

WEI SHENG GUAN LI

卫生管理专业系列教材

医院管理学

(修订版)

主 编 / 聂素滨 张卫东 杨 捷
吴进军 李 伟

WEI SHENG GUAN LI ZHUAN YE XI LIE JIAO CAI
WEI SHENG GUAN LI ZHUAN YE XI LIE JIAO CAI

吉林人民出版社

卫生管理专业系列教材

医院管理学

(修订版)

主 编 聂素滨 张卫东 杨 捷
吴进军 李 伟

吉林人民出版社

医院管理学

主 编:聂素滨 张卫东 杨 捷 吴进军 李 伟

责任编辑:隋 军

咨询电话:0431-85378017

吉林人民出版社出版 发行(长春市人民大街 7548 号 邮政编码:130022)

印 刷:吉林省委党校印刷厂

开 本:787mm×1092mm 1/16

印 张:26 字数:665 千字

标准书号:ISBN 978-7-206-04298-0

版 次:2008 年 12 月第 1 版 印 次:2008 年 12 月第 1 次印刷

定 价:45.00 元

如发现印装质量问题,影响阅读,请与印刷厂联系调换。

《卫生管理专业系列教材》编审委员会

顾 问：陈海峰 彭瑞骢 陶 志 高良文
名誉主任委员：钱信忠
主 任 委 员：殷大奎 王环增 毛 磊 韩复笑
副主任委员：王苏阳 张闽元 杨 镜 戴志澄
顾杏元 梁万年 梁浩材 王均乐
杜乐勋 朱敖荣 李曼春 郝 模
文理阳 买买提·牙生 樊立华

委员(以姓氏笔画为序)：

于春华	于明江	王明旭	王德耀	王之虹
王志君	王永生	毛 瑛	毛静馥	石京山
刘中正	孙 红	齐国华	朴松林	朱卫民
冯浩楼	吴进军	邱晓丹	李殿富	李冀宁
李 伟	李晓淳	安建钢	岳 慧	吴雁鸣
张庆丰	张振东	张卫东	陈俊生	陈思东
汪忠武	林忠文	杨淑娟	杨 捷	姜启程
袁 平	景 琳	施 榕	段志光	聂素滨
徐凌忠	徐彦振	高永刚	凌 宵	黄子杰
黄党发	毅 和	潘树沛		

秘书长：韩复笑(兼)

秘 书：毛 瑛 岳 慧 毛静馥 李 伟

《医院管理学》参编单位及人员

吉林大学

聂素滨 高占东 尹一子
宋丽华 张东航 魏国志
韩言锋 朱孝民 郑万平
王咏梅 董宇翔 张滨娜
黄庆红 王成玉 赵清秀
赵 莹 盖显英

山东大学

孙永宝

苏州大学

冯 星

河北大学

胡高潮 胡 昕

天津医科大学

王 宇 林 萍

上海第二军医大学

杨 骅 孔 悦 张国通
刘厚佳

长春中医药大学

韩艳霞 刘长生

华北煤炭医学院

张卫东 曹志辉 张 倩
张晓凤 王志红 赵 燕
万 泉 聂怀勇

潍坊医学院

李 伟

新乡医学院

杨 捷

广东医学院

吴进军

包头医学院

徐德明

长春医学高等专科学校

李 新

吉林省中医药科学院

崔志刚 韩维毅

《医院管理学》编委会

主 编：聂素滨 张卫东 杨 捷 吴进军 李 伟

副主编：(以姓氏笔画为序)

孔 悦 冯 星 刘长生 张国通 徐德明

杨 骅 崔志刚 韩艳霞 韩维毅 董宇翔

编 委：(以姓氏笔画为序)

孔 悦 王 宇 冯 星 孙永宝 张卫东 张国通

刘长生 刘厚佳 李 伟 吴进军 杨 捷 杨 骅

胡高潮 聂素滨 徐德明 崔志刚 曹志辉 韩维毅

韩艳霞 董宇翔

《卫生管理专业系列教材》序

20 世纪 90 年代初,由卫生事业管理学会发起,卫生管理教育学会组织编写的《卫生管理丛书》,共出版 11 部。它作为卫生管理教学用书,在卫生管理专业学历教育、卫生管理干部继续教育和卫生管理干部的短期培训中,承担起专业教材职能,在卫生管理教育中发挥了重要作用。

