

血站管理学

主编

江朝富
孙启凤
付涌水

MANAGEMENT OF
BLOOD SERVICES



人民卫生出版社



血站管理学



血站管理学

主 编 江朝富 孙启凤 付涌水

副主编 钱开诚 汪传喜 高东英 李聚林

编 者 (按姓氏笔画排序)

王鸿捷 北京市血液中心

付涌水 广州血液中心

江朝富 广州血液中心

孙启凤 成都市血液中心

许建荣 广西血液中心

汪传喜 广州血液中心

沈爱文 广州血液中心从化血站

李聚林 广西血液中心

李玉笑 广州血液中心

张 清 武汉市武汉结核病防治所

杨乐东 广州血液中心

林俊杰 上海市血液中心

周延风 中山大学

单藕琦 中国输血协会

赵冬雁 北京市血液中心

侯 明 北京市血液中心

钟 平 广东宏康医疗器械研究所

钱开诚 上海市血液中心

高东英 北京市血液中心

潘志荣 苏州市中心血站

人民卫生出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

血站管理学/江朝富等主编. —北京:人民卫生出版社,2012.4

ISBN 978-7-117-15485-7

I. ①血… II. ①江… III. ①输血站-管理-中国 IV. ①R457.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 014607 号

门户网: www.pmph.com	出版物查询、网上书店
卫人网: www.ipmph.com	护士、医师、药师、中医师、卫生资格考试培训

版权所有, 侵权必究!

血站管理学

主 编: 江朝富 孙启凤 付涌水

出版发行: 人民卫生出版社 (中继线 010-59780011)

地 址: 北京市朝阳区潘家园南里 19 号

邮 编: 100021

E - mail: pmph@pmph.com

购书热线: 010-67605754 010-65264830

010-59787586 010-59787592

印 刷: 北京铭成印刷有限公司

经 销: 新华书店

开 本: 787×1092 1/16 印张: 36

字 数: 876 千字

版 次: 2012 年 4 月第 1 版 2012 年 4 月第 1 版第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978-7-117-15485-7/R · 15486

定 价: 83.00 元

打击盗版举报电话: 010-59787491 E-mail: WQ@pmph.com

(凡属印装质量问题请与本社销售中心联系退换)

自改革开放以来,我国国民经济发展进入快车道。医疗卫生事业也和其他行业一样,取得了举世瞩目的成就。作为社会主义公益事业重要组成部分的血站,在改革开放的大潮中,改革创新,勇往向前,在较短的时间内,无论是血源管理、临床输血、血液质量保证,还是输血服务,都取得了长足的进步。

本书的作者都是长期从事血站管理的专家,他们直接参加了《中华人民共和国献血法》、《血站管理办法》、《血站质量管理规范》和《血站实验室质量管理规范》等重要血站管理的法律法规性文件的调研、起草、贯彻和实施。亲自见证了我国改革开放以来血站建设从小到大,从弱到强的变化。他们根据自身参加血站管理的经验体会,总结编写了《血站管理学》。该书详细地叙述了管理学的基本概念,总结了血站管理的历史,提出了血站伦理学和人文学管理的新思路,系统地论述了血站人力资源、业务技术、无偿献血、血液质量、科研信息、后勤财务、安全保卫、图书档案等方面的管理方法,为我国血站建设可持续发展提供了理论依据。

“发展才是硬道理”。血站要发展,必须经常不断地总结自身的经验教训,经常回顾在发展过程中所遇到的问题和所取得的成就。运用宝贵的经验指导实践,在不断反复的实践中,创新血站管理理论,使血站管理能够真正朝着科学、可持续的方向发展。输血安全就是血站安全。“血液无小事”,输血治疗是一把“双刃剑”。要使每一份血液成为抢救病人生命的良药,就必须加强血站管理。《血站管理学》一书为安全输血提供了理论保证。

本书适合广大输血管理者作为血站管理的参考书,同时也适合在校的高等医药院校学生学习输血知识的参考书,还可作为广大血站员工从事输血工作的参考工具书。总之,值得大家一读。

