

济南市济阳区卫生健康局文件

济阳卫发〔2024〕40号

关于印发全面推进医疗卫生机构6S管理工作的通知

各医疗卫生机构：

为进一步加强全区医疗卫生机构内涵建设，改善诊疗环境，优化服务流程，激发干部职工岗位责任感，提升群众感受度。按照济南市卫生健康委《关于开展基层医疗卫生机构6S管理试点工作的通知》（济卫基卫发〔2023〕6号）、济阳区卫生健康局等12部门《关于印发济南市济阳区医疗卫生服务能力提质提效三年行动实施方案（2024—2026年）的通知》等文件精神，结合前期我区在基层医疗卫生机构开展6S管理试点基础上，经研究，确定在全区医疗卫生机构全面推进6S管理工作。现将有关事项通知如下：

一、实施原则

坚持注重实效、长期坚持的原则，聚焦整理（Seiri）、整顿（Seiton）、清洁（Seiketsu）、规范（Standardize）、素养（Shitsuke）、安全（Safety）等 6 个方面，加强医疗卫生机构管理，做到环境整洁有序、流程科学合理、服务便捷高效、行为严谨规范、医疗安全可靠，为患者提供更加舒适、温馨的就医环境，进一步塑造我区医疗卫生机构良好形象，实现健康可持续发展。

二、核心要义

（一）整理（SEIRI）：将工作场所的任何物品区分为有必要和没有必要的，有必要的留下来，其他的清除掉（腾出空间，消除过多的积压物品）。

（二）整顿（SEITON）：把留下来的必要用的物品依规定位置摆放整齐并加以标示（提高效率、节省时间、降低成本）。

（三）清洁（SEIKETSU）：清洁工作环境，保持干净、明亮（防止误用，塑造清爽的工作环境）。

（四）规范（STANDARDIZE）：规范日常工作行为，取用和放置物品统一，养成良好的习惯，制定相关监督措施，依据 6S 管理活动考评标准定期对每个区域评估执行情况，对不足之处加以改进（保持秩序，使设施设备时刻处于良好状态）。

（五）素养（SHITSUKE）：文明礼貌，严守纪律和标准，自觉养成按规则做事的好习惯和优秀团队精神。坚持将 6S 理念落实到日常工作中，确保所有物品都归位放置（形成良好习惯，

提升品质，营造干事创业团队精神）。

（六）安全(SAFETY)：所有的工作应建立在安全的前提下，使每位员工时刻都有安全意识，要以落实患者安全为目标，建立良好的医疗安全环境（确保全程安全）。

以上 6S，应遵循 PDCA 循环法执行，即：制定标准→遵照执行→督促检查→纠正不足，如此循环往复，不断提高素养，直至养成习惯。

三、工作内容

（一）对工作区域内、外环境进行整理、整顿和清洁。

1. 办公室物品和文件资料

办公室物品实行定置管理；办公室门牌标识整洁规范；办公室门窗、地面、墙壁整洁，室内环境清洁卫生、温馨舒适；办公桌（椅）整洁、规范；文件盒（夹）标识规范；办公电器定位摆放，布线规范；个人物品摆放有序；办公设施完好，出现故障及时报修；推进信息化管理。

2. 办公区通道、门窗、地面、墙壁

办公区门厅、通道、地面平整、干净、通畅；门窗、墙壁、天花板、照明设施完好整洁；悬挂张贴物整洁、美观；管路和管线及消防器材规范、清洁。

3. 工作区医疗用品、设备、工具、物品等

工作区包括诊疗工作区、后勤工作区和辅助区（更衣室、值班室及洗澡间等）。根据院感要求和药品管理规定，诊疗工作区

分为普通诊疗工作区(门诊咨询台、挂号收费处、接诊室、普通病房等)和特殊诊疗工作区(检查室、处置室、换药室、治疗室、采血室、重症监护室、手术室、血液净化中心、消毒供应中心、新生儿室、产房、内镜室、导管室及药房等)。

工作区医疗用品、设备、工具、物品等应符合以下要求:

工作区实行定置管理;诊疗工作区医疗用品(药品、医疗器械、医疗辅助用品、医疗废物)、后勤工作区设备、工具等分类合理有序,定置摆放,状态清晰、准确、账物相符;建立设备维护保养机制,工作区设备、仪器完好整洁,状态标识清晰,维护保养及时到位;可移动设备及设施(含各种推车、抢救车、病历车、垃圾桶、氧气筒、氩气筒、灭火瓶等)实行定置管理;定置区明确,划线清楚,颜色、规格统一;优化工作区物品管理,工作区没有长久不用或无用的医疗用品、物品或物料,根据学科特点安排用品放置方式,要便于管理,方便查找,符合医院感染管理规范。