《卫生管理丛书》出版 10 多年来,先后印刷发行 10 多万册,基本上解决了各卫生管理教育单位教学用书的需要。但是,这套教材是在我国卫生改革初期和卫生管理科学化逐步推行的情况下编写的,许多内容已不适应深化改革后卫生管理实际的需要;同时,在 10 多年来的教学实践中,各院校对各门教材的体系结构、基本内容、结合实际等方面,提出了许多很好的意见和建议。因此,在《卫生管理丛书》的基础上,编写一套适应新世纪卫生改革和发展需要的《卫生管理专业系列教材》是十分必要的。希望这套系列教材的修订和出版发行,能够使我国卫生管理专业教材规范化、系统化,促进卫生管理教育的发展,推动卫生改革深化和卫生管理的科学化、现代化进程。

《卫生管理专业系列教材》的编写,一定要坚持正确的指导思想,要坚持管理二重性原理。各门教材在阐述本门课程的基本理论、基本知识和基本方法的同时,既要总结我国卫生管理的实践经验和卫生管理科学研究的成果,又要借鉴国外卫生管理的先进经验和卫生管理科学研究的最新成果,编写出适合我国国情,具有中国特色的卫生管理专业系列教材。

这套系列教材,计划编写出版:《管理学基础》、《卫生管理学》、《卫生经济学》、《卫生管理心理学》、《卫生领导科学》、《卫生公共关系学》、《卫生法学》、《社会医学》、《卫生管理统计学》、《卫生管理运筹学》、《卫生信息管理学》、《卫生服务营销学》、《医院管理学》、《卫生监督管理学》、《疾病控制管理学》、《医学伦理学》和《护理管理学》共 17 部。

全套系列教材的编写工作,由我国卫生管理部门的领导同志和卫生管理学界的知名专家教授组成的编审委员会领导,由全国卫生管理教育学会具体承办。各门教材的编写大纲、编写工作和书稿审定,由各自的编委会负责。各教材的编写任务由全国卫生管理教育单位的教师与研究人员、卫生管理部门和卫生机构的领导和专家们承担。

进入 21 世纪后,我国的社会主义建设飞速发展,卫生改革不断深化,卫生管理教育也要大力发展,这套系列教材的出版,本着与时俱进精神,不断推陈出新,走在本学科知识前沿。希望能满足卫生管理及相关专业教育教学的需要,而且在培养现代化卫生管理人才和卫生管理学科建设方面,发挥重要作用。

殷大奎

《医院管理学》修订版前言

医院管理学,是近年来兴起的新兴学科,是医院科学与社会科学相互交叉、相互渗透的产物。它是按照医院工作的客观规律,运用管理科学的原理与方法,对人、财、物、信息、时间等资源进行计划、组织、协调、控制,充分发挥整体功能,以求最佳整体效益的管理活动过程。目的在于实现医院管理的科学化、现代化和法制化。

本书从医院改革与发展走势出发,立足科学发展观,力求在医院管理理论与实践结合上展示医院管理学的新进展。全书共27章,包括医院管理学概论、基本理论和发展战略,医院的组织管理、人力资源管理和物力资源管理;医院医疗服务流程、科研与教学管理、技术管理、医疗管理、护理管理、药事管理和感染管理;医院的服务管理、质量管理、安全及危机管理;医院的经济管理、成本控制、医疗设备管理及经营效益评价;医院的档案与病案、统计与信息化管理系统;医院的文化管理与法律法规;为拓宽医院管理视野,还专门安排一章“国外医院管理比较”。

本书是面向卫生管理及其相关专业本科学历教育的教材。卫生管理及其相关专业专科学历教育使用时应适当缩减内容;亦可作为卫生管理专业继续教育、卫生管理干部在职培训与自学教材和研究生教育的参考书。

