

■ 主编/翁开源 王 浩

医院管理学

YIYUAN GUANLIXUE



人民军医出版社

PEOPLE'S MILITARY MEDICAL PRESS

医院管理学

YIYUAN GUANLIXUE

主 编 翁开源 王 浩

副主编 廖瑞斌 谢名雁 帅 惟 蓝宇涛

编 者 (以姓氏笔画为序)

王 浩	王 娜	王光华	王琼书
帅 惟	汤新强	李郁华	李馨扬
杨碧萍	何 宁	辛华雯	张 仲
钟志朗	晁 旺	翁开源	董国俊
谢名雁	靳桂明	蓝宇涛	廖瑞斌
戴 蓉			



人民军医出版社

PEOPLE'S MILITARY MEDICAL PRESS

北 京

图书在版编目(CIP)数据

医院管理学/翁开源,王浩主编. —北京:人民军医出版社,2015.3
ISBN 978-7-5091-8278-9

I. ①医… II. ①翁… ②王… III. ①医院—管理学 IV. ①R197.32

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 045780 号

策划编辑:池 静 文字编辑:侯永微 袁朝阳 责任审读:郁 静

出版发行:人民军医出版社 经销:新华书店

通信地址:北京市 100036 信箱 188 分箱 邮编:100036

质量反馈电话:(010)51927290;(010)51927283

邮购电话:(010)51927252

策划编辑电话:(010)51927300-8203

网址:www.pmmp.com.cn

印、装:北京国马印刷厂

开本:787mm×1092mm 1/16

印张:16.75 字数:399 千字

版、印次:2015 年 3 月第 1 版第 1 次印刷

印数:0001—2000

定价:59.00 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

前言

随着我国医疗卫生体制改革的深入,医院管理面临着复杂性的环境与创新性的要求,这需要医院的管理者顺应医疗卫生体制改革的发展趋势,按照医院运行的客观规律不断探索,将医院管理上升为新的高度,达到新的水平,满足人民群众的医疗需求。

为了适应医院管理工作及教学改革的迫切需要,以现代管理科学理论和方法及国外医院管理研究的最新进展和成果为基础,密切结合我国医院改革和发展的实际,《医院管理学》编写组总结多年来医院管理学教学及实践的经验,经过反复讨论编写了本书,以满足高校卫生事业学生学习的需求,并为卫生行政部门的医院管理人员在医院管理理论与实践研究方面提供参考。

本教材内容由近十家医学院校专家经过多年的调研、收集相关资料,召开多次编写会议,经过反复讨论最终确定,本书有如下特点:

1. 紧密结合当前医院管理的重点和难点,按照医院的发展战略和管理体系设计。
2. 引用最新的医院管理理论,介绍了现代医院管理方法,吸纳了优秀医院的管理经验,是医院管理理论与实践结合的产物,具有一定的创新性和前沿性。
3. 注重实践、师生交互,激发学生的创新能力。

本教材在编写过程中得到广东药学院、哈尔滨医科大学、大连医科大学附属第一医院、天津中医药大学、黑龙江省医院、成都医学院、广州军区武警总医院等多家医学院校的大力支持,在此深表感谢。

医院管理学在我国尚处于发展阶段,涉及管理学和医学等广泛知识领域,需要探索的内容还很多。受编者理论水平和实践经验所限,书中若有不足或错误之处,诚恳希望同道们批评指正,以便再版时进一步完善。