4. 工作区地面、门窗和墙面、管线

工作区地面平整、干净;通道划线清楚,颜色、规格统一;门窗、墙面完好洁净;墙面悬挂张贴物整洁、规范;各类管线、线路及消防器材布置合理,整洁。

5. 工作区文件、记录

工作区的文件为适用版;工作区文件和记录妥善保管,摆放合理,采取适当保护措施,保持完好、洁净;病历管理规范。

6. 患者就诊管理

就诊体验舒适、温馨；就诊流程便捷、有序；实现住院全程服务；诊疗相关资料(医疗标本和影像片)管理规范；出院患者健康教育和随访预约管理落实到位。

7. 库房和储物室

医疗卫生机构库房除了后勤库房外，还包括药库和病案室。储物室包括临床科室储物间、资料室、档案室等。库房和储物室应符合以下要求：

库房实行定置管理，物品合理分类，整齐摆放；库房环境整洁，通道畅通；库房账、物、卡相符，标识清楚；库房不合格品或者报废(失效)的物资、耗材、设备等应规范管理；库房各种防护、温湿度控制及消防措施有效落实；

储物室环境整洁，物品合理分类，标识清楚，摆放有序；病案室病历定置管理，标识清楚，归档及时，电子记录完善，环境整洁，管理符合医疗规范。

8. 公共设施(会议室、图书馆、开水房、卫生间、垃圾箱、垃圾站等)

公共设施完好；环境清洁卫生；卫生洁具节能；垃圾分类收集，及时清理；管路和管线及消防器材规范、清洁。

9. 建筑物和物料

建筑物完好、整洁；堆放物、物料存放符合要求，标识清楚，不能堵塞救护车通道；无违规搭建棚库；工地管理规范。

10. 院区道路和车辆

院区道路符合安全要求；各类车辆停放符合要求；机动车辆车况良好，保持整洁，行驶中遵守交通法规。

11. 绿化和卫生

绿化有统一规划，效果美观；花草树木养护良好；道路和绿地干净整齐，无卫生死角。

12. 标识系统

整齐、规范、统一；简单、清晰、明了；标识运用准确。

13. 文化宣传

广泛宣传基层医疗机构文化理念；宣传载体及宣传物规范、完好；宣传形式多样、内容丰富，效果好，能体现机构的公益性、医护人员尊重生命、救死扶伤、精益求精和仁爱之心。

（二）规范和完善机构各项制度。将整理、整顿和清洁等工作要求进行细化，纳入机构各项工作制度，将工作职责落实到每个岗位、每个员工。要积极听取员工意见，按照 PDCA 原则，持续对制度、流程进行完善，实现工作制度化、程序化。

（三）提高全体职工素养和能力。加强全体员工培训，引导转变观念，激发工作热情和创造性，主动参与 6S 管理。要将 6S 实施情况纳入岗位评比、绩效考核等内容，培养员工自觉遵章守纪，养成良好习惯，提升团队意识和进取精神，营造创新发展、比学赶超良好氛围。

（四）全面压实安全生产责任。按照“管行业必须管安全、

管业务必须管安全、管生产经营必须管安全”要求，通过 6S 管理对消防、房屋、网络、危化品、医疗质量、生物安全等方面风险隐患定期开展排查整改，形成人人重视、人人参与和排查整改常态化。

四、实施步骤

（一）动员培训（2024 年 8 月底前）

1. 制定分类标准。成立济阳区医疗卫生机构 6S 管理工作领导小组，分类制定各级医疗卫生机构 6S 管理标准（区疾控中心、区妇计中心、区精卫中心参照执行），指导各机构实施。

2. 开展动员培训。组织各机构负责人及相关人员参加集中培训和交流观摩，提升 6S 管理能力。

（二）组织实施（2024 年 9 月-10 月）。

1. 成立组织机构。各医疗卫生机构要成立主要负责人任组长的组织机构，负责机构内部科室、辖区村卫生室、社区卫生服务站 6S 管理推进工作。

2. 进行动员部署。各医疗卫生机构要召开会议，进行动员部署和 6S 管理相关知识培训。

3. 分解落实责任。各医疗卫生机构要结合实际，逐级分解，落实岗位责任，根据标准进行实施。

4. 开展现场指导。区卫生健康局组织相关人员现场了解进展情况，听取职工意见，指导机构按照 PDCA 原则进行标准和流程优化，避免形式主义和教条主义。

5. 完善机构制度。将职工普遍接受的整理、整顿、清洁、培训、考核、安全生产等措施，纳入机构各项工作制度。

（三）巩固提升（2024 年 11 月-12 月）。区卫生健康局通过暗访暗查、座谈、机构互查等方式对机构落实 6S 管理、群众感受度、职工凝聚力、服务效率等方面提升情况进行评估，及时发现问题并督促改进，适时组织交流观摩，提升医疗卫生机构 6S 管理能力。

（四）持续推进（长期落实）。区卫生健康局将医疗卫生机构 6S 管理开展情况纳入日常工作检查，对落实不到位的机构进行通报。

五、工作要求

（一）提高思想认识。各医疗卫生机构要进一步提高 6S 管理重要性的认识，认真履行职责，规范医疗行为，提升服务能力，切实保障群众就医安全。

（二）加强宣传引导。各医疗卫生机构要采取多种形式进行宣传，交流工作经验，营造良好氛围，适时发布工作进展情况。区卫生健康局对创建优秀、持续推进良好的医疗卫生机构予以表扬。

