

社区卫生服务中心 规范化管理流程汇编

名誉主编：桂志良 杨 霞 朱吉伟
主 审：施永兴 范凯健
主 编：钱晓忠 潘宇峰 倪衡如



上海交通大学出版社
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

社区卫生服务中心 规范化管理流程汇编

名誉主编：桂志良 杨霞 朱吉伟
主审：施永兴 范凯健
主编：钱晓忠 潘宇峰 倪衡如



上海交通大学出版社
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

内容提要

为更好、更快地推进社区卫生服务综合卫生改革进程,实现家庭医生签约服务模式的落地生根,提升社区卫生服务中心综合管理能力,作者在整理、归纳、总结既往工作经验的基础上,探索管理思路的新方法、新举措和新路径,编写了这本《社区卫生服务中心规范化管理流程汇编》。全书共五章,分别为医疗质量管理流程、护理质量管理流程、公共卫生管理流程、行政总务管理流程和党支部与工会工作流程。本书可供从事社区卫生服务管理者以及工作在一线的专业技术人员、全科医生、公共卫生和财务、后勤人员等参考学习。

图书在版编目(CIP)数据

社区卫生服务中心规范化管理流程汇编 / 钱晓忠, 潘宇峰, 倪衡如主编. —上海: 上海交通大学出版社, 2018
ISBN 978-7-313-19079-6

I. ①社… II. ①钱… ②潘… ③倪… III. ①社区-卫生院-卫生服务-规范化-管理 IV. ①R197.61

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2018)第 127482 号

社区卫生服务中心规范化管理流程汇编

主 编: 钱晓忠 潘宇峰 倪衡如

出版发行: 上海交通大学出版社

邮政编码: 200030

出 版 人: 谈 毅

印 制: 当纳利(上海)信息技术有限公司

开 本: 710mm×1000mm 1/16

字 数: 220 千字

版 次: 2018 年 6 月第 1 版

书 号: ISBN 978-7-313-19079-6/R

定 价: 68.00 元

地 址: 上海市番禺路 951 号

电 话: 021-64071208

经 销: 全国新华书店

印 张: 13.5

印 次: 2018 年 6 月第 1 次印刷

版权所有 侵权必究

告读者: 如发现本书有印装质量问题请与印刷厂质量科联系

联系电话: 021-31011198

参与编写人员名单

名誉主编：桂志良 杨 霞 朱吉伟

主 编：钱晓忠 潘宇峰 倪衡如

副 主 编：陈 雁 庄向慧 陆志仁 高金丽 钱 利 王爱萍

编 委：（按姓氏笔画排序）

丁 爽	王彩丽	牛云龙	卢志芸	朱 莉	朱雅斐
刘 芳	刘淑华	许 诺	孙其芳	严志昊	严景鸿
杜郁华	李玉帝	杨丽革	吴耀栋	余丽琴	沈 珏
宋海虹	张 莹	张晓晴	陈友凤	陈怡萍	陈建萍
陈梅艳	金梦菲	赵秀英	胡丽蓉	胡利娟	侯峥嵘
须 琴	施雪华	夏 慧	倪红球	徐佶佶	徐济稳
黄霞芳	梁英妹	管省悟	潘丽丽	薛惠平	

主 审：施永兴 范凯健

◆ 前 言

随着社会的发展、医学的进步,人们对防病治病的认识逐步深化,医疗保健从个体向群体转变,社区卫生服务正是为寻求群体防治疾病的措施和方法而产生的。

上海市宝山区淞南镇社区卫生服务中心前身为创办于1956年的上海北郊区第八联合诊所,位于上海市宝山区南部,紧连上海市中心城区,地处黄浦江下游,东靠上海港集装箱码头,又傍新江湾城,并与浦东新区隔江相望。六十余载岁月峥嵘呵护一方百姓,甲子淞南春华秋实润泽八方健康。中心170名医护人员,承担着为辖区内13.6万居民提供有效、经济、方便、综合、连续的集医疗、预防、保健、康复、健康教育、计划生育技术指导于一体的服务,致力于成为社区百姓的健康守护者。

