

Health Care
Management Classic



卫生管理经典译丛·医院管理系列

卫生服务管理 ——理论与实践

(第 2 版)

主编 Mary G Harris

主译 陈 娟

Managing Health Services
Concepts and Practice

北京大学医学出版社
北 京 大 学 出 版 社

Health Care
Management



Health Care Management

卫生服务管理

——理论与实务

第二版

主编 王健

副主编 王健

Managing Health Services
Theory and Practice

人民卫生出版社
People's Health Press



卫生管理经典译丛·医院管理系列

卫生服务管理

——理论与实践

(第 2 版)

主编 Mary G Harris

主译 陈 娟

北京大学医学出版社
北 京 大 学 出 版 社

图书在版编目 (CIP) 数据

卫生服务管理: 理论与实践: 第2版/ (澳) 哈里斯
主编; 陈娟等译. —北京: 北京大学医学出版社, 2009

(卫生管理经典译丛·医院管理系列)

书名原文: Managing Health Services: Concepts and
Practice, 2nd edition

ISBN 978-7-81116-648-4

I. 卫… II. ①哈…②陈… III. 卫生服务—卫生管理—
研究 IV. R197.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 168636 号

北京市版权局著作权合同登记号: 图字: 01-2008-4168

Managing Health Services: Concepts and Practice, second edition

Mary G Harris et al

ISBN-13: 978-0-7295-3759-9

ISBN-10: 0-7295-3759-5

Copyright © 2006, Elsevier Australia. All rights reserved.

Authorized Simplified Chinese translation from English language edition published by the Proprietor.

978-981-259-382-5

981-259-382-9

Elsevier (Singapore) Pte Ltd.

3 Killiney Road, #08-01 Winsland House I, Singapore 239519

Tel: (65) 6349-0200, Fax: (65) 6733-1817

First Published 2009

2009 年初版

Simplified Chinese translation Copyright © 2009 by Elsevier (Singapore) Pte Ltd and Peking University Medical Press. All rights reserved.

Published in China by Peking University Medical Press under special agreement with Elsevier (Singapore) Pte Ltd. This edition is authorized for sale in China only, excluding Hong Kong SAR and Taiwan. Unauthorized export of this edition is a violation of the Copyright Act. Violation of this Law is subject to Civil and Criminal Penalties.

本书简体中文版由北京大学医学出版社与 Elsevier (Singapore) Pte Ltd. 在中国境内 (不包括香港特别行政区及台湾) 协议出版。本版仅限在中国境内 (不包括香港特别行政区及台湾) 出版及标价销售。未经许可之出口, 是为违反著作权法, 将受法律之制裁。

卫生服务管理——理论与实践 (第2版)

主 译: 陈娟

出版发行: 北京大学医学出版社 (电话: 010-82802230)

地 址: (100191) 北京市海淀区学院路 38 号 北京大学医学部院内

网 址: <http://www.pumpress.com.cn>

E - mail: booksale@bjmu.edu.cn

印 刷: 北京画中画印刷有限公司

经 销: 新华书店

责任编辑: 马联华 责任校对: 金彤文 责任印制: 张京生

开 本: 787mm×1092mm 1/16 印张: 38 字数: 628 千字

版 次: 2009 年 10 月第 1 版 2009 年 10 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-81116-648-4

定 价: 119.00 元

版权所有, 违者必究

(凡属质量问题请与本社发行部联系退换)

