

医院信息化建设与精细化管理

主编 靳清汉 朱志忠



人民卫生出版社
PEOPLE'S MEDICAL PUBLISHING HOUSE

医院信息化建设与精细化管理

主 编 靳清汉 朱志忠

副 主 编 孙树印 王海明 王志安 杜振新 郭洪敏 杨星林
肖要来 赵 越 刘 峰 李秀兰

编写人员 (以姓氏笔画为序)

丁后方	于保荣	于景科	马 晶	马谢民	王 芳
王传军	王志安	王海明	王新利	王德国	王颜歌
朱志忠	朱荔芳	乔 森	仲曙光	刘 勇	刘 峰
刘 辉	刘一志	刘本军	刘远立	刘何根	刘典恩
刘宝旨	刘庭芳	刘寅春	刘朝杰	刘瑞娟	刘 英
许红霞	孙旭丁	孙树印	苏宝利	杜振新	李 丹
李 伟	李 雷	李庆运	李秀兰	李海鸥	邵 白
杨 莉	杨 辉	杨秀平	杨星林	肖要来	吴文斌
余建华	辛全秋	宋大庆	张光海	周 哲	周清华
孟 雷	孟庆跃	赵 越	赵志军	柳辉艳	段德义
徐 霞	徐芳芳	高启达	郭洪敏	郭金菊	曹振华
崔 涛	梁奉红	隗铁夫	蒋敬昶	程 立	曾化松
谢颖光	谢恩·托马斯	靳清汉	裴丽昆		

人民卫生出版社

图书在版编目(CIP)数据

医院信息化建设与精细化管理/靳清汉,朱志忠主编.
—北京:人民卫生出版社,2014
ISBN 978-7-117-18881-4

I. ①医… II. ①靳…②朱… III. ①信息技术-应用-
医院-工作②信息技术-应用-医院-管理 IV. ①R197.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 076428 号

人卫社官网	www.pmph.com	出版物查询,在线购书
人卫医学网	www.ipmph.com	医学考试辅导,医学数 据库服务,医学教育资 源,大众健康资讯

版权所有,侵权必究!

医院信息化建设与精细化管理

主 编:靳清汉 朱志忠
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:010-59787592 010-59787584 010-65264830
印 刷:三河市宏达印刷有限公司
经 销:新华书店
开 本:889×1194 1/16 印张:37 插页:4
字 数:1158 千字
版 次:2014 年 6 月第 1 版 2014 年 6 月第 1 版第 1 次印刷
标准书号:ISBN 978-7-117-18881-4/R·18882
定 价:146.00 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市场营销中心联系退换)

医院信息化建设与精细化管理

参编单位

中华人民共和国国家卫生和计划生育委员会
中国医院协会
山东省济宁市第一人民医院
山东省济宁医学院
北京大学医学部
北京大学人民医院
北京大学第三医院
清华大学医药卫生研究中心
北京协和医科大学公共卫生学院
中国医学科学院阜外心血管病医院
北京市地坛医院
北京大学临床肿瘤学院
北京市顺义区卫生局
北京对外经济贸易大学
人力资源与社会保障部辰欣药业博士后科研工作站
河南大学第一附属医院
江苏省南京鼓楼医院
武警四川省总队成都医院
武警湖北省总队医院
山东省泰山医学院
山东省潍坊医学院
澳大利亚莫纳什大学
澳大利亚拉筹伯大学
美国哈佛大学公共卫生学院

主编简介

靳清汉,现任济宁市卫生局副局长、济宁市第一人民医院院长,医学博士,教授,硕士生导师;卫生部脑卒中筛查与防治基地专家委员会常委、山东省卫生管理专家委员会委员、山东省深化医改政策研究专家委员会委员;全国优秀医院院长。



主编简介



朱志忠 主任医师、教授,澳大利亚公共卫生管理硕士;济宁医学院医院管理研究所副所长,党委宣传统战部副部长。主持自然科学基金项目等10余项,发表论文60余篇;主编、副主编医院管理、医学教育著作30余部。