编者

2015年1月

目 录

第1章 医院管理学概论.....	(1)
第一节 医院管理研究的主要内容.....	(1)
一、医院服务质量管理	(1)
二、医院人力资源管理	(1)
三、医院文化及品牌管理	(2)
第二节 医院的起源和服务特点.....	(3)
第三节 医院服务的性质和类型.....	(6)
一、医院服务的性质	(6)
二、医院服务的类型	(6)
第四节 医院管理研究的思想观点.....	(8)
第2章 医院组织结构和职能	(11)
第一节 医院的结构和分类	(11)
一、医院的结构.....	(11)
二、医院的分类.....	(12)
第二节 医院组织机构的设置和基本职能	(16)
一、临床业务服务系统.....	(16)
二、医技服务系统.....	(17)
三、护理服务系统.....	(17)
四、党委组织系统.....	(17)
五、行政管理组织系统.....	(18)
第三节 医院职能科室的服务和职责	(18)
一、职能科室的组成.....	(19)
二、门诊服务管理.....	(19)
三、人员及病床编制.....	(20)
第四节 医院领导的素质、职能和组成.....	(21)
一、医院领导的素质.....	(21)
二、医院领导的职能.....	(22)
三、医院领导的组成.....	(22)
第五节 医院人员编制职称和管理	(23)
第3章 医院医疗服务管理	(25)
第一节 门诊医疗服务管理	(25)
一、门诊的特点和任务.....	(25)
二、门诊的组织架构.....	(26)
三、门诊科室和环境设置.....	(26)

四、门诊规模	(26)
五、门诊就诊流程	(27)
六、门诊服务管理	(27)
七、专科门诊服务管理	(28)
第二节 急诊医疗服务管理	(29)
一、急诊科医疗服务范围	(29)
二、急诊医疗服务的特点和任务	(30)
三、急诊科的组织架构	(30)
四、急诊科的设置	(31)
五、急诊科人员配备	(32)
六、急诊科业务管理	(32)
七、急诊科实务管理	(33)
八、急诊服务管理	(34)
第三节 住院服务管理	(35)
一、住院服务的特点和任务	(35)
二、住院医疗组织	(35)
三、住院医疗服务环节	(36)
四、病区的标准化管理	(38)
五、重症监护病房的组织管理	(39)
第四节 临床科室医疗服务管理	(39)
一、临床科室的特点	(39)
二、内科医疗服务	(40)
三、外科医疗服务	(42)
四、妇产科医疗服务	(44)
五、儿科医疗服务	(47)
第五节 麻醉科服务管理	(48)
一、麻醉科业务特点	(48)
二、麻醉科服务管理	(48)
第六节 手术室服务管理	(48)
一、手术室的设计和设	(49)
二、手术室人员编制及手术床位	(49)
三、手术室服务管理	(49)
第七节 供应室服务管理	(51)
一、供应室工作特点	(51)
二、供应室人员组成	(51)
三、供应室管理要求	(51)
第八节 医技科室服务管理	(52)
一、医技科室工作特点和管理要点	(52)
二、医学影像科	(52)

三、临床检验科·····	(53)
四、病理科·····	(53)
第4章 护理服务管理·····	(55)
第一节 概述·····	(55)
一、医院服务与护理服务·····	(55)
二、护理服务管理·····	(56)
第二节 护理服务管理的基本职能·····	(60)
第三节 护理人力资源管理·····	(63)
一、护理人员的招聘·····	(63)
二、护理人力资源配置·····	(65)
三、护理工作模式设计和排班·····	(66)
四、护理人员的培训·····	(67)
五、护理人员的绩效考核·····	(67)
第四节 护理质量管理·····	(68)
一、护理质量管理的概念·····	(68)
二、护理质量管理的特点·····	(68)
三、护理质量管理的内容·····	(69)
四、护理质量管理的方法·····	(69)
五、护理质量管理的模式·····	(71)
第五节 护理业务技术管理·····	(72)
一、护理业务技术管理的概念和意义·····	(72)
二、护理业务技术管理的特点·····	(72)
三、护理业务技术管理的内容·····	(73)
第5章 医院感染管理·····	(76)
第一节 医院感染·····	(76)
一、医院感染的概念·····	(76)
二、医院感染的内涵·····	(76)
三、医院感染的分类·····	(77)
四、医院感染的诊断步骤和原则·····	(77)
第二节 医院感染的管理·····	(78)
一、医院感染管理的概念·····	(78)
二、医院感染管理的体系·····	(79)
三、医院感染的控制措施·····	(80)
第三节 医院感染监测·····	(81)
一、医院感染监测的概念和要求·····	(81)
二、医院感染监测的方法·····	(81)
三、医院感染监测资料的整理·····	(82)
四、医院感染暴发与流行的调查·····	(83)
第四节 药物与医院感染·····	(84)