《卫生管理经典译丛·医院管理系列》

编译委员会

- 顾问 韩启德** (全国人大常委会副委员长、北京大学常务副校长、北京大学医学部主任、北京大学卫生政策与管理研究中心主任、中国科学院院士)
- 陈洁** (卫生部医院管理研究所副所长、复旦大学公共卫生学院医院管理学教研室教授、博导)
- 主任 海闻** (北京大学中国经济研究中心常务副主任, 北京大学卫生政策与管理研究中心常务副主任、教授、博导)
- 郭岩** (北京大学医学部党委书记、北京大学卫生政策与管理研究中心常务副主任、教授、博导)
- 总策划 闻洁**
- 编委** (以下按姓氏笔画为序)
- 王昕** (汉普管理咨询有限公司高级咨询师)
- 王健** (北京大学卫生政策与管理研究中心研究员)
- 刘健** (北京和君创业企业管理顾问有限公司副总经理)
- 刘建平** (德国马普分子遗传所 博士)
- 李玲** (北京大学中国经济研究中心副主任 教授)
- 应向华** (复旦大学公共卫生学院医院管理学教研室 博士)
- 孟庆跃** (山东大学卫生管理与政策研究中心主任、教授、博导)
- 耿健** (教育部全国工商管理教育指导委员会委员、丰佳国际企业发展有限公司总裁)
- 龚幼龙** (中华预防医学会社会医学学会主任, 复旦大学公共卫生学院教授、博导)
- 曹建文** (卫生部医院管理研究所经营管理研究部主任、复旦大学公共卫生学院医院管理学教研室副主任、副教授)
- 程晓明** (复旦大学药物经济学研究与评估中心常务副主任)



丛书序言

随着我国经济体制的改革和发展，人民的生活水平有了极大的提高，人们对医院和医务人员提供服务的要求也日益提高，多数患者已不满足于仅仅得到及时、正确的诊断和治疗，还希望医务人员有良好的服务态度，便利、整洁的就医环境，良好的医患沟通以及合理的医疗服务价格。因此，现代化的医院除了必须具备良好的医疗设备及医术高超的医务人员外，还必须具备良好的就医环境、高效便捷的医疗流程以及优秀的医院文化和医院经营理念，把服务的着眼点从以单纯重视医疗技术为主的模式转变为“以患者为中心”的服务模式。

现代化的医院是一个集医学技术、高科技装备、医疗、科技人才于一体的服务机构。医院内部临床科室之间，临床科室与医技科室、医辅科室之间有着特定的分工协作关系。如果这种关系不协调或不配套，就会造成患者在就医过程中的不便和医院医疗资源的浪费，严重的甚至会危及患者的身心健康与生命安全。因此，医院内部的系统管理与协调，流程设计与重组就显得尤为重要。此外，随着我国从计划经济模式向社会主义市场经济模式的转变，现行医疗体制中与新的经济环境不相适应的因素也在严重制约着医院的发展。随着市场经济机制的逐步建立和完善，医院也将更多地运用市场经济的手段和方法来经营医疗服务。诸如：需求分析、市场调研、市场营销、竞争分析、兼并重组等企业常用的方法，也会逐步应用于医院的日常经营管理。然而，

大多数医院管理者“业务是专家，管理是外行”的现状，已远远不能适应新形势下医院管理的需求，他们迫切需要学习经济学和管理学知识。

目前国内许多医学院校和一些商学院虽然开设了医院管理课程，但由于刚刚起步，尚缺少成熟的教材。北京大学医学出版社经过两年多的市场调研和选题论证，与国外著名的汤姆森学习集团、培生教育集团、爱思唯尔出版集团等出版公司进行版权合作，翻译出版了这套《卫生管理经典译丛·医院管理系列》，全面、系统地介绍了国际上医院管理方面先进的理念、有效的运作方法和成功的经验，希望本套丛书的引进出版能促进我国医院管理水平的提高，为深化卫生保健领域的改革，提高人民健康水平作出贡献。

韩启德

全国人大常委会副委员长

北京大学常务副校长

2004年4月

著者名单

这是一本写给卫生服务管理学学生和实践者的书，在写作过程中得到了很多领域的众多研究者和执业医师的帮助。本书作者有些是澳大利亚卫生管理培训项目学会（SHAPE）的成员，有些是澳大利亚卫生管理学院（ACHSE）的成员。这两个组织的使命都是要通过培训、网络教育和研究工作促进卫生服务管理水平。

主编

Harris, Mary G, PhD, MPH, GradDipHlthAdmin, FCHSE, CHE, is Academic Adviser, Federal Council, Australian College of Health Service Executives, Adjunct Senior Lecturer, Faculty of Medicine, University of Sydney, and Senior Policy Analyst, National Health Workforce Secretariat.

编委会名单

Day, Gary E, DHSM, MHM, BNurs, DipAppSc(Nursing Mgt.), RN, EM, AFCHSE, CHE, is Lecturer, Health Services Management, School of Public Health, Queensland University of Technology.