序

自2009年国务院深化医药卫生体制改革启动实施以来,全国各地认真贯彻落实中央的决策部署,按照“保基本、强基层、建机制”的原则,完善政策、健全制度、加大投入,统筹推进新一轮医改的五项重点工作,取得了显著的阶段性成效。各级医疗机构坚持以病人为中心的服务理念,改善医疗质量管理与控制体系,规范医疗行为,提高医院管理水平和医疗服务质量,缓解了老百姓看病难、看病贵等问题。

济宁市第一人民医院是山东省建院最早的医院之一,是鲁西南地区一所学科门类齐全、专业特色突出的三级甲等医院,该院院长靳清汉教授是全国医院优秀院长。医院的领导集体在医院管理中结合济宁地区情况,在医疗卫生改革方面有不少创新举措,如1999年1月,该院率先提出“人性关怀,和谐创新”的发展理念,进行“建设和谐医院”的实践;2000年实施单病种质量管理和单病种限价,推行绩效工资——“岗位绩效工资”,被人力资源部评为“全国人事人才工作优秀调研成果”二等奖,是全国卫生系统唯一的获奖单位;医院的“人文管理、成本核算及人事与分配制度改革”被中国医院专家协会、领导称为中国医院管理中的“三个亮点”等,在多年的医院管理实践中逐步形成了济宁市独特的服务特色、服务品牌、服务体系和医院文化,赢得了政府和人民群众的肯定和认可。他们在进行医疗卫生实践工作的同时,注重实践工作的理论化。理论的升华和提升又对医疗卫生实践工作起到了促进和推动作用,为医院的可持续发展提供了重要保障。

医院信息化是国家对深化公立医院改革的要求之一,也是实现医院现代化管理的重要举措。众所周知,实施信息化管理对于促进医疗服务均等化,推动医疗服务向科技化、规范化、专业化、精细化方向发展,提高工作效率,发挥有限的医疗资源效率,保障质量和安全,完善医院管理等方面都有重要意义。该院以服务于患者、服务于临床为出发点,强化医院基础信息系统建设,充分整合应用现有信息资源,探索新的信息系统集成方法,消除医院内部信息孤岛,在此基础上积极开展基于循证人文理念的住院病例临床路径信息管理系统、医院评审知识库系统、合理用药知识库系统、双向转诊、预约挂号、移动查房系统、经济管理信息化、医院集团管理信息化、文明服务缺陷网络投诉等,这些举措走在了全国医院先进行列,在本书中也有比较充分的体现,既有理论阐述,也有案例解读和分析。对于医院管理人员、医护人员和研究人员具有较大参考价值。

本书的创作团队中既有经验丰富的卫生行政管理人员,又有在国内外著名大学开展医院管理研究并有较深造诣和建树的专家、教授。另外,多名编写人员为留学回国人员,他们把国外先进的理论、经验和做法引入国内,进行“本土化”改造,并在医院管理和医疗实践中加以应用,许多成功的做法和成果在国内推广应用,有的还作为国家卫生改革的重要参考和政策依据,部分研究成果收录到这本著作中,与广大同仁交流与分享。

衷心希望这部著作的出版能够使医院管理者获得有益的知识,提升医院信息化和精细化管理的技能,促进医院管理水平的提高,为我国医疗卫生事业的发展作出贡献。

中国医院协会会长 黄洁夫

2014年2月16日于北京

前 言

近年来,我国医院信息化建设取得了长足的进步和发展,医院信息系统也从单纯的费用管理系统升级到临床信息和管理决策支持系统,在提高医疗服务质量与效率、改善就医环境、配合医疗保障制度实施、促进医院科学管理等方面起到了重要作用,已成为医院正常运转的基本条件。现代化医院管理借助信息技术手段,已经逐步从粗放式管理向精细化管理迈进。

精细化管理作为一种全新的管理理念,其实质是一种精细化思维模式。在信息化基础上的精细化管理,使医院管理呈现出新的亮点和必然趋势。由于信息技术的支持使医院管理全方位、立体化,可深入到医院运行的每一个层面、每一个部门、每一个区域,使管理者对于各种情况的掌握由事后变成实时,由个案报告到数据分析,由专门检查变成动态监控,特别是对于数据的进一步挖掘和分析由滞后变成简便易行。这些性能的发挥依赖于信息系统的全面覆盖以及院长查询系统、数据挖掘功能和与医院管理相适应的图表和分析功能的建立。

