**分管医疗副总经理（副院长）岗位说明书**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 部门： | 公司高管 | 职位： | 副总经理（医疗院长） | 直接上级： | 总经理/院长 | 职位编码： | G-03 |
| 主要工作  （1）在上级单位的领导下，认真贯彻执行党和国家的各项方针政策、法规和上级指示，结合经开华西牙科医院实际，不断提高科学管理水平；  （2）在总经理/院长的领导下，根据工作职责划分，分管医疗相关管理工作，并负责医疗管理部、医务部和护理部的管理工作；  （3）负责医院的医疗质量与医疗安全，达成月度/年度业绩指标；  （4）负责按照既定的经开华西牙科医院发展规划组织实施，按期布置、检查、总结工作；  （5）审核各项规章制度，加强医德医风教育，客户发生医疗事故或其他重要问题时，负责及时处理，并向总经理汇报；  （6）领导医院医生完成医疗任务，在执行过程中遇到的问题，副总经理/医疗院长有必要提供工作指导和解决问题，定期向总经理/院长汇报工作进展；  （7）负责执行医院的经营管理模式，监督检查各科室医疗制度、医护常规、技术操作规程、医疗质量、院感执行的情况，并定期分析医疗护理指标，采取措施，不断提高医疗护理质量；  （8）负责对医护人员进行业务培训、医德教育和技术考核，提出升、降、调、奖、 惩意见；  （9）了解和检查诊断、治疗和护理情况，督促医护人员认真执行各项规章制度和技术操作常规，并共同研究解决疑难病例诊断和治疗中的问题；  （10）定期向总经理/院长汇报工作，协助院长做好决策，完成上级交办的其他任务。 | | | | | 任职资格要求 | | |
| 1. 全日制大学本科及以上学历，口腔医学、企业管理等相关专业，40岁以下； 2. 熟练掌握口腔医疗行业相关法律、法规，及口腔医疗行业专业法规； 3. 8年以上口腔行业相关工作经验； 4. 具备较强的经营管理能力，良好的分析能 力、判断能力、沟通协调能力与执行力， 并勇于承担责任； 5. 条件优秀者可适当放宽。 | | |

**运营管理部部长岗位说明书**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 部门： | 运营管理部 | 职位： | 运营管理部部长 | 直接上级： | 副院长 | 职位编码： | YY-01 |
| 主要工作  （1）协助医院领导班子制定医院的经营计划，分解、监督和完成各个经营单元的经营目标，并负责各个经营单元的日常运营管理；  （2）负责规划各个经营单元资源的配置，并根据科学、规范和有效的原则不断优化和创新；制定医院运营标准、客户服务规范，并监督实施；  （3）负责组织运营流程规划与设计，并监督流程的有效实施，以及流程再造的管理；  （4）负责医院业务项目的规划、开发、包装和价格策略，并组织落实；  （5）负责医院文化和VI系统的传播及应用，维护医院和品牌的统一形象；  （6）结合战略及相关信息，负责对医院现有资源进行整合，提出优化方案并执行，关注国家行业的新法律法规，负责医院运管风险控制；  （7）负责医院互联网平台的网络运营整体规划与推广，明确定位目标；  （8）建立运营风险预警机制，实施运营的风险和危机管理；  （9）组织制定、完善部门管理制度，并负责优化客户服务中心的工作流程，监督下属执行；  （10）对医院现有运营平台进行业绩分析与统计工作，深入了解本行业把握信息，向副院长提供业务发展战略与依据；  （11）负责对客户服务相关工作进行安排、监督、指导与考核；  （12）制定运营战略和业务计划，并协助实施；  （13）负责组织建立完善的客户服务管理体系，负责建立医院与顾客、经营有关的信息与反馈机制，对医院现有资源进行整合，为医院运营决策提出有效的信息分析报告和提出优化可执行方案；  （14）组织制定部门年度工作计划并实施；  （15）指导部门员工全面完成部门职责范围内的各项工作任务；  （16）组织部门员工的工作检查、考核及评价；  （17) 完成领导交办的各项工作。 | | | | | 任职资格要求 | | |
| 1. 全日制大学本科及以上学历，市场营销、中文、新闻、工商、酒店管理学等相关专业优先； 2. 5年以上相关工作经验，40岁以下； 3. 熟悉医院经营管理，了解医院各管理体系基本框架； 4. 较强的市场调研、计划决策、组织指挥、协调控制和团队领导能力，具有一定的抗压能力； 5. 熟练使用Office等办公软件，具有良好的亲和力，学习能力、语言表达能力及应变能力；   (6) 条件优秀者可适当放宽。 | | |