Hovenga, Evelyn, RN, BAppSc, MHA, PhD, FCHSE, FRCNA, FACHI, MACS, is Professor and Program Director, Health Informatics, Head, School of Information Systems, Faculty of Informatics and Communication, Central Queensland University, Adjunct Associate Professor, University of Iowa and Faculty Associate, Johns Hopkins University.

Isouard, Godfrey, BSc, MHA, PhD, FACBS, AFCHSE, AFAIM, is Associate Professor and Head of School, School of Exercise and Health Sciences, University of Western Sydney.

Lawrence, Bill, BA, MHA, FCHSE, CHE, is Executive Director, Australian College of Health Service Executives.

Legge, David, MD, BS, BMedSci, FRACP, is Associate Professor, School of Public Health, Faculty of Health Sciences, La Trobe University, Victoria.

Lewis, Janice, BSc, MBus, DBA, RN, FRCNA, AFCHSE, is Program Coordinator, Department of Health Policy and Management, School of Public Health, Curtin University of Technology, Canberra.

Maddern, Janny, BAppSc(Speech Path), MBA, AFCHSE, AFAIM, is Program Director, Master of Health Science, School of Health Sciences, University of South Australia.

其他参编者名单

Bartram, Timothy, BCom, GradDipHRM&IR, MCom(Hons), PhD, is Senior Lecturer, School of Business, LaTrobe University, Victoria.

Blandford, John, MA, AHSM, FCHSE, is Professorial Fellow, Health Service Management Development Unit, Flinders University of South Australia.

Boldy, Duncan, CertEd, BSc(Hons), MSc, PhD, FCHSE, AAGF, is Professor of Health Policy and Management, School of Public Health and Professor, Centre for Research into Aged Care Services Division of Health Sciences, Curtin University of Technology, Perth.

Boyce, Rosalie A, PhD, M.Bus, GradDipHlthAdmin, GradDipNutr & Diet, BSc, FCHSE, is Research Fellow, School of Health & Rehabilitation Sciences, University of Queensland.

Briggs, David, BHA, MHM(Hon), FCHSE, CHE, is Coordinator, Health Management and Gerontology, School of Health, University of New England, Armidale, Past National President, Australian College of Health Service Executives.

Chandler, Michele, RN, BN, MNHons, PhD Candidate, University of New England.

Courtney, Mary, PhD, MHP, BComm(Acc), RN, AFCHSE, is Professor and Director, Centre for Nursing Research, School of Nursing, Queensland University of Technology.

Cruikshank, Mary, BAppSci (AdvNsg), MEdSt, PhD, FRCNA, is Senior Lecturer, School of Health, University of New England, Armidale.

Dwyer, Judith, MBA, BA, FCHSE, MAICD, is Head, Department of Health Policy and Management, School of Public Health, La Trobe University, Victoria.

Forbes, Ian, BArch, MSc(Health Care & Epid), GradDipAdmin, AFCHSE, FRAIA, MRAIC, is Adjunct Professor, Faculty of Design, Architecture and Building, University of Technology, Sydney, and Regional Principal and National Director Health GHAAP (Group for Health Architecture and Planning).