中国输血协会理事长、卫生部原副部长 朱庆生

2012年1月

血站,作为集“公益、博爱、人道主义”于一体的非营利性采供血组织已经诞生了半个多世纪了。自从1944年西南军医署“昆明血库”成立后,我国早期的“血站”雏型已经形成。新中国成立以后,在党和政府的关怀下,20世纪50年代先后成立了北京、上海等采供血服务机构,进入60年代以后,全国各地血站纷纷成立。尤其是改革开放以来,随着我国国民经济高速发展,各地血站建设日新月异,成绩卓著。目前,各省级血液中心无论在业务用房建设、仪器设备添置,还是在无偿献血者招募、业务技术水平等方面都已经迈入世界先进行列;各市中心血站已经能够担负起本地区采供血、科研、教学的各项任务;各类单采浆站、中心血库、采血点的设立,完善了各地区采供血机构的网点化建设,为保证临床安全合理用血,抢救患者生命奠定了坚实的基础。

血站的建设与发展离不开科学的管理。编者根据自己参与血站管理的亲身经历,总结了管理中的成功经验和教训,历时两年,编写了《血站管理学》。该书共10篇35章。第一篇总论部分详细地回顾了国内外血站建设发展的历程;探讨了血站管理学的基本理论和方法;研究了人文学和伦理学在血站管理中的应用。第二篇至第九篇,系统地阐述了血站人力资源、无偿献血、业务技术、科研信息、财务物资、质量保证、图书统计、档案安全等方面的管理原则、技巧和经验。第十篇结合当前医患纠纷频发的严峻形势提出了如何开展血站法制化管理,做到既保护献血者权益,又保护用血者权益,同时更需要保护血站自身合法权益的新措施;探索了血站如何运用已经颁发的法律法规,全面加强法制建设,提高全体血站员工的法律意识,依法管理血站的新路子。在无偿献血管理方面,编者创造性地运用“营销学理论”创建“献血服务品牌”,使广大“顾客”(无偿献血者)接受血站的“优质产品”,从而发展和壮大自愿无偿献血者队伍,确保我国日益增长的用血需求。在质量管理方面,编者结合近五年来全国血站贯彻执行“一法两规”的实践,用具体生动的实例,叙述了质量文件的编写方法和质量督导中所发现的种种差错缺陷,并提出处理解决的方法。在图书统计管理方面,编者详细介绍了作为一名合格管理者必须具备的医学统计学方法、图书分类、档案管理等知识和技术。在物资财务管理方面,总结了血站财务审计的原则和创建廉洁血站的要求。每章每节都渗透了编者的心血。

《血站管理学》的出版为管理学百花园增添了一朵奇葩;为广大血站从业人员提供了一部血站管理的工具书;特别是为各级血站管理者提供了一部实用的血站管理专著;为各高等院校在校师生提供了一部学习血站管理的参考书。通过学习和研究血站管理学,可以提高血站系统在职员工的素质,提高各级血站管理者的管理水平,加强血站现代化建设,同时为

创建一流血站提供理论依据。

该书在编写过程中得到卫生部原副部长、中国输血协会朱庆生理事长、中国输血协会倪道明副理事长兼秘书长、单藕琦常务副秘书长、中国医学科学院输血研究所王憬惺教授的指导,得到广州血液中心和广东省宏康经济发展有限公司的大力支持,在此一并表示感谢!由于编者水平有限,时间仓促,错误在所难免,请读者批评指正。

编者

2012 年 1 月于广州

第一篇 总 论

第一章 管理学概论	2
第一节 管理学的基本概念	2
第二节 管理学的基本原理	7
第三节 管理学理论的发展	10
第二章 血站管理学概述	13
第一节 血站概述	13
第二节 血站管理学概述	15
第三节 血站管理的职能	17
第三章 血站发展简史	19
第一节 世界血站发展史	19
第二节 我国血站发展史	24
第三节 血站技术和设备材料的发展史	27
第四章 血站伦理道德	32
第一节 医学伦理学概述	32
第二节 血站伦理道德内容和要求	37
第三节 血站伦理道德在管理中的应用	41
第四节 血站员工的医德修养	44
第五章 医学人文学在血站管理中的应用	48
第一节 医学人文学概述	48
第二节 医学人文学的地位和作用	53
第三节 医学人文学在血站管理中的应用	54