多年来,上海市宝山区淞南镇社区卫生服务中心在淞南镇政府和宝山区卫生与计划生育委员会的领导下,根据党的方针政策全面开展中心工作,积极开展以保护和促进人民健康、不断提高居民生活质量为目的的社区卫生服务工作,认真落实各项卫生计生工作指标。

为更好、更快地推进社区卫生服务综合卫生改革进程,实现“家庭医生签约服务模式”的落地生根,提升社区卫生服务中心综合管理能力,我们在整理、归纳、总结既往工作经验的基础上,探索管理思路的新方法、新举措和新路径,编写了这本《社区卫生服务中心规范化管理流程汇编》。

参加撰写《社区卫生服务中心规范化管理流程汇编》的人员,是中心常年工

作在管理和一线岗位的医务人员,涵盖了社区卫生服务的管理人员、专业技术人员、社区全科医生、公共卫生和财务、后勤人员等,他们是社区卫生服务的努力实践者,大多有开展社区卫生服务实践十余年的工作经验,多年来锲而不舍地在社区卫生服务这方沃土上辛勤耕耘。为总结中心多年来基层卫生服务的工作经验,编写人员立足于本中心管理、医疗和公共卫生等工作特色,面向全国社区卫生服务中心,努力为更多基层卫生人员提供针对性、实用性和可操作性的工作规范。

本书可供从事社区卫生服务管理者以及工作在一线的专业技术人员、全科医生、公共卫生和财务、后勤人员等参考学习。

鉴于是第一次尝试,参加编写者人数众多但经验有限,如有疏漏错误之处,恳请专家和同行指正。

2018年5月20日

◆ 目 录

第一章 医疗质量管理流程	1
第一节 医疗管理	1
第二节 医疗感染管理	25
第三节 药剂管理	34
第二章 护理质量管理流程	48
第一节 门诊护理流程	49
第二节 病区护理流程	61
第三节 护理质量控制及纠纷处理	77
第三章 公共卫生管理流程	82
第一节 传染病防治	82
第二节 健康促进与慢性病防治	111
第三节 公共卫生管理	132
第四章 行政总务管理流程	146
第一节 行政管理流程	146
第二节 人力资源管理流程	157
第三节 财务管理流程	163
第四节 信息管理流程	176
第五节 后勤保障管理流程	180
第五章 党支部与工会工作流程	187
第一节 党支部工作流程	187
第二节 工会工作流程	197

◆第一章 医疗质量管理流程

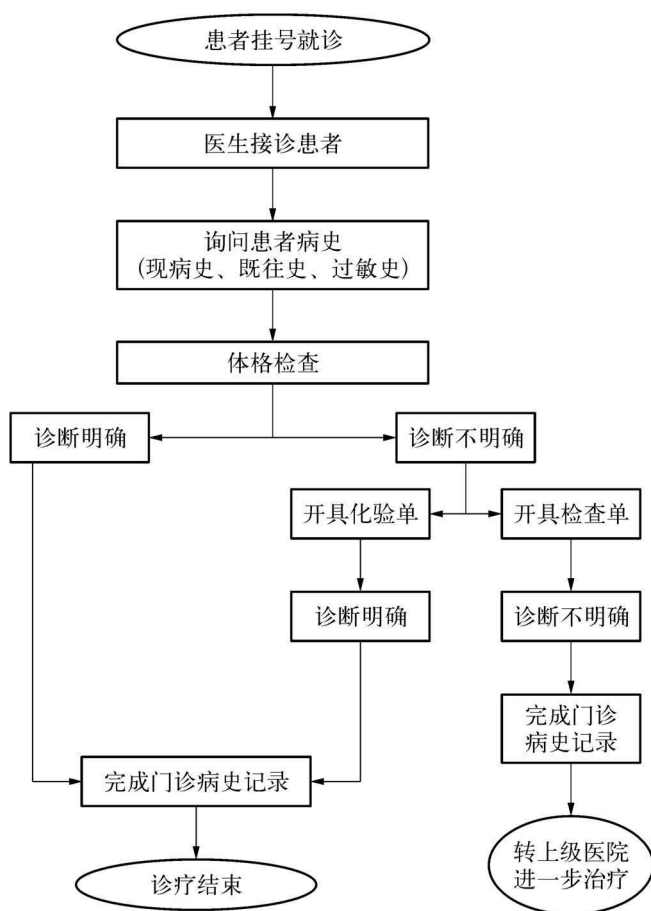
医疗质量管理是医院管理的核心,质控科作为医疗质量管理的主管部门,在加强医疗质量管理的同时要持续改进医疗质量,保障中心的医疗安全。本章旨在以规范医疗行为、优化服务流程、提高工作效率、明确科室职能为目的,提升中心的服务能力和技术水平,完善中心的质量管理流程。

