

中国医院

第 3 版

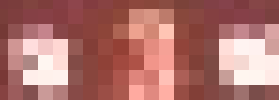
院长手册

主 编 武广华 王 羽
于宗河 袭 燕



人民卫生出版社

中国医院



院长手册

中国医院协会
院长手册

中国医院

第3版

院长手册

主 编 武广华 王 羽 于宗河 裘 燕

副 主 编 朱志忠 梁铭会 王 硕 张元禄 焦 华 于世鹏
阮列敏 谭学瑞 魏 来 靳清汉 赵志军 刘 峰
李秀兰 赵 越 张俊权 刘 阳 裴丽昆 杨 辉
刘朝杰 杨 莉 王典辉 吴文斌 隗铁夫 黄 锋
张金杰 胡文杰 高伟峰 张 伟

执行主编 朱志忠 于世鹏 裴丽昆

人 民 卫 生 出 版 社

图书在版编目 (CIP) 数据

中国医院院长手册/武广华等主编. —3 版. —北京:
人民卫生出版社, 2011. 1

ISBN 978 - 7 - 117 - 13893 - 2

I. ①中… II. ①武… III. ①医院 - 管理 - 中国 -
手册 IV. ①R197.32 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 231098 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!

中国医院院长手册

第 3 版

主 编: 武广华 王羽 于宗河 裘 燕

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: 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: 52

字 数: 1683 千字

版 次: 1999 年 12 月第 1 版 2011 年 1 月第 3 版第 8 次印刷

标准书号: ISBN 978 - 7 - 117 - 13893 - 2/R · 13894

定 价: 168.00 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)

中国医院院长手册

第 3 版

编写人员

(以姓氏笔画为序)

于世鹏	于宗河	于保荣	于曼玲	马谢民	王羽	王辰
王硕	王广灼	王汝才	王志锋	王克勤	王连国	王典辉
王宝忠	王河清	王俊寰	王美霞	王振东	王新利	戈艺
毛羽	孔丽	邓廉夫	左权	冯玉东	毕志林	朱红
朱玉久	朱志忠	刘阳	刘峰	刘小虎	刘友良	刘兆民
刘吉成	刘何根	刘典恩	刘国祥	刘茂菊	刘朝杰	刘婷婷
闫保平	江飞舟	阮列敏	孙鹏	孙兆林	苏宝利	李明
李斌	李志海	李秀兰	李怀海	李学文	李莲芝	李鲁军
李新钢	杨莉	杨辉	杨绍才	杨晓红	杨彩云	杨福启
杨燕华	吴文斌	邱枫林	余河	余建华	宋文舸	张华
张柱	张艳	张乃奇	张小平	张小德	张广增	张元禄
张立祥	张传军	张作辉	张武轩	张金杰	张居洋	张俊权
张晋卿	陈东风	陈玉芹	陈进春	陈思东	武广华	武玉国
金权	金昌晓	周昂	郑红	宗建平	孟纯阳	赵越
赵方玉	赵志军	赵利华	赵继宗	赵福荣	郝广玺	郝秀兰
胡辉	胡文杰	胡荣瑞	查学安	柳辉艳	姜历生	班博
夏桂芬	徐丽	徐忠伟	徐俊英	徐福东	高伟峰	高启达
高国莉	陶红兵	黄锋	曹怀杰	袭燕	常洪义	崔涛
崔晓东	梁铭会	隗铁夫	彭军	董学文	蒋歆昶	韩全意
景世宁	程刚	焦华	曾化松	谢龙涛	谢恩·托马斯	蔡宣松
靳峰	靳清汉	赖维洁	虞则立	詹林	解晨	魏来
裴丽昆	谭学瑞	潘淮宁	戴伟·莱格			

中国医院院长手册

第 3 版

编辑委员会

主 任	曹荣桂						
副主任	王 羽	毛群安	张宗久	赵明钢	周 军	包文辉	董先雨
	于宗河	王宝亭	武广华	刘新明	刘 奇	康永军	仇冰玉
	李仲军	袭 燕	孙兆林	李新钢	邓廉夫	高光明	郭艳红
	孟 莉	王宝忠	刘玉芹	姜历生	陈 颖	王汝才	焦 华
	马谢民	陈东风	勃朗宁	张宝库	许峻峰	袁训书	杜乐勋
	戴伟·莱格		谢恩·托马斯	朱志忠			

委 员

(以姓氏笔画为序)

