


全国高等医药院校教材
供预防、临床、护理、公共管理、药学等专业用


社区卫生服务 管理学

主 编 邹宇华
副主编 毛静馥 周 令

 人民卫生出版社

全国高等医药院校教材
供预防、临床、护理、公共管理、药学等专业用

社区卫生服务 管理学

策划编辑 戴薇薇
责任编辑 戴薇薇 孙雪冰
封面设计 
版式设计 陈 旻

销售分类 医药管理类

人民卫生出版社网站:

门户网: www.pmph.com 出版物查询、网上书店

卫人网: www.ipmph.com 护士、医师、药师、中医师、卫生资格考试培训

ISBN 978-7-117-12909-1



9 787117 129091 >

定 价: 58.00 元

全国高等医药院校教材
供预防、临床、护理、公共管理、药学等专业用

社区卫生服务管理学

主 编 邹宇华

副主编 毛静馥 周 令

编 者 (以姓氏笔画为序)

丁 宏 (安徽医科大学卫生管理学院)

王碧华 (广州医学院人文社会科学学院)

毛静馥 (哈尔滨医科大学公共卫生学院)

古丽巴哈尔·卡德尔 (新疆医科大学公共卫生学院)

吉华萍 (南京医科大学公共卫生学院)

达庆东 (复旦大学公共卫生学院)

朱 伟 (郑州大学公共卫生学院)

刘 兰 (宁夏医科大学公共卫生学院)

刘 辉 (兰州大学公共卫生学院)

刘小平 (首都医科大学公共卫生与家庭医学学院)

刘茂玲 (广东药学院公共卫生学院)

李晶华 (吉林大学公共卫生学院)

邹宇华 (广东药学院公共卫生学院)

周 令 (大连医科大学社会科学与管理科学学院)

郑振佺 (福建医科大学公共卫生学院)

袁兆康 (南昌大学公共卫生学院)

徐慧兰 (中南大学公共卫生学院)

高 博 (四川大学公共卫生学院)

韩 颖 (山西医科大学公共卫生学院)

秘 书 邹宗峰 (广东药学院公共卫生学院)

人民卫生出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

社区卫生服务管理学/邹宇华主编. —北京:
人民卫生出版社, 2010. 6
ISBN 978-7-117-12909-1

I. ①社… II. ①邹… III. ①社区服务: 卫生服务-
卫生管理-教材 IV. ①R197.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 080507 号

门户网: www.pmph.com	出版物查询、网上书店
卫人网: www.ipmph.com	护士、医师、药师、中医 师、卫生资格考试培训

版权所有, 侵权必究!

社区卫生服务管理学

主 编: 邹宇华
出版发行: 人民卫生出版社 (中继线 010-59780011)
地 址: 北京市朝阳区潘家园南里 19 号
邮 编: 100021
E - mail: pmph@pmph.com
购书热线: 010-67605754 010-65264830
010-59787586 010-59787592
印 刷: 北京机工印刷厂 (宏达)
经 销: 新华书店
开 本: 787×1092 1/16 印张: 31
字 数: 748 千字
版 次: 2010 年 6 月第 1 版 2010 年 6 月第 1 版第 1 次印刷
标准书号: ISBN 978-7-117-12909-1/R·12910
定 价: 58.00 元
打击盗版举报电话: 010-59787491 E-mail: WQ@pmph.com
(凡属印装质量问题请与本社销售中心联系退换)

前 言

社区卫生服务是我国卫生工作的重要组成部分，是实现人人享有卫生保健目标的基础环节。2006年2月，国务院召开全国城市社区卫生工作会议，通过了《国务院关于发展城市社区卫生服务的指导意见》，将发展社区卫生服务作为优化卫生资源配置，缓解群众看病难、看病贵问题的突破口和切入点。

社区卫生服务是一种定位于社区，集医疗、预防、保健、康复、健康教育、计划生育技术指导为一体的综合性卫生保健服务。它涉及方方面面的工作，既不同于临床，也不属于卫生防病，它有着自身的规律和特点。只有掌握了这些规律和特点，去开展工作，才能把工作做好。