（三）各机构于 2024 年 10 月底前，将 6S 管理工作总结材料电子版及盖章 PDF 版发局基层卫生科公务邮箱。

联 系 人：赵良华 姜灵芝

联系电话：84210715

电子邮箱: jyqwjjjcwsk@jn.shandong.cn

- 附件: 1. 济阳区医疗卫生机构 6S 管理工作领导小组
2. 济阳区区级医疗卫生机构、镇(街道)卫生院(社区卫生服务中心) 6S 管理基本标准(参考版)
3. 济阳区社区卫生服务站 6S 管理基本标准(参考版)
4. 济阳区村卫生室、中心村卫生室 6S 管理基本标准(参考版)

济南市济阳区卫生健康局

2024 年 7 月 29 日

(此件主动公开)

附件 1

济阳区医疗卫生机构 6S 管理工作领导小组

组 长：	刘 娟	区卫健局党组书记、局长
副组长：	王 峰	区卫健局副局长
成 员：	高 峰	区人民医院院长
	武玉良	区中医医院院长
	霍思刚	区疾控中心主任
	王 鹏	区妇计中心副主任（主持工作）
	高洪军	区精卫中心主任
	魏惠民	仁风镇中心卫生院院长
	贺佩松	新市镇卫生院副院长（主持工作）
	于传民	济阳街道社区卫生服务中心主任
	王 辉	济北街道社区卫生服务中心主任
	刘养勇	回河街道社区卫生服务中心主任
	高新亮	垛石街道社区卫生服务中心主任
	寇玉川	曲堤街道社区卫生服务中心主任
	赵良华	区卫健局基层卫生科负责人

附件 2

济阳区区级医疗卫生机构、镇（街道） 卫生院（社区卫生服务中心）6S 管理基本标准

（参考版）

一、院区环境、设备及安全管理标准

（一）所有区域的地面、墙面、门窗、过道及各种设施要求保持干净、整洁；各类管道、线路及消防器材规范、清洁。

（二）所有橱柜、桌、椅、凳及水杯等位置固定，摆放整齐，保持良好在用状态。

（三）空调要求随着天气的变化开关空调，夏天设定温度不低于 26 度，冬天不高于 24 度，开空调时不开门窗。长时间离开房间或下班离开前必须关闭空调。

（四）所有人下班后或办公人员因事离开时，办公（工作）椅要及时归位，桌面各种办公用具、资料、工具等按属区域摆放整齐；各种电气设备（电脑、空调、日光灯、打印机、复印机等办公室设施）及时关闭电源，杜绝长明灯。

（五）所有人厉行节约、杜绝浪费，可用的复印纸、纸张或物品工具不能随便丢掉，控制打印耗材。

（六）所有电脑、电话位置固定，清洁无灰尘，电话号码簿不要贴在墙上或影响美观的位置；电脑网络线、电话线、须扎束整齐，电路线须安装在线槽内，不得零乱或掉落在地面。

（七）垃圾篓固定位置、外观干净，篓内套有垃圾袋，其垃圾必须及时清理，不得有异味，垃圾不超过容积的四分之三。

（八）洗手盆清洁无污垢，洗手台除了一瓶洗手液外无其他杂物，洗手台及周边随时保证干净无积水。

（九）垃圾应及时放置在院区垃圾存放处，不得弃于楼道走廊及公共场所，严禁把垃圾等杂物投入厕所或下水道，以免造成堵塞。

（十）严禁大声喧哗及制造噪音，影响其他工作人员及患者。

（十一）绿植摆放位置固定、枯叶要及时清理，做好日常保养。

（十二）各通道须保持畅通，不能堆放任何物品，须保持空气流通。

（十三）抢救车/箱、除颤仪、氧气筒、氧气袋、平车及灭火器等安全设施固定位置，标识醒目，专人管理，定期保养、检查、登记，处于完好备用状态。

二、文件资料、病案资料管理标准

（一）各种文件资料按标识分类放置，摆放整齐不能混放；文件夹、文件架、文件柜、岗位识别牌标识，字迹要求清晰，字体规范，不能有涂改，其表面要保持干净无尘；同一部门文件架、文件夹等所放位置要一致。

（二）每个文件柜要根据所放置的资料贴《文件柜标识》、《定位标识》，其大小、规格字体、颜色、所贴位置要一致，

资料及时归档保存。

（三）计算机内保存的文件资料分类科学，便于查找。定期清理过期的、废弃的、没有保留价值的文件及各种资料；不得存放与工作无关的文件材料。除工作需要外不随意登录外网。

（四）所有对公文件需遵守格式：文件名称：二号方正小标宋简体；一级标题：黑体字，如“一、”；二级标题：楷体 GB2312 字，如“（一）”；三级标题：仿宋 GB2312 字加粗，如“1.”。四级标题：仿宋 GB2312。内容：仿宋 GB2312。

