使用刺激性语言；

避免压抑对方情绪。

（三）营造对老年人群尊重友善的医疗环境

要以老年人为中心，要用亲情化称谓，要态度热情诚恳，要内容精确通俗，要表达清晰柔和，尊重老年人的风俗习惯，忌讳对老年人给予应付性、推脱性和厌烦性的语言答复。

3.1 老年友善礼貌用语“五忌”：

忌讳用粗话、脏话，出言不逊，恶语伤人；

忌讳使用质问式、命令式、责难式和歧视化的语言；

忌讳使用土语、习惯用语、暗语和口头禅；

忌讳给予应付性、推脱性和厌烦性的语言答复；

忌讳对不愿回答的问题或隐私刨根问底。（正当的医疗程序例外）

3.2 老年友善礼貌用语“五心”：

接待老年人要亲切热心；

服务老年人要认真细心；

解释情况要慎重耐心；

对待老年人要体贴关心；

接受意见要诚恳虚心。

云南省医疗卫生服务投诉查实处理办法（试行）

第一条 根据《中华人民共和国执业医师法》和卫生部关于《医务人员医德规范及实施办法（试行）》中的有关规定，为进一步加强我省医疗卫生系统的行业作风和职业道德建设，杜绝不规范的医疗行为，加大纠正行业不正之风，促进医疗卫生单位行业作风的根本好转，特制定本办法。

第二条 全省医疗卫生人员应坚持“以病人为中心”的服务理念，树立全心全意为人民服务的思想，自觉遵守职业道德规范和各项规章制度，想病人所想，急病人所急，竭尽全力为病人服务。

第三条 本办法适用于全省卫生系统医疗卫生事业单位所有从业人员。（含回聘的离退休人员）。

第四条 对违反本《办法》规定的人员，经投诉查实后，实行待岗处理。待岗期限为 1—3 个月，待岗期间待岗人员继续在本科室（部门）上班，发待岗生活费（执行云卫发〔2003〕305 号文云南省卫生事业单位聘用制实施办法第六章第 35 条），停发各项津贴。待岗期满可视其表现，确定重新上岗或下岗。受待岗处理者，年度考核为不合格。回聘的离退休人员，经投诉查实后，实行辞退处理，不再回聘。

第五条 有下列情形之一，经调查属实者，即实行待岗处理：

（一）缺乏工作责任心，服务态度恶劣，与病人、家属发生无原则争吵或对病人、家属刁难、吃拿卡要，导致纠纷的；

（二）以职、权谋私，收受“红包”“回扣”，以开单费、处方费等形式

谋取不正当利益者；

（三）不遵守劳动纪律及有关规章制度，擅离职守，推诿病人，延误病人诊治和抢救，造成严重后果的；

（四）违反规定，自立项目，自定标准，越权定价或变更价格，擅自提高药品、卫生材料加价率等，乱收费行为者。

第六条 有上述情形者，除按本办法处置外，还应按《中华人民共和国执业医师法》和《中华人民共和国护士管理办法》的规定进行处理，导致医疗事故的，按《医疗事故处理条例》进行处理。

第七条 本试行办法由县以上卫生行政部门的纪检、监察、审计部门组织查实，行政、人事部门组织实施。

第八条 本试行办法日公布之日起正式执行。

第九条 本试行办法由省卫生厅负责解释。

医疗机构从业人员行为规范

《医疗机构从业人员行为规范》是 2012 年 6 月 26 日，由卫生部、国家食品药品监管局、国家中医药管理局联合印发的规范性文件。该《规范》分总则、医疗机构从业人员基本行为规范、管理人员行为规范、医师行为规范、护士行为规范、药学技术人员行为规范、医技人员行为规范、其他人员行为规范、实施与监督、附则 10 章 60 条，自公布之日起施行。