一、抗生素相关性腹泻·····	(84)
二、败(菌)血症·····	(86)
三、肺部感染·····	(89)
四、其他部位感染·····	(92)
五、真菌感染·····	(92)
第五节 医院感染的预防与控制技术·····	(94)
一、消毒与灭菌·····	(95)
二、隔离·····	(97)
第6章 医疗机构药事管理·····	(100)
第一节 概述·····	(100)
一、医疗机构药事管理部门及其职责·····	(100)
二、医疗机构药事管理的基本内容·····	(101)
三、我国医疗机构药学服务模式的发展·····	(102)
第二节 医疗机构药品调剂、调配、处方及供应管理·····	(103)
一、医疗机构药品调剂管理·····	(103)
二、医疗机构静脉用药集中调配质量管理·····	(105)
三、医疗机构处方管理·····	(107)
四、医疗机构药品供应管理·····	(109)
第三节 医疗机构制剂管理·····	(110)
一、医疗机构制剂配制质量管理·····	(110)
二、医疗机构制剂配制监督管理·····	(114)
三、医疗机构制剂注册管理·····	(115)
第四节 药物临床应用管理·····	(116)
一、目前我国临床药学工作主要内容·····	(116)
二、临床药学管理·····	(119)
三、药学保健·····	(121)
第五节 医疗机构药事监督管理·····	(123)
第7章 医院服务质量管理·····	(124)
第一节 概述·····	(124)
一、质量与质量管理·····	(124)
二、医院服务质量·····	(126)
三、医疗服务质量·····	(126)
第二节 质量管理的基本理论·····	(127)
一、质量管理观念的演进·····	(127)
二、全面质量管理观念对医院服务质量管理的客观要求·····	(129)
第三节 医院质量管理的内容和结构·····	(129)
一、医院质量管理的内容·····	(129)
二、医院质量管理体系的组织结构·····	(130)
三、医院质量管理的结构·····	(131)

第四节 医院质量管理的常用工具和方法	(133)
一、质量管理的七种统计工具	(133)
二、临床路径管理	(136)
三、六西格玛服务管理	(136)
第五节 ISO 9000 标准在医院的实施	(139)
一、ISO 9000 标准概况	(139)
二、ISO 9000 标准在医院服务质量管理中的应用	(141)
第六节 三级医院评审标准	(142)
一、三级医院的功能和任务	(143)
二、病人安全目标	(144)
三、病人服务	(145)
四、医疗质量管理与持续改进	(145)
五、护理质量管理与持续改进	(145)
六、医院管理	(145)
七、医疗质量评价指标	(146)
第 8 章 医疗安全管理	(147)
第一节 医疗安全的概念	(147)
第二节 医疗安全的影响因素	(147)
第三节 如何做好医疗安全管理	(148)
第四节 如何管理医疗纠纷	(149)
第五节 如何管理医疗事故	(153)
第 9 章 医院经营管理	(156)
第一节 医疗市场的开拓	(156)
一、医疗市场的内涵	(156)
二、医疗市场细分	(157)
三、医疗市场拓展策略	(158)
第二节 医院服务营销	(159)
一、医院服务营销的概念	(159)
二、医疗服务市场的特点	(159)
三、医院服务营销的意义	(160)
四、医疗服务营销策略	(160)
第三节 患者行为分析	(161)
一、认识患者行为	(161)
二、影响患者行为的个体因素	(162)
三、影响患者行为的环境因素	(166)
四、患者的就医行为决策	(168)
五、以患者为中心的经营决策	(169)
第四节 医院客户关系管理	(170)
一、医院客户关系管理的内涵	(170)