（五）病例资料

1. 住院病历统一放到病例夹里，病例夹放到对应的病历车内，病历夹使用完毕立刻放置在病历车内。

2. 病历内的内容按照病案要求依次摆好，检查检验单随时粘贴，严禁随意放置。

3. 出院病例分别放到各医生的框子内，定期把上周出院的病例进行质控、归类，定置放置，标识清楚。

4. 每月出院病历定期集中整理归档。

三、各功能区域管理标准

（一）办公室

1. 办公室门牌标识整洁规范、办公室内环境清洁卫生、温馨舒适，办公室物品实行定置管理；办公桌（椅）、电脑、打印机及手消等位置固定，整洁、规范；桌子上文件整齐摆放，文件使用完毕必须依序放置在文件箱内。

2. 文件盒标识统一、规范，放在文件柜内，摆放整齐。

3. 办公电器定位摆放，布线规范；个人物品如水杯、水壶固定，摆放有序。

4. 洗手盆、墙上镜子清洁无污渍，洗手台只放一瓶洗手液；擦手纸盒内备有擦手纸，使用后放入生活垃圾篓内。

5. 垃圾篓固定位置、外观干净无污迹，垃圾袋套用规范，及时清空，其垃圾不超过容积的四分之三。

6. 办公设施完好，出现故障及时报修。

7. 盆景固定位置，定期保养，无枯叶。

（二）门诊诊室

1. 办公桌（椅）、电脑及手消等位置固定，整洁、规范；桌上文件整齐摆放。

2. 诊疗床位置固定，使用一次性蓝色床罩罩上，每日更换，污染后及时更换。

3. 洗手盆、墙上镜子清洁无污渍，洗手台只放一瓶洗手液；擦手纸盒内备有擦手纸，使用后放入生活垃圾篓内。

4. 垃圾篓固定位置、外观干净无污迹，医疗垃圾和生活垃圾分类放置，其垃圾不超过容积的四分之三。

5. 患者就诊体验舒适、温馨；

6. 患者就诊流程便捷、有序；

7. 诊疗相关资料（检查、检验单、住院票等）固定统一位置放置，整齐摆放。患者影像资料及病历资料用后立即返还患者或家属。

（三）病房

1. 病房环境清洁、整齐、安全、舒适，病房空气流通、光线充足，地面、墙面清洁干燥，无湿滑，角落无灰尘及杂物。

2. 病房空间无扬尘，无蜘蛛网，患者出院后按照出院流程进行消毒、擦拭，铺备用床，并使用一次性蓝色床罩罩上，拉起两侧床档。

3. 病房物表(门、窗、床单元、治疗带)清洁无灰尘，各种标识清楚、完好。

4. 病房橱子、床、床头桌及陪人椅/凳等位置固定，处于完好使用状态，内外清洁，橱、桌面身无污迹、内无杂物，床头桌上只放置一个水杯，窗台无杂物。

5. 垃圾篓固定位置、外观干净无污迹，垃圾袋套用规范，及时清空，其垃圾不超过容积的四分之三。

6. 病房氧气筒、氧气管道、输液架及输液轨道等设施固定位置，标识醒目，定期保养、登记，处于完好备用状态。

7. 病房走廊上灭火器固定位置，标识醒目，专人管理，定期检查、登记，处于完好备用状态。

8. 病房宣传栏定期更换，专人管理，内容丰富、健康教育效果好。

9. 全院所有区域禁烟、病房、走廊等公共地方张贴“禁止吸烟”标识，所有工作人员遇见吸烟者引导其到院外吸烟，入院患者责任护士做好健康宣教。

10. 微波炉、茶水炉位置固定，标识清楚，专人管理，定期擦拭，清洁干净无污渍，处于完好使用状态。

（四）值班室或更衣室

1. 值班室、更衣室做到整洁卫生，衣橱、床、桌、衣架及鞋架等位置固定，衣服等个人物品放置衣橱内，衣橱上面无杂物；床上被子、枕头、床单叠放整齐，整洁干净无污渍，床下无杂物；桌面及窗台清洁无灰尘、无杂物。

2. 洗好的工作服放到收纳箱内，正在穿的工作服下班后须悬挂衣架上，位置固定，整洁干净；鞋子须放在鞋架上，整齐摆放，干净无异味。

3. 垃圾篓固定位置、外观干净无污迹，垃圾袋套用规范，及时清空，其垃圾不超过容积的四分之三。

（五）检查检验科室

1. 办公桌（椅）、电脑及手消等位置固定，整洁、规范；桌子上文件整齐摆放。

2. 彩（B）超、CT、DR、心电图机、胸透机器及检验大型仪器等设备，固定位置，专人管理，保持清洁干燥无灰尘，定期保养维护、检修，处于完好使用状态。

3. 诊疗床位置固定，使用一次性蓝色床罩罩上，每日更换，污染后及时更换。

4. 洗手盆、墙上镜子清洁无污渍，洗手台只放一瓶洗手液；擦手纸盒内备有擦手纸，使用后放入生活垃圾篓内。

5. 垃圾篓固定位置、外观干净无污迹，医疗垃圾和生活垃圾分类放置，其垃圾不超过容积的四分之三。

6. 铅衣、铅帽使用完毕后悬挂在衣架上，定点放置，保持

清洁、干燥，存放时一定要注意不能折叠，否则容易造成折角部分破损而影响防护效果；污染后清洗消毒，进行恒温抽湿干燥，避免阳光直射。

7. 患者就诊体验舒适、温馨。

8. 患者就诊流程便捷、有序。

9. 诊疗相关资料(医疗标本和影像片)固定统一位置放置，整齐摆放。

(六) 药房(库)