信息技术能有效解决医院管理者面临的涉及数据范围广、相互衔接性差的管理难点,有效提升管理效率和水平。随着信息技术的不断创新和升级换代,信息化对医院管理的支持不仅体现在数据的采集、汇总、统计、上报等方面,更体现在能够进行数据分析,同时具有动态监测、安全预警功能,为管理服务,为决策服务,为临床服务。这种服务,能够充分体现及时性、准确性、针对性、便捷性、前瞻性等诸多方面,最终实现精细化管理。医院精细化管理使医疗质量管理由终末管理转向环节管理,由人为管理转向标准化、规范化,由突发事件处理转向动态监测预警,由数据分析引导流程优化、医疗质量全程全方位监管等等。

因此,信息化手段+精细化管理=高质量的现代化医院管理。精细化管理也必将成为医院深化改革和加强管理的必经之路,医院只有注重由信息化支撑的精细化管理,才能体现医院之间的品质差异,才能树立个性品牌,才能形成与众不同的核心竞争力,进而产生良好的社会效益和经济效益。

作者根据我国当前医院管理的实际情况和医院管理知识、技术快速更新与发展的需要,结合国内外医院信息化建设、精细化管理的研究进展和实践经验,组织国内外专家,历时一年完成本书。本书具有较强的实用性和可操作性,适合卫生行政机构、医院院长、管理人员、科主任、护士长、各级医护人员等阅读和学习,也可作为医院管理培训班、医药院校相关专业本科生、研究生的辅助教材。

由于时间仓促,水平有限,书中难免还存在许多不足之处,敬请广大读者批评指正,以便再版时予以修订。

靳清汉 朱志忠

2014年3月9日

目 录

第一章 医院信息化建设概述	1
第一节 医院信息化基本概念	1
第二节 医院信息化建设	7
第三节 临床信息系统与电子病历	10
第四节 临床决策支持	15
第五节 区域卫生信息化	20
第六节 医院信息系统安全与防范	21
链接:EMC 助力济宁第一人民医院信息化基础建设	22
第二章 信息化支持下的医院精细化管理	25
第一节 细节决定成败	25
第二节 信息化在医院精细化管理中的效能	26
第三节 信息化支持下医院精细化管理的功能与作用	28
第三章 医院精细化管理概论	35
第一节 精细化管理的概念和起源	35
第二节 实施医院精细化管理的意义	36
第三节 实施医院精细化管理的基本条件	36
第四节 实施医院精细化管理的方法	37
第五节 实施医院精细化管理的主要内容	39
第六节 实施医院精细化管理应注意的问题	41
第四章 医院集团精细化管理	44
第一节 医院集团的背景	44
第二节 医院集团的组织模式	45
第三节 医院集团的运作模式	46
第四节 我国医院集团的发展历程	48
第五节 医院集团的优势及弊端	50
第六节 医院集团的可持续发展路径	51
第七节 医院集团间双向转诊	52
第八节 医院集团内部控制	55
链接:“医联体”如何叫好又叫座	58