丁凤琛	于世鹏	于宗河	于保荣	于曼玲	于富华	于德志
万书臻	万志刚	马立新	马谢民	王 忆	王 羽	王 辉
王天胜	王天瑞	王正武	王庆常	王汝才	王志锋	王宝忠
王宝亭	丰宗灿	毛 羽	毛群安	仇冰玉	孔凡湖	邓廉夫
左 毅	白继庚	包文辉	冯玉东	毕可良	毕志林	朱玉久
朱志忠	刘 阳	刘 奇	刘小虎	刘友良	刘玉芹	刘培元
刘朝杰	刘新明	闫保平	安淑敏	许庆文	许峻峰	孙成兰
孙兆林	芮 景	杜乐勋	李 磊	李仲军	李志海	李清贤
李新钢	杨 辉	杨作志	杨学龄	杨敏盛	邱枫林	应争先
宋昌稳	迟蔚蔚	张元禄	张玉柱	张立祥	张宗久	张宝库
张俊权	张晋卿	陈 颖	陈东风	陈守义	陈思东	武广华
苗志敏	周 军	郑德明	宗 玲	孟 莉	孟纯阳	赵明钢
郝秀兰	胡文杰	勃朗宁	姜历生	班 博	袁训书	徐 丽
高光明	郭艳红	曹怀杰	曹荣桂	袭 燕	常洪义	崔晓东
崔殿水	康永军	董先雨	董树山	焦 华	谢恩·托马斯	
褚衍林	靳清汉	虞则立	裴丽昆	谭成森	谭学瑞	
戴伟·莱格						

参编单位

中华人民共和国卫生部
中国医院协会
国家食品药品监督管理局
健康报社
《中华医院管理》杂志社
《中国医院》杂志社
山东省卫生厅
山东省医院协会
山东大学
山东大学齐鲁医院
山东省济宁市卫生局
山东省济宁医学院
山东省济宁医学院附属医院
山东省济宁医学院附属金乡医院
青岛大学医学院附属医院
山东省兖矿集团总医院
山东省济南市历下区医院
山东省泰山医学院
山东省临沂市人民医院
山东省临清市人民医院
山东省恒诚信有限公司
山东省新泰市人民医院
山东省潍坊市卫生局
山东省潍坊医学院
BSI 英标管理体系认证(北京)有限公司
上海交通大学医学院
上海同济大学附属同济医院
上海复旦大学医学院

上海瑞金医院
山西医科大学第二临床医学院
广东省人民医院
广东省潮州市卫生局
广东药学院
中国人民解放军总医院
中国中元兴华工程公司
中国医学科学院
中国医学科学院阜外心血管病医院
云南曲靖市第一人民医院
云南省丘北县卫生局
云南省丘北县县医院
云南省临沧市人民医院
北京大学
北京大学人民医院
北京大学医学部
北京大学临床肿瘤学院
北京大学第三医院
北京天坛医院
北京市顺义医院
北京地坛医院
北京朝阳医院
台湾长庚医院
台湾桃园敏盛综合医院
台湾敏盛医疗体集团
辽宁省卫生厅
华中科技大学同济医学院
安徽省皖南医学院弋矶山医院

汕头大学医学院附属医院
汕头大学医学院第一附属医院
江西省南昌大学第一附属医院
江苏省徐州市肿瘤医院
武警成都医院
河北医科大学临床医学院
河北省唐山市协和医院
河南大学第一附属医院
河南省汝阳县人民医院
南京市第一医院
南京市鼓楼医院
哈尔滨医科大学
美国乔治华盛顿大学
美国麻省总医院
贵州省人民医院
浙江省东阳市人民医院
浙江省宁波市人民医院
厦门中医院
湖北省武警总医院
湖北省襄樊市第一人民医院
湖南省宁乡人民医院
新疆维吾尔自治区卫生厅
福建省立医院
福建省泉州市正骨医院
青海省民和县医院
澳大利亚拉筹伯大学
澳大利亚莫纳什大学
澳大利亚墨尔本大学奥斯汀医院

医疗行业是一个特殊的服务行业,具有专业性、复杂性、不确定性和高风险性。医院在提供医疗服务的过程中,随时面临着巨大的风险。作为医院管理者应具备系统的管理知识和技能,踏实严谨的工作作风,较好的组织领导能力和优秀的社会交流才能。时至今日,仍有些医院管理者缺乏系统和专业的管理知识及严谨、细致的工作作风,忽视了对医院长远发展起重要作用的医疗质量,医疗安全问题以及学科建设发展等重要内容,在医疗服务领域中出现了一些不规范的问题,质量安全也存在着较多隐患,致使医院各类不安全事件时有发生,不仅给患者造成极大痛苦,而且给社会 and 医院带来了许多不必要的损失。各级医院都应该积极探索医院内部的改革、管理和发展问题,以人为本、开拓创新、加强管理,以提高医疗服务水平和质量为重点,积极创造医院管理的成功经验,为医疗卫生体制改革作出应有的贡献。