根据教育部倡导的教育教学改革精神，为推进创新教育，改革现行教学内容和教学模式，我们此次编写面向预防、临床、护理、公共管理等专业学生学习，同时也可作为社区卫生服务管理干部及全科医学培训使用的具有特色的《社区卫生服务管理学》教材。它的特色体现在以下几个方面：

第一，吸纳引用了国家最新的社区卫生服务政策和规范，如卫生部委托相关领域专家编写并推广的《社区卫生服务技术规范丛书（试用）》（2008年）、《国家基本公共卫生服务规范（2009年版）》等。

第二，既侧重于理论，更侧重于实用，如插入了一些流程图，能使学生在实际中“照猫画虎”，并据此创新完善。

第三，采用创新性编写模式，如每一章收集、整理2~3个案例，加1~3个“视窗”，给人以耳目一新的感觉，扩大了读者的视野，增加了知识面。

第四，在每一章的首尾均有案例描述及问题的提出，供大家思索。使用本教材组织教学时，既可以按传统模式讲授，案例作为补充，供学生阅读使用；也可以案例为先导进行教学，使课堂讲解内容更加形象、生动。

一般来讲，案例是对过去情景的描述，是在对某个领域或部门中已发生的事件作调研后，据实编写的。然而，这些情景和其中包含的问题，也可能是我们现在面对或将要面对的。所以，案例能够传递已有的经验、教训和见识，学生通过案例分析获得的技巧可以在今后的工作中加以借鉴、应用和发挥。

在管理案例教学中，有一个重要特征是结果的非唯一性。学生们在对同一个案例作分析时，应学会根据自己对理论的理解、情景的判断及自身的价值观、已有的经验等去形成自己的结论。“英雄所见略同”的情形虽然较为普遍，但一般也会有差异性的方案被提出，这些方案也会各具特色，值得借鉴。作为一个优秀的管理者，既要重视大多数人的意见，更要倾听和品味少数不同意见者的可取之处，从而作出更科学、更具有实用性和可操作性

的决策。

相信该教材的出版会扩大学生的眼界，为学生理论联系实际架起桥梁，更好地培养其分析、思考和判断的能力，促进综合素质的发展和提高。

为方便学习特别是自学，我们将“案例分析参考答案要点”附在该教材的后面便于师生参考。切记，这不是最佳、最全的答案，可以见仁见智。

限于作者水平，疏漏、错误及缺陷难免，恳请大家提出宝贵意见。同时，对积极参与本书编写的各位编者中肯的建议、努力的工作表示由衷的感谢！

邹宇华

2010年3月

目 录

第一章 绪论	1
第一节 社区卫生服务概述	1
一、社区卫生服务的概念.....	2
二、社区卫生服务对象、服务项目及方式.....	4
三、发展社区卫生服务的意义.....	7
四、社区卫生服务质量的评价.....	8
第二节 管理及社区卫生服务管理学	9
一、管理概述.....	9
二、社区卫生服务管理学的对象、内容和方法.....	11
三、社区卫生服务管理学与相关学科的关系.....	13
第三节 学习社区卫生服务管理学的意义和要求	14
一、学习社区卫生服务管理学的意义.....	14
二、学习社区卫生服务管理学的基本要求.....	15
第二章 社区卫生服务管理理论与方法	18
第一节 社区卫生服务管理的基本理论	19
一、管理学的基本原理.....	19
二、管理理论在社区卫生服务中的应用.....	21
三、社区卫生服务管理的基本理念.....	25
第二节 社区卫生服务常用管理方法	27
一、卫生行政管理方法.....	27
二、卫生法律管理方法.....	28
三、经济管理方法.....	28
四、思想教育方法.....	28
五、咨询管理方法.....	29
六、调查研究方法.....	29
七、综合分析管理方法.....	29
八、现代管理方法.....	30
第三节 社区卫生服务主要研究方法	30
一、社区常用的研究方法.....	30
二、社区定量研究方法.....	31
三、社区定性研究方法.....	34