第五章 医疗卫生服务共同体	60
第一节 背景	60
第二节 探索与实践	61
第三节 愿景	64
第六章 医院评审	65
第一节 医院评审概念	65
第二节 国外医院评审	66
第三节 我国医院评审回顾	67
第四节 我国医院评审存在问题及对策	68
链接 1:卫生部:全国 240 家三级医院将重新评审定级	69
链接 2:国内著名三级甲等医院——济宁市第一人民医院医院评审系统简介	70
第七章 医院创新管理与创新团队精细化管理	78
第一节 医院管理创新	78
第二节 医院管理创新的理论和信息技术	79
第三节 医院创新管理的动因	82
链接:马斯洛需要层次理论	82
第四节 医院创新管理的领域	84
第五节 医院创新管理发展趋势	85
第六节 创新思维型人才的培养	88
第七节 创新性团队组成及管理	89
第八章 医疗团队知识及知识型团队精细化管理	95
第一节 医疗团队及医疗团队知识的概念	95
第二节 信息化与医疗团队知识管理	98
第三节 医疗团队知识管理系统	99
第四节 医院知识型团队管理	101
链接:做好干部管理和人才支撑 打造德艺双馨医疗团队	106
第九章 循证医学与循证医院管理	108
第一节 循证医学概论	108
链接:循证医学证据的产生方法	113
第二节 循证医院管理的概念	116
第三节 实施循证医院管理的必要性	117
第四节 循证医学对现代医院管理的影响	118
第五节 循证医院管理的实施团队和组织体系	119
第六节 循证医学在临床实践中的应用	120
第七节 临床决策与管理决策的比较	122
第八节 实施循证医院管理决策应注意的问题	124
第九节 国内外循证医院管理的研究与发展状况	125

第十章 医院激励机制	126
第一节 激励机制的概念	126
第二节 激励机制的作用	129
第三节 医院激励的方式	130
第四节 医院激励存在的问题	131
第五节 医院激励机制改进策略	132
第十一章 信息化医院经济管理模式	134
第一节 现代医院经济管理组织模式	134
第二节 成本管理	136
第三节 医院绩效管理基本理论	148
第四节 绩效评价体系的设计	154
第十二章 以电子病历为核心的医院信息化建设	158
第一节 电子病历的概念及发展	158
第二节 电子病历的主要内容	160
第三节 电子病历的优点	161
第四节 电子病历的应用前景	162
第五节 电子病历的应用现状	163
第六节 以电子病历为核心的医院信息化建设	163
第十三章 临床路径信息化管理	166
第一节 医院临床路径信息化管理概述	166
第二节 临床路径信息化系统的构建	169
第三节 提高临床路径管理质量的关键环节	171
第四节 基于临床路径的医疗服务流程及优化	173
第五节 我国临床路径信息化管理现状与展望	175
链接:济宁市第一人民医院临床路径管理信息系统	176
第十四章 病种付费与医保、新农合创新管理	185
第一节 我国医疗保障体系及其建设发展现状	185
第二节 医保与新型农村合作医疗政策的核心体系	191
第三节 病种付费对医保、新农合制度创新的启示	197
第四节 我国新型农村合作医疗实践探索	202
第五节 我国医疗保障体系建设及新型农村合作医疗的发展趋势	207
链接:澳大利亚的商业医疗保险	213
第十五章 城镇职工基本医疗保险与社区卫生服务	216
第一节 国外医疗保险主要模式	216
第二节 我国医疗保险制度	219
第三节 我国医疗保险未来发展趋势	220
第四节 城镇职工基本医疗保险制度与社区卫生服务的关系	221

第十六章 医疗服务质量管理与信息化	223
第一节 医疗服务及医疗服务质量	223
第二节 医院质量管理体系	225
第三节 医疗服务质量评价	232
第四节 医疗服务质量管理与信息化	234
第五节 医疗质量管理展望	237
第十七章 医疗风险管理信息化	239
第一节 医疗风险管理概述	239
第二节 医疗事故管理	243
第三节 医患纠纷管理	247
第四节 医疗风险管理信息化	250
第十八章 负性事件控制与医院安全文化构筑	252
第一节 负性事件定义	252
第二节 医院安全文化、系统及个人原因与负性事件关系分析	253
第三节 医院安全文化的构筑	254
第四节 减少负性事件的方法及措施	256
第五节 国内五家医院负性事件指标分析	258
第十九章 患者满意度评价	263
第一节 患者满意度的概念	263
第二节 患者满意度评价原则	264
第三节 满意度调查的内容和满意度调查量表使用现状	266
第四节 患者满意度评价存在的问题及对策	268
链接 1:山东省济宁市第一人民医院文明服务缺陷管理系统	270
链接 2:北京顺义医院住院病人满意度测量工具本土化改良及实践	271
第二十章 医疗纠纷第三方调解模式	278
第一节 我国现行医疗纠纷调解模式	278
第二节 医疗纠纷第三方调解的概念及调解模式	279
第三节 医疗纠纷第三方调解应遵循的原则	282
第四节 医疗纠纷第三方调解模式的优缺点	282
第五节 完善医疗纠纷第三方调解模式的措施	284
第二十一章 医学界的沟通与道歉	286
第一节 故事	286
第二节 诉讼案件过程和结果	287
第三节 怎样表示道歉	288
第四节 医学界羞于道歉	288
第五节 关于道歉和遗憾	289
第六节 扩展我们的思考	291