- Hanson, Susan**, BA(Hons), GradDipEd, GradDipAppSc, AFCHSE, AALIA, is Executive Officer, Australian and New Zealand School of Government (ANZSOG), Australian National University, Canberra.
- Harris, Ross D**, PhD, MA, FAPsS, is Professor, Department of Psychiatry, Flinders University of South Australia.
- Ibrahim, Joseph E**, MBBS, GradCertHE, PhD, FRACP, MRACMA, FAFPHM, is Head of Unit of Health Services Research, Monash University, Melbourne.
- Irwin, Lyn**, BA, DNE(ACAE), MLitt, RN, CM, PhD, is Senior Lecturer, School of Health, University of New England, Armidale.
- Jochelson, Tanya**, BSW(Hons), MPH, is Research Officer School of Public Health and Community Medicine, University of New South Wales.
- Johnstone, Lynne P**, PhD, GDipCom, GDipHlthEc, BHSc, GCertEdLead, FRNCA, FCHSE, is Lecturer, School of Public Health, Charles Sturt University, Wagga Wagga.
- Leggat, Sandra G**, BHSc, MHSc, MBA, PhD, FCHSE, CHE, is Senior Lecturer, School of Public Health, La Trobe University, Victoria.
- Lloyd, Peter J**, BA, MHA, PhD, is Adjunct Professor of Health Services/Health Education, Division of Health, Design and Science, University of Canberra.
- Lloyd, Sheree**, MTM, BBus(Computing), AssocDip(MRA), AFCHSE, CHE, is Honorary Fellow, School of Public Health, Faculty of Health, Queensland University of Technology.
- Madison, Jeanne**, RN, MPH, PhD, is Senior Lecturer and Head of School, School of Health, University of New England, Armidale.
- Majoor, Jennifer**, MBBS, GradCertHE, MHA, PhD, FRACMA, FAFPHM, is Senior Lecturer, Department of Epidemiology and Preventive Medicine, and Head of Unit of Health Services Management, Monash University, Melbourne.
- McAlpin, Sue**, DipNFSCert, DietTechTeachersCert, GDHSM, MHSc, FCHSE, MDAA, is Senior Lecturer, Nutrition and Dietetics, Charles Sturt University, Wagga Wagga.
- Messum, Diana**, BA Hons(Psych), MHP, GradDipHighEd, is Lecturer, College of Social and Health Sciences, University of Western Sydney.
- Mickan, Sharon M**, PhD, MA, B.OccThy, is Director of Allied Health Services, Mater Health Services, Brisbane.
- Montgomery, Josephine**, RN, ICU Cert, MHM, MCN, AFCHSE, is Senior Policy Analyst, Quality and Safety Branch, New South Wales Health.
- Nash, Robyn**, DipAppSc, BA, MHlthSc, RN, FRCNA, is Assistant Dean (Teaching and Learning) Faculty of Health, and Director of Undergraduate Studies, School of Nursing, Queensland University of Technology.
- North, Nicola H**, PhD, RGON, RM, FCNA, AFCHSE, is Associate Professor and Director of Postgraduate Studies, Division of Nursing, Faculty of Medical and Health Sciences, The University of Auckland, New Zealand.
- Perkins, David**, BA(Hons), PhD, MHM, AFCHSE, is Director, Centre for Equity and Primary Health Research in the Illawarra and Shoalhaven, University of New South Wales.

- Perkins, Rod**, BDS, MHA, PhD, FCHSE, is Senior Lecturer in Health Management, School of Population Health, The University of Auckland, New Zealand.
- Rotem, Ari**, BA, MA, PhD, FAIM, is Professor, School of Public Health and Community Medicine, University of New South Wales.
- Smyth, Anne**, BA(Social Sciences), MBus(Research), is Senior Lecturer, School of Management, RMIT Business, RMIT University, Victoria.
- Smyth, Tim**, MBBS, LLB, MBA, is a Partner with Phillips Fox Lawyers and former Deputy Director-General of the New South Wales Department of Health.
- Stanton, Pauline**, BA(Econ)Hons, CertEd, MSc, PhD, is Associate Professor, Graduate School of Management, Faculty of Law and Management, La Trobe University, Victoria.
- Stoelwinder, Johannes U**, MD, MBBS, FRACMA, FCHSE, FAFPHM, is Chair of Health Services Management, Department of Epidemiology & Preventive Medicine, Monash University, Melbourne.
- Stoffell, Brian**, BA(Hons1), PhD, APA, AAPAE, is Director, Medical Ethics Unit, Flinders Medical Centre and Flinders University of South Australia.
- Thiessen, Valerie**, BHIM, MHSc, AFCHSE, is Project Manager Clinical Systems, The Royal Victorian Eye and Ear Hospital, and Lecturer, School of Public Health, La Trobe University, Melbourne.
- Torr, Sally**, PhD, MPH, BA, RN, FCHSE, CHE, is Manager, Consumer and Community Development, South East Sydney and Illawarra Area Health Service.
- Walker, Rae**, PhD, BEd, BA, DipDiet, APTC, is Associate Professor, School of Public Health, La Trobe University, Victoria.
- Whelan, Anna Klinken**, PhD, BA(Hons), RN, SCM, FRCNA, ACHSE, is Senior Lecturer, School of Public Health and Community Medicine, University of New South Wales.