第三章 社区卫生服务组织管理	38
第一节 社区卫生服务组织管理概述	39
一、社区卫生服务组织管理的基本概念	39
二、社区卫生服务组织的设置原则	40
三、社区卫生服务组织结构设计	41
四、社区卫生服务组织结构的基本类型	42
第二节 社区卫生服务组织的网络建设与运行机制	43
一、社区卫生服务组织的网络建设	43
二、社区卫生服务组织的运行机制	47
第三节 社区卫生组织文化	48
一、组织文化概述	48
二、组织文化结构	50
三、组织文化特征	50
四、组织文化建设的程序和方法	52
五、社区卫生服务组织文化概述	53
第四章 社区卫生服务法规管理	56
第一节 法律基本知识概述	56
一、法律的概念、特性及作用	56
二、法律的分类	57
三、政策概念、特征与分类	58
四、法律与政策的关系	60
第二节 社区卫生服务有关法律、法规、规章	60
一、社区卫生服务有关法律	60
二、社区卫生服务有关法规	62
三、社区卫生服务有关规章	65
第三节 社区卫生服务相关政策	68
一、社区卫生服务宏观性（指导型）政策	68
二、社区卫生服务微观性（实施型）政策	71
第五章 社区卫生服务规划管理	77
第一节 概述	77
一、社区卫生服务规划的含义	77
二、社区卫生服务规划的内容与任务	78
三、社区卫生服务规划的目的与意义	78
四、社区卫生服务规划的分类	79
第二节 社区卫生服务规划编制	80
一、制定社区卫生服务规划的依据	80
二、制定社区卫生服务规划的原则	81
三、制定社区卫生服务规划的程序	81
第三节 社区卫生服务评价概述	88

一、评价的含义与作用	88
二、评价的基本类型	88
三、评价的内容	89
第四节 社区卫生服务评价的基本程序	91
一、准备工作	91
二、确定评价问题	91
三、设计评价方案	92
四、确定测量指标	93
五、数据收集	94
六、数据分析	95
七、评价结果的报告及应用	97
第六章 社区卫生服务资源管理	100
第一节 社区卫生服务组织的人力资源管理	101
一、社区卫生人力资源概述	101
二、社区卫生人力的招录	105
三、社区卫生人力的培训	106
四、社区卫生人员的职业规划	110
第二节 社区卫生服务机构医学装备管理	112
一、医学装备的特点	113
二、医学装备管理的基本原则	113
三、社区卫生服务机构医学装备管理的主要环节和流程	114
四、医疗装备的购置管理和验收管理	115
五、医疗装备的效益管理	115
六、社区卫生服务机构医疗装备维护管理	116
七、医疗装备的档案管理	116
八、医疗装备的报废管理	116
第三节 社区卫生服务机构药学服务	117
一、社区卫生服务机构药学服务的特点	117
二、社区卫生服务机构药学服务的主要内容	118
第四节 社区卫生服务机构财务管理	122
一、社区卫生服务机构预算管理	122
二、收入与支出管理	123
三、财务分析	124
四、财务监督	126
第五节 社区卫生服务机构成本管理	126
一、建立健全成本管理和核算组织体系	127
二、做好成本核算的基础工作	127
三、成本核算的原则	127
四、成本核算的范围和项目分类	127

五、成本核算对象·····	128
六、成本核算的程序·····	128
七、成本分析·····	128
八、强化社区卫生服务机构内部成本管理意识·····	129
第七章 社区卫生服务质量管理 ·····	130
第一节 概述 ·····	130
一、质量、质量管理及其特性·····	130
二、社区卫生服务质量管理·····	132
第二节 社区卫生服务质量管理体系 ·····	137
一、社区卫生服务质量管理体系的定义·····	137
二、社区卫生服务质量管理组织·····	137
三、社区卫生服务质量管理标准体系·····	137
第三节 全面质量管理 ·····	138
一、全面质量管理的概念·····	139
二、全面质量管理的原则·····	140
三、全面质量管理的特征·····	141
四、全面质量管理的基本工作程序·····	142
第四节 社区卫生服务质量管理模式 ·····	142
一、卫生服务消费者满意模式·····	143
二、三级医疗质量管理模式·····	144
三、持续质量改进管理模式·····	145
四、临床路径质量管理模式·····	146
五、六西格玛质量管理模式·····	148
六、JCI 医院评审标准模式·····	149
第五节 社区卫生服务质量评价 ·····	150
一、社区卫生服务质量评价的重要性·····	151
二、社区卫生服务质量评价的过程·····	151
三、卫生服务质量评价的具体方法·····	153
第八章 社区卫生服务营销管理 ·····	155
第一节 概述 ·····	156
一、市场营销的基本理论与社区卫生服务营销·····	156
二、社区卫生服务营销组合及策略·····	158
三、社区卫生服务营销管理·····	161
第二节 社区卫生服务营销体系 ·····	162
一、社区卫生服务产品的特征·····	163
二、服务体系·····	165
三、服务营销体系·····	166
第三节 社区卫生服务营销环境与市场选择 ·····	168
一、社区卫生服务营销环境·····	168