总　则

第一条 为规范医疗机构从业人员行为，根据医疗卫生有关法律法规、规章制度，结合医疗机构实际，制定本规范。

第二条 本规范适用于各级各类医疗机构内所有从业人员，包括：

（一）管理人员。指在医疗机构及其内设各部门、科室从事计划、组织、协调、控制、决策等管理工作的人员。

（二）医师。指依法取得执业医师、执业助理医师资格，经注册在医疗机构从事医疗、预防、保健等工作的人员。

（三）护士。指经执业注册取得护士执业证书，依法在医疗机构从事护理工作的人员。

（四）药学技术人员。指依法经过资格认定，在医疗机构从事药学工作的药师及技术人员。

（五）医技人员。指医疗机构内除医师、护士、药学技术人员之外从事其他技术服务的卫生专业技术人员。

（六）其他人员。指除以上五类人员外，在医疗机构从业的其他人员，主要包括物资、总务、设备、科研、教学、信息、统计、财务、基本建设、后勤等部门工作人员。

第三条 医疗机构从业人员，既要遵守本文件所列基本行为规范，又要遵守与职业相对应的分类行为规范。

从业规范

第四条 以人为本，践行宗旨。坚持救死扶伤、防病治病的宗旨，发扬大医精诚理念和人道主义精神，以病人为中心，全心全意为人民健康服务。

第五条 遵纪守法，依法执业。自觉遵守国家法律法规，遵守医疗卫生行业规章和纪律，严格执行所在医疗机构各项制度规定。

第六条 尊重患者，关爱生命。遵守医学伦理道德，尊重患者的知情同意权和隐私权，为患者保守医疗秘密和健康隐私，维护患者合法权益；尊重患者被救治的权利，不因种族、宗教、地域、贫富、地位、残疾、疾病等歧视患者。

第七条 优质服务，医患和谐。言语文明，举止端庄，认真践行医疗服务承诺，加强与患者的交流与沟通，积极带头控烟，自觉维护行业形象。

第八条 廉洁自律，恪守医德。弘扬高尚医德，严格自律，不索取和非法收受患者财物，不利用执业之便谋取不正当利益;不收受医疗器械、药品、试剂等生产、经营企业或人员以各种名义、形式给予的回扣、提成，不参加其安排、组织或支付费用的营业性娱乐活动；不骗取、套取基本医疗保障资金或为他人骗取、套取提供便利；不违规参与医疗广告宣传和药品医疗器械促销，不倒卖号源。

第九条 严谨求实，精益求精。热爱学习，钻研业务，努力提高专业素养，

诚实守信，抵制学术不端行为。

第十条 爱岗敬业，团结协作。忠诚职业，尽职尽责，正确处理同行同事间关系，互相尊重，互相配合，和谐共事。

第十一条 乐于奉献，热心公益。积极参加上级安排的指令性医疗任务和社会公益性的扶贫、义诊、助残、支农、援外等活动，主动开展公众健康教育。

管理规范

第十二条 牢固树立科学的发展观和正确的业绩观，加强制度建设和文化建设，与时俱进，创新进取，努力提升医疗质量、保障医疗安全、提高服务水平。

第十三条 认真履行管理职责，努力提高管理能力，依法承担管理责任，不断改进工作作风，切实服务临床一线。

第十四条 坚持依法、科学、民主决策，正确行使权力，遵守决策程序，充分发挥职工代表大会作用，推进院务公开，自觉接受监督，尊重员工民主权利。

第十五条 遵循公平、公正、公开原则，严格人事招录、评审、聘任制度，不在人事工作中谋取不正当利益。

第十六条 严格落实医疗机构各项内控制度，加强财物管理，合理调配资源，遵守国家采购政策，不违反规定干预和插手药品、医疗器械采购和基本建设等工作。

第十七条 加强医疗、护理质量管理，建立健全医疗风险管理机制。

第十八条 尊重人才，鼓励公平竞争和学术创新，建立完善科学的人员考核、激励、惩戒制度，不从事或包庇学术造假等违规违纪行为。

第十九条 恪尽职守，勤勉高效，严格自律，发挥表率作用。

医师规范

第二十条 遵循医学科学规律，不断更新医学理念和知识，保证医疗技术应用的科学性、合理性。

第二十一条 规范行医，严格遵循临床诊疗和技术规范，使用适宜诊疗技术和药物，因病施治，合理医疗，不隐瞒、误导或夸大病情，不过度医疗。

第二十二条 学习掌握人文医学知识，提高人文素质，对患者实行人文关怀，真诚、耐心与患者沟通。

第二十三条 认真执行医疗文书书写与管理制度，规范书写、妥善保存病历材料，不隐匿、伪造或违规涂改、销毁医学文书及有关资料，不违规签署医学证明文件。

第二十四条 依法履行医疗质量安全事件、传染病疫情、药品不良反应、食源性疾病和涉嫌伤害事件或非正常死亡等法定报告职责。

第二十五条 认真履行医师职责，积极救治，尽职尽责为患者服务，增强责任安全意识，努力防范和控制医疗责任差错事件。

第二十六条 严格遵守医疗技术临床应用管理规范和单位内部规定的医师执业等级权限，不违规临床应用新的医疗技术。

第二十七条 严格遵守药物和医疗技术临床试验有关规定，进行实验性临床医疗，应充分保障患者本人或其家属的知情同意权。

护士规范

第二十八条 不断更新知识，提高专业技术能力和综合素质，尊重关心爱护患者，保护患者的隐私，注重沟通，体现人文关怀，维护患者的健康权益。

第二十九条 严格落实各项规章制度，正确执行临床护理实践和护理技术规范，全面履行医学照顾、病情观察、协助诊疗、心理支持、健康教育和康复指导等护理职责，为患者提供安全优质的护理服务。

