

口腔诊所开业管理丛书

口腔医疗质量管理

Quality
Control
of
Dental
Practices



编著**李刚
郭平川



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

口腔诊所开业管理丛书

口腔医疗质量管理

Quality Control of Dental Practices

编著 李 刚 (第四军医大学口腔医学院)

郭平川 (天津欣爱齿口腔门诊部)

人民卫生出版社

图书在版编目(CIP)数据

口腔医疗质量管理/李刚等编著. —北京:
人民卫生出版社, 2006. 12

(口腔诊所开业管理丛书)

ISBN 7-117-08103-1

I. 口… II. 李… III. 口腔科医院-卫生服务-
质量管理 IV. R197.5

中国版本图书馆CIP数据核字(2006)第125727号

口腔诊所开业管理丛书

口腔医疗质量管理

编 著: 李 刚 郭平川

出版发行: 人民卫生出版社(中继线 010-67616688)

地 址: 北京市丰台区方庄芳群园3区3号楼

邮 编: 100078

网 址: <http://www.pmph.com>

E-mail: pmph@pmph.com

购书热线: 010-67605754 010-65264830

印 刷: 潮河印业有限公司

经 销: 新华书店

开 本: 850×1168 1/32 印张: 8.25

字 数: 203千字

版 次: 2006年12月第1版 2006年12月第1版第1次印刷

标准书号: ISBN 7-117-08103-1/R·8104

定 价: 22.00元

版权所有, 侵权必究, 打击盗版举报电话: 010-87613394

(凡属印装质量问题请与本社销售部联系退换)



* * * 作者简介

李刚博士长期从事公共口腔卫生和口腔卫生服务的研究与教学工作，共完成和承担省部级基金项目、委托课题、企业合作项目等各类科研项目15项，出版口腔医学专业图书18本，发表第一作者期刊论文312篇。

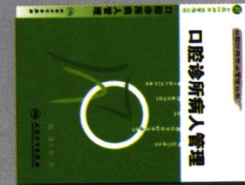
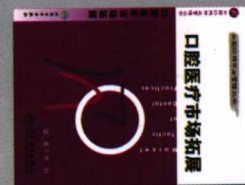
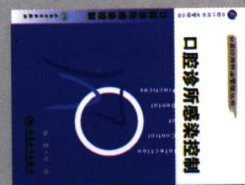
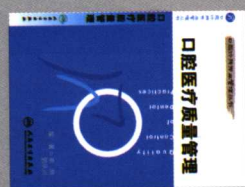
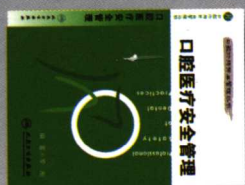
李刚博士认为口腔诊所是我国口腔卫生服务供给的基本形式，对国内外众多的口腔诊所的开业现状进行了调查与研究。现编著出《口腔诊所开业管理丛书》，以推动我国口腔诊所的健康发展。

李刚博士现为第四军医大学口腔医学院口腔预防医学教研室主任、教授、硕士生导师。兼任中华口腔医学会口腔预防医学专业委员会副主任委员。



郭平川医师现为欣爱齿口腔医院院长、副主任医师。兼任中华口腔医学会种植专业委员会委员，中国医师协会口腔医师分会委员，天津市口腔医疗质量控制中心委员，天津市口腔医学会常务理事。

郭平川医师1996年创建天津欣爱齿口腔门诊部，经过10余年的努力和积极进取，现已发展为5个口腔门诊部，共45台牙椅，其旗舰店河西欣爱齿口腔门诊部于2004年通过ISO9000质量标准认证，推动了口腔诊所的规范化发展。在我国民营口腔医疗机构和口腔医疗服务的发展中取得了成功经验。





前言

口腔医疗质量是口腔诊所决胜市场的重中之重，越来越多的执业口腔医师认识到口腔医疗质量是口腔诊所的生命，口腔医疗质量管理是口腔诊所开业管理永恒的主题。强化口腔医疗质量管理是维系口腔诊所与病人健康安全的纽带。对于任何一个口腔医师而言，口腔医疗质量管理是开业实践中非常有意义的，这将有助于口腔诊所的健康发展，对于这一点所有的口腔医师都是能深刻认识到的。口腔医疗质量的提高不仅需要口腔医师不断提高自己的医疗技术水平，还需要病人的配合与信任，以及安静、舒适的诊疗环境和良好的口腔医疗质量管理模式。