二、社区卫生服务目标市场选择与服务定位·····	171
第四节 社区卫生服务优质服务策略 ·····	174
一、优质服务的基本原则·····	174
二、优质服务的管理规划·····	174
三、社区卫生服务品牌建设·····	176
第五节 社区卫生服务关系营销 ·····	178
一、关系营销的内涵·····	178
二、关系营销的层面·····	179
三、顾客数据库的建立·····	180
四、顾客抱怨及投诉的处理·····	180
第九章 社区卫生服务信息管理 ·····	186
第一节 社区卫生服务信息管理概述 ·····	187
一、社区卫生服务信息·····	188
二、社区卫生服务信息的管理·····	192
第二节 社区卫生服务信息系统的建立与管理 ·····	195
一、社区卫生服务信息系统的基本内容·····	195
二、社区卫生服务信息系统的建立与管理·····	197
三、社区卫生服务信息系统实例·····	198
第三节 社区居民健康档案信息的管理 ·····	200
一、建立社区居民健康档案的基本要求与意义·····	200
二、社区居民健康档案的类型与内容·····	201
三、居民健康档案的建立·····	204
四、社区居民健康档案的使用·····	206
五、社区居民健康档案的管理·····	206
第十章 社区卫生诊断 ·····	210
第一节 概述 ·····	210
一、社区卫生诊断概念·····	210
二、社区卫生诊断的目的和意义·····	212
三、社区卫生诊断的原则·····	212
第二节 社区卫生诊断程序 ·····	213
一、设计准备·····	213
二、资料收集·····	217
三、整理和分析资料·····	219
四、作出社区卫生诊断并写出诊断报告·····	219
第三节 社区卫生诊断现场调查方法 ·····	222
一、定量调查·····	222
二、定性调查·····	224
第十一章 社区健康教育管理 ·····	226
第一节 健康教育 ·····	226

一、健康及影响健康的因素	226
二、健康教育内涵	228
三、健康教育的研究领域	228
四、健康教育研究方法	229
第二节 健康促进	230
一、健康促进的含义	230
二、健康促进的战略性质	230
三、健康促进的基本特征	231
四、健康促进的工作任务	231
五、健康教育的模式与医学模式发展的关系	231
六、健康教育与健康促进的关系	232
第三节 健康传播与传播技巧	232
一、传播	232
二、传播要素	233
三、人际传播	233
四、大众传播	234
五、传播材料的制作	235
第四节 健康社区	236
一、社区健康教育	236
二、健康社区	236
三、健康城市	236
四、健康城市的十条标准	237
第五节 社区健康教育计划设计、实施与评价	238
一、社区健康教育的计划设计	238
二、社区健康教育计划的实施	239
三、社区健康教育评价	241
第六节 生命周期与健康促进	243
一、围生期、婴儿和儿童期的健康促进	243
二、青少年、青年期健康促进	244
三、中年人的健康促进	244
四、老年人的健康促进	245
第十二章 社区慢性病管理	248
第一节 慢性病概述	248
一、慢性病的概念	249
二、慢性病自然史	249
三、慢性病的危险因素	250
四、慢性病的社会危害	250
五、慢性病的防治与控制	251
第二节 社区慢性病管理	252

