

GAOXIAO YIXUE RENWEN XILIE GUIHUA JIAOCAI



“十二五”医学人文系列规划教材

医院管理学

YIYUAN GUANLIXUE

主编 武广华 苏宝利 刘典恩



山东人民出版社

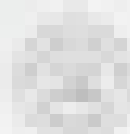


“十二五”国家重点图书出版规划项目

医院管理学

（第2版）

主编 顾建人 副主编 孙建刚 孙建明



人民卫生出版社



“十二五”医学人文系列规划教材

医院管理学

YIYUAN GUANLIXUE

主 编 武广华 苏宝利 刘典恩

山东人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

医院管理学/武广华,苏宝利,刘典恩主编. —济南:山东人民出版社, 2010.3
ISBN 978-7-209-05239-9

I. ①医… II. ①武… ②苏… ③刘… III. ①医院-管理 IV. ①R197.32

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 034262 号

责任编辑:袁丽娟 王 晶
装帧设计:武 斌

医院管理学

武广华 苏宝利 刘典恩 主编

山东出版集团

山东人民出版社出版发行

社 址:济南市经九路胜利大街 39 号 邮 编:250001

网 址:<http://www.sd-book.com.cn>

发行部:(0531)82098027 82098028

新华书店经销

山东临沂新华印刷集团有限公司印装

规 格 16 开(169mm×239mm)

印 张 18.75

字 数 270 千字 插 页 2

版 次 2010 年 3 月第 1 版

印 次 2010 年 3 月第 1 次

ISBN 978-7-209-05239-9

定 价 30.00 元

如有质量问题,请与印刷公司调换。 电话:(0539)2925659

“十二五”医学人文系列规划教材 专家委员名单

(以姓氏笔画为序)

王 强	司传平	李 伟	李 霞
李一鸣	李运才	孙宏伟	金明善
钟永诚	秦玉明	姜继玉	郭爱英

编委会成员名单

主 编	武广华 苏宝利 刘典恩
副主编	朱志忠 靳清汉 于保荣 马谢民
编 委	
马谢民	北京大学
于秀萍	潍坊医学院
于保荣	山东大学
于曼玲	济宁医学院
戈 艺	济宁医学院附属医院
王小芹	潍坊医学院
王典辉	湖南宁乡县医院
王树卿	佳木斯医学院附属医院
刘 峰	北京市顺义医院
刘一志	泰山医学院
刘吉成	齐齐哈尔医学院
刘远厚	泸州医学院附属医院
刘典恩	潍坊医学院
刘国祥	哈尔滨医科大学
刘朝杰	拉筹伯大学
孙 葵	潍坊医学院
庄立辉	潍坊医学院
朱志忠	济宁医学院
邢 莹	新乡医学院
吴文斌	中国医学科学院阜外心血管病医院
张 艳	济宁医学院附属医院

张长丽	泰山医学院
张俊权	河北医科大学
李秀兰	北京地坛医院
李秀青	济宁医学院附属医院
杜乐勋	哈尔滨医科大学
杨 莉	北京大学第三医院
苏宝利	泰山医学院
陈思东	广东药学院
武广华	济宁医学院
郑 红	济宁医学院
柳辉艳	南京鼓楼医院
赵 越	北京大学人民医院
赵方玉	济宁医学院附属医院
徐 丽	济宁医学院
崔光成	齐齐哈尔医学院
崔德行	济宁医学院
魏铁夫	北京大学临床肿瘤学院
黄 锋	北京大学人民医院
常洪义	济宁医学院
蒋歆昶	济宁医学院附属医院
靳清汉	济宁市卫生局
滕志香	泰山医学院
学术秘书	朱志忠 蒋歆昶

根据卫生部统计信息中心的 2008 年我国卫生事业发展统计公报,我国注册医疗机构(不含村卫生室)26.9 万个(其中:医院 19712 个,社区卫生服务中心(站)2.4 万个,乡镇卫生院 3.9 万个),构成了庞大的医疗卫生服务体系。医院作为我国卫生体系的重要组成部分,具有重要地位,对保障人民群众的健康起着至关重要的作用。

