



现代

医院整体医疗管理

主 编 / 王庆林 向月应 张卫兵



XIANDAI YIYUAN
ZHENGTI YILIAO
GUANLI



人民军医出版社

PEOPLE'S MILITARY MEDICAL PRESS

现代医院整体医疗管理

XIANDAI YIYUAN ZHENGTI YILIAO GUANLI

主 编 王庆林 向月应 张卫兵



人 民 军 医 出 版 社

People's Military Medical Press

图书在版编目(CIP)数据

现代医院整体医疗管理/王庆林,向月应,张卫兵主编. —北京:人民军医出版社,2005.1

ISBN 7-80194-475-5

I. 现… II. ①王…②向…③张… III. 医疗卫生组织机构—卫生管理 IV. R19

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 092027 号

策划编辑:杨磊石 加工编辑:余满松 责任审读:李晨
版式设计:周小娟 封面设计:龙岩 责任监印:陈琪福
出 版 人:齐学进

出版发行:人民军医出版社 经销:新华书店
通信地址:北京市复兴路 22 号甲 3 号 邮编:100842
电话:(010)66882586(发行部)、51927290(总编室)
传真:(010)68222916(发行部)、66882583(办公室)
网址:www. pmmp. com. cn

印刷:京南印刷厂 装订:桃园装订厂
开本:850mm×1168mm 1/32
印张:10.125·彩页 2 面 字数:249 千字
版次:2005 年 1 月第 1 版 印次:2005 年 1 月第 1 次印刷
印数:0001~5500
定价:22.00 元

版权所有 侵权必究
购买本社图书,凡有缺、倒、脱页者,本社负责调换
电话:(010)66882585、51927252

人民军医出版社

名誉主编、主编简介
赠书



林钧才 男，山东文登人，1921年生，1938年入伍。历任军医、保健科长、卫生处长、赴越南军事顾问团卫生顾问、南京军区总医院院长兼党委书记、北京协和医院院长兼党委书记、桂林南溪山医院院长兼党委书记、北京医院院长兼党委书记等职。现任卫生部咨询委员会委员、中国老科协卫生分会副会长、中国医师协会工作指导委员会副主任、中华医院管理学会名誉会长、北京医院协会高级顾问。荣获中国医院管理终身贡献奖。先后发表论文百余篇，出版专著3部。



王庆林 男，天津市人，1934年生，1947年入伍，先后毕业于第二军医大学医疗系、第二军医大学卫生勤务系。历任军医、医务处副主任、医务处主任、卫生处副处长、解放军第一八一医院院长、主任医师等职，先后任全军医院管理学术委员会委员、全军卫勤学术委员会委员、广州军区医院管理学术委员会副主任、广西医院管理学会常委、中华医学会桂林市分会副会长、《桂林医学杂志》编委、第一军医大学兼职教授。发表论文90余篇，出版专著13部，先后有7项科研成果获军队科技进步奖。



向月应 湖南汨罗人, 1955年生, 1971年入伍, 先后毕业于第一军医大学医疗系、第二军医大学卫生事业管理专业。历任军医、主治医师、医务处主任、副主任医师、主任医师、研究生导师兼教授等职。现任解放军第一八一医院院长, 并担任广州军区医院管理专业委员会副主任委员、广西医学会理事、中华医学会广西神经内科专业委员会常委、《中华现代医院管理杂志》常务编委、《解放军医院管理杂志》编委。先后发表论文50余篇, 出版专著7部, 主持和参与科研项目共有15项获军队和国家科技进步或医疗成果奖。



张卫兵 男, 安徽界首人, 1954年生, 1969年入伍, 先后毕业于上海第二医科大学医疗系、第二军医大学卫勤管理专业、南京大学决策和管理硕士班, 并参加南京军区“181”高级管理人才培训。历任医师、主治医师、副主任医师、主任医师、南京军区后勤部门门诊部主任等职。现任解放军第八一医院院长, 并担任江苏省医院管理学学会理事, 南京军区医疗质量管理专业组副组长。先后在《中华医院管理杂志》、《解放军医院管理杂志》等刊物上发表论文20余篇, 出版专著3部。