现代医院管理强调医院不仅要秉承治病救人的本质属性,更要倡导人性的传递、情感的延伸,这既是提高医疗质量、保障患者安全的有效方法,也是弘扬人文精神、构建医患和谐的有效途径。落实科学发展观,实施管理创新,是提高医院管理水平和服务质量的一项重大举措,是解决当前医院服务中存在的突出矛盾和问题的有效方法,是提高医疗服务质量和效率,是控制医疗费用过快增长,解决老百姓看病难、看病贵的实际措施,也是构建和谐医患关系的重要手段。

近年来,各级医院树立和落实科学发展观,把追求社会效益,维护群众利益,构建和谐医患关系放在第一位,通过制度创新、科技创新、管理创新,在提高医疗质量、改进医疗服务、降低医疗费用、延伸人文关怀等方面,开拓创新,积极实践,作出了许多有益的尝试,取得了显著的成效。

保障人民群众日益增长的健康需求,努力减轻群众的医疗负担,是我国医疗卫生事业发展的重要任务,是医药卫生体制改革的目标和方向,而加强医院内涵建设,解决医院管理中的突出问题,又是我们工作的重中之重。根据卫生部的要求,各地要继续把规范医疗行为、控制医药费用作为一项重点工作来抓,认真落实降低病人医疗费用,探索建立医院管理长效机制。

当前,我国医疗卫生事业既面临着重要的发展机遇,也存在很多矛盾和问题。例如,我国医疗服务资源总体不足与医疗资源配置不合理并存,医院人均门诊和住院费用增长幅度高于居民人均收入增长幅度,医疗服务不能完全满足人民群众日益增长的健康需求,医院管理的手段和方式有待提高,医患关系之间存在不和谐因素,这些都影响着医疗卫生事业的发展和广大人民群众的利益。但是,改革和发展中的问题,必须用改革和发展的办法来解决。在缓解群众看病就医难题方面,医院不要消极等待,更不要无所作为,

而要积极创新,努力推进制度创新和管理创新,为保障人民健康,构建和谐社会作出新的贡献。

新一轮医药卫生体制改革已经拉开帷幕,卫生事业的改革与发展将步入一个崭新的历史阶段。在这充满机遇和挑战的形势下,我国资深医院管理专家、全国医院优秀院长武广华教授组织国内外众多著名医院院长、管理专家和学者,汇聚他们的智慧和才华,及时修订、完善《中国医院院长手册》第3版,适应了我国医药卫生改革的形势和潮流,这项工作具有重大现实意义和实用价值。遂欣然命笔作序。希望本书能够为进一步提升我国医院管理水平,为贯彻落实好《中共中央国务院关于深化医药卫生体制改革的意见》,扎实推进各项医院工作发挥重要作用。

中国医院协会会长

曾荣桂

2010年12月18日

《中国医院院长手册》第1版自1999年出版发行以来至今,已经12年。

这12年,我国医药卫生工作取得了很大成绩,很多领域取得了突破性进展。标志性的成就是目前我国人均期望寿命达到73岁,人民健康水平不断提高,对于一个有13亿人口的发展中国家,这是了不起的成就。我们以较低的卫生支出取得了较高的健康成果,这是非常难得的。这12年,全国卫生系统和广大医务工作者,无论是在抗击各种自然灾害,还是在日常救死扶伤的工作中,都发挥了重要作用,作出了突出贡献。这12年,我国医院管理水平迅速提高,培养出了一支特别能战斗的队伍,一支具有奉献精神,一支专业技术能力强、具有很大发展潜力的队伍,一支值得尊敬和信赖的队伍。在救死扶伤、治病救人、提高人民群众健康水平方面,发挥着不可替代的作用。