第三十条 工作严谨、慎独，对执业行为负责。发现患者病情危急，应立即通知医师；在紧急情况下为抢救垂危患者生命，应及时实施必要的紧急救护。

第三十一条 严格执行医嘱，发现医嘱违反法律、法规、规章或者临床诊疗技术规范，应及时与医师沟通或按规定报告。

第三十二条 按照要求及时准确、完整规范书写病历，认真管理，不伪造、隐匿或违规涂改、销毁病历。

药师规范

第三十三条 严格执行药品管理法律法规，科学指导合理用药，保障用药安全、有效。

第三十四条 认真履行处方调剂职责，坚持查对制度，按照操作规程调剂处方药品，不对处方所列药品擅自更改或代用。

第三十五条 严格履行处方合法性和用药适宜性审核职责。对用药不适宜的处方，及时告知处方医师确认或者重新开具；对严重不合理用药或者用药错误的，拒绝调剂。

第三十六条 协同医师做好药物使用遴选和患者用药适应症、使用禁忌、不良反应、注意事项和使用方法的解释说明，详尽解答用药疑问。

第三十七条 严格执行药品采购、验收、保管、供应等各项制度规定，不私自销售、使用非正常途径采购的药品，不违规为商业目的统方。

第三十八条 加强药品不良反应监测，自觉执行药品不良反应报告制度。

医技规范

第三十九条 认真履行职责，积极配合临床诊疗，实施人文关怀，尊重患者，保护患者隐私。

第四十条 爱护仪器设备，遵守各类操作规范，发现患者的检查项目不符合医学常规的，应及时与医师沟通。

第四十一条 正确运用医学术语，及时、准确出具检查、检验报告，提高准确率，不谎报数据，不伪造报告。发现检查检验结果达到危急值时，应及时提示医师注意。

第四十二条 指导和帮助患者配合检查，耐心帮助患者查询结果，对接触传染性物质或放射性物质的相关人员，进行告知并给予必要的防护。

第四十三条 合理采集、使用、保护、处置标本，不违规买卖标本，谋取不正当利益。

其他规范

第四十四条 热爱本职工作，认真履行岗位职责，增强为临床服务的意识，保障医疗机构正常运营。

第四十五条 刻苦学习，钻研技术，熟练掌握本职业务技能，认真执行各项具体工作制度和技术操作常规。

第四十六条 严格执行财务、物资、采购等管理制度，认真做好设备和物资的计划、采购、保管、报废等工作，廉洁奉公，不谋私利。

第四十七条 严格执行临床教学、科研有关管理规定，保证患者医疗安全和合法权益，指导实习及进修人员严格遵守服务范围，不越权越级行医。

第四十八条 严格执行医疗废物处理规定，不随意丢弃、倾倒、堆放、

使用、买卖医疗废物。

第四十九条 严格执行信息安全和医疗数据保密制度，加强医院信息系统药品、高值耗材统计功能管理，不随意泄露、买卖医学信息。

第五十条 勤俭节约，爱护公物，落实安全生产管理措施，保持医疗机构环境卫生，为患者提供安全整洁、舒适便捷、秩序良好的就医环境。

实施监督

第五十一条 医疗机构行政领导班子负责本规范的贯彻实施。主要责任人要以身作则，模范遵守本规范，同时抓好本单位的贯彻实施。

第五十二条 医疗机构相关职能部门协助行政领导班子抓好本规范的落实，纪检监察纠风部门负责对实施情况进行监督检查。

第五十三条 各级卫生行政部门要加强对辖区内各级各类医疗机构及其从业人员贯彻执行本规范的监督检查。

第五十四条 医疗卫生有关行业组织应结合自身职责，配合卫生行政部门做好本规范的贯彻实施，加强行业自律性管理。

第五十五条 医疗机构及其从业人员实施和执行本规范的情况，应列入医疗机构校验管理和医务人员年度考核、医德考评和医师定期考核的重要内容，作为医疗机构等级评审、医务人员职称晋升、评先评优的重要依据。

第五十六条 医疗机构从业人员违反本规范的，由所在单位视情节轻重，给予批评教育、通报批评、取消当年评优评职资格或低聘、缓聘、解职待聘、解聘。其中需要追究党纪、政纪责任的，由有关纪检监察部门按照党纪政纪案件的调查处理程序办理；需要给予行政处罚的，由有关卫生行政部门依法给予相应处罚；涉嫌犯罪的，移送司法机关依法处理。

附　则

第五十七条 本规范适用于经注册在村级医疗卫生机构从业的乡村医生。

第五十八条 医疗机构内的实习人员、进修人员、签订劳动合同但尚未进行执业注册的人员和外包服务人员等，根据其在医疗机构内从事的工作性质和职业类别，参照相应人员分类执行本规范。

第五十九条 本规范由卫生部、国家中医药管理局、国家食品药品监督管理局负责解释。

第六十条 本规范自公布之日起施行。