本章从医疗质量、服务质量和流程管理三个方面阐述了中心在日常工作中所涉及的操作流程,内容涵盖门诊病房医生接诊工作规范、家庭医生签约服务、门诊长处方及延伸处方的管理、医疗质量管理控制、白癜风脱发中医药特色专病门诊、中心科研管理、医务人员继续教育管理、医疗纠纷处理、医院感染预防与控制等方面。

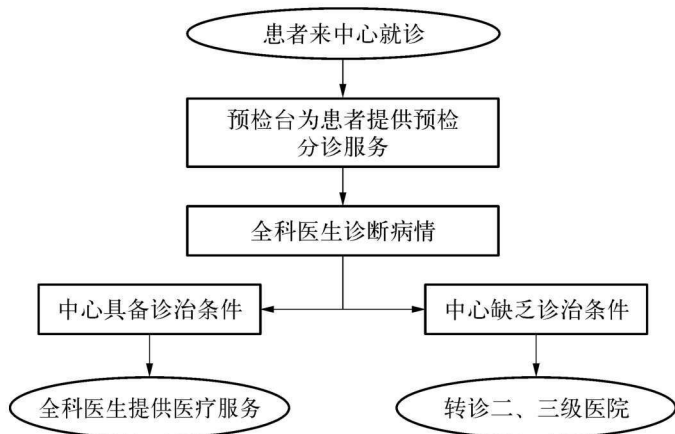
抓好医疗质量,首先,要从做好医疗质量工作开始,严格按照中心制定的管理规范、工作制度,开展管理工作、严格执行医疗防范措施和医疗事故处理预案,实行医疗缺陷责任追究制,严格按照医疗操作规程标准开展医疗活动。其次,加强对重点环节、重点科室的质量管理,把医疗质量管理工作的重点扩展到医疗全过程中每个环节质量的检查督促上去。最后,以抓好医疗质量这个观念为核心,根据卫生政策方针调整实时流程,做到机制灵活、工作高效,为患者带来高效、快捷、便利的基层医疗服务。

第一节 医 疗 管 理

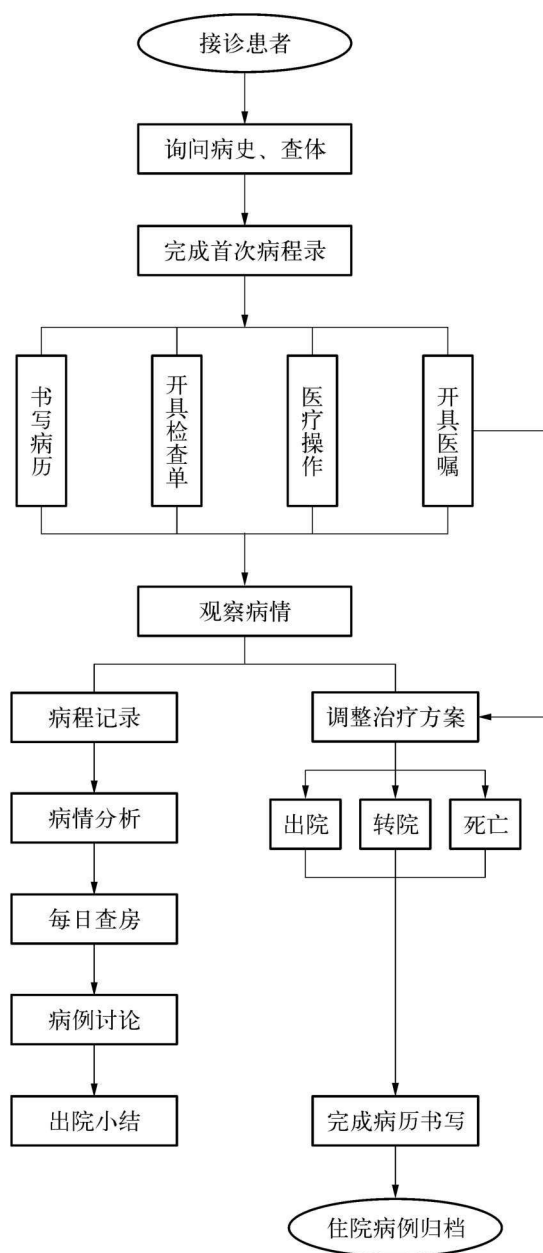
1. 门诊医生工作流程(图见下页)