为便于学习与理解,每章附有思考题和案例,作为教师授课和学生学习的参考。

本书由主编共同修订,由聂素滨教授统稿,请卫生管理教育专家毛磊教授、韩复笑教授进行审阅。

本书在编写过程中,参阅了国内外各种版本的医院管理学和相关著作、论文。因篇幅所限,不能一一注明,只在全书正文之后,列出主要参考文献。在此,谨向各书作者表示诚挚的谢意。

由于编写时间较紧和作者水平所限,书中不足之处在所难免,诚请广大读者批评指正。

目 录

第一章 医院管理学概论	1
第一节 医院概述	1
一、医院的概念及组成	1
二、医院的功能及特点	1
三、医院工作的方针	3
第二节 我国医院的发展历史和变迁	3
一、祖国医学源远流长	3
二、西方医学传入中国	4
三、中国近代医学的建立	4
四、新中国成立后中国卫生事业蓬勃发展	4
五、医院集团的形成和探索	5
六、医院的现代化发展趋势	5
第三节 医院管理学和医院管理概念	5
一、医院管理学的概念	5
二、医院管理的概念	6
三、医院管理的范畴	6
四、医院管理的发展历程	7
五、医院的分级管理	8
六、医院的属性管理	8
七、医院管理走向专业化	9
八、医疗制度的建立	9
九、电子网络系统的建立	9
第四节 医院管理理论	9
一、医院管理的过程	10
二、医院管理方式	11
三、医院管理的创新	11
第五节 医院领导体制与管理者职责	12
一、医院领导体制的内容	12
二、医院的领导体制	13
三、医院领导者的职责	14
第二章 医院组织管理	16
第一节 医院的组织目标	16

一、组织的定义、内容、作用及其分类	16
二、医院的组织目标	17
第二节 医院的组织结构和组织设计	17
一、医院的组织结构	17
二、组织结构设计	19
第三节 医疗机构执业准入管理	22
一、医疗机构的分类管理	22
二、医疗机构的规划布局和设置审批管理	23
三、医疗机构的登记与校验管理	23
四、医疗机构的执业管理	24
五、医疗机构的监督管理	24
第三章 医院人力资源管理	27
第一节 医院人力资源管理的内容	27
一、人力资源	27
二、人力资源管理	28
三、医院人力资源管理的内容	28
第二节 医院人力资源的招聘	29
一、医院人才招聘的依据	29
二、医院人力资源招募	29
三、医院人力资源甄选	30
四、人员录用	31
第三节 医院人力资源的配置	32
一、医院人员编制的影响因素	32
二、医院人员编制的原则	33
三、医院人力资源配置方法	33
第四节 医院员工绩效考核	37
一、绩效考核的含义	37
二、绩效考核的内容	37
三、绩效考核的原则	37
四、绩效考核的方法	38
第五节 医院医务人员执业准入管理	39
一、医师执业准入管理	39
二、护士执业准入管理	40
三、药师执业准入管理	40
第六节 医院人力资源培训	41
一、医院人力资源培训的必要性和意义	42
二、医院人力资源培训的内容和种类	42

三、医院人力资源培训的程序	42
第四章 医院文化管理	47
第一节 医院文化的内涵	47
一、文化的概念	47
二、文化的重要性	48
三、医院文化的概念	48
四、医院文化的分类	49
第二节 医院文化的功能	49
一、导向功能	50
二、激励功能	50
三、凝聚功能	51
四、约束功能	51
五、辐射功能	52
第三节 医院文化的体现和建设原则	52
一、医院文化建设的内涵及意义	53
二、医院文化建设的原则	54
三、医院文化建设的误区	56
第四节 医院形象的设计	56
一、形象设计的内容	56
二、形象设计的功能	57
三、医院形象的塑造	58
第五节 医院管理道德	59
一、医德在医院管理中的地位和作用	59
二、医院管理的道德要求和道德原则	61
三、医院管理人员的道德及素质要求	65
第五章 医院发展战略管理	69
第一节 医院发展战略管理的概念	69
一、战略管理	69
二、医院发展战略管理	70
第二节 医院发展战略体系与分类	71
一、医院发展战略体系	71
二、医院发展战略的分类	72
第三节 医院发展战略目标的制定	73
一、医院发展战略目标的作用	74
二、医院发展战略目标的设定	74
三、制定医院发展目标应注意的几个问题	75
第四节 医院总体发展战略	75