1. 办公桌(椅)、货架、电脑及手消等位置固定，整洁、规范；桌子上文件整齐摆放。

2. 药品实行专人管理，药品排放有序，做到离地离墙存放，保持室内整齐。

3. 药品应定期检查，妥善保管。对有效期的药品应建立登记管理制度，确保药品质量。

4. 麻醉药品、精神药品和医疗用毒性药品的管理工作严格按照国家有关规定执行。

5. 洗手盆、墙上镜子清洁无污渍，洗手台只放一瓶洗手液；擦手纸盒内备有擦手纸，使用后放入生活垃圾篓内。

6. 垃圾篓固定位置、外观干净无污迹，医疗垃圾和生活垃圾分类放置，其垃圾不超过容积的四分之三。

7. 盆景固定位置，定期保养，无枯叶。

8. 值班人员下班时及时关闭电脑、空调、灯及窗户，锁好门，确保安全，避免药品丢失。

（七）收费处

1. 办公桌（椅）、电脑及手消等位置固定，整洁、规范；桌子上文件整齐摆放。
2. 钱柜等贵重物品及时上锁，确保安全，避免丢失。
3. 洗手盆、墙上镜子清洁无污渍，洗手台只放一瓶洗手液；擦手纸盒内备有擦手纸，使用后放入生活垃圾篓内。
4. 垃圾篓固定位置、外观干净无污迹，垃圾袋套用规范，及时清空，其垃圾不超过容积的四分之三。
5. 盆景固定位置，定期保养，无枯叶。
6. 值班人员下班时及时关闭电脑、空调、灯及窗户，锁好门，确保安全，避免现金丢失。

（八）会议室、实训室

1. 室内桌子及椅子位置固定，摆放整齐划一，桌面干净整洁无杂物、无灰尘。
2. 空调位置固定，使用后及时关闭电源及切断空调总开关。
3. 电脑、投影仪位置固定，保持清洁无灰尘，使用后及时关闭电源。
4. 垃圾篓固定位置、外观干净无污迹，垃圾袋套用规范，及时清空，其垃圾不超过容积的四分之三。
5. 盆景固定位置，定期保养，无枯叶。

（九）仓库

1. 货架、轮椅、监护仪及各种治疗仪等仪器位置固定，整洁、干净无灰尘。

2. 各种物品分类放置，标识清楚，摆放整齐有序，便于方便使用。

3. 定期查看有无过期物品，对近效期物品及时标识，做到“先领先用，左近右出”的原则，避免物品浪费。

4. 仓库专人管理，定期补充物资，确保物资充足。

5. 洗手盆清洁无污渍，洗手台只放一瓶洗手液；擦手纸盒内备有擦手纸，使用后放入生活垃圾篓内。

（十）卫生间

1. 地面、墙面清洁，便池无污垢、异味，配纸篓，每天更换，定时冲洗。

2. 清扫时及时放防滑标识牌，避免人员跌倒，确保安全。

3. 洗手盆、墙上镜子清洁无污渍。

4. 垃圾篓固定位置、外观干净无污迹，垃圾袋套用规范，及时清空，其垃圾不超过容积的四分之三。

5. 大小便标本架位置固定，保持干净整洁，定期消毒，标本及时送检。

（十一）电梯

1. 专人管理，定期保养检修，定期进行清洁、润滑、调整和检查，确保安全。

2. 电梯内张贴应急电话并每天消毒登记。

3. 电梯标识清楚，禁止在电梯内吸烟、打闹。

4. 电梯发生故障，应立即停梯，及时通知维保人员检修，排除故障后方可再行使用。

5. 编制电梯年度维修作业计划，由维修人员分解执行。经常检查维护(修)人员对电梯维护(修)作业计划执行情况和作业质量，降低设备故障率。

(十二) 垃圾存放点

1. 生活垃圾和医疗垃圾分类放置，位置固定，标识醒目，专人管理。

2. 医疗废物暂存处每日彻底冲刷，保持干净整洁，室内每日紫外线照射消毒 1 小时，并做好登记，保持室内的空气流通干燥。

3. 医疗废物全部放置在套有医疗废物专用袋的周转箱内，不得随便堆放在地面上，转运工作中包装袋有破损、要及时外套一层包装袋，周转箱外不得有明显污迹。

4. 医疗废物暂存处专人管理，要严密封闭、有防鼠、防蚊、防蟑螂、防渗漏和雨水冲刷措施及低温存放设施。

5. 有明显的医疗废物警示标识和禁止吸烟、饮食的警示标识。

6. 医疗废物在暂存点贮存时间不得超过 48 小时。

(十三) 院落

1. 院落环境清洁卫生，无纸屑、烟头、果皮等杂物。

2. 院落专人管理，对院落草坪及盆景统一规划，效果美观，定期浇水、修剪，道路和绿地干净整齐，无卫生死角。

3. 进入院内的车辆按照指定的地点停放，不得乱停乱放；所有工作人员电动车及自行车一律停至指定地点。

4. 管理人员引导进入院落的患者及家属等人员，遵守院落的管理规定，维护院落整洁、宁静。

（十四）工作人员基本行为标准

1. 着装。工作期间穿正装或工作服，佩戴胸牌上岗，服装干净无污渍，不得穿短裤、短裙、拖鞋，不得戴戒指、手镯，不得浓妆艳抹、染指甲；女士长发要戴发网，男士不得留长发。