随着我国医疗体制改革的进一步深化，各类非公有制口腔医疗机构应运而生，越来越多的国外资本集团也将会加入我国的口腔医疗市场中进行竞争，口腔诊所已成为我国口腔市场中的一个重要组成部分。各种规模的口腔诊所要在如此激烈的市场竞争中求得发展空间，就必须具备自己独特的优势，口腔医疗质量是其根本保证。口腔诊所核心竞争力的本质就是让病人得到优于其他口腔诊所的口腔医疗服务。口腔医疗服务的多元化和市场化已经成为必然的发展趋势，现在摆在我们面前的严峻挑战是如何将口腔诊所的服务质量正规化和规范化，增强口腔诊所在市场经济环境中的竞争力，为公众提供最优秀的医疗和服务。同时，

加强口腔医疗质量管理与控制, 打造口腔诊所核心竞争力。口腔诊所的质量管理包括口腔医疗质量管理和服务质量管理两大范畴, 而口腔诊所服务质量在口腔医疗行业的竞争环境异常激烈的今天, 显得更为重要。以病人为中心, 为病人提供“满意服务”已经成为众多口腔诊所主要的发展策略。口腔诊所要在竞争中脱颖而出, 必须加强服务质量管理。

作者长期以来将我国口腔诊所开业管理作为其研究内容, 对国内外众多的口腔诊所开业管理进行了调查与研究, 累积了数以百计的口腔医疗质量管理成功案例。为推动我国口腔医疗质量管理的健康发展, 现联合天津欣爱齿口腔门诊部郭平川院长编著出版《口腔医疗质量管理》一书。本书分为医疗质量管理基础、口腔医疗质量管理、ISO9000 质量管理、ISO9000 质量管理认证、ISO9000 质量管理认证实例等共五章。天津欣爱齿口腔门诊部质量手册、天津欣爱齿口腔门诊部作业指导书、天津欣爱齿口腔门诊部管理记录与表单、天津欣爱齿口腔门诊部受控标准、天津欣爱齿口腔门诊部受控法规等共五附录。内容系统、全面、规范、实用、可操作性强, 对口腔医疗质量管理具有指导作用。

在这里把我们见证到的一个口腔门诊部质量管理——ISO9000 质量管理认证实例的具体项目操作过程, 介绍给关心口腔医疗质量管理的口腔医师, 仅供他们在今后的执业中参考。

在本书编写和相关研究过程中, 得到了第四军医大学口腔医学院院长赵敏民教授的大力支持和帮助, 得到了我国各地口腔医院、口腔门诊部、口腔诊所的大力合作和支持。借此出版机会, 特此表示敬意和感谢。

李 刚 博士

2006 年 12 月 5 日

《口腔医疗质量管理》征求意见卡

致读者

口腔诊所开业管理和口腔卫生服务研究是随着我国文化经济的发展和卫生政策的变化而不断发展与变化的,口腔诊所开业管理和口腔卫生服务研究在我国还是一个新的探索领域。限于本人的水平和经验不足,作为一个新的学科有些观点与提法未必完全恰当,有些内容肯定还存在着不少缺陷,故诚恳地欢迎和请求各位读者对本书提出宝贵意见和建议。并希望提供有关案例资料,以便今后重新修订,使其臻至完备,共同推进我国口腔诊所开业管理和口腔卫生服务研究的发展。我们将十分感谢!

李刚 博士

问卷调查 (单选)

1. 您现在的学历是?
A 博士生 B 硕士生 C 本科生 D 专科生 E 中专生
F 其他 (请注明)
2. 您现在的工作机构是?
A 口腔医院 B 口腔门诊部 C 口腔诊所 D 区/县级以上综合医院口腔科、口腔医疗中心 E 乡/镇综合医院口腔科、牙科医疗室 F 社区卫生服务中心牙科 G 其他工作机构 (请注明)
3. 您是通过什么途径知道本书的?
A 熟人介绍 B 逛书店 C 报纸杂志 D 网络 E 培训/教材 F 邮件信息 G 其他途径 (请注明)
4. 您是通过何种渠道购买到本书的?
A 书店 B 邮购 C 网上 D 学校 E 其他
5. 您是否向同事、朋友推荐过本网?
A 推荐过 B 没有推荐过
6. 您对本书的内容总体评价是
A 高 B 较高 C 一般 D 较差 E 差

7. 您认为本书哪些方面还需改进

A 内容 B 价格 C 印刷及纸张质量 D 版式设计 E 发行渠道

8. 您认为书对您的工作有帮助吗?