**护士长岗位说明书**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 部门： | 护理部 | 职位： | 护士长 | 直接上级： | 副院长 | 职位编码： | HL-01 |
| 主要工作  （1）在医院院长及副院长领导下，负责医院护理质量、教学、学科建设和人力资源管理等工作；  （2）负责组织制定医院护理工作规划、护理工作计划和管理制度，并督促落实；  （3）负责护理部人员分工、思想教育和行政管理；  （4）负责制定和修改护理质量指标体系，健全医院护理质控网络，制定护理差错事故的预防措施，组织分析护理工作质量和安全情况，确保医疗护理安全；  （5）掌握医院各科室工作量及人力资源状况，做好人力资源的临时调配。组织护理人员执业资格审查和注册管理；  （6）参加急、危重患者的抢救和疑难、危重、死亡病例讨论，组织护理查房，指导临床护理工作；  （7）负责督导护士分层培训和继续教育工作计划的制定及实施，组织医院护理人员进行业务技术训练和考核；  （8）负责组织护理科研及护理新业务、新技术的申报和推广应用工作，负责组织护理人员完成教学任务；  （9）熟悉国内外护理发展动态，负责组织护理人员积极申报继续教育项目，加强护理学术交流，扩大护理学科学术影响力；  （10）负责组织召开相关工作会议，掌握医院护理工作情况，总结交流经验，解决可能存在的隐患，防微杜渐；  （11）负责协同相关部门做好门诊部护理人员的调配、晋升、奖罚和任免等工作；  （12）做好医疗库房的出入库管理工作；  （13）组织制定部门年度工作计划并实施；  （14）指导部门员工全面完成部门职责范围内的各项工作任务；  （15）组织部门员工的工作检查、考核及评价；  （16）完成领导交办的各项工作。 | | | | | 任职资格要求 | | |
| （1）全日制大学本科及以上学历，护理等相关专业；  （2）5年以上相关经验，40岁以下；  （3）熟练的护理操作技能、良好的沟通、组织、协调能力；  （4）能主持制订护理专业建设目标中的长期发展规划、年度计划、各项管理规章制度等；  （5) 熟悉PACS系统、HIS系统和office系统使用；  (6) 条件优秀者可适当放宽。 | | |

**营销专员岗位说明书**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 部门： | 运营管理部 | 职位： | 营销专员 | 直接上级： | 运营管理部部长 | 职位编码： | YY-02 |
| 主要工作  （1）完成定向市场调研报告。通过各种方式，了解各大口腔医院和竞争对手的医疗动态与经营状况，综合分析医疗市场竞争走势、宣传推广方式，定向完成市场调研报告；  （2）维护市场良好的资源关系，定期拜访、沟通，为以后更好的合作做进一步拓展；进行各种形式的渠道拓展，建立维护良好的合作伙伴关系；负责执行医院、社区等外场推广点的推广工作；  （3）建立完善的客户档案，对客户就诊全程进行跟踪管理，做好优质服务、定期随访、长期维护；  （4）完成部门下达的绩效指标；  （5）协助医院内医生与患者做好沟通，比如咨询服务、治疗方案讲解；  （6）做好患者满意度管理，对患者所提意见建议及时反馈，针对患者意见建议，做好登记，于当日完成上报并将处理措施反馈给患者，如遇跨部门的意见建议，必须于当天交接至责任部门；  （7）负责根据《患者投诉处理办法》完成患者投诉相关工作流程及内容；  （8）负责与患者进行有效沟通，根据患者需求提供口腔咨询服务；  （9）负责拓展业务，不断开发新的患者、维护老患者；  （10）建立完善的客户档案，对客户就诊全程进行跟踪管理，做好优质服务、定期随访、长期维护；  （11）热心、耐心、认真地对待每一位患者，对患者介绍医院的特色、优势、服务，增加患者对医院的信任；  （12）每天及时、完整、正确的做好患者诊疗情况的登记，统计并做好分析；  （13）协助医生与患者做好沟通，比如咨询服务、治疗方案讲解；  （14）做好患者满意度管理，对患者所提意见建议及时反馈，针对患者意见建议，做好登记，于当日完成上报并将处理措施反馈给患者，如遇跨部门的意见建议，必须于当天交接至责任部门；  （15）负责根据《患者投诉处理办法》完成患者投诉相关工作流程及内容；  （16）能积极熟悉医院就诊流程及产品特色，能将医院的优惠政策准确无误的告知患者，尽量满足患者的需求，对有顾虑的患者可提供适合的口腔治疗方案；  （17）完成领导交办的各项工作。 | | | | | 任职资格要求 | | |
| 1. 全日制大学本科及以上学历，市场营销、管理等相关专业优先； 2. 1年以上相关工作经验，40岁以下； 3. 爱岗敬业，工作作风严谨求实，创新意识强，有强烈的事业心和责任感。 4. 熟悉口腔医院工作流程，具有良好的组织、协调、判断、应急能力及沟通技巧，具备一定的市场分析及判断能力； 5. 能熟练操作常用办公软件； 6. 条件优秀者可适当放宽。 | | |