一、社区慢性病管理的目标与策略·····	253
二、社区慢性病管理的内容·····	253
第三节 社区几种常见慢性病病例管理 ·····	256
一、社区高血压病例管理·····	256
二、社区 2 型糖尿病病例管理·····	259
三、社区慢性阻塞性肺疾病病例管理·····	261
第十三章 社区伤害及精神疾患管理 ·····	266
第一节 伤害概述 ·····	266
一、伤害的定义·····	267
二、伤害的分类·····	268
三、伤害防制的基本理论与策略·····	270
第二节 社区伤害管理 ·····	272
一、社区伤害管理对象·····	273
二、社区伤害管理的内容·····	273
三、社区伤害管理的服务流程·····	274
四、社区伤害管理的基本要求·····	275
五、社区伤害管理的考核指标·····	276
第三节 精神疾患与精神卫生概述 ·····	276
一、精神疾病及其分类·····	276
二、精神卫生·····	278
三、社区精神卫生服务的对象和内容·····	278
第四节 社区精神疾患管理 ·····	279
一、社区精神疾患管理网络·····	279
二、社区精神卫生宣传教育·····	280
三、社区重性精神障碍患者管理·····	281
第十四章 社区传染病管理 ·····	286
第一节 传染病概述 ·····	286
一、传染病概念及基本特征·····	286
二、传染病发生与传播的基本要素·····	288
三、传染病的流行现状·····	288
第二节 传染病的流行过程 ·····	289
一、传染源·····	289
二、传播途径·····	292
三、人群易感性·····	294
四、影响传染病流行过程的两个因素·····	295
第三节 传染病的社区管理 ·····	295
一、经常性的预防措施·····	296
二、疫情出现后的控制措施·····	296
三、疫情报告·····	297

四、处理	299
第四节 社区常见传染病的预防与控制	299
一、甲型 H1N1 流感	299
二、人感染高致病性禽流感	301
三、传染性非典型肺炎	302
四、艾滋病	303
五、病毒性肝炎	305
六、手足口病	306
第十五章 社区妇幼健康管理	309
第一节 社区儿童健康管理	310
一、不同年龄段儿童健康管理的内容	310
二、儿童生长发育评价	315
三、小儿营养指导与营养状况评价	318
第二节 社区妇女健康管理	321
一、青春期保健管理	322
二、围产期保健管理	323
三、更年期保健管理	327
四、计划生育保健管理	327
第十六章 社区护理管理	331
第一节 社区护理	331
一、社区护理的概念	332
二、社区护理的内容	332
三、社区护理的特点	334
四、社区护理的国内外现状	335
第二节 社区护理管理	337
一、社区护理管理的概念	337
二、社区护理管理的内容	337
三、社区护理管理的要求	341
四、社区护理工作的考核	341
第三节 社区护理管理对策	342
一、社区护理管理的现状与问题	342
二、社区护理管理的对策	343
第十七章 社区康复管理	346
第一节 概述	346
一、基本概念	347
二、康复的内容、原则和服务形式	349
第二节 社区康复服务管理	351
一、社区康复的目标与方法	351
二、社区康复的工作任务	352

三、社区康复服务的组织结构、工作原则·····	353
四、社区康复服务措施·····	354
五、社区康复服务的主要对象·····	355
六、社区康复服务的工作内容·····	355
七、社区康复工作的考核与评价·····	356
第三节 康复评定与康复治疗·····	356
一、康复评定·····	357
二、康复治疗·····	360
第四节 社区常见病和损伤的康复·····	365
一、社区常见慢性病康复服务·····	365
二、社区常见骨与软组织损伤康复·····	370
第十八章 社区营养管理·····	377
第一节 概述·····	377
一、社区营养管理的定义·····	377
二、社区营养管理的意义·····	377
三、社区营养管理的范围和对象·····	379
四、社区营养管理工作的内容·····	379
五、社区营养工作者的基本要求·····	380
第二节 社区居民营养与健康现状调查和分析·····	380
一、获得社区资料的途径·····	380
二、社区营养调查的内容·····	381
三、调查资料的分析·····	382
四、合理营养与人体健康的关系·····	384
五、我国居民主要营养问题·····	384
第三节 社区营养改善的组织与实施·····	385
一、营养改善项目的确立与实施·····	386
二、社区动员·····	389
三、社区营养教育·····	391
第十九章 社区突发公共卫生事件应急管理·····	395
第一节 概述·····	396
一、基本概念·····	396
二、突发公共卫生事件的特征·····	398
三、突发公共卫生事件应急法制建设·····	399
四、国外突发公共卫生事件应急体系简介·····	400
第二节 社区卫生服务中心应急管理制度与职责·····	401
一、突发公共卫生事件应急管理制度·····	401
二、突发公共卫生事件应急管理职责·····	402
三、突发公共卫生事件应急处理制度·····	402
第三节 社区突发公共卫生事件应急预案·····	403