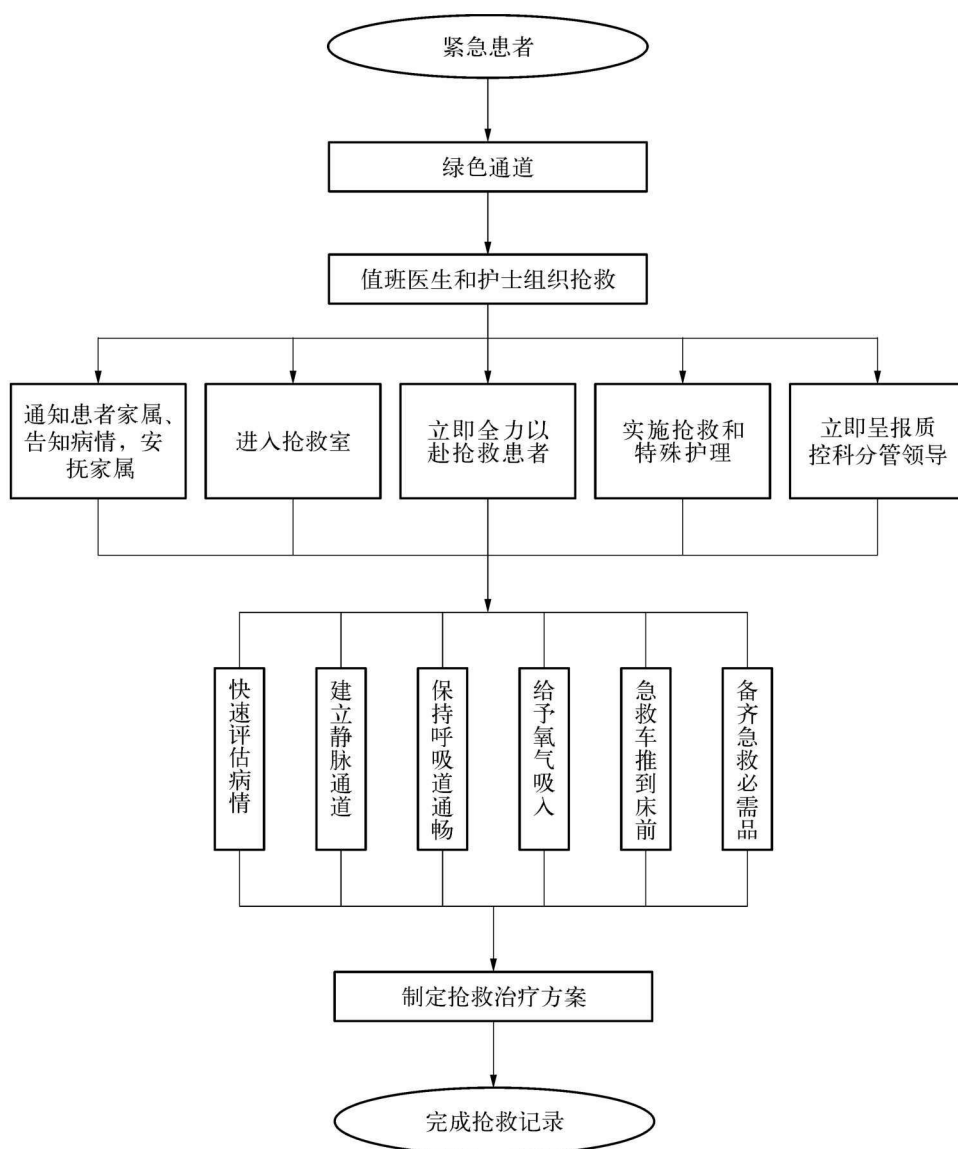
2. 患者就诊流程



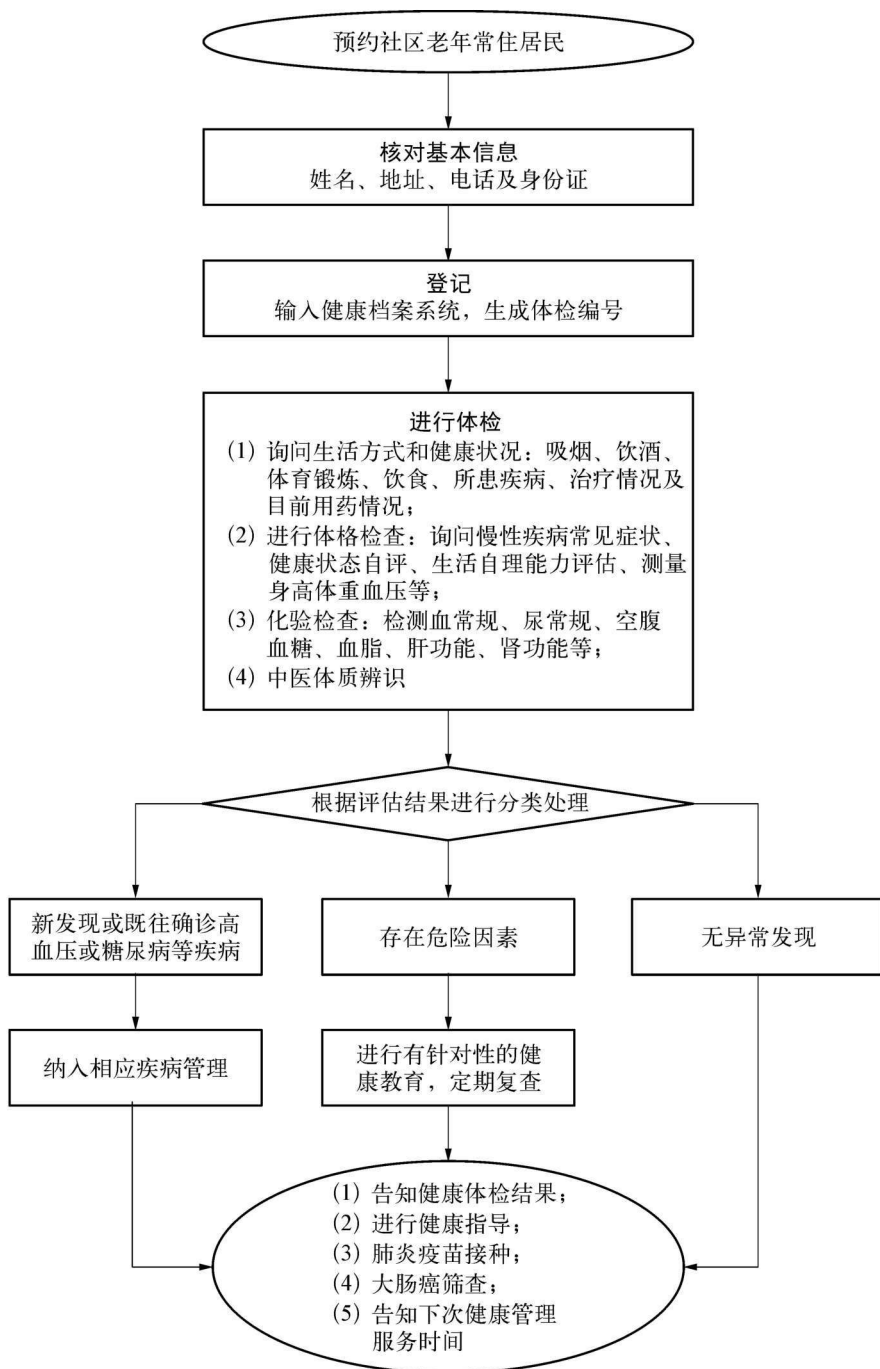
3. 病房医生工作流程