一、医院总体发展战略的特点	76
二、医院总体发展战略的内容	77
三、医院总体发展战略的管理过程	78
第六章 医院服务管理	83
第一节 医院服务的内涵和发展	83
一、服务的概念及特征	83
二、医院服务的内涵	84
第二节 医院服务的特点	84
一、社会效益与经济效益的统一	84
二、随机性与规范性的统一	85
三、时间性和连续性	85
四、广泛性	85
五、医患关系的特殊性	85
第三节 医院服务模型	85
一、医院服务体验的构成	86
二、医院服务机遇竞争模型	86
三、医院服务价值链模型	87
第四节 医院医疗服务流程	88
一、医院医疗服务流程概述	88
二、医疗服务流程再造	93
三、医院临床标准治疗路径	98
第五节 医院服务满意工程	104
一、顾客满意战略	104
二、现代医院顾客满意战略	105
三、从顾客满意到顾客忠诚	107
第七章 医院医疗管理	110
第一节 医院医疗管理的基本概念和作用	110
一、医疗管理的概念和意义	110
二、医疗管理的作用	111
第二节 医疗管理的基本原则和主要职能	111
一、医疗管理的基本原则	111
二、医疗管理的主要职能	111
第三节 门诊管理	112
一、门诊工作的特点	112
二、门诊工作的流程	113
三、门诊工作任务	115
四、门诊类型	115

五、门诊组织管理体制	116
六、急诊管理	116
第四节 住院管理	119
一、住院诊疗管理的概念	119
二、住院诊疗管理的意义	119
三、住院诊疗的任务	119
四、住院诊疗管理的特点	120
五、住院诊疗组织	120
六、住院诊疗的业务管理	121
第五节 康复管理	122
一、康复医学概述	123
二、医院康复科(部)管理	125
第六节 医疗保险定点诊疗服务管理	126
一、医疗保险的概念及社会医疗保险的改革发展历程	126
二、医疗保险参保管理	127
三、医保人员就医管理	129
四、参保人员用药管理	131
五、参保人员诊疗项目管理	132
第八章 医院护理管理	134
第一节 医院护理管理的定义	134
一、护理管理的概念与内容	134
二、护理管理的特点	134
三、现代护理管理学及研究对象	134
四、科学管理在护理工作中的地位与作用	135
第二节 医院护理组织管理	135
一、我国护理组织系统	136
二、临床护理组织方式	140
第三节 医院护理业务管理	142
一、护理业务技术管理的概念与意义	142
二、护理业务技术管理的原则	143
三、护理业务技术管理的对象	143
四、护理业务技术管理的内容	143
第四节 医院护理质量管理	146
一、护理质量管理的概念	146
二、护理质量管理的原则	146
三、护理质量管理的基本措施	146
四、护理质量管理的基本方法	147

第九章 医院感染管理	150
第一节 医院感染的基本概念	150
一、医院感染的诊断标准	150
二、医院感染的分类	150
第二节 医院感染管理的内容	151
一、医院感染管理现状	151
二、医院感染管理组织与职责	152
第三节 医院感染的流行病学监测与控制	154
一、医院感染的流行病学监测	154
二、医院感染的预防	156
三、清洁和消毒灭菌	157
四、抗菌药物合理应用的管理	159
第四节 医院废弃物的处理	160
一、医疗废物的管理	160
二、医疗废物发生意外事故的应急预案	161
第十章 医院药事管理	164
第一节 医院药事管理的内涵和任务	164
一、医院药事管理的内涵	164
二、医院药事管理的任务	164
第二节 医院药事管理的原则和方法	165
一、医院药事管理的原则	165
二、医院药事管理的方法	165
第三节 医院药事管理的机构和制度	166
一、医院药事管理机构	166
二、医院药事管理制度	167
第四节 医院药事管理评价体系	174
一、德尔非法药事指标管理评价体系	175
二、药事管理评价具体做法	175
三、应用注意事项	177
第十一章 医院质量管理	180
第一节 医院质量管理的内涵和发展	180
一、医院质量的基本概念	180
二、医院质量管理的定义	181
三、医院医疗质量管理的主要内容和特点	181
第二节 医院质量管理的原则	183
一、全员参与的原则	183