第二篇 血站组织机构和人力资源管理

第六章 血站组织机构和人员编设	62
------------------------------	----

第一节 血站组织机构设置的原则	62
第二节 各级血站的科室设置	64
第三节 各级血站的人员编制	65
第七章 人力资源管理概述	67
第一节 人力资源管理的定义	67
第二节 人力资源管理的内容	70
第三节 人力资源管理的意义	74
第四节 人力资源管理的方式	75
第五节 国外人力资源管理现状	77
第八章 血站人力资源管理的现状	81
第一节 血站人力资源面临的形势	81
第二节 血站人力资源管理的原则	82
第九章 人力资源管理在血站管理中的应用	84
第一节 和谐管理的应用	84
第二节 血站人力资源管理的要点	85
第三节 血站人力资源管理的方向	87

第三篇 无偿献血管理

第十章 献血者的招募管理	92
第一节 无偿献血招募的相关政策	92
第二节 无偿献血招募的基本原则	95
第三节 无偿献血招募的健康条件	101
第四节 无偿献血招募的工作策略	108
第五节 无偿献血招募计划的制定与执行	128
第六节 无偿献血招募计划的评估与控制	132
第十一章 固定献血者的管理	139
第一节 固定献血者概述	139
第二节 固定献血者对血液管理工作的意义	140
第三节 固定献血者队伍的建立与发展	145
第十二章 献血工作的服务管理	158
第一节 献血服务的定义及其特性	158
第二节 献血工作中的服务营销	159
第三节 献血服务质量的评价要素	167

第十三章 献血工作的志愿者管理	174
第一节 志愿服务发展概述	174
第二节 献血志愿者的招募	179
第三节 献血志愿者的培训	182
第四节 献血志愿者的日常管理	185
第五节 献血志愿者的激励	187

第四篇 业务技术管理

第十四章 业务技术的一般管理	194
第一节 业务技术管理的意义和任务	194
第二节 血站业务技术的标准化管理	196
第三节 业务技术管理的基本要素	202
第十五章 采血的管理	204
第一节 定点采血的管理	204
第二节 流动采血的管理	209
第十六章 血液成分制备的管理	211
第一节 血液成分制备概述	211
第二节 手工法制备血液成分的管理	211
第三节 机采成分血的管理	214
第十七章 血液检验的管理	217
第一节 血液检验一般实验室的管理	217
第二节 血液检验实验室能力验证	223
第三节 室内质量控制和室间质量评价的管理	228
第四节 血液核酸检测实验室的管理	231
第十八章 血液贮存发放和运输的管理	238
第一节 血液的贮存管理	238
第二节 血液的发放管理	243
第三节 血液的运输管理	245
第四节 医院服务的管理	246
第十九章 临床输血管理	250
第一节 临床输血管理的依据和环节	250
第二节 输血科(血库)的管理	253
第三节 输血技术管理	260

第四节 血液安全监测体系	264
--------------------	-----

第五篇 质量管理

第二十章 质量管理概述	270
第一节 质量管理的理念和方法	270
第二节 血站质量管理的形成和发展	275
第三节 血站质量体系的建立、维护和持续改进	277
第二十一章 血站质量管理体系建立	281
第一节 血站质量管理体系的基本框架和要素	281
第二节 血站质量管理体系文件的建立	285
第三节 血站质量管理体系文件的管理和完善	331
第二十二章 血站质量体系的实施、监控和持续改进	335
第一节 质量体系的实施	335
第二节 血站质量体系的审核、评审	342
第三节 血站质量体系审核发现常见案例分析	350
第四节 纠正和预防措施	356

第六篇 科研与信息管理

第二十三章 血站科研管理	360
第一节 科研管理概述	360
第二节 血站科研课题管理	363
第三节 科研成果管理	366
第四节 科研档案的管理	373
第二十四章 血站信息管理	376
第一节 信息管理概述	376
第二节 血站信息管理的内容、方法	377
第三节 血站信息管理的发展	386
第四节 血站条码的应用管理	390

第七篇 建筑、财务经济和物资管理

第二十五章 血站建筑与环境管理	396
第一节 建筑设计原则和要求	396
第二节 建筑设计方案的论证、报批和实施	400

第三节 血站内、外环境与卫生管理	401
第二十六章 血站的经济和财务管理	403
第一节 血站的经济管理	403
第二节 血站财务管理的一般原则	404
第三节 财务经济管理的评估与监督	407
第二十七章 血站物资管理	409
第一节 血站物资管理的原则	409
第二节 物资仓库的管理	410
第三节 物流管理	411
第二十八章 血站仪器设备的管理	413
第一节 仪器设备管理概述	413
第二节 设备的论证、申报、采购	414
第三节 设备的验收、使用	417
第四节 设备的维修保养	420
第五节 血站器材的管理	422