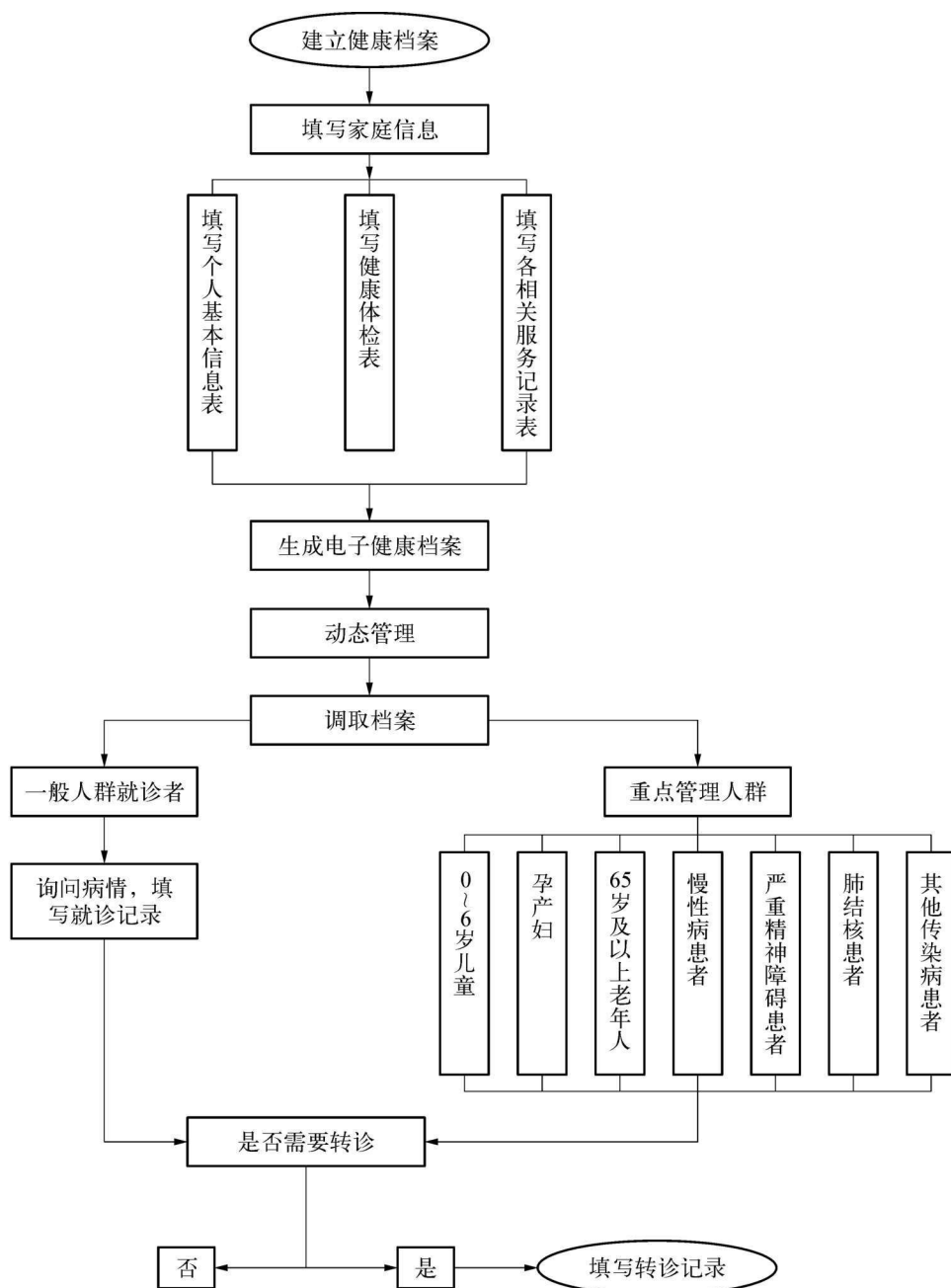
4. 紧急患者抢救工作流程



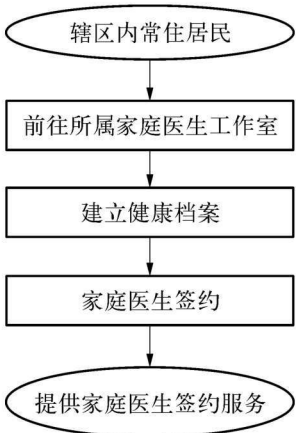
5. 社区 65 岁以上老年人免费体检服务流程