一、突发公共卫生事件应急预案体系构成	404
二、社区突发公共卫生事件应急预案的内容	404
三、突发公共事件医疗卫生救援应急预案	406
第四节 社区常见突发性公共卫生事件应急处置	408
一、群体性不明原因疾病应急处置	408
二、流感大流行应急处理	412
三、人感染高致病性禽流感应急处置	415
第二十章 社区消杀灭管理	418
第一节 社区消毒管理	419
一、基本概念	420
二、消毒的目的意义	420
三、消毒的种类	421
四、常用的消毒方法及应用	422
五、消毒方法的选择及影响消毒的因素	423
第二节 社区杀虫管理	424
一、蚊类及其防制	424
二、蝇类及其防制	427
三、蟑螂及其防制	430
第三节 社区灭鼠管理	433
一、老鼠的危害	434
二、老鼠的种类	434
三、老鼠的习性	434
四、社区防鼠措施	435
五、灭鼠方法	436
附录 1 社区常用统计分析指标	438
附录 2 社区疫苗免疫程序一览表	443
附录 3 社区主要传染病的潜伏期、传染期及隔离期一览表	445
附录 4 体质指数 (BMI) 表	447
附录 5 城市社区卫生服务中心基本标准	449
附录 6 城市社区卫生服务站基本标准	451
附录 7 社区康复专业人员岗位培训大纲	452
英汉关键词对照表	454
参考文献	460
案例分析参考答案要点	463

用新分配制度促进发展

在武汉×××社区卫生服务中心，职工盼望已久的新分配制度正式出台了。7月份，全体职工首次拿到了分配制度改革后的绩效工资。试行当月，在职工实发人均工资比分配制度改革前增加230.46元，聘用的年轻职工也人均增加180元。

该中心的主要做法是：一是取消分配“提成制”，实行绩效分配制。该中心管理者认为，随着社区卫生服务模式的转变及国家对社区卫生服务政策的力度加大，要抓好全方位管理，充分调动广大干部职工积极性，必须进行分配制度改革，把“养人”变为“养事”。二是探索“兼职加薪制”、“一线和重点科室加薪制”。针对行政和其他管理岗位存在“人少事多”、“一人多岗”的情况，中心分配制度改革小组经讨论研究，对5名分别从事行政、财务、办公室等岗位的人员实行“兼职加薪制”。即在认真履行本岗位职责的前提下，兼任其他工作任务或其他人员暂无法替代的工作，认可其劳动价值并给予加薪。当月，根据各自兼职情况分别上调和兑现了25%~40%的绩效工资。“一线和重点科室加薪制”，就是将全科诊室、中医康复室、公共卫生科定为一线科室，同时又将公共卫生科列为重点科室，一线科室、重点科室分别按新的分配制度上调和兑现了10%和30%的绩效工资。三是对聘用的年轻医务人员工资水准参考事业单位工资标准进行套改。大多数被聘用的年轻医务人员在待遇上有了“定心丸”后，其工作热情、工作积极性有了显著提高。不少被聘用的年轻医务人员都把中心当成是自己的“家”，与其他职工一道用实际行动、用优质的服务去营造良好的社区卫生服务工作氛围。

- 问题：1. 何谓管理？管理的本质是什么？职能有哪些？
2. 社区卫生服务的提供者有哪些人？

第一节 社区卫生服务概述

社区卫生服务是城市卫生工作的重要组成部分，是实现人人享有初级卫生保健目标的基础环节。