第二十二章	医院技术与评价精细化	293
第一节	医院技术发展的概念和把握度的价值	293
第二节	医院技术发展的运作与应遵循的原则	294
第三节	医院技术发展的评价与管理艺术	296
第二十三章	医院应对突发公共卫生事件精细化管理	298
第一节	突发公共卫生事件概念、分类和特征	298
第二节	医院应对突发公共卫生事件组织建设和制度建设	301
第三节	医院应对突发公共卫生事件	303
第四节	应对突发事件危机管理的应急保障和善后处置	306
链接:	美国突发公共卫生事件应急管理系统	307
第二十四章	医院健康教育与健康促进	309
第一节	健康教育与健康促进的概念	309
第二节	医院健康教育与健康促进的现实意义	310
第三节	医院开展健康教育的形式	311
链接:	济宁市第一人民医院“走基层,送健康,千场电影进农村”活动启动	313
第四节	患者教育内容与程序	314
第五节	健康教育与健康促进存在的问题及对策	316
第二十五章	临床医学教育与管理	319
第一节	临床实习管理	319
第二节	住院医师规范化培训	322
第三节	研究生教育	323
第四节	继续医学教育	324
第五节	全科医师培养	325
链接:	澳大利亚全科医生培养	328
第二十六章	医院科学研究精细化管理	329
第一节	科学研究的概念及分类	329
第二节	医院医学研究的意义、任务和特点	331
第三节	医院科研工作管理内容与实施	332
第四节	医院科研管理系统	338
第二十七章	医院预防保健管理	340
第一节	医学模式的转变和三级预防概念	340
第二节	医院保健预防与社区卫生服务概述	345
第三节	医院预防保健与社区卫生服务的任务	349
第四节	医院与社区卫生服务中心双向转诊系统	351
第二十八章	医院与社区卫生服务	354
第一节	全科医学概述	354

第二节	社区卫生服务概述	357
第三节	社区卫生服务的人力资源管理	363
第四节	社区卫生服务经济管理	366
第五节	社区卫生服务信息管理	369
第六节	社区卫生服务质量管理	372
第七节	社区卫生服务计划	374
第八节	社区卫生服务计划的落实	377
第九节	社区卫生服务评价	378
链接:	澳大利亚的社区卫生服务	380
第二十九章	医院对外交流与合作精细化管理	382
第一节	医院对外交流与合作在医院可持续发展中的作用	382
第二节	医院外事工作管理体制创新的必要性	383
第三节	医院做好对外交流与合作的方法和措施	385
第四节	注重对外交流与合作的收益率促进医院可持续发展	387
第五节	医院外事工作人员应具备的素质	387
第三十章	医院公共关系	390
第一节	医院公共关系的概念	390
第二节	医院公共关系的职能及特点	390
第三节	医院公共关系在医院发展中的作用	392
第四节	医院外部公共关系	392
第五节	医院内部公共关系	395
第六节	医院公共关系的目的及方法	397
第三十一章	医院媒体关系精细化管理	399
第一节	媒体概论	399
第二节	传统媒体的特性	400
第三节	网络媒介	402
第四节	媒体关系	403
第五节	医院发展与媒体	406
第六节	医院危机管理	408
第七节	医院危机中的媒体关系处理	410
第八节	医院媒体关系的建设	412
第九节	医院媒体关系存在的问题及对策	415
第三十二章	医院营销策略	418
第一节	医院营销定义及营销理论	418
第二节	医院营销的特殊性及必要性	420
第三节	国外医院营销	422
第四节	做好医院营销必须树立的重要观念	423
第五节	医院营销的 SWOT 分析	426