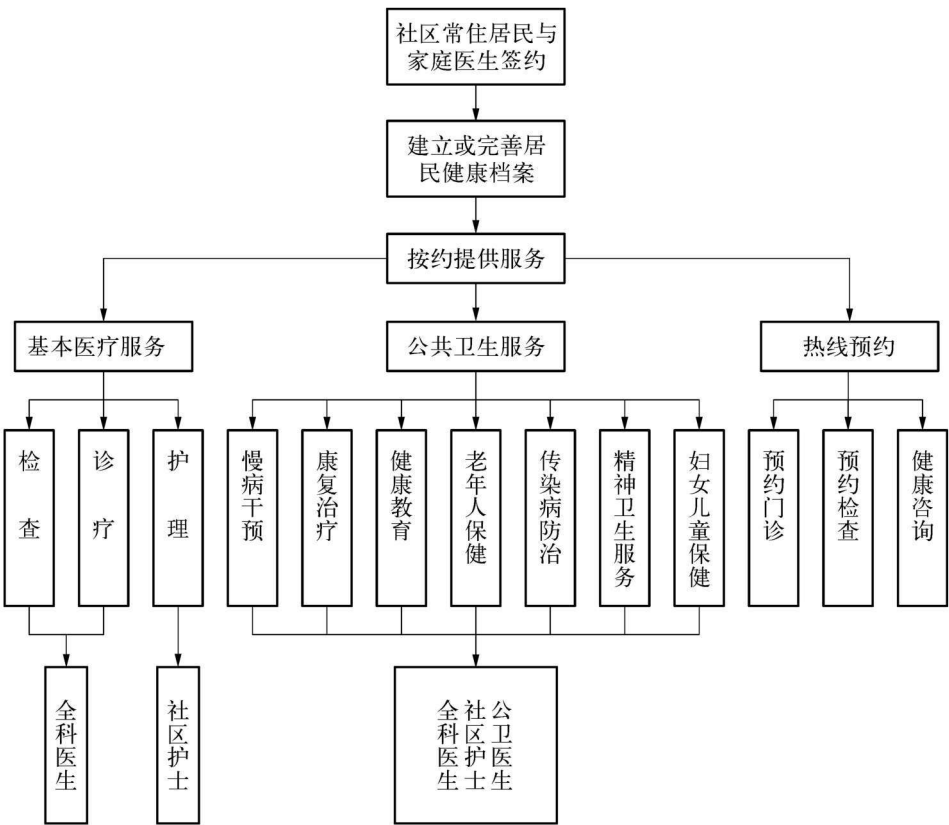
6. 居民健康档案管理流程



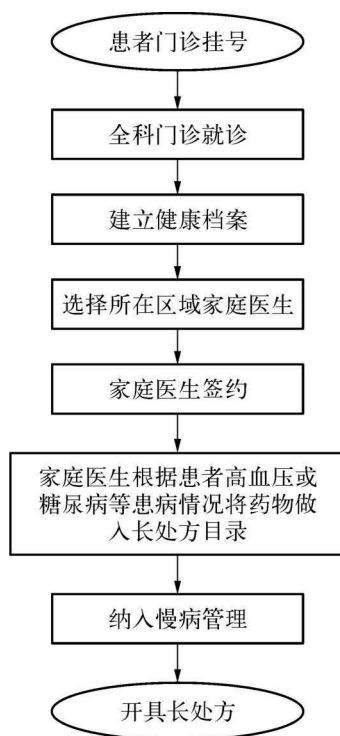
7. 家庭医生签约服务流程



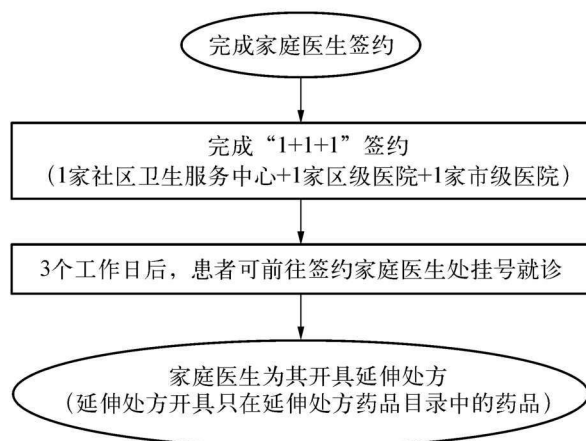