致 谢

卫生管理学会培训项目 (SHAPE)

在 2000 年 11 月召开的卫生管理培训项目学会年度专题会议上，与会者一致同意开展的合作项目促成了本书第 1 版的出版。同样，在 2002 年 7 月召开的会议上，与会者再一次一致同意进行本书第 2 版的编写工作。SHAPE 成员相信，本书的出版可以满足相关人员培训的重要需要，因为卫生服务管理涉及多学科知识，并且本书与本地区的卫生服务管理者和研究者的工作密切相关。本书第 2 版的主要著者是 SHAPE 成员。SHAPE 的使命是促进整个澳大利亚和亚太地区的卫生服务管理培训和研究的完善。SHAPE 成员来自整个地区的培训项目。SHAPE 的感兴趣的事与澳大利亚卫生管理学院是一致的。更多有关 SHAPE 的信息及其成员项目提供的课程见 www.shape.org.au。

澳大利亚卫生管理学院 (ACHSE)

ACHSE 的联邦理事会，包括新西兰分支，同意与 SHAPE 成员合作写几章有关知识的应用和理论到实践的内容。ACHSE 的使命是通过网络工作促进卫生管理领导力的完善，课程和教育标准的设定，以及促进卫生管理学教育和研究。更多有关 ACHSE 的信息见 www.achse.org.au。

个人致谢

著者感谢协助本书第2版出版的人们。特别是以下所列各位的协助：

审稿人

Heather Garner 副教授和 Allen Hughes 先生列出了本书第1版的优缺点，并提出了提高本书质量的建议。

Elsevier Australia 和著者还要感谢 Jeffrey Braithwaite 副教授（新南威尔士大学临床治理研究中心主任），他审评了第2版手稿及其价值，并给予了建设性的反馈意见。

第1章

Associate Professor Judith Dwyer, Health Services Management, La Trobe University, Victoria.

Dr Godfrey Isouard, Head, School of Exercise and Health Sciences, University of Western Sydney, New South Wales.

Dr Pei Likun, La Trobe University, Victoria.

Professor Geoffrey Prideaux, La Trobe University, Victoria.

第2章

Mr Stan Capp, Chief Executive Officer, Southern Health, Victoria.

Mr Bill Lawrence, National Director, ACHSE.

Ms Katie Lawrence, Business Manager, Central Sydney Area Health Service, for interviews she conducted with practising managers.

Professor Geoffrey Prideaux, La Trobe University, Victoria.

Dr Karen Poutasi, Director-General, Ministry of Health, New Zealand.

Mrs Mavis Smith, Executive Director, Victorian Healthcare Association, Victoria.

Mr Ross Smith, Chief Executive Officer, RSL (Qld) War Veterans Homes Ltd, Queensland.

Mr Warren Westcott, New South Wales State Director, Australian College of

Health Service Executives.

第 6 章

Ms Valerie Thiessen, BHIM, MHSc, AFCHSE, Lecturer, School of Public Health, La Trobe University, Victoria, and Project Manager Clinical Systems, The Royal Victorian Eye and Ear Hospital.

第 10 章

The Queensland University of Technology. Part of the material presented in this chapter was reproduced with the permission of the Queensland University of Technology.

第 12 章

新南威尔士护理学院。第 12 章所用的一些资料已经发表在一个略微不同的“卫生服务管理”课程中——一种远距离教育模式，也是新南威尔士护理学院提供的卫生服务管理毕业证书的一部分。经新南威尔士护理学院允许，本书编入了这个资料。

第 14 章

Associate Professor Judith Dwyer, Health Services Management, La Trobe University, Victoria.

Mr Rod Young, Chief Executive, Officer, Australian Nursing Homes and Extended Care Association Ltd, Sydney.

第 17 章

Ms Christine Dennis, President, Australasian, Association for Quality in Health Care, Adelaide.

Ms Jennifer Spry, National Clinical Risk Manager, Healthscope, Melbourne.

第 18 章

Dr Pieter Pike, Director, Taranaki Emergency Services Ltd, New Zealand.