二、医院客户关系管理的意义	(171)
三、医院客户关系管理的策略	(171)
第五节 医院成本管理	(172)
一、医院成本管理的内容	(172)
二、医院成本管理的方法	(173)
三、医院成本管理中应注意的问题	(174)
第 10 章 医院财务管理	(176)
第一节 概述	(176)
一、医院财务管理的原则	(176)
二、医院的会计核算制度	(176)
三、医院财务管理的内容	(178)
第二节 医院预算管理	(179)
一、预算的编制原则	(179)
二、预算的编制方法	(180)
三、预算的编制程序	(180)
四、预算执行分析	(184)
第三节 医院支出和成本核算管理	(184)
一、医院成本核算管理的概念	(184)
二、医院成本核算管理的意义	(185)
三、医院支出和成本核算管理的内容	(185)
四、医院支出和成本核算的方法	(186)
第四节 医院内部控制管理	(187)
一、医院内部控制管理的概念	(187)
二、医院内部控制管理的重要性	(187)
三、加强内部控制管理的原则	(187)
四、加强内部控制管理的方法	(187)
第 11 章 医院人力资源管理	(189)
第一节 概述	(189)
一、医院人力资源管理的概念	(189)
二、医院人力资源管理的内容和任务	(190)
三、医院人力资源管理的特征	(191)
四、医院人力资源管理的基本原理	(191)
第二节 医院人力资源规划和人员招聘	(193)
一、医院人力资源规划	(193)
二、医院人员的招聘与选拔	(194)
三、人员的聘用	(195)
第三节 医院的岗位设置和人员配备	(196)
一、医院服务的岗位设置和分类	(196)
二、医院人员配备	(197)

第四节 医院人力资源绩效管理和测评	(204)
一、医院人力资源绩效管理和测评的概念	(204)
二、医院人力资源绩效管理和测评的作用	(205)
三、医院人力资源绩效管理和测评的原则	(206)
四、医院人力资源绩效测评的基本方法	(206)
五、医院人力资源绩效测评的实施	(208)
第五节 医院人力资源开发和利用	(210)
一、医院人力资源的培训和开发	(210)
二、医院人力资源的激励	(213)
三、医院人力资源的职业发展	(214)
第 12 章 医院信息管理	(216)
第一节 概述	(216)
一、医院信息	(216)
二、医院信息管理	(218)
第二节 医院信息系统的建设和管理	(219)
一、医院信息系统概述	(219)
二、医院信息系统的发展和组成	(219)
三、医院信息系统的作用	(220)
四、医院信息系统的建设	(221)
五、医院信息系统的管理和维护	(223)
第三节 医院信息系统建设的标准化	(225)
一、医院信息标准化与国际疾病分类	(225)
二、医院信息系统通信的相关标准	(226)
三、医院信息系统基本功能规范	(228)
第四节 医院办公自动化系统	(228)
一、办公和办公自动化概述	(228)
二、医院办公自动化的现状	(229)
三、医院办公自动化系统的主要功能	(229)
四、医院办公自动化系统实施的注意事项	(231)
第五节 医师工作站和电子病历	(232)
一、医师工作站	(232)
二、电子病历	(236)
第六节 远程医疗与远程教育	(239)
一、远程医疗	(239)
二、远程教育	(241)
第 13 章 医院后勤管理	(244)
第一节 医院后勤管理的概念	(244)
第二节 医院后勤管理的意义	(244)
第三节 医院后勤管理的内容	(244)

第四节 医院后勤管理的原则..... (245)

第五节 医院后勤管理的基本任务和工作..... (246)

第六节 医院后勤的领导体制..... (246)

一、医院后勤的组织结构 (246)

二、医院后勤人员的编制及管理 (247)

三、医院后勤领导体制及领导班子的组成 (247)

第 14 章 医院文化 (249)

第一节 医院文化的概念和内涵..... (249)

第二节 医院文化的功能和特征..... (250)

第三节 医院文化建设的一般原则..... (252)

第四节 医院文化建设的具体步骤..... (253)