8. 家庭医生与社会常住居民签约流程



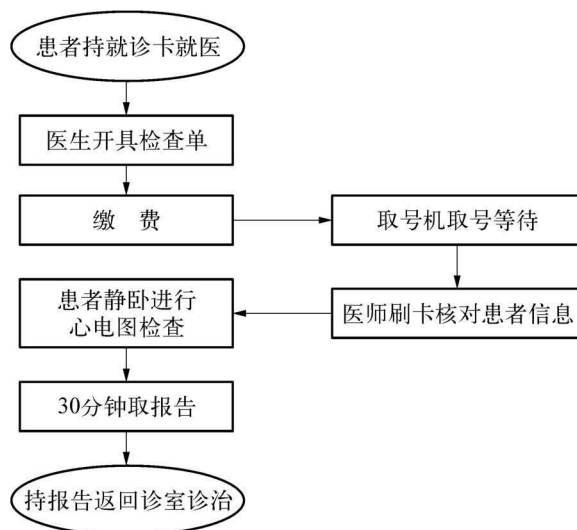
9. 门诊长处方流程



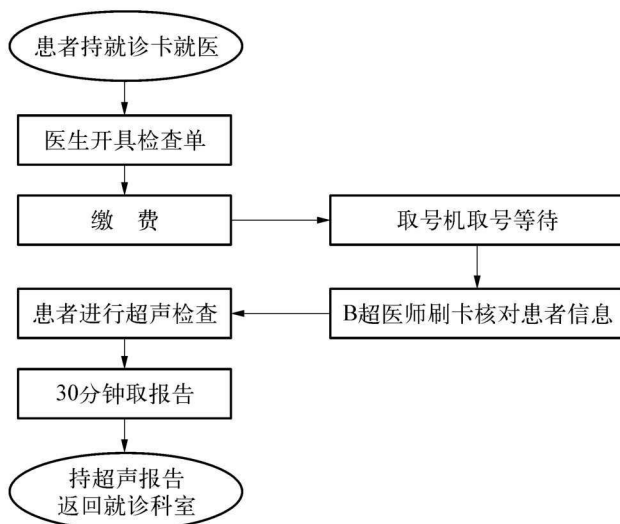