新一轮医疗卫生改革已经拉开帷幕,在这充满机遇和挑战的形势下,我国各级各类医院将会经历又一次医药卫生体制的深刻变革,同时,对医院管理也提出了新的要求。现代医院管理强调,医院不仅要秉承治病救人的本质属性,还要倡导人性的传递、情感的延伸,这既是提高医疗质量、保障患者安全的有效方法,也是弘扬人文精神、构建和谐医患关系的有效途径。它既是一门科学,又是一门艺术,合格的医院管理者必须掌握医院管理的科学规律,了解当今国际先进的管理理论和方法,同时注重探索和创新,增强自己的管理能力,提高医院的工作效率和质量,为医疗卫生体制改革作出应有的贡献。

在山东省教育厅、山东省人民出版社的支持、帮助下,作者坚持“科学、规范、实用”的原则,组织国内著名大学、医院、卫生行政部门的领导和专家,查阅和参考了大量国内外文献资料,共同编写了此书。全书共分 21 章,包括医院管理学概论、医院领导和组织管理、医院人力资源管理、医院财务管理、医疗服务质量管理、医疗管理、护理管理、医院感染管理、医院药事管理、医院科研管理、医院教学管理、医院信息管理、医院文化建设、医学技术评估、医院招标采购、医院审计管理、医院医疗设备与物资管理、医院后勤管理、医院风险管理、医院危机管理、医院预防保健管理、循证医学知识、临床路径知识等内容,书末列出常用卫生政策法规目录和主要参考文献,供读者查阅和延伸阅读。本书吸收了国内外医院管理领域的最新理论和进展,同时还总结了我国医院管理的先进经验和做法,其既可作为医院管理领域各个专业管理人员岗位培训、继续教育的教材和医学院校卫生管理专业的教学参考

书,又可供广大医院管理人员日常工作参考。

由于作者理论水平和实践经验有限,书中错误及不成熟之处在所难免,诚恳希望批评指正,以便再版时修改完善。

十一届全国人大代表

济宁医学院党委书记 武广华

济宁医学院附属医院院长

2009年12月1日

目 录

第一章 概论	(1)
第一节 医院概述	(1)
第二节 医院管理学概论	(5)
第三节 医院宏观管理	(7)
第四节 医疗卫生政策	(7)
第五节 医院改革与发展	(9)
第二章 医院领导和组织管理	(11)
第一节 医院领导	(11)
第二节 医院组织管理	(19)
第三章 医院人力资源管理	(28)
第一节 医院人力资源管理概述	(28)
第二节 医院人力资源配置	(34)
第三节 医院人力资源的激励机制	(35)
第四节 医院人力资源培训	(38)
第四章 医院财务管理	(42)
第一节 医院财务管理概述	(42)
第二节 医院预算管理	(43)
第三节 医院筹资管理	(47)
第四节 医院收支管理	(51)
第五节 财产物资管理	(54)
第六节 财务分析	(56)
第五章 医疗服务质量管理	(61)
第一节 医疗服务质量	(61)

第二节	医院质量管理·····	(63)
第三节	医院质量管理体系·····	(65)
第四节	医院医疗服务质量的评审·····	(73)
第六章	医疗管理·····	(79)
第一节	门诊管理·····	(79)
第二节	急诊管理·····	(84)
第三节	住院诊疗管理·····	(87)
第四节	临床科室管理·····	(94)
第五节	医技科室管理·····	(97)
第七章	护理管理·····	(100)
第一节	护理管理概述·····	(100)
第二节	护理质量管理·····	(102)
第三节	护理业务技术管理·····	(107)
第四节	临床护理教育管理·····	(109)
第五节	护理安全管理·····	(111)
第八章	医院感染管理·····	(114)
第一节	医院感染的定义、种类·····	(114)
第二节	医院内感染的原因和途径·····	(115)
第三节	医院内感染监测·····	(117)
第四节	医院内感染的预防·····	(119)
第五节	医院感染的控制·····	(122)
第九章	医院药事管理·····	(124)
第一节	概述·····	(124)
第二节	医院药事组织与药学技术人员·····	(126)
第三节	临床用药管理·····	(129)
第十章	医院科研管理·····	(137)
第一节	医院医学研究的意义、任务和特点·····	(137)