第1章 医院管理学概论

医院管理学作为管理学的一个分支学科,已经发展得较为完备并形成了一种比较完善的学科体系,其研究的内容也随着该门学科不断发展而与时俱进。医院管理是指在一定的环境或条件下,运用一定的管理职能和手段,通过有效地分配组织资源,包括人、财、物、信息,对医院的运作过程进行指挥和控制,为达到医院所计划的目标所实施的过程。医院管理就是要有效地协调医院内部的各种关系并寻找医院运作效率的最大化,让医院始终处于一种良性循环之中,通过各种规章制度,在医院建立一种良好秩序,保证医院完整、顺利地运转。医院管理的主要任务就是要确定切实可行的管理目标、各级职能、各项子目标的发展顺序,规范医院的行为过程,协调好医院内部的人与人、人与物的各种关系以达到和谐,保证医院各个运作系统平衡有效地运转。医院管理是实现和达到医院经营目标的手段,主要核心职能是执行,主要对象是医院内部的人、财、物、信息,主要手段是制度。

第一节 医院管理研究的主要内容

一、医院服务质量管理

医院服务质量包括两种情况:一种是特异性的服务;另一种是非特异性的服务。前者包括医院提供的医疗、诊断、护理、康复、心理、保健、随访、预防等服务项目,后者则包括营养、生活服务 etc 后勤服务项目。

加强医院服务质量管理是医院管理的核心内容,医院服务的质量关系到患者的生命安全和身心健康,因此,医院服务管理的各项工作都应该而且必须服从医院质量管理的要求。医院服务质量管理主要包括以下内容。

1. 制定一个适合本单位切实可行的医院服务质量管理方案;
2. 建立质量标准信息系统,开展质量检测和评价;
3. 对本单位工作人员进行常规或经常性的服务质量教育;
4. 建立健全本单位的医院服务质量管理体系,并在医院发展的工作中不断完善;
5. 强化以病人为中心的观念,树立“质量第一、服务第一、病人第一”的理念,并把它真正落实到医院优质服务的过程中去。

二、医院人力资源管理

医院人力资源管理涉及医院人力资源的开发、配置、利用等过程。医院人力资源管理需要有战略性、前瞻性、全面性和创新性。医院人力资源管理包括:①人力资源,合理配置;②不同层次,任人唯贤;③协调配合,优势互补;④不断发展,和谐持续。

三、医院文化及品牌管理

医院文化包括制度文化、物质文化以及精神文化等。制度文化通过医院的规章制度、管理过程、医院工作人员的行为准则体现出来。物质文化则通过医院的环境、医院的交通、医疗设备的完善程度、生活设施的齐全、各种档案资料保存情况等体现。精神文化则包括医院工作人员的心理状况、精神面貌、价值观念、传统习惯、经营理念、工作状态及技术等。医院文化的形成需要时间的积累,文化底蕴的沉淀,以及一所医院优势力量的对外展现。一所医院的品牌效应和医院的文化是不可分割的。

(一)医疗及护理管理

医院的医疗是医院服务管理的最重要部分,主要在医院服务质量中阐述。护理管理经过长时间的实践过程,已经形成了一门比较系统、比较完善的管理学分支。它主要研究如何体现医院护理的科学性、规律性以及其特点,通过科学的管理方法,执行护理职责并完成护理任务。护理管理和医疗管理是密不可分的。

(二)医院经营管理

为适应市场经济的要求,适应医疗的新环境,医院必须搞好经营管理。医院的经营管理包括经济管理、财务管理等。不管是营利性还是非营利性医院的经营管理首先要把社会效益放在首位,其次才是经济效益。医院要最大限度地满足广大人民群众医疗保健的需求,提高人民群众的健康水平。医院经营管理包含医院收益的合理分配、医疗资源及医疗生产的生产经营活动、医疗及护理过程的消耗以及医疗产出的经营活动等。

(三)医学影像管理

1895年,德国的物理学家伦琴发现了X线,不久即被用于人体的疾病检查,并由此形成了放射诊断学。近30年来,CT、MRI、超声和核素显像设备在不断地改进和完善,检查技术和方法也在不断地创新,影像诊断已从单一依靠形态变化进行诊断发展成为集形态、功能、代谢改变为一体的综合诊断体系。与此同时,一些新的技术如心脏和脑的核磁共振成像和新的学科分支如分子影像学在不断涌现,影像诊断学的范畴仍在不断发展和扩大之中。