10. 延伸处方流程



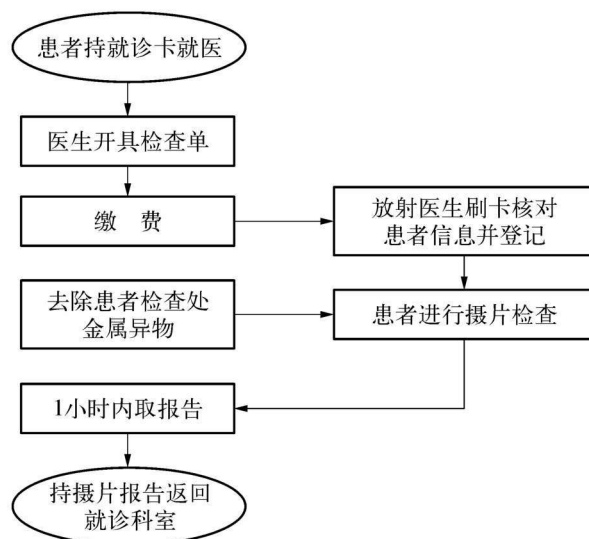
11. 门诊心电图检查服务流程



12. 门诊超声检查服务流程



13. 门诊放射检查服务流程



14. 门诊检验服务流程