二、过程管理原则	183
三、“以病人为中心”的原则	183
四、持续质量改进的原则	183
五、量化原则	183
六、系统性原则	183
七、安全性原则	184
八、标准化原则	184
第三节 医院质量管理保证体系	184
一、医院质量管理的组织保证体系	184
二、医疗质量标准体系	185
第四节 医院质量管理的结构	186
一、基础质量管理	186
二、环节 质量管理	186
三、终末质量管理	187
第五节 医院质量管理控制与评价	187
一、医院质量管理控制	187
二、医疗服务质量评价	189
三、医疗服务质量评价方法	189
第六节 医院质量持续改进	190
一、医院持续质量改进的含义	190
二、医院持续质量改进的方法与步骤	191
三、医院持续质量改进的原则	191
第七节 ISO9000与医院的质量标准	192
一、ISO9000简介	192
二、医院怎样实施ISO9000族标准	193
三、医院实施ISO9000带来的好处	193
第八节 医疗质量管理的方法	194
一、PDCA循环法	194
二、标准化方法	195
三、因果分析图	196
四、排列图	197
第十二章 医院安全管理	201
第一节 医院安全	201
一、医院安全	201
二、医院安全管理的内容	202
第二节 医疗安全	204
一、医疗安全的概念	204

二、影响医疗安全的因素	204
三、医疗安全的防范	205
第三节 医疗纠纷	206
一、医疗纠纷的含义	206
二、当前发生医疗纠纷的主要原因	207
三、医疗纠纷的处理	207
第四节 医疗事故	208
一、医疗事故的概念	208
二、医疗事故构成的要件	208
三、医疗事故的等级	209
四、医疗事故的处置	210
五、医疗事故的技术鉴定	212
六、医疗事故的行政处理与监督	213
七、医疗事故的赔偿	214
第五节 医疗纠纷和医疗事故的防范	215
一、要严格遵守卫生法律、法规、规章 和诊疗护理规范, 恪守职业道德	215
二、设置专门机构和人员, 监控医疗服务质量	215
三、制订防范医疗事故的预案, 预防医疗事故的发生, 减轻医疗事故的损害	215
第十三章 医院教学和科研管理	218
第一节 医院教学管理	218
一、医院临床教学管理	218
二、毕业后教育	222
三、继续医学教育	225
第二节 医院科研管理	226
一、医学科学研究的特点和类型	226
二、医院科研的组织管理和必要条件	229
三、医院科研管理的基本内容	231
第十四章 医疗技术管理	241
第一节 医疗技术的概念与分类	241
一、医疗技术的概念	241
二、医疗技术的分类	241
三、医疗技术管理的概念	241
四、医疗技术管理的工作要点	242
第二节 医疗技术准入管理	242
一、医疗技术准入的概念	242
二、医疗技术评估概念	243

三、医疗技术准入控制的实施	243
四、医疗技术准入管理的意义	244
第三节 医疗技术标准化	244
一、医院标准化概述	244
二、标准化的原则	245
三、医院业务标准的分类	245
四、标准的制定和修订	246
五、医院业务标准化的意义	247
第四节 医疗技术创新	248
一、医疗技术创新的概念	248
二、医疗技术创新的价值与作用	248
三、医疗技术创新的策略选择	249
第十五章 医院经济管理	252
第一节 医院财务管理的内涵和发展	252
一、医院财务管理的对象	252
二、医院财务管理的目标	252
三、医院财务管理的原则	253
第二节 医院筹资、投资与分配管理	253
一、医院筹资管理	253
二、医院投资管理	256
三、医院分配管理	258
第三节 医院财务管理的手段	260
一、医院财务预算	260
二、医院财务控制	261
三、医院财务分析	262
第四节 医院审计管理	265
一、医院审计的概述	265
二、医院审计的内容	266
第十六章 医院成本核算与控制	270
第一节 医疗成本概述	270
一、医疗成本的概念	270
二、医疗成本的构成	270
三、医疗成本的分类	270
第二节 医院成本核算	272
一、医院成本核算的目的和意义	272
二、成本核算的对象和原则	273