该书也伴随着医药卫生改革的步伐,一步步走到现在。由于该书的可操作性、实用性、可读性、学术性、创新性和广大读者的厚爱与呵护,而具有旺盛、顽强的生命力和传播力,并在国内外产生了积极的影响,为我国医院管理水平的提高,起到了一定的推动作用。该书既是医院管理交流与沟通的一个平台,也是作者、管理者、读者之间交流与沟通的桥梁,每一版修订都有新的同仁加入其中,每一版都有新的知识和信息充实进来。正像第2版讲的那样,该书既可作为工具书,也可作为教科书,并不仅仅限于医院院长,可以是各级各类医疗机构的高中层管理人员、卫生行政管理人员、相关院校教学和研究人員,管理专业本科生和研究生以及各类管理培训班的学员等。

由于国内外医院管理的理念和知识不断更新进步,管理水平的不断提高,第3版又有新的较大的充实和调整,修订工作除坚持继承与创新、指导性和前瞻性相结合的原则外,还注重与国际接轨,加强国际合作与交流。新增、充实的主要内容有循证医院管理、医院精细化管理、医院创新管理与创新思维、医学信息决策、人口老龄化对医院管理带来的冲击、医疗保障、循证医学、临床路径及应用、单病种付费持续发展的技术条件、DRGs的发展及在我国的相关研究、引入立体医疗质量概念,新的政策法规、核心医疗制度,过时的、实用性差的政策法规及其他知识则予以删减。

在本书修订过程中,得到了卫生部和中国医院协会等有关领导的大力支持和帮助,莫纳什大学 Shane Thomas 教授、Bolangning 教授,拉筹伯大学 David Legge 教授、裴丽昆教授以及北京大学、清华大学等单位的教授和学者为本书付出了心血和汗水,他们中的很多人多次与我书信往来交流见解,提出许多真知灼见,把他们的研究成果奉献给社会和大众,与大家一起交流与分享,令人敬佩之至。他们为丰富中国医院管理理论和中外医院管理学术交流作出了较大的

贡献。除此之外,他们多年来一直对济宁医学院附属医院的工作给予了很多关注和关怀,把医院的一些工作如病种质量管理与病种付费方式研究探索、临床路径理论研究和临床应用、爱心医疗救助工程、慈善及社会公益事业、大爱文化等作为医院管理的典型案例讲授,使得济宁医学院附属医院在医院管理方面取得的些许经验和做法得以传播。对此表示衷心的感谢。

感谢他们,也同样诚挚的感谢对于本书作出贡献的其他各位同仁和朋友。

《中国医院院长手册》第3版的出版,适逢《中共中央国务院关于深化医药卫生体制改革的意见》实施之时,让我们携起手来,迎接挑战,积极投身到新时期医疗卫生改革的大潮中去,在科学发展观统领下,用国家卫生政策和医院管理的理论科学指导医院工作的具体实践,同时,把在实践工作中取得的经验不断地总结丰富,完善医院管理的理论体系,使我国医院管理水平持续提升,为我国卫生事业全面、和谐、可持续发展作出更大贡献。

武广华

十一届全国人大代表

济宁医学院党委书记

济宁医学院附属医院院长

2010年12月16日

第一章 医院概论	1
第一节 医院概念和医院发展史	1
第二节 医院的性质和任务	2
第三节 医院的属性和地位	2
第四节 医院工作的特点和方针	3
第五节 医院的类别及所有制形式	4
第六节 医院设置的认可与注册	4
第七节 区域卫生规划与医院	4
第八节 现代医院发展趋势	5
第二章 医院机构	6
第一节 医院组织机构	6
第二节 医院机构设置	9
第三章 院长的职责和权力	15
第一节 院长概要	15
第二节 医院领导体制	17
第三节 院长负责制下的党政工职权划分	19
第四节 中国的各级各类医院院长	22
第四章 院长应具备的基本素质	27
第一节 知识素质	27
第二节 技能素质	28
第三节 品质素质	30
第五章 院长的工作方法和作风	32
第一节 院长的工作方法	32
第二节 院长的工作作风	41
第六章 院长与医院的规划	46
第一节 长远规划与五年计划	46
第二节 长远规划的阶段性和连续性	48
第三节 长远规划的制定和内容	48
第七章 医院管理者的角色	54
第一节 传统的医院管理者角色	54
第二节 现代医院管理者角色	57
第三节 未来的医院管理者角色	62
第八章 医院管理人员培训	66
第一节 管理培训概述	66