A 有很大帮助 B 有帮助 C 无帮助

9. 您认为本书的质量如何?

	很好	好	一般	差	很差
从理论、专业水平角度看					
从实用、可操作性角度看					
从新颖、创新程度角度看					
从文笔、案例生动角度看					
从印刷、装帧质量角度看					

10. 您愿意参加口腔诊所开业管理培训吗?

A 愿意 B 愿意但没时间 C 愿意但没经费 D 不愿意
E 其他 (请注明)

11. 您认为本书内容能作为高等口腔医学院、系, 中等卫校口腔医学专业学生的教学内容吗?

A 能作为教学内容 B 不清楚 C 不能作为教学内容

意见和建议

读者姓名:

读者单位:

读者地址:

请邮至

收信人: 李刚博士收

单位: 第四军医大学口腔医学院口腔预防医学教研室

地址: 中国 西安 长乐西路 145 号 邮编: 710032



目录

第一章 医疗质量管理基础	1
第一节 医疗质量	1
第二节 医疗质量标准	6
第三节 医疗质量管理的方法	8
第二章 口腔医疗质量管理	14
第一节 口腔医疗质量	14
第二节 口腔医疗质量标准	19
第三节 口腔医疗质量管理发展面临的问题	22
第三章 ISO9000 质量管理	27
第一节 ISO9000 的由来和沿革	27
第二节 ISO9000 族标准	30
第三节 ISO9000 族标准在中国	31
第四节 质量管理体系基础	33
第五节 八项质量管理原则	37
第六节 ISO9000 核心内容	46
第七节 ISO9000 在口腔医疗质量管理中的意义	47
第四章 ISO9000 质量管理认证	54

第一节	ISO 认证简介	56
第二节	ISO9000 质量管理标准	57
第三节	ISO9000 认证对口腔医疗质量管理发展的 作用	59
第四节	ISO9000 认证实施的基本步骤	61
第五节	应用 ISO9000 族标准的基本方法	64
第六节	体系文件的编制	67
第七节	管理体系的运行	72
第八节	运用 ISO9000 标准质量管理作法	78
第九节	ISO9000 认证的注意问题	80
第十节	ISO9000 认证的局限性	83
第五章	ISO9000 质量管理认证实例	84
第一节	ISO9002 质量管理标准在加拿大多伦多儿童 医院牙科	84
第二节	天津欣爱齿口腔门诊部 ISO9000 质量管理 认证	88
第三节	上海恺宏口腔门诊部 ISO9000 质量管理 认证	91
第四节	ISO9000 在深圳市人民医院口腔医学中心 口腔门诊护理管理中的应用	95
附录 1	天津欣爱齿口腔门诊部质量手册	99
附录 2	天津欣爱齿口腔门诊部作业指导书	144
附录 3	天津欣爱齿口腔门诊部记录与表单	216
附录 4	天津欣爱齿口腔门诊部受控标准	243
附录 5	天津欣爱齿口腔门诊部受控法规	249
参考文献	251

第一章

医疗质量管理基础

第一节 医疗质量

被称为质量管理教父的 Philip Crosby 在他的《quality is free》一书中极力主张必须进行质量管理工作。他提出：质量是无价的。对于口腔诊所来说医疗质量确实是无价的，它是病人的生命，自身的安全，生存的根本，发展的前提。口腔诊所一旦出现差的医疗质量就必然要付出沉重的代价。从质量管理经历的3个阶段：质量检验、统计质量管理、全面质量管理来看，如何进行口腔诊所全面质量管理已成为至关重要的研究课题。

一、质 量

质量（quality）一词来自拉丁文 qualis，即本性的意思。就词意讲，质量的含义有二：其一，天然物质的物理质量概念，即量度物体的惯性大小的物理量；其二，评判产品和服务优劣程度的概念。当然我们在这里讨论的是第二个概念。