第八篇 血站统计、档案和图书管理

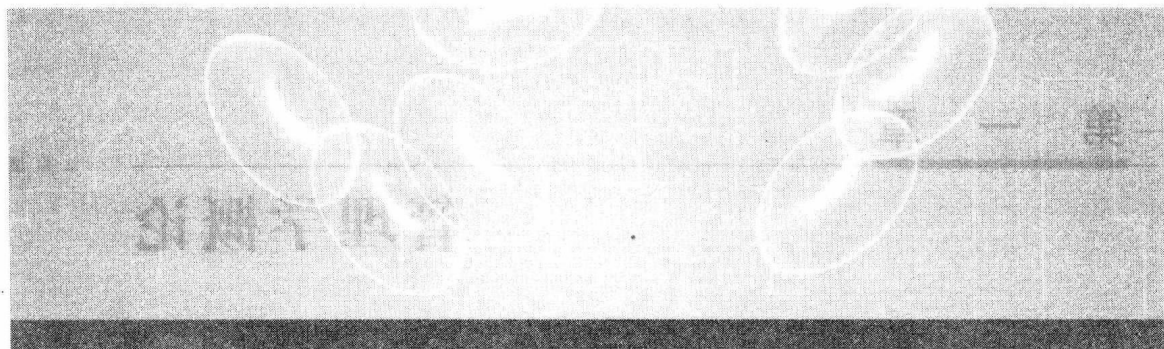
第二十九章 血站统计管理	428
第一节 统计管理概述	428
第二节 统计的基本内容和方法	429
第三节 统计工作的应用	478
第三十章 血站档案管理	482
第一节 档案管理概述	482
第二节 血站档案管理的目的和意义	483
第三节 血站档案管理的内容和基本要求	484
第四节 血站档案室的库房建设	491
第三十一章 图书管理	493
第一节 血站图书管理的分类	493
第二节 血站图书管理的内容和方法	495
第三节 血站图书管理的应用	498
第四节 数字化图书管理	499

第九篇 血站安全管理

第三十二章 安全管理的目的和意义	504
第一节 安全管理概述	504
第二节 安全管理的目的、意义	505
第三十三章 安全管理的范畴和方法	507
第一节 安全管理的范畴	507
第二节 安全管理的基本方法	507
第三节 血站安全管理的要求	510
第四节 安全管理的监督	514

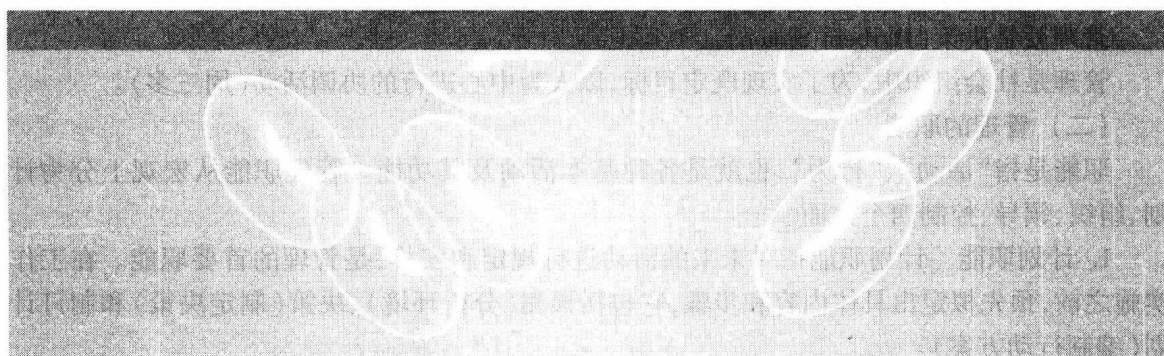
第十篇 血站管理的法律法规

第三十四章 血站法制化管理的目的和意义	518
第一节 法律的基本概念	518
第二节 血站管理相关法律	521
第三节 血站法制化管理的目的和意义	522
第三十五章 血站法制化管理的内容和方法	525
第一节 主要适用于血站的法律	525
第二节 主要适用于血站的法规	527
第三节 输血纠纷的处理	529
第四节 血站风险的评估	533
第五节 案例分析	534
附录 1 血站管理办法	542
附录 2 血站质量管理规范	550
附录 3 血站实验室质量管理规范	559