医学影像诊断主要包括透视、放射线片、CT、MRI、超声、数字减影、血管造影等。医学影像治疗主要应用在介入治疗、放疗方面。虽然医学影像学在医学诊断领域是一门新兴的学科,但目前在临床的应用是非常广泛的,对疾病的诊断提供了科学且直观的依据,可以更好地配合临床的症状、化验等,为最终准确诊断疾病起到不可替代的作用,同时也很好地应用在治疗方面。

医学影像学可以作为一种医疗辅助手段用于诊断和治疗,也可以作为一种科研手段用于生命科学的研究中。医学影像学中的许多技术已经在科学研究的工业中获得了广泛的应用。医学影像学的发展受益于现代计算机技术的突飞猛进,其与图像处理、计算机视觉、模式识别技术的结合产生了一个新的计算机技术分支——医学图像处理。医学影像是近代医学领域中发展最快的分支之一,应该说医学影像方面的技术集中了当代科学技术发展的尖端发明和创造,如CT的发明者亨斯菲尔德(Godfrey N. Hounsfield)和核磁共振的发明者保罗·劳特布尔(Paul C. Lauterbur)和彼得·曼斯菲尔德(Peter Mansfield),都获得了诺贝尔奖。

(四)信息管理和病案管理

医院的信息管理过程就是信息的收集、加工与决策过程,包括非医疗管理和临床医疗信息

管理两个部分,现代化的诊断和治疗过程就是信息的收集、加工与决策过程。随着时代的发展,计算机在医院管理的各个领域获得了越来越广泛的应用,在现代化医院的管理中,计算机化的信息系统已经是不可缺少的一部分。首先,信息的收集和完善过程主要由医院基层来完成;其次,信息的处理与分析过程主要由医院中层来完成;最后,信息的决策和统筹过程是由医院高层来完成的。病案管理属于临床信息管理的一部分,主要包括病人的健康情况、病情的描述、客观检查、病情的分析、诊断、治疗过程、治疗结局、相关的具有法律意义的文件等。可以是纸张文字记录、缩微胶片、图表、图像、光盘等形式。目前,随着信息管理的不断发展,病案管理已经归类于卫生信息管理。

(五)药事管理

医院的药事管理涵盖了临床药学基础、临床科学和合理用药、药学的技术服务、药学管理等方面。药事管理所包括的内容就是对医院药学的工作过程及质量实施管理,如药品采购、验收、保管、制剂、供应、信息提供、咨询服务等。

(六)临床实验室管理

医院临床实验室管理主要是指对临床实验室资源的有效整合,包括实验室技术人员、检验设备、财力投入和检验信息的共享等,并对临床实验室的工作进行评估、完善和改进。

(七)医学装备管理

医院的医学装备管理是指整个医学装备的运行过程的管理,它是一个系统工程。医学装备包括对病人进行诊断和治疗的仪器、设备、器械、器具、材料、以及其他物品等。这些医学装备的购买、使用、维修以及在使用过程中所产生的经济效益和效果评价等都属于医学装备管理的范畴。

(八)临床教学科研管理

教学医院可分为直属和非直属的教学医院。作为教学医院,一定是三级甲等医院的规模和水平。医院开展教学工作,既有利于医疗水平的提高,也有利于服务质量的提高。教学可以促进医疗,医疗可以辅助教学,临床教学已经成为医学教育的重要部分,为此,教学医院的医师身兼两职,既是临床医师也是临床教师。为了更好地教学,临床医疗工作就必须规范化、正规化、标准化、完整化;医院学科要不断地建设,设备要不断地更新,新技术要不断地引进,这样才能满足临床的教学需要。医学科学研究是医学发展的需要,科研成果以及科研水平的高低是衡量一所医院的重要标准。因此,教学、科研管理的优劣,决定着一所医院的教学和医疗水平。