人们对质量的认识有一个发展过程，大致经历了从朦胧的质量意识，到产品或服务符合标准规范，再到适用性、满足消费者

需要三个阶段。

因此，从不同的角度，对质量就有不同的定义：

美国质量管理协会（ASQC）和欧洲质量管理组织（EOQC）认为：质量是指产品或服务内在特性和外部特征的总和，以此构成其满足规定需求的能力。

美国著名质量管理专家克劳斯比（Philpu Cros-by）对质量的定义是：“符合规格”。

国际质量管理专家朱兰博士（Dr. JM. Juran）在《质量控制手册》里指出了质量就是“适用性”，即指产品在使用过程中满足用户需要的程度。这个质量的定义体现了“顾客第一”的管理原则。因为对顾客来说，很少知道“规格”和“规定”是什么，他们对质量的评价决定于产品和服务适用性。

美国著名质量管理专家格鲁科克（JM. Crooeock）的质量概念，是指产品所有相关的特性和特性符合用户所有方面需求的程度，用户的需求受到他们愿意接受的价格和交货时间（交货方式）所限制。

世界著名质量管理专家菲根鲍姆（AV. Feigenbaum）在他的《全面质量管理》中把产品或服务质量定义为：产品或服务是指营销、设计、制造、维修中各种特性的综合体，借助于这一综合体，产品和服务在使用中就能满足顾客的期望。

国际标准化组织（ISO）曾经对质量作了定义：质量是指产品或服务所具有的、能用以鉴别其是否合乎规定要求的一切特性和特征的总和。

二、医疗质量

质量即服务的好坏，医疗质量也就是医疗服务的好坏。医疗质量是口腔诊所全部工作所取得的医疗效果（高、低，优、劣）的集中表现。它是口腔诊所工作质量的核心。

医疗质量管理是最大程度减少医疗隐患的根本措施。无论大医院还是小诊所，无论国内医院还是国外医院，医疗风险和医疗缺陷无处不在，而加强医疗质量管理是减少医疗缺陷最有效的办法。

过去医疗质量的概念，完全集中在技术方面，病治好就可以了，不管环境和态度如何。但是 JCAHO 关于医疗质量的概念给了明确的定义，在现有医学知识的基础上，医疗卫生服务可以提高满意结果的可能性程度、降低不满意结果的可能性程度。所以从这个观念出发，医疗质量的概念就不仅仅指医疗技术。

传统医疗质量是以诊断是否正确，治疗是否有效、及时、彻底，疗程长短，差错事故的有无，以及医疗工作效率、费用的高低等来进行评价的。若用现代质量学的概念来衡量传统医疗质量概念，一方面显得医疗质量范围与非医疗质量范围混淆不清；另一方面所有评价指标都是分解指标，而有些医疗质量特性，例如：修复体缺陷，非治疗感染的交叉感染或其他损害等均未列入医疗质量评价指标。

因此，从现代质量概念出发，必须提出新的医疗质量概念。其特点是：第一，以病人为确认医疗质量单元；第二，按医疗质量单元将医疗质量各基本特性包含在质量判定之内；第三，区分医疗质量范围，并将非医疗质量范围的因素排除在质量判定之外；第四，医疗质量的基本特性均以预定的技术标准作为判定依据；第五，采用可行的数据化方法为原则。

必须明确，口腔医疗质量是指人员、医疗技术、仪器设备、药品物资和时限等要素共同作用所产生的口腔医疗效果。它是在对诊断、治疗、护理等口腔诊所服务的正确管理过程中逐步形成的。

目前，国际上具有代表性并得到广泛赞同的医疗服务质量概念有两个，分别是 1988 年美国 OTA (office of technology assessment) 和 Donabedian 提出的，他们都准确反应了当今医疗服务

质量观念的关键：一是医疗服务从“提供者导向”（provideorientation）到“病人导向”（patient orientation）的转变。二是医疗服务质量就是医疗服务在恢复病人身心健康和令病人满意方面所达到的程度。

三、管 理

管理是人类活动中最重要的活动之一。尤其到近代，人们必须形成群体去实现个人无法达到的目标之后，管理就更成为必不可少的因素了。

1927年，泰勒的《科学管理原理》一书出版，标志着管理学开始成为一门学科。至今，管理学已成为包括管理思想史、管理理论、管理心理学、管理计量学、经济管理、科技管理、医院管理、企业管理和未来学等学科的综合学科。