第二节	管理培训的需求分析	69
第三节	管理培训的设计和计划	71
第四节	管理培训的实施	74
第五节	管理培训的评估	75
第九章	医院管理概述	78
第一节	医院管理基本知识	78
第二节	医院管理的基本职能	78
第三节	医院管理的基本方法	80
第四节	医院管理的任务和内容	84
第五节	医院分级管理	86
第六节	医院质量管理与体系认证	88
第十章	循证医院管理	91
第一节	循证医院管理的概念	91
第二节	实施循证医院管理的必要性	91
第三节	循证医学对现代医院管理的影响	92
第四节	循证医院管理的实施团队和组织体系	93
第五节	循证医学的临床应用	94
第六节	临床决策与管理决策的比较	96
第七节	实施循证医院管理决策应注意的问题	97
第十一章	医院创新管理与创新思维	99
第一节	创新及创新性思维	99
第二节	医院创新管理	100
第三节	创新思维型人才的培养	101
第十二章	人口老龄化对医院管理的挑战	103
第一节	老龄化的概念	103
第二节	老年病人的特点	104
第三节	人口老龄化对老年人的危害	105
第四节	人口老龄化对医院管理的影响	105
第五节	医院应对人口老龄化应采取的对策	107
第十三章	医院精细化管理	109
第一节	精细化管理的概念和内涵	109
第二节	医院精细化管理的现实意义	110
第三节	实施精细化管理的基本条件	110
第四节	实施精细化管理的方法与内容	111
第五节	实施精细化管理应注意的问题	112
第十四章	医疗风险管理	115
第一节	医疗风险管理概述	115
第二节	医疗事故管理	118
第三节	医患纠纷的管理	123
第十五章	医院危机管理	126
第一节	医院危机及其管理的概念	126
第二节	医院危机的特征和分类	126
第三节	医院危机管理的必要性与紧迫性	128

第四节	医院危机预防管理	129
第五节	危机爆发时的应对策略	131
第六节	危机后管理	133
第十六章	医疗服务质量管理	134
第一节	医疗服务质量	134
第二节	医院质量管理	136
第三节	医院质量管理体系	137
第四节	医院医疗服务质量的评审	144
第五节	国际医疗质量指标体系	146
第六节	医疗服务质量管理常用的方法	150
第十七章	立体医疗质量新概念及其实践	155
第一节	传统医疗质量观透视	155
第二节	立体医疗质量观及实践	156
第十八章	医疗管理	162
第一节	急诊医疗管理	162
第二节	门诊管理	165
第三节	住院病区管理	168
第四节	护理管理	174
第五节	传染病的管理与消毒隔离	182
第六节	预防保健管理	185
第七节	医院内感染管理	190
第八节	医疗技术部门管理	195
第九节	康复医学管理	213
第十九章	患者安全	219
第一节	WHO 全球患者安全联盟	219
第二节	评审在患者安全中的作用	221
第三节	患者安全文化的发展和运作	223
第四节	制定质量改进的策略	225
第二十章	医院病人的满意度测量	228
第一节	组织绩效、医疗质量、病人参与和满意度调查之间的逻辑关系	228
第二节	满意度监测的政策和技术价值	229
第三节	病人满意度监测的原则	231
第四节	满意度监测工具的结构	232
第五节	监测数据的采集	234
第六节	满意度监测数据的分析	235
第七节	监测数据的沟通	236
第二十一章	医院费用的支付方式	238
第一节	医院费用的支付方式	238
第二节	不同付费方式的利弊比较	240
第三节	付费方式展望	241
第四节	济宁医学院附属医院单病种限价实施方案	241
第五节	单病种付费在新型农村合作医疗应用中前景广阔	244
第二十二章	临床路径及案例	248
第一节	临床路径	248

第二节 济宁医学院附属医院临床路径管理工作方案	250
第二十三章 疾病诊断相关组	257
第一节 概述	257
第二节 疾病诊断相关组的起源与发展	257
第三节 疾病诊断相关组的结构与内容	260
第四节 实施疾病诊断相关组的政策环境	264
第五节 中国疾病诊断相关组的研究与进展	270
第二十四章 教学管理	280
第一节 管理体制及各部门职责	280
第二节 各类医学生的管理	281
第三节 进修医生的管理	283
第四节 继续医学教育	284
第五节 师资培训和质量管理	284
第六节 教学质量控制	285
第七节 教学的档案管理和试题库	286
第八节 住院医师规范化培训的管理	286
第二十五章 科研管理	290
第一节 医院医学研究的意义、任务和特点	290
第二节 医院科研工作管理内容与实施	291
第二十六章 医院人力资源管理	298
第一节 医院人力资源配置	298
第二节 医院人力资源培训	303
第三节 招聘与面试技术	305
第四节 绩效考核与评价	307
第五节 人力资源信息系统	309
第六节 医院薪酬、福利和劳资关系	310
第七节 激励	311
第二十七章 医院财务管理	314
第一节 医院财务管理概述	314
第二节 医院预算管理	315
第三节 医院筹资管理	318
第四节 医院收支管理	320
第五节 财产物资管理	322
第六节 财务分析	323
第二十八章 医院审计管理	327
第一节 医院内部审计概述	327
第二节 医院审计的程序	329
第三节 医院内部审计的方法	331
第四节 审计证据和审计工作底稿	331
第五节 审计报告和审计档案	332
第二十九章 医院招投标管理	334
第一节 招投标的意义	334
第二节 招投标的原则	334