第一篇

总 论



管理学概论

第一节 管理学的基本概念

一、管理的基本概念

管理学是系统研究管理活动的基本规律和一般方法的科学。管理学是适应现代社会化大生产的需要产生的,它的目的是:研究在现有的条件下,如何通过合理的组织和配置人、财、物等因素,提高生产力的水平。管理学是一门综合性的交叉学科。

(一) 管理的定义

管理(manage)就是制定、执行、检查和改进。制定就是制订计划(或规定、规范、标准、法规等);执行就是按照计划去做,即实施;检查就是将执行的过程或结果与计划进行对比,总结出经验,找出差距。改进首先是推广通过检查总结出的经验,将经验转变为长效机制或新的规定;其次是针对检查发现的问题进行纠正,制定纠正和预防措施,以持续改进。

管理的基本定义:从管理的协调作用方面来说,管理是协调人力、物力、财力及信息以达到组织的目标;从管理作为一个过程的作用来说,管理是计划、组织、领导、控制的总和。

广义的管理和狭义的管理:广义的管理是指应用科学手段安排组织社会活动,使其有序进行;狭义的管理是指为保证一个单位全部业务活动而实施的一系列计划、组织、协调和控制活动。

不同的学者对管理的定义不同:管理就是确切知道要别人去做什么,并使他用最好的方法去干(Frederick Winslow Taylor)。

管理是由计划、组织、指挥协调及控制等职能为要素组成的活动过程(H. Fayol)。

管理是一种以绩效责任为基础的专业职能(Peter F. Drucker)。

管理就是决策(Herbert Simon)。

管理是社会组织中,为了实现既定目标,以人为中心进行的协调活动(周三多)。

(二) 管理的职能

职能是指“活动”、“行为”,也就是各种基本活动及其功能。管理职能从宏观上分为计划、组织、领导、控制四个方面。

1. 计划职能 计划职能指对未来的活动进行规定和安排,是管理的首要职能。在工作实施之前,预先拟定出具体内容和步骤,它包括预测(分析环境)、决策(制定决策)和制订计划(编制行动方案)。

2. 组织职能 组织是指为了实现既定的目标,按一定的规则和程序而设置的多层次岗位及其有相应人员隶属关系的权责角色结构。组织职能是指为达到组织目标,对所必须的各种业务活动进行组合分类,授予各类业务主管人员必要职权,规定上下左右的协调关系。包括设置必要的机构,确定各种职能机构的职责范围,合理的选择和配备人员,规定各级领导的权力和责任,制定各项规章制度等。要处理好管理层次与管理宽度(直接管辖下属的人数)的关系。还应处理好正式组织和非正式组织的关系,对于后者应“避免对立,加以利用”。

3. 领导职能 领导职能主要指在组织目标、结构确定的情况下,管理者如何引导组织成员去达到目标,将自己的想法通过他人实现的人。具体做法是激励下属;指导别人活动;选择沟通的渠道;解决成员的冲突。

4. 控制职能 控制职能是指按既定的目标和标准,对组织的各种活动进行监督检查,及时纠正执行偏差,使工作按计划进行,或适当调整计划,以确保计划目标的实现。控制是重要的,因为它是管理职能环节中的最后一环。

(三) 管理的二重性

管理的二重性,即管理具有社会属性和自然属性。管理的二重性原理,阐明了管理科学的基本性质。

1. 社会属性 是由社会的生产关系、社会制度决定的。虽然不同的社会制度可以决定不同的管理内容,但是对于促进生产发展同样具有较大的作用。

2. 自然属性 是由社会化引起的,与社会化大生产相联系的,也是与人类活动的直接特性直接相关的。生产力的发展是有连续性的,由低到高向前发展,因此,同生产力、社会化大生产相联系的,反映大生产所需求的科学管理,也具有连续性,不会因为社会变革而消亡。

3. 管理二重性的意义

(1) 有助于正确吸收和借鉴国外先进管理理论和管理方法。无论什么制度的国家,只要能推动生产力的发展,改善民生,创造社会精神物质文明,他们所创建的科学管理都值得我们学习借鉴。

(2) 有助于总结和吸收我国古代管理精华。虽然科学的管理理论是随着西方发达国家在20世纪20年代工业革命而产生的,但是我国五千年的发展史,涌现出许多著名的优秀企业家,不断总结出具有我国民族特色的管理理论。例如“精、诚、信”,“仁、智、义、才”等对营管理者提出的要求及管理者的道德标准,至今仍具有现实意义。