2. 行为规范。严格遵守医院各项规章制度，不迟到、早退，微笑服务，举止端庄，语言文明，关爱患者；严禁与群众争吵。严禁同事间传播负能量及违反党纪国法的事。

3. 首问负责。执行首问负责制，问到谁问题谁解决，或转交至下一位工作人员方可，严禁推诿患者。对危重患者坚持先抢救、后付费，需要转诊的立刻联系 120 协助转诊上级医院，严禁以未交款为由延误抢救。

4. 患者就诊体验。就诊体验舒适、温馨；就诊流程便捷、有序。对患者实现全程服务，对患者做好健康教育和随访预约管理。

5. 接听电话。接听电话时语气要适中、语调要清晰、语言要礼貌，使用文明用语“您好，您有什么不舒服？”“您好，我(们)是×××社区卫生服务中心/镇卫生院，请问……？”。

四、文化宣传

（一）各种“标识”要求过塑，以防尘、防损、防潮，规格统一。

（二）不得随意张贴及发布表扬、宣传、通知、罚款等。

院区及各部门需张贴或发布的文件、通知、宣传品等均需经院长及各区域负责人同意许可，应注明张贴天数及起止时间，到期应由贴出人负责收回。

（三）广泛宣传机构文化理念，宣传载体及宣传物规范、完好，宣传形式多样、内容丰富，效果好，能体现机构的公益性、医护人员尊重生命、救死扶伤、精益求精和仁爱之心。

附件 3

济阳区社区卫生服务站 6S 管理基本标准

(参考版)

一、服务站环境、设备及安全管理标准

(一) 所有区域的地面、墙面、门窗、过道及各种设施要保持干净、整洁；各类管道、线路及消防器材规范、清洁。

(二) 各通道须保持畅通，不能堆放任何物品，须保持空气流通。

(三) 所有橱柜、桌、椅、凳及水杯等位置固定，摆放整齐，保持良好在用状态。桌子上文件整齐摆放，文件使用完毕必须依序放置在文件箱内。

(四) 所有电脑、打印机、电话位置固定，清洁无灰尘，电话号码簿不要贴在墙上或影响美观的位置；电脑网络线、电话线、须扎束整齐，电路线须安装在线槽内，不得零乱或掉落在地面。

(五) 洗手盆、墙上镜子清洁无污渍，洗手台只放一瓶洗手液；擦手纸盒内备有擦手纸，使用后放入生活垃圾篓内。

(六) 绿植摆放位置固定、枯叶要及时清理，做好日常保养。

(七) 随天气的变化开关空调，夏天设定温度不低于 26 度，冬天不高于 24 度，开空调时不得开门窗。长时间离开房间或下

班离开前必须关闭空调。

（八）所有人下班后或办公人员因事离开时，办公（工作）椅要及时归位，桌面各种办公用具、资料、工具等按属区域摆放整齐；各种电气设备（电脑、空调、日光灯、打印机、复印机等办公室设施）及时关闭电源，杜绝长明灯。

（九）所有人厉行节约、杜绝浪费，可用的复印纸、纸张或物品工具不能随意丢弃，控制打印耗材。

（十）彩（B）超、心电图机及检验仪器等设备位置固定，专人管理，保持清洁干燥无灰尘，定期保养维护、检修，处于完好使用状态。

（十一）抢救车/箱、除颤仪、氧气筒、氧气袋、平车及灭火器等安全设施固定位置，标识醒目，专人管理，定期保养、检查、登记，处于完好备用状态。

（十二）值班室、更衣室做到整洁卫生，衣橱、床、桌、衣架及鞋架等位置固定，衣服等个人物品放置衣橱内，衣橱上面无杂物；床上被子、枕头、床单叠放整齐，整洁干净无污渍，床下无杂物；桌面及窗台清洁无灰尘、无杂物。工作服下班后须悬挂衣架上，位置固定，整洁干净；鞋子须放在鞋架上，整齐摆放，干净无异味。