编著者名单

- 名誉主编** 林钧才 北京医院原院长 教授
- 主 审** 张立平 总后勤部卫生部原部长 教授
- 李文考 总后勤部卫生部医疗管理局局长
- 主 编** 王庆林 向月应 张卫兵
- 编 著 者** (按章节顺序排列)
- 王庆林 解放军第一八一医院原院长 主任医师
- 史瑞芬 第一军医大学教授
- 向月应 解放军第一八一医院院长 主任医师
- 王 惠 解放军第一八一医院医务处主任
副主任医师
- 朱世和 解放军第一八一医院副院长 副主任医师
- 李贤卓 解放军第一八一医院主任医师
- 谢德诚 解放军第一八一医院主任医师
- 王月忠 解放军第一八一医院原副院长 主任医师
- 张卫兵 解放军第一八一医院院长 主任医师
- 王效雷 解放军第一八一医院副主任护师
- 华长江 解放军第一八一医院医务处主任
副主任医师

许晓斌	解放军第八一医院医务处副主任 副主任医师
葛亚明	解放军第一八一医院副院长 副 主任技师
卢小莲	解放军第一八一医院主任护师
许 鸣	解放军第八一医院高级工程师
于秀琴	解放军第八一医院副主任医师

内 容 提 要

本书以医学整体论和生物-心理-社会医学模式为指导,结合作者的研究成果和实践经验,对现代医院整体医疗管理做了全面、系统的论述,包括整体医疗的理论基础、基本特征、组织结构及运作模式,整体医疗管理中的观念更新、医疗护理、心理、预防保健、人际沟通、文化建设和社区卫生服务等。内容先进,观点新颖,阐述简明,实用性强,对医院开展整体医疗管理具有重要借鉴、指导作用,适用于医院管理人员、医务人员和医学院校师生阅读参考。

责任编辑 杨磊石 余满松

序 一

医学整体论是医学领域里的重要理论。整体医疗是在医学整体论和生物-心理-社会医学模式的理论指导、启发下崛起的新的医疗管理理论、新的医疗思想和新的医疗观念,是系统思想和整体观在医疗工作中的应用。它以全新的思维阐明了整体医疗坚持以人为本,以病人为中心,实现医疗工作从“疾病”到“病人”、从“病人”到全体社会人群的转变,对加强医院管理,指导医疗工作,提高医疗服务质量和整体效益,维护人民群众的健康具有重要意义。

当前,医院管理科学发展迅速,医疗观念不断更新,医院管理者和临床工作者应紧跟医院管理发展的新趋势,学习、掌握、运用现代医院管理的新理论、新模式、新方法,并在实践中不断探索与创新,努力提高管理效能,提高医院的服务能力和服务水平,提高竞争能力,促进医院的建设与发展,为人人享有卫生保健和人民群众的健康事业做出应有的贡献。

整体医疗是我国医学界近几年来研究、探索、实践的医疗管理理论和模式,许多医院在推行和应用中取得了良好的效益。解放军第八一医院和第一八一医院对整体医疗经过几年的实践与探索,积累了较丰富的经验。为推动整体医疗健康、有序的发展,他们在总结自己经验的基础上,查阅参考了大量文献资料,由王庆林、向月应、张卫兵同志任主编,经十余位医院管理专家和临床医学专家的共同努力,编著了《现代医院整体医疗管理》一书。该书在研究、探索整体医疗方面进行了有益的尝试,是首次推出的整体医疗管理专著,内容新颖,结构完整,层次分明,深入浅出,理论与实践紧密结合,科学性、实用性和可操作性较强,值得医院管理工

作者、广大医务人员和医学院校师生参考、借鉴和运用,以促进整体医疗在我国的深入发展,服务于社会、服务于病人,为增进人民群众的健康服务,为社会主义现代化建设服务。在《现代医院整体医疗管理》一书出版之际,仅作此序,以表示祝贺!

中华人民共和国卫生部副部长 朱庆生

2004年8月26日

序 二

新中国成立后党和政府十分重视人民的健康。毛泽东同志1953年为第二届全国卫生工作会议题词：“动员起来，讲究卫生，减少疾病，提高健康水平，粉碎敌人的细菌战争。”为改造我国人民低弱的体质，使身体康健，环境清洁，消灭疾病，移风易俗，养成人人讲卫生的良好习惯，中央决定在全国开展爱国卫生运动。医疗机构迅速建立，医疗预防体系很快形成。中国很快甩掉了“东亚病夫”的帽子。