第三节	招投标的范围	335
第四节	招投标的种类	336
第五节	招投标的程序	336
第六节	博弈论在招标采购过程中的应用和招投标的注意事项	337
第三十章	医疗设备物资管理	339
第一节	医疗设备的计划管理与审批	339
第二节	医疗设备使用管理	342
第三节	医疗设备维修管理	345
第三十一章	医院建筑设计与管理	347
第一节	医院建筑设计基础	347
第二节	医院建筑中各类用房的设计原则	352
第三节	医院建筑的管理	371
第三十二章	医院后勤管理	373
第一节	医院房屋土地的管理	373
第二节	医院运输设备的管理	374
第三节	医院制冷和空调的管理	375
第四节	医院医疗用气的管理	376
第五节	医院给水和排水的管理	377
第六节	医院供电系统的管理	378
第七节	医院供汽采暖系统的管理	379
第八节	医院洗衣房的管理	380
第九节	医院食堂、浴室的管理	381
第十节	医院环境保洁和绿化管理	381
第十一节	医院污水污物的管理	382
第十二节	医院太平间的管理	383
第三十三章	医院信息管理	384
第一节	医院信息	384
第二节	医院信息系统的定义与作用	385
第三节	医院信息系统的功能和组成	387
第四节	医院信息系统的建设	392
第五节	区域卫生信息化	394
第六节	医院信息系统安全与防范	396
第三十四章	医学信息决策	398
第一节	决策和医学信息决策	398
第二节	科学决策与信息分析	402
第三节	医学决策与决策的数字化	404
第三十五章	医院的项目开发	411
第一节	医院项目设计的概念	411
第二节	医院项目计划中的需要和需求	411
第三节	人群、时间、空间	413
第四节	医院项目设计的信息支持/循证计划	414
第五节	医院项目的利益相关者	415
第六节	医院项目逻辑模型	417

第七节 医院项目设计的主要工具·····	421
第三十六章 医院的项目评价·····	423
第一节 医院项目评价的概念·····	423
第二节 评价循环模型·····	423
第三节 总结性评价与发展性评价·····	423
第四节 基准的概念和应用·····	424
第五节 利用逻辑模型制定项目评价计划·····	425
第六节 项目评价指标的设计·····	428
第七节 选择或开发评价测量工具·····	429
第八节 评价数据分析和解释·····	434
第九节 评价信息的表达和沟通·····	435
第三十七章 医院与社区·····	437
第一节 医院的社区职责·····	437
第二节 以消费者(病人)为中心·····	439
第三节 社区参与·····	441
第四节 初级卫生保健联盟·····	444
第三十八章 医院市场营销·····	445
第一节 医院市场营销及整合营销传播的产生·····	445
第二节 医院市场环境分析·····	446
第三节 医院市场调研·····	447
第四节 医院市场细分、市场定位与产品设计·····	448
第五节 医院整合营销手段·····	452
第六节 医院客户关系管理·····	455
第三十九章 医院文化建设·····	456
第一节 医院文化概述·····	456
第二节 医院精神·····	463
第三节 医院形象工程·····	467
第四节 医院精神文明·····	476
第四十章 医院外事管理·····	481
第一节 中国的外交政策和若干外交原则·····	481
第二节 护照知识·····	482
第三节 签证知识·····	483
第四节 礼宾礼仪知识·····	485
第五节 医院外事管理办公室职责范围·····	494
第四十一章 国外医疗卫生与改革·····	495
第一节 医院领导体制·····	495
第二节 国外医院编制情况·····	499
第三节 部分国家卫生管理概况·····	500
第四十二章 其他有关管理知识·····	538
第一节 特需医疗服务管理·····	538
第二节 技术横向管理·····	540
第三节 支援基层卫生组织的建设·····	542
第四节 合资医院的管理·····	543