管理学是一门科学，它既有管理艺术，更有管理技术。科学技术既指自然科学专业技术，也包含管理技术。两者犹如自行车的两个轮子，驱动着现代社会前进。

管理技术标准化是指把经过管理实践检验证明为科学有效的管理技术方法进行总结，提炼为标准，再通过实施标准，使该管理技术方法获得更广泛、更有效的应用，从而获取更显著的效果的活动过程。

21世纪的标准主题主要是术语，试验方法和产品标准，八十年代后，管理技术标准化逐步走上标准化舞台，为了提高人们的工作效率，提高与保证产品质量。保护消费者权益，消除一个国家，一个区域（如欧共体）乃至世界贸易中的技术壁垒。国际标准化组织，先后成立了TC159《人类工效学》TC176《质量管理 and 质量保证》等管理技术标准化委员会，制定相应的管理技术标准，并取得了显著的标准化效益。20世纪末，为了保护环境，防止环境污染，使人类有个和平、安静、秀丽的生活环

境，又成立了 TC207《环境管理》标准化技术委员会，掀开了 21 世纪管理技术标准化的序幕。

在 21 世纪，不仅原来的管理技术标准化会进一步的深化和发展，而且还会出现更多的管理技术标准化领域。

四、医疗质量管理

医疗质量管理是医疗机构管理的核心，提高医疗质量是管好医疗机构的出发点和归宿。医疗质量是医院的生命线，医疗水平的高低、医疗质量的优劣直接关系到医院的生存和发展。质量管理既是近代管理科学的重要内容，又是实现科学管理的重要标志。

华德（Ward）和潘顿（Ponton）虽然分别于 1918 年和 1928 年开始研究医疗评价并进而逐步形成了医疗质量管理的概念，但数十年来，医疗质量管理不如工业产品质量管理发展得快。有些医疗机构甚至对传统医疗质量评价都没有足够的重视。作为以救死扶伤为主要职能的医疗机构，其质量管理远比工业产品质量管理重要得多。国外因医疗保健（费用）危机和因医疗纠纷等造成（信任）危机，促使了人们对医疗质量管理的重视。有些国家通过立法建立了专业标准评审体制，实行了医疗质量标准评审制度。随着医学科学技术发展，医疗质量标准化水平越来越高，从而推动了医疗质量管理的发展。我国正处在社会主义初级阶段，应当保持和发扬社会主义医院的特征，以优异的质量为人民服务。

医疗质量管理包括八个步骤：

- (1) 分析现状，发现问题；
- (2) 分析影响质量的各种因素；
- (3) 分析影响质量的主要原因；

- (4) 针对主要原因, 采取解决措施: why, what, where, who, when, how;
- (5) 执行, 按要求做;
- (6) 检查, 对比执行结果与预期目标;
- (7) 标准化, 总结成功经验;
- (8) 把没解决或新出现的问题转入下一个 PDCA 循环中去解决。

随着社会经济的发展和水平的提高, 人们对医疗服务的要求越来越高, 需求的多层次、多样化也越来越明显。在这种背景下, 医疗服务质量的内涵也更加丰富和宽泛, 影响医疗服务质量的因素也日渐增多, 涉及到工作效率、费用控制、服务理念、服务的可及性和反应的及时性、尊重和鼓励病人的参与等多方面因素。医疗服务质量已成为医疗机构的医务人员素质、技术能力、就医环境、管理水平等多种因素构成的综合实力的体现, 也是医疗机构品质和价值的体现。

■ 第二节 医疗质量标准

医疗质量标准是医疗质量管理的基础, 是规范各级口腔医疗机构医务人员的技术操作和诊疗行为, 提高口腔医疗质量的基本规范。例如: 2004 年由中华口腔医学会组织全国著名专家集体编写的口腔临床技术操作规范, 已成为口腔诊所应当执行的基本规范。

1. 医疗质量标准概念

所谓医疗质量标准, 就是对医疗质量的要求的界限和规定, 是根据医疗工作任务和有关的方针、政策和限定的科学要求以及实践经验的系统总结等, 经分析研究制定的条文或指标。它是要求有关人员应遵照执行的界限和规定。它是通过质量教育, 建立