**企划专员岗位说明书**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 部门： | 运营管理部 | 职位： | 企划专员 | 直接上级： | 运营管理部部长 | 职位编码： | YY-03 |
| 主要工作  （1）负责医院活动的营销策划、组织与执行，有针对性地进行宣传推广；  （2）根据市场医疗机构的动态，为医院推广提供方案、建议；  （3）维护市场良好的资源关系，定期拜访、沟通，为以后更好的合作做进一步拓展；进行各种形式的渠道拓展，建立维护良好的合作伙伴关系；负责执行医院、社区等外场推广点的推广工作；  （4）做好医院宣传工作，就诊大厅显示屏放映内容根据要求持续更新；  （5）资料收集、备份、收集、管理门诊部所有活动、来访、大事记相关的文字材料和影像资料，并妥善保管，及时备份；  （6）完成医院全年节假日的氛围布置工作；  （7）负责重要客户的接待、维护及管理工作；  （8）完成部门下达的绩效指标；  （9）协助医院内医生与患者做好沟通，比如咨询服务、治疗方案讲解；  （10）负责与患者进行有效沟通，根据患者需求提供口腔咨询服务；  （11）负责拓展业务，不断开发新的患者、维护老患者；  （12）建立完善的客户档案，对客户就诊全程进行跟踪管理，做好优质服务、定期随访、长期维护；  （13）热心、耐心、认真地对待每一位患者，对患者介绍医院的特色、优势、服务，增加患者对医院的信任；  （14）协助医生与患者做好沟通，比如咨询服务、治疗方案讲解；  （15）能积极熟悉医院就诊流程及产品特色，能将医院的优惠政策准确无误的告知患者，尽量满足患者的需求，对有顾虑的患者可提供适合的口腔治疗方案；  （16）完成领导交办的各项工作。 | | | | | 任职资格要求 | | |
| 1. 全日制大学本科及以上学历，口腔医学、汉语言文化、市场营销、管理等相关专业； 2. 1年以上相关工作经验，40岁以下； 3. 爱岗敬业，工作作风严谨求实，创新意识强，有强烈的事业心和责任感。 4. 熟悉口腔医院工作流程，具有良好的组织、协调、判断、应急能力及沟通技巧，具备一定的市场分析及判断能力； 5. 能熟练操作常用办公软件； 6. 条件优秀者可适当放宽。 | | |

**客服专员岗位说明书**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 部门： | 运营管理部 | 职位： | 客服专员 | 直接上级： | 运营管理部部长 | 职位编码： | YY-04 |
| 主要工作  （1）熟练掌握电脑挂号及收费系统流程，规范操作，按照门诊电子病历相关要求，正确进行患者建档、票据打印等；  （2）熟练掌握岗位技能，努力提高工作效率，尽量减少患者排队、等候时间；  （3）熟悉收费业务信息，根据应收做到细致准确，唱收唱付，现金当面点清，银行卡及医保卡确认刷卡有效；妥善保管收费专用章，负责电脑等收费设施的维护保养；  （4）严格按照医院有关退号、退费管理规定，完善手续后办理；所有退费单据连同当日报表上交财务部；妥善保管和规范使用收费票据，不间断、不跳用，作废票据按规定核销；  （5）每日工作终了，完成日报表，做到日清日结，核对当日账务信息交账并签字确认；  （6）参与医院财务信息化建设、实施、升级、完善等工作；  （7）负责患者的接待、维护及管理工作，协助医院内医生与患者做好沟通；  （8）主动与各部门各科室做好沟通协调工作；  （9）对医院各项经营数据进行汇总，并向部门负责人报送；  （10）对医院服务流程、服务态度等细节工作中出现的问题及时收集整理并反馈，做好患者满意度管理，对患者所提意见建议及时反馈；针对患者意见建议，做好登记，于当日完成上报并将处理措施反馈给患者；负责根据《患者投诉处理办法》完成患者投诉相关工作流程及内容；  （11）接听医院服务专线，做好患者咨询服务，拨打患者预约提醒电话及术后回访工作；  （12）对前台物资进行申领登记、领用管理，登记在册，做到有据可依；  （13）及时接听工作电话，解答咨询患者的问题，介绍宣传、诊疗项目，预约患者到医院；  （14）适时对预约未到医院及未成交患者进行跟踪回访，及时提供专业的口腔健康服务咨询；  （15）完成领导交办的各项工作。 | | | | | 任职资格要求 | | |
| 1. 全日制大学本科及以上学历，行政管理、航空、酒店管理等相关专业优先； 2. 1年以上相关工作经验，形象气质佳 ，40岁以下； 3. 爱岗敬业，工作作风严谨求实，创新意识强，有强烈的事业心和责任感。 4. 熟悉口腔医院工作流程，具有良好的组织、协调、判断、应急能力及沟通技巧； 5. 能熟练操作常用办公软件； 6. 条件优秀者可适当放宽。 | | |