(3) 有助于对中国当前管理实践的考察与研究。我国正处于社会高速发展阶段,如何贯彻“科学发展观”,提高国家科技、国防、经济实力,真正使我们的国家跻身于世界民族之林,提高全国人民的生活水平,迫切需要科学管理的理论和方法。我们应该在历史发展的不同阶段,结合国外的先进管理经验,不断总结提高,创建符合中国特色的科学管理理论和方法。

(四) 管理的创新

管理和其他学科一样,需要不断地创新,才具有顽强的生命力。管理创新的具体内容包括管理的思想理论创新、管理制度上的创新和管理技术方法上的创新三个方面。在实施创新的过程中,一般可以分为四个阶段:

第一阶段:对现状的不满。对几乎所有的创新者来说,创新的动机都源于对现状的不

满。企业可能遇到生存危机;或环境变化及竞争者形成战略型威胁;或是内部员工出现信任危机等。不论出于哪种原因,都可能迫使管理者寻找新的管理方法。因此,管理创新更易于产生在企业的紧要关头。

第二阶段:从其他来源寻找灵感。管理创新者的灵感可能来自其他社会体系的成功经验,也可能来自那些未经证实却非常有吸引力的新观念。

有些灵感源自管理思想家和管理宗师。例如1987年,Murray Wallace出任惠灵顿保险公司的CEO,他在惠灵顿危机四伏的关键时刻,读到汤姆·彼得斯的新作《混沌中的繁荣》。他将书中高度分权原则转化为一个可操作的模式(惠灵顿革命),使公司的利润大幅度增长。

有些灵感来自无关的组织和社会体系。例如20世纪90年代初,总部位于丹麦哥本哈根的助听器公司推进了一种激进的组织模式:公司没有正式的层级和汇报关系,资源分配是围绕项目小组开展的,组织是完全开放的。几年后,公司取得了巨大的利润增长。该公司总裁的创新灵感来源于公司的CEO——Lars Kolind,他曾参加过美国童子军运动。Kolind说,“童子军有一种很强的志愿性。当他们集合起来,就能有效合作而不存在任何等级关系,也没有钩心斗角,大家目标一致。这段经历使我重视为员工设定一个明确的意义,建立一个鼓励自愿行为和自我激励的体系。”

还有些灵感来自背景非凡的管理创新者。他们通常拥有丰富的工作经验,可以借鉴优秀管理者的思想,用于本单位的管理创新。这种事例也很多。

总之,管理创新的灵感很难从公司的内部产生。只有通过从其他来源获得灵感,公司的管理创新者们才能够开创出真正全新的东西。

第三阶段:创新。管理创新者将各种不满的要素、灵感以及解决方案组合一起,组合方式不是一蹴而就,而是重复、渐进的,但多数管理者都能找到一个清楚的推动事件为契机,完成创新过程。

第四阶段:争取内部和外部的认可。与其他创新一样,管理创新也有巨大风险。很多人不能理解创新的潜在效益,或者担心失败给公司带来负面影响,因而会竭力抵制创新。而且在实施之前,很难准确判断创新的收益是否高于成本。因此,对于管理创新者来说,一个关键阶段就是争取他人对创新的认可。

在管理创新的最初阶段,获得组织内部的认可比获得外部的支持更为关键,这个过程需要拥护者。如果有一个威望高的高管参与创新的发起,就会大有裨益。另外,只有尽快取得成果才能证明创新的有效性。因此,创建一个支持同盟并将创新推广到组织中非常重要。

管理创新的另一个特征是需要获得“外部认可”,以说明这项创新获得了独立观察者的印证。通常外部认可的途径包括:一是商学院的学者。他们密切关注各类管理创新,并整理总结企业遇到的实践问题,以应用于研究或教学;二是咨询公司。他们通常对这些创新进行总结和存档,以便用于其他情况和组织;三是媒体机构。他们热衷于向更多的人宣传创新的故事;四是行业协会。各类协会非常关注本行业的新动态,用于制定新的标准、规范,推进行业的发展。

二、管理者的概念

(一) 管理者的定义

管理者就是通过计划、组织、协调、实施、调动、指导、控制员工和所辖团队来完成组织目