周恩来总理指示：“以医院为中心扩大预防。”在1982年卫生部颁布的《全国医院工作条例》中规定：“医院必须以医疗工作为中心，在提高医疗质量的基础上，保证教学和科研任务的完成，并不断提高教学质量和科研水平。同时做好扩大预防、指导基层和计划生育的技术工作。”全国医院在中央、国务院确定的卫生工作方针和任务指导下，对保障人民健康和预防疾病做出了巨大贡献，医院自身建设也随之发展壮大。

随着社会的进步，经济、科学、文化、伦理和法制的飞速发展，新的医学理念、医学目的和医学模式，极大地充实、丰富、扩展了医院医疗的内涵和医疗管理的现代化范畴。整体医疗理论与管理应运而生。

《现代医院整体医疗管理》适时地反映出时代和社会对医疗服务的需求。整体医疗服务的组织结构和明晰的流程，观念新颖、操作具体，有很强的时代创新性和可操作性，很有参考实用价值。

《现代医院整体医疗管理》所论述的大多是基本的理论、基本的知识和基本的操作技术，而且要求在继承的基础上创新发展，为整体医疗服务打下一个稳定、有序、高效的牢固基础。这需要有

“合抱之木，起于累土。千里之行，始于足下”的润物细无声的精神和扎实的工作干劲。

任何事物的创新和发展必须在继承的基础上进行，否则空谈跨越创新必定是无本之木、无源之水的空中楼阁，虚构的形象工程。在改革中领导者不能只管现在，忘记过去，看不到未来，而要善于把过去应用于现在，并在应用中看到未来。要站到高处，看到眼前利益以外的事，看到远处正在出现的目标。

要使整体医疗在医院改革中落实，需要有坚强的领导、高素质的职工群体和良好的外部环境，同时要具备以下几个条件：一是符合卫生医疗性质的政策导向；二是连贯无间隙的医疗体制；三是合理稳定的医疗经费筹资机制；四是要有会经营、善管理的高素质的管理人才。要找准本单位的功能位置，既不缺位，又不越位地与上下链接。对于外部环境要本着了解—利用—影响—改造—适应这十个字、五项原则，努力争取医院所需要的一切外部环境和条件。

中共十六届三中全会提出统筹兼顾，以人为本，树立全面、协调、可持续发展的科学发展观。整体医疗的理论和管理与时俱进的在卫生医疗服务体系中体现了这一科学发展观，必将为增强人民的体质、全面建设小康社会做出重要贡献。

林钧才

2004年8月28日

前 言

整体医疗是在医学整体论启发下产生的新的医疗思想、医疗观念,是整体观和系统论在医疗服务工作中的应用。整体医疗从医学整体论出发,以生物-心理-社会医学模式为指导,注重系统思维,整体协作,坚持以人为本,转变医疗观念,建立以病人为中心,由医、药、护、技、医学工程、政工、后勤各类人员组成的医疗服务团队,在医疗服务中实现从“疾病”到“病人”、从“病人”到全体社会人群的转变,为病人、亚健康人群和健康人群提供包括生理、心理、社会、生活、文化等全方位、全过程、高质量、高效率、低消耗、多层次的整體服务,从而更好地实现防病治病、维护健康、提高生命质量、延长寿命、减少死亡、适应社会发展的现代医学的目的。

观念是行为的先导,理念是实践的航标。整体医疗是近几年出现的新的医疗观念和医疗模式,我国一些医院进行了有益的探索与实践,显示出整体医疗的许多优越性,对医疗服务工作产生了良好的影响和导向作用。解放军第一八一医院和第八一医院近几年来积极推行整体医疗,在理论与实践方面进行了探索与总结,体会到整体医疗对更新医疗观念,提高医疗服务质量,提高服务对象的满意度等方面均具有重要意义,并发表了多篇论文。为推动整体医疗的理论研究和实践,作者结合实践体会,并参阅了有关文献,撰写了本书,目的在于与同行们共同研究、探讨,以推动整体医疗健康、有序的发展。

本书的出版得到了国家卫生部朱庆生副部长,本书名誉主编、国家卫生部咨询委员会委员、中华医院管理学会名誉会长、中国老科协卫生分会副会长、中国医师协会工作指导委员会副主任、北京

医院协会高级顾问、北京医院原院长、中国医院管理终身贡献奖获得者林钧才教授,中国人民解放军总后勤部卫生部原部长、中国老年学学会副会长兼老年医学委员会会长、中国医院管理终身贡献奖获得者张立平教授,中国人民解放军总后勤部卫生部医疗管理局李文考局长,人民军医出版社齐学进社长,人民军医出版社杨磊石主编和余满松编审的关心、指导、支持和帮助,他们付出了许多心血和辛勤的劳动,在此表示衷心的感谢!