**医生岗位说明书**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 部门： | 医疗管理部 | 职位： | 医生 | 直接上级： | 医疗管理部部长 | 职位编码： | YL-02 |
| 主要工作  （1）对患者热情接待，认真检查，精心治疗；  （2）认真阅读患者填写的病史，及时发现对治疗有关的全身病情、正在接受的治疗和服用的药物；  （3）学习和掌握有效的表达方式，加强与患者沟通，掌握人心理状态，取得患者的信任，建立良好而健康的医生与患者的关系；  （4）全面检查患者的口腔情况，不要受患者主诉的限制；  （5）详细制定治疗计划，清楚而全面地向患者做解释，保证患者充分理解和同意；  （6）对每一项治疗内容的收费标准都要准确无误地告诉患者，并协助患者制定支付计划；  （7）每个治疗步骤都要详细向患者解释清楚，取得患者同意和配合，绝对不要在患者不同意的情况下开始治疗，对某些治疗内容，要患者签署“治疗同意书”，患者如有不同意见，必须记录在病历上；  （8）所有治疗都必须保证患者痛苦降低到最低限度下进行，不能以对病情有好处为由而强行进行治疗。对小儿治疗尤其要给予高度重视；  （9）规范详细地书写病历，不能简单从事，以免导致日后的纠纷；  （10）严格检查督促护士助手的规范服务，保证治疗的质量；  （11）对需要进行治疗后随访的患者，应安排跟踪随访；  （12）遇到疑难病例和特殊病例，要及时报告，组织会诊，制定治疗计划，按计划治疗，并随时注意病情变化；  （13）必须仔细阅读和熟悉有关设备器材的说明书内容，按说明书保养；  （14）在提高服务效率和保证治疗质量的前提下节约使用材料；  （15）努力学习新技术，不断提高业务技能和医患沟通水平；  （16）完成领导交办的各项工作。 | | | | | 任职资格要求 | | |
| 1. 全日制大学本科及以上学历，口腔医学专业，有口腔医学专业相关工作经历；40岁以下； 2. 具有医师资格证、医师执业证，有较强的事业心和责任感；具有中级及以上专业技术职称优先； 3. 熟悉国家医疗卫生法律、法规； 4. 具有良好的协调、判断、组织、紧急应变及沟通能力； 5. 熟悉PACS系统、HIS系统和office系统使用； 6. 条件优秀者可适当放宽。 | | |

**护士岗位说明书**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 部门： | 护理部 | 职位： | 护士 | 直接上级： | 护士长 | 职位编码： | HL-02 |
| 主要工作  （1）在医院护士长及医师的指导下进行工作；  （2）严格执行医院的各项规章制度，认真履行职责；  （3）做好开诊前的一切准备工作，配合医师做好治疗工作，诊疗完毕分别清理、消毒备用，一次性医疗用品消毒、毁行、废弃处理；  （4）负责诊室整洁、安静,维持就诊秩序,在诊疗期间,做好口腔卫生宣教；  （5）按要求做好口腔诊室的消毒隔离工作,包括空气消毒、登记、紫外线灯管、桌面的擦拭、消毒器械灭菌、总消毒等等；  （6）负责消毒室器械设备相关的消毒工作；  （7）做好各类器械的保养、登记、清点、消毒灭菌等管理工作；  （8）负责对患者进行全景片、侧位片、CBCT的拍摄；  （9）熟悉常用器械、药品、材料的作用和用法；  （10）负责口腔模型的处理，加工厂收寄件的登记；  （11）认真执行各项规章制度和技术操作常规,严格查对制度,做好交接班,严防差错事故；  （12）负责领取保管科内药物,器械保养口腔治疗椅及其他物品；  （13）经常观察医院内就诊病人,发现异常要立即报告当班医生,配合处理；  （14）完成领导交办的各项工作。 | | | | | 任职资格要求 | | |
| （1）全日制大学本科及以上学历，护理等相关专业，持有护士证；  （2）从事口腔护士工作1年以上，40岁以下；  具有熟练的护理操作技能；  （3）良好的沟通、组织、协调能力；  （4）熟悉PACS系统、HIS系统和office系统使用；  （5）条件优秀者可适当放宽。 | | |