（十三）诊疗床位置固定，使用一次性蓝色床罩罩上，每日更换，污染后及时更换。

（十四）患者就诊流程便捷、有序；患者影像资料及病历资料用后立即返还患者或家属。

（十五）药品实行专人管理，药品排放有序，做到离地离墙存放，保持室内整齐。

（十六）药品应定期检查，妥善保管。对有效期的药品应建立登记管理制度，确保药品质量。

（十七）钱柜等贵重物品及时上锁，确保安全，避免丢失。

（十八）仓库物品定期盘点有无过期物品，对近效期物品及时标识，做到“先领先用”的原则，避免物品浪费。

（十九）垃圾篓固定位置、外观干净，篓内套有垃圾袋，其垃圾必须及时清理，不得有异味，垃圾不得超过容积的四分之三。

（二十）垃圾应及时放置在院区垃圾存放处，不得弃于楼道走廊及公共场所，严禁把垃圾等杂物投入厕所或下水道，以免造成堵塞。

（二十一）生活垃圾和医疗垃圾分类放置，位置固定，标识醒目，专人管理。

（二十二）医疗废物暂存处每日彻底冲刷，保持清洁干净，室内每日紫外线照射消毒 1 小时，并做好登记，保持室内的空气流通干燥。

（二十三）医疗废物全部放置在套有医疗废物专用袋的周转箱内，不得随便堆放在地面上，转运工作中包装袋有破损、要及时外套一层包装袋，周转箱外不得有明显污迹。

（二十四）医疗废物暂存处专人管理，要严密封闭、有防鼠、防蚊蝇、防蟑螂、防渗漏和雨水冲刷措施及低温存放设施。

（二十五）有明显的医疗废物警示标识和禁止吸烟、饮食的警示标识。

（二十六）医疗废物在暂存点贮存时间不得超过 48 小时。

二、文件资料、病案资料管理标准

（一）各种文件资料按标识分类放置，摆放整齐不能混放；文件夹、文件架、文件柜、岗位识别牌标识，字迹要求清晰，字体规范，不能有涂改，其表面要保持干净无尘；同一部门文件架、文件夹等所放位置要一致。

（二）每个文件柜要根据所放置的资料贴《文件柜标识》《定位标识》，其大小、规格字体、颜色、所贴位置要一致，资料及时归档保存。

（三）计算机内保存的文件资料分类科学，便于查找。定期清理过期的、废弃的、没有保留价值的文件及各种资料；不存放与工作无关的文件材料。除工作需要外不得随意登录外网。

（四）所有对公文件需遵守格式：文件名称：二号方正小标宋简体。一级标题：黑体字，如“一、”。二级标题：楷体 GB2312 字，如“（一）”。三级标题：仿宋 GB2312 字加粗，如“1.”。四级标题：仿宋 GB2312。内容：仿宋 GB2312。

三、工作人员基本行为标准

（一）工作期间穿正装或工作服，佩戴胸牌上岗，服装干净无污渍，不得穿短裤、短裙、拖鞋，不得戴戒指、手镯，不得浓妆艳抹、染指甲；女士长发要戴发网，男士不得留长发。

（二）严格遵守机构各项规章制度，不迟到、早退，微笑

服务，举止端庄，语言文明，关爱患者；严禁与群众争吵。严禁同事间传播负能量及违反党纪国法的事。

（三）执行首问负责制，问到谁问题谁解决，或转交至下一位工作人员方可，严禁推诿患者。对危重患者坚持先抢救、后付费，需要转诊的立刻联系 120 协助转诊上级医院，严禁以未交款为由延误抢救。

（四）就诊体验舒适、温馨；就诊流程便捷、有序。对患者实现全程服务，对患者做好健康教育和随访预约管理。

（五）接听电话时语气要适中、语调要清晰、语言要礼貌，使用文明用语“您好，您有什么不舒服？”“您好，我（们）是×××社区卫生服务站，请问……？”。

（六）严禁大声喧哗及制造噪音，影响其他工作人员及患者。

四、文化宣传

（一）各种“标识”要求过塑，以防尘、防损、防潮，规格统一。

（二）按照卫生健康、医保等部门要求张贴及发布宣传、通知等，过期的由张贴人负责收回。

（三）广泛宣传机构文化理念，宣传载体及宣传物规范、完好，宣传形式多样、内容丰富，效果好，能体现机构的公益性、医护人员尊重生命、救死扶伤、精益求精和仁爱之心。

附件 4

济阳区村卫生室、中心村卫生室 6S 管理 基本标准

(参考版)

一般村卫生室应达到四室[诊断室、治疗室、公共卫生室(观察室)、药房]分开,中心村卫生室应达到八室(诊断室、治疗室、公共卫生室、观察室、药房、康复室、健康教育室、值班室)分开,四化标准(房屋顶棚化、地面瓷砖化、厕所水冲化、庭院绿化美化),卫生室门牌、外墙、标识、科室管理制度要统一、整洁、规范。

一、各功能区域管理标准

(一) 诊断室

1. 村卫生室室内门窗、地面、墙壁整洁,室内环境清洁卫生、温馨舒适。

2. 诊断桌固定位置放置,桌面清洁整洁,诊断用品体温计、听诊器、血压计、压舌板、手电筒等固定位置摆放。

3. 诊断用品用后及时归位。

4. 办公椅用后及时归位。

5. 所有电脑、打印机、电话位置固定,清洁无灰尘,电话号码簿不要贴在墙上或影响美观的位置;电脑网络线、电话线、须扎束整齐,电路线须安装在线槽内,不得零乱或掉落在地面。