第二节	医院科研工作管理内容与实施	(139)
第十一章	医院教学管理	(149)
第一节	管理体制及各部门职责	(149)
第二节	各类医学生的管理	(150)
第三节	进修医生的管理	(154)
第四节	继续医学教育	(155)
第五节	师资培训和质量管理	(156)
第六节	教学质量控制	(158)
第七节	教学的档案管理和试题库	(159)
第八节	住院医师规范化培训的管理	(160)
第十二章	医院信息管理	(166)
第一节	医院信息	(166)
第二节	医院信息系统的定义与作用	(168)
第三节	医院信息系统的功能和组成	(171)
第四节	医院信息系统的建设	(178)
第五节	医院信息系统安全与防范	(181)
第十三章	医院文化建设	(184)
第一节	医院文化概述	(184)
第二节	医院文化建设的思路和方法	(192)
第十四章	医学技术评估	(196)
第一节	医学技术评估的基本概念	(196)
第二节	医学技术的安全性及有效性评价	(198)
第三节	医学技术的社会伦理影响评价	(203)
第十五章	医院招标采购	(208)
第一节	招投标的意义	(208)
第二节	招投标的原则	(208)
第三节	招投标的范围	(210)

第四节	招投标的种类	(211)
第五节	招投标的程序	(211)
第十六章	医院审计管理	(215)
第一节	医院内部审计概述	(215)
第二节	医院审计的程序	(219)
第三节	医院内部审计的方法	(221)
第四节	审计证据和审计工作底稿	(222)
第五节	审计报告	(223)
第十七章	医院医疗设备与物资管理	(226)
第一节	医疗设备的计划管理与审批	(226)
第二节	医疗设备使用管理	(230)
第三节	医疗设备维修管理	(233)
第十八章	医院后勤管理	(237)
第一节	医院房屋土地的管理	(237)
第二节	医院运输设备的管理	(238)
第三节	医院制冷和空调的管理	(240)
第四节	医院供电系统的管理	(243)
第五节	医院环境保洁和绿化管理	(244)
第六节	医院污水污物的管理	(245)
第十九章	医院风险管理	(247)
第一节	医疗风险管理概述	(247)
第二节	医疗事故管理	(252)
第三节	医患纠纷管理	(259)
第四节	医院危机管理	(263)
第二十章	医院预防保健管理	(268)
第一节	医院保健预防与社区卫生服务概述	(268)
第二节	医院预防保健与社区卫生服务的任务	(274)

第二十一章 其他有关知识	(278)
第一节 循证医学	(278)
第二节 临床路径	(283)
附录	(287)
参考文献	(288)

第一节 医院概述

一、医院的概念和医院发展史

1. 医院的概念。

医院是以防治疾病为主要任务的医疗预防保健机构之一。它是对公众或特定的人群实施治疗预防的场所,备有一定数量的病床、相应的医务人员和必要的设备,通过医务人员的集体协作,达到对住院或门诊病人实施科学的和正确的诊疗目的的医疗卫生事业机构。

随着现代医学的发展和科学技术广泛地向医学渗透,医院的任务不断扩大,上述医院的概念已不能完全反映现代医院的特征。所谓现代医院,就是由现代设备装备的,具有现代化建筑,能体现现代医学发展的特点,以一支开拓型和智力型的医学科学和科学技术队伍,为病人提供及时、安全、经济、正确、有效的医学服务以及舒适生活的服务机构。

2. 医院发展史。

医院的产生是人类同疾病斗争的医学实践结果。医院的产生和发展,是与医学的发展密切相联系的,也受社会经济和科学文化水平的制约。医院发展的历史过程,大体上经历了古代萌芽时期医院、近代医院和现代医院三个阶段。我国在公元前 7 世纪春秋时代设立了传染病隔离院;东汉时建立的军医院,叫“庵庐”;元代的军医院叫“安乐堂”;唐宋时期为病残而设的“病坊”“养病坊”“全济坊”等,已具有医院的雏形。在国外,印度于公元