(九)后勤管理和医院建筑

医院后勤的重要性在于它承担着医疗、教学、科研、预防的服务保障任务,包括医院的财务、房产、物资设备、环保、临床医疗所需的供给、后勤人力资源的管理等。

医院建筑具有其特殊性,必须有其前期策划与远期规划。由于医院各个科室的服务对象和工作环境不同,因此其建筑设施也不一样。医院室内外环境的设计可以体现出以人为本的理念,现代医院设计越来越人性化,环境越来越漂亮,特别是病房环境,越来越宾馆化。此外,中央空调系统的广泛应用,“三废”的处理,现代电子信息技术的应用,微机的广泛使用都给现代化医院建筑的设计方面带来全新的理念。

第二节 医院的起源和服务特点

医院是接受公众或特定人群治病和预防疾病的场所;是以诊治疾病、护理病人为其主要目

的医疗机构;医院通过运用医学科学和技术、医务人员的集体协作和必要的医学设备,达到对疾病的预防、治疗、康复的结果。医院必须具备如下条件:

1. 必须设有门诊部和急诊部,以接待就诊病人和急诊病人。
2. 必须有一定数量的病房和相应设施,对病人可以提供诊断、治疗、护理、康复、就餐、营养饮食等服务项目和过程。
3. 必须配备有相应的医护人员、行政人员、后勤人员,以保证医院的正常运行。
4. 为保证医院的正常运行,必须具备基本的工作制度、医疗制度和护理制度。
5. 医院必须具备相应的医疗设备,如B超、检验、放射、手术、消毒和供应等。

根据医院的发展历程,大致可分为古代医院时期、近代医院时期和现代医院时期3个阶段。

古代医院时期大致始于公元前7世纪,这个时期的医院仅仅是医院的雏形,与医院的真正含义还相差甚远,其特征主要是一个收容病人的场所,不论是医疗技术还是医疗条件都很差,而且数量也特别少;具有社会慈善救济的性质;另外,古代传染病流行,传染病的收容所也是医院起源的原因之一;古代医院还有一个特点:它还是应皇宫或宫廷医疗和军事医疗的需要而产生的,而且带有浓厚的宗教色彩。

近代医院时期大致始于19世纪,终于20世纪中期。近代医院的发展与医学科学技术和社会经济的发展是密切相关的,此时的医院,专科分工尚不明确,医护分工也不十分明确,这个时期的医院也是从教会医院的基础上改进并发展的,并开始逐渐脱离了宗教色彩和慈善性质,向着治疗疾病的方向发展。

现代医院的发展始于20世纪70年代,是伴随着现代工业和科学技术的不断发展而形成的。现代化医院的出现是必然的结果。从目前的情况来看,现代化的医院发展离不开社会经济、文化科学和其他的相关因素。现代医院在功能上呈现多样化,包括诊断、治疗及预防功能,并且把医疗、教学和科研结合在一起。而且现代医院还向大型化、现代化转变。各个专业的细致化的分工以及多个科室的协作化是现代化医院的特点之一;其二是医疗设备的自动化、小型化和先进性,而且医学科学和其他领域的科学是紧密相连的;其三是医院的设施越来越先进,病房配套越来越完善;医院的规模越来越大,特别是国内的综合性医院,床位已由原来的500~1 000张发展至现在的3 000~5 000张,甚至更多;其四是伴随着现代医院的发展,现代医院管理的理念也逐渐替代了以往的医院管理理论,考虑到社会医疗服务的供需矛盾和医患纷争日益突出,使得现代医院不得不对现代医院的管理方面更加深化、提高,以跟上时代的需求。

医院管理学涉及一个很重要的部分就是医院服务管理,医院服务管理实际是将服务管理学和医院管理学融合在一起对医院这个特定目标进行管理,因此,必须了解医院服务管理的相关问题。

对服务概念的正确理解,有助于进一步学习和掌握服务企业管理的理论和方法,有助于指导未来的服务管理实践。对于服务管理的研究从20世纪60年代就已经开始了。《企鹅经济学词典》(1972年出版)认为:服务主要是不可捉摸的,往往在生产的同时就被消费的消费品或生产品。菲茨·西蒙斯(Fitz Simons, 2000)提出:服务是一种易逝性的无形体验过程,消费者在这一过程中充当共同生产者的角色。美国营销协会(1960)提出:服务是可独立出售或与物品共同出售的一些行为、利益和满足。上述定义反映了现代管理学、市场营销学的一些先进理念,但是难以产生一个被大家公认的统一概念。这里反映出大家对于服务的本质缺乏统一的