第六节	全员营销	428
第七节	医院营销面临的问题及对策	430
第三十三章	医院精细化人文管理	432
第一节	医院人文管理的概念	432
第二节	医院人文管理的必要性	432
第三节	医院人文管理的效应	433
第四节	人文医学模式——医学的新模式	434
第五节	人文管理与科学管理、医学人文的辩证关系	434
第六节	医院人文管理体系的构建	435
第七节	医生人性化管理	437
第八节	医院人文管理要处理好的几个关系	438
	链接:南京鼓楼医院人文医院建设案例	439
第三十四章	医院信息化建设与医院文化重构	448
第一节	文化概念	448
第二节	文化的特性及功能和内涵	448
第三节	医院文化及内涵	449
第四节	医院文化在医院发展中的地位和作用	451
第五节	医院文化建设存在的问题	453
第六节	医院文化培育	453
第七节	思想政治工作与医院文化建设	455
第八节	医院文化建设理念创新	456
第九节	医院信息化建设与医院文化重构	458
第三十五章	医学伦理学与医疗实践	461
第一节	医学伦理学的概念	461
第二节	医学伦理学起源及发展	461
第三节	医学伦理学基本原则	462
第四节	医学伦理学的研究内容	463
第五节	医学伦理学的主要流派及主要理论	465
第六节	医院的医学伦理学教育	465
	链接 1:希波克拉底誓言	467
	链接 2:孙思邈《大医精诚》	468
第三十六章	医院内招投标监管模式	471
第一节	医院内招投标监管的对象	471
第二节	医院内招投标监管的框架	472
第三节	构建医院内招投标监管模式应注意的问题	473
第三十七章	医院党建思想政治工作与精细化管理	475
第一节	医院党建思想政治工作的内涵、特征和作用	475

第二节	医院党建思想政治工作的启示	477
第三节	加强医院党建思想政治工作是实施精细化管理的重要保障	480
第三十八章	医院战略	484
第一节	医院战略的概念及必要性	484
第二节	医院管理创新战略	488
第三节	医院差异化竞争战略	489
第四节	医院科技进步战略	490
第五节	医院人才队伍建设战略	490
第六节	医院临床学科建设战略	490
第七节	医疗市场营销战略	491
第八节	医疗服务质量战略	491
第九节	医院经营战略	491
第十节	医院管理信息化精细化战略	493
第三十九章	科学管理理论简介	494
第一节	古典管理理论	494
第二节	行为科学理论阶段	503
第三节	现代管理理论	508
第四节	后现代管理理论阶段	521
附录	世界通用管理工具简介	532
	360 度考核法(360-Degree Evaluation Method)	532
	6S 管理(6S Management)	535
	80/20 法则(The 80/20 Rule)	536
	ISO9000	538
	JCI 认证(Joint Commission International)	541
	PDCA 循环(Deming Cycle, PDCA Cycle)	544
	PEST 分析法(PEST Analysis)	547
	STP 理论(STP Theory)	547
	SWOT 分析方法(SWOT Analysis)	551
	彼得原理(The Peter Principle)	554
	德尔菲法(Delphi Method)	554
	杜邦分析法(DuPont Analysis)	556
	蝴蝶效应(Butterfly Effect)	558
	精益管理(Lean Management)	559
	矩阵图(Matrix Diagram)	560
	决策树(Decision Tree)	561
	流程图(Flow Diagram)	563
	六西格玛(6-Sigma)	563
	毛毛虫效应(Caterpillar Effect)	565
	蘑菇管理定律(Mushroom Management)	567

墨菲定律(Murphy's Law)	568
目标管理(Management by Objectives, MBO)	569
木桶理论(Buckets Effect/Cannikin Law)	571
帕金森定律(Parkinson's Law)	571
品管圈(Quality Control Circle, QCC)	572
平衡计分卡(Balance Score Card, BSC)	573
头脑风暴法(Brain Storming, BS)	575
鱼骨图分析法(Cause & Effect/Fishbone Diagram)	579
责任分散效应(Diffusion of Responsibility)	580