6. 身高体重计，定位标识摆放，定期校正，处于功能状态，保持清洁、无灰尘。

7. 诊断床固定位置摆放，床体清洁整洁，加盖床罩或床单，污染后及时更换。

8. 诊断床围帘、床罩、窗帘保持清洁，及时清洗。

9. 紫外线消毒车定位标识摆放，保持清洁无灰尘，物品管理卡使用正确。

10. 出诊箱定位标识摆放，外观整洁无污渍，内部要求药品、器械及物品标识清楚，无过期。

11 生活垃圾桶、医疗垃圾桶固定位置摆放，内分类使用专用垃圾袋，垃圾不超过容积的四分之三。

12. 文件资料柜贴墙摆放，文件资料柜的每类物品摆放整齐，文件资料柜上方不摆放其他物品。

（二）治疗室（处置室）

1. 治疗室功能划分区域，明确各区域功能。

2. 治疗台台面保持清洁，物品定位摆放，药品按输液床位顺序摆放，治疗台上方墙面清洁，无污渍。

3. 治疗室无菌橱柜根据取用方便、省时的原则决定物品摆放位置。

4. 无菌橱柜清洁，物品定品标识，摆放整齐，无菌物品无过期。

5. 地站灯定位标识摆放，保持清洁无灰尘，设备运转卡正确使用。

6. 医疗垃圾桶按照定位标识摆放，分类标识清楚，桶外部干净，内分类使用专用垃圾袋，垃圾不超过容积的四分之三。

7. 治疗车选择合适位置定位标识摆放，保持清洁，无灰尘、无污垢。

8. 医疗废弃物分类收集包装，按要求及时回收处置。

（三）观察室

1. 观察床、输液椅定位标识摆放，床面保持干净整洁，床单及时清洗消毒。

2. 输液架定位摆放，保持干净整洁无锈迹，输液完毕无乱挂，及时清理输液瓶、套。

（四）健康教育室

1. 健康教育设施设备定位摆放，及时维修，设备正常运行，保持干净整洁。

2. 健康教育资料宣传栏（架），干净整洁无灰尘，宣传资料折页摆放整齐。

（五）药房

1. 药房保持干净整洁，药品柜清洁无灰尘。

2. 各种药品标识分类摆放，药品摆放应按照“先到先走”原则摆放，减少过期药品产生。

3. 过期药品及时处理，严禁与使用药品摆放在一起。

4. 所有药品离地离墙管理（距地面 20cm，距墙边缘 15cm）

5. 拆零撤出的纸箱、纸盒、塑料袋每天及时处理。

6. 配备阴凉柜，温湿度措施有效落实。

（六）康复室

1. 康复设施设备定位标识摆放，无灰尘，无蜘蛛网，设施设备上无放置其他物品。
2. 设施设备完好整洁，状态标识清晰，维护保养及时到位。

（七）公共卫生室

1. 工作台、办公桌面整洁，资料放置整齐；
2. 桌面除水杯、手机外，无其他与工作无关的物件；
3. 离开座位时，椅子应在正面靠紧办公桌，与桌横面在一条直线上。
4. 档案橱按指定位置摆放，保持干净整洁，无灰尘污渍，橱内文件放置整齐，橱顶无杂物。
5. 各种资料和随访记录及时归档，分类存放档案橱内，保持规整。

（八）值班室

1. 地面清洁无灰尘、无杂物。
2. 挂衣柜清洁无灰尘，柜顶无杂物，衣柜内物品摆放整齐，无多余物品。
3. 床铺清洁整齐，被子叠放整齐，摆放于床尾位置，枕头摆放于床头位置，且床上床下无杂物。

二、公共区域管理标准

（一）办公通道、门窗、地面、墙面、管线

1. 通道畅通，无杂物物品乱扔乱放，地面平整干净。
2. 门窗、墙面完好整洁。

3. 墙面悬挂张贴物整洁、规范。
4. 各类管线、线路及消防器材布置合理、整洁。

（二）卫生间

1. 卫生间地面干净整洁、干爽、无水迹、无烟头烟灰。
2. 洗手盆及台面干净整洁、无杂物、垃圾、灰尘。
3. 便池四周及池内无污垢，无残留尿液及粪便，下水管无堵塞，无异味散发。
4. 纸篓四周无垃圾溢出，外观清洁。
5. 拖布池干净整洁，无灰尘及垃圾。

三、工作人员基本行为标准

1. 工作期间穿正装或工作服，服装干净无污渍，不得穿短裤、短裙、拖鞋，不得戴戒指、手镯，不得浓妆艳抹、染指甲；女士长发要戴发网，男士不得留长发。
2. 工作时间统一佩戴胸卡，胸卡佩戴于左侧上衣口袋上。
3. 任何人不得在卫生室内吸烟。
4. 村卫生室人员严格遵守医务人员医德规范和医疗机构从业人员行为规范，主动、热情、周到服务。
5. 严格执行诊疗规范、操作规程等技术规范，加强医疗质量与安全管理。
6. 接听电话时语气要适中、语调要清晰、语言要礼貌，使用文明用语“您好，您有什么不舒服？”“您好，我（们）是×××村卫生室/中心村卫生室，请问……？”。