认识。服务行为是一种存在于服务提供者和服务消费者之间的一种经济活动,必须起始于消费者的需求,只有当被服务者自身不能完成或不愿意完成时,必须要服务者提供服务,服务过程完成后,才能产生所谓的服务。

医院服务的目标和质量:按照联合国标准产业分类(SIC),服务生产部门分为四类,医院服务被分为第四类:社会服务类。而《中华人民共和国国民经济和社会发展第十个五年计划纲要》中将服务业划分为两类。随着现代科学的不断发展和卫生改革的不断深入,医院的服务目标也发生了巨大的改变。最早是“以疾病为中心”,后来发展至“以病人为中心”的服务观念已成为现代医院服务管理研究的主要宗旨。医院服务业属于第三产业,它的特殊性就在于是专门满足人的精神需求和身体恢复需要的服务。随着其他行业服务模式的改变,以及社会大众的要求,医院服务模式的转变是必然的。医院在为就医顾客提供高水平的物质性服务时,还必须提供精神方面的服务。因此,无论从适应现实的竞争环境,还是满足就医顾客的医疗需求,都要求医院必须树立起全新的服务理念。

医院服务管理的最终目标不是简单地取决于服务质量的技术和功能这两个方面,而是取决于患者对医院服务的实践体验和期望质量两个方面。患者的实践体验是指患者通过对服务的技术质量和功能质量的经验和享受而得到的印象;患者对服务的期望质量就是患者在头脑中所想象的或期待的服务质量水平。

医院服务的质量可以分为两个方面:一是技术质量,它与服务的产出有关,是在生产过程和医患双方的接触过程结束之后患者所得到的客观结果;二是功能质量,它是在医疗过程之中,通过医患双方的接触,患者所经历和所感受到的东西。

医院服务的技术质量可以客观地评估,而功能质量则颇具主观色彩,一般很难客观地评定。技术质量表示患者得到的是什么,而功能质量则表明患者是如何得到这些服务结果的。

医院服务的技术质量和功能质量取决于更为基础的四个方面的质量水平,分别是医疗服务过程的设计质量、医疗服务的过程质量、医疗服务的结果质量和医生与患者的关系质量。服务的设计质量将主要影响服务的技术质量,因为患者一般不参加服务的设计工作。医疗过程是质量的重要来源,服务的技术质量是全部生产过程的结果。另外,患者一般是参与服务的全部医疗过程的,双方的一系列接触和相互影响是发生在医疗过程之中的,因此,医疗服务过程质量对服务的功能质量也有极为重要的影响。医务人员与患者之间的关系主要会对服务的功能质量产生影响,医患双方越是互相理解和合作,服务质量就越好。

医院服务的特点:医院服务的最大主体是病人(客户),医院服务就是在坚持医疗原则的情况下,通过医疗手段和其他措施,消除或减轻疾病过程和损害,尽可能让病人尽早恢复到正常状态或接近正常状态,尽量减少疾病留下的后遗症。因此,医院要努力使服务的目标达到如下标准。

1. 中心性 一切以病人为中心,整个诊疗过程都应该人性化,在医疗原则的框架内,既治疗好疾病,又要尊重病人的选择;理解、尽可能多地满足其需求。

2. 安全性 尽量避免诊疗过程中所带来的不必要的医源性损伤,避免由于诊疗的不及时而贻误最佳的诊疗时机。严格按照医疗操作规程进行治疗,以保证诊断、治疗、护理、康复过程的安全有效性。尽量避免医疗纠纷和事故的发生。

3. 实用性 医院提供的各项服务,包括各种检查、诊断手段、治疗和护理过程、药品的使用等都必须有明确的科学理论依据,不能为了医院或个人的利益在检查、用药、护理、治疗过程