译者名单

按姓氏笔划排序

王志锋	冯 文	任明辉
刘继同	陈 娟	周海沙
钟 军	黄成礼	董 鹏



著者前言

我们写这本书的目的在于帮助卫生服务管理者更好地理解他们的团队和他们的组织——这是实现有效管理的两个先决条件。我们尤其希望这本书有助于卫生服务管理学学生、卫生服务管理实践者和研究人员——他们是未来卫生服务管理依靠的对象，并且希望这本书有助于他们的教育者。本书的很多内容都是在作者所负责的研究基础上撰写的。

卫生行业正处于变动的环境中，并且面临着较大的压力。在社区对高质量卫生服务的需求不断增长的同时，卫生服务费用也在不断上涨。但是，资源是稀缺的，政府、医疗保险方和患者都希望投入是物有所值的，并且能够实现预算平衡。随着人口老龄化，疾病谱也在发生变化。慢性病逐渐在疾病谱中占主导地位，这使得卫生管理更为复杂。为了使卫生服务供给更为有效，传统的专业上的分割需要打破。医疗技术和信息传播技术的快速进步则增加了卫生专业人员和消费者双方的期望值。要提供更安全 and 质量更好的卫生服务，不适用的管理结构和分块式的服务供给体系需要改变。卫生服务体系大范围的变动、慢性病在疾病谱中占主导地位以及适用人员的短缺，要求在人力规划和管理方面提出创新方法。在充满挑战的环境下，要求有高水平的卫生服务管理者。

本书的所有作者均相信，卫生服务管理成功的基础是教育，并且这种教育包含着研究和实践反馈。只有具备新的知识并将促进社区健康和为个人提

供更安全和质量更高的服务作为自己的义务的管理者才能够提高组织绩效。在卫生行业，比较理想的状况是：卫生服务管理者、临床医生和研究者成为工作伙伴，并更加注重实证。实证可以更好地指导卫生服务实践，也可以避免不适宜的、无效率的和无效的临床和管理活动，同时也可以减少这些活动的神秘性。通过这种方式可以实现系统内信息共享，这将有利于组织的学习，并且也是组织变革的前提。

图1显示了本书的结构和主题的概念框架。右边1/4表示组织绩效。从社会的角度看，衡量卫生管理者的最终标准是：他们对组织绩效的贡献以及对全民健康水平提高的贡献。这一标准在公立机构和私立机构同样适应。框架的中间部分是卫生服务管理者，他们通过一系列的个人能力开展管理实践。这些个人能力可以通过多种途径加以提高，包括通过实践或参加培训项目、阅读和反思以获得知识、技能和见识。重要的是，学习的这种循环是在一个

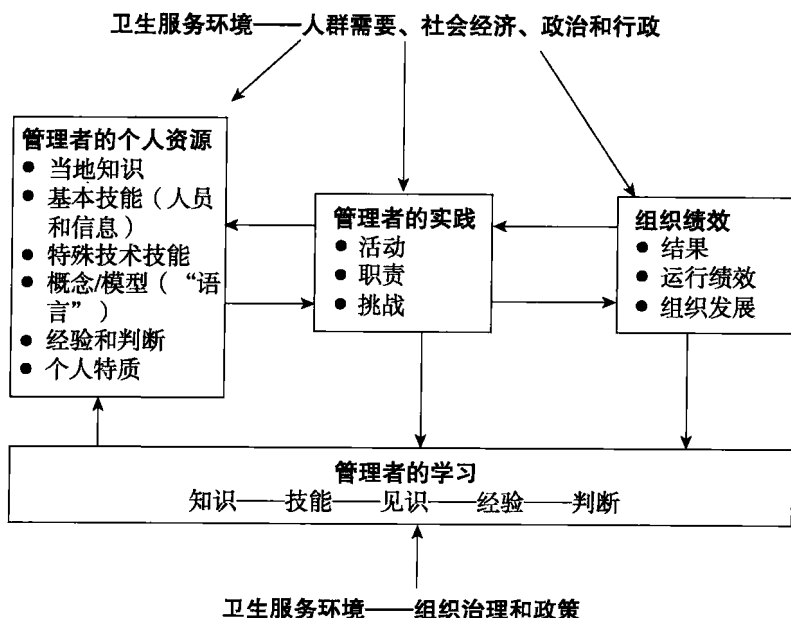


图1 提高卫生服务管理者能力和组织绩效的循环学习过程

Source: Developed from Likum P 1999 Hospital Management in a Time of Change: The Need for Management Training (and Policy Reform) in Three Teaching Hospitals in Yunnan, 60 - 05B, 9933289). Dissertation Abstracts International, La Trobe University, Melbourne