本书参考了许多专家、学者的著作,因受篇幅所限,仅列出主要参考文献,请有关作者谅解。

由于编者学识水平和实践经验有限,加之整体医疗是新生事物,而且编写时间仓促,纰漏之处在所难免,祈请同仁和读者惠正。

编 者

2004 年 8 月

目 录

第一章 整体医疗概论	(1)
第一节 整体医疗概念.....	(1)
第二节 整体医疗的现状.....	(1)
第三节 整体医疗的理论基础.....	(3)
一、整体医疗符合现代生物-心理-社会医学模式的要求	(3)
二、整体医疗与祖国医学思想相一致	(5)
三、整体医疗与现代医学目的相一致	(6)
四、整体医疗与坚持“以病人为中心”的医疗服务宗旨相 一致	(7)
五、整体医疗与病人日益增长的需求相适应	(8)
六、整体医疗符合医疗质量管理发展的新趋势	(9)
七、整体医疗与建立新型医患关系相适应.....	(10)
八、整体医疗与整体护理相互配合能产生 $1+1>2$ 的效果	(11)
九、整体医疗与社会主义医疗市场要求相适应.....	(12)
十、整体医疗与医疗团队理念相一致.....	(13)
十一、整体医疗与 ISO 9000 质量管理体系相吻合	(14)
第二章 整体医疗的特征	(17)
第一节 医疗观念的更新	(17)
一、中国医学整体观.....	(17)
二、整体医疗的新观念.....	(18)
三、新的医疗服务观念.....	(19)
第二节 从“以疾病为中心”到“以病人为中心”的转变	(20)

一、“以疾病为中心”和“以病人为中心”的形成与转变	(20)
二、“以病人为中心”的医疗模式的内涵	(23)
三、“以病人为中心”的医疗服务模式的意义	(26)
第三节 从“以病人为中心”到“以人为本”的转变	(28)
一、医院的服务定位应“以人为本”	(28)
二、“以病人为中心”需要向“以人为本”转变	(28)
三、更新观念,把健康视为“产品”	(29)
四、发挥医院优势,拓展服务领域	(30)
第四节 新型的医患关系	(30)
一、医患关系的概念	(30)
二、新旧医患关系模式	(31)
三、整体医疗对医患双方的要求	(32)
四、整体医疗中医患双方的正当权利	(36)
第五节 协调一致的医疗团队结构	(37)
第六节 整体优化的质量系统	(38)
一、质量及质量管理概述	(38)
二、整体医疗质量管理的特征	(39)
三、整体医疗质量评估	(44)
第七节 高层次的服务目标	(47)
一、高层次的医疗服务理念	(48)
二、最大限度地满足病人的医疗需求	(49)
三、构建整体医疗服务体系	(51)
第八节 满足病人疾病以外的需求	(55)
一、需求的一般概念	(55)
二、病人的需求	(56)
第九节 医院职能的扩大	(60)
一、医院职能扩大的必要性	(60)
二、医院职能扩大的趋势	(62)
三、医院的新职能	(62)

第三章 整体医疗组织结构及运作模式	(67)
第一节 整体医疗与医疗团队	(67)
一、医疗团队的概念	(67)
二、医疗团队的功能	(68)
三、医疗团队的构建	(70)
四、医疗团队的运行	(73)
第二节 实施整体医疗的基本方法	(76)
一、进行整体医疗相关知识教育	(77)
二、制定实施整体医疗方案	(77)
三、整体医疗计划的执行	(78)
四、整体医疗的检查监督	(78)
五、整体医疗的总结与处置	(78)
六、实行责任医师全程负责制	(78)
第三节 门诊整体医疗服务	(80)
一、门诊工作特点	(81)
二、门诊整体医疗组织结构与运作	(82)
第四节 急诊整体医疗服务	(89)
一、急诊的特点	(89)
二、急诊人员配备	(90)
三、急诊组织类型与运作	(91)
第五节 住院整体医疗服务	(97)
一、住院诊疗工作特点	(97)
二、住院整体医疗组织结构	(98)
三、住院整体医疗程序	(98)
四、住院整体医疗的要求	(107)
第六节 整体医疗与整体护理	(111)
一、整体护理的由来	(111)
二、整体护理观的内涵与外延	(112)
三、整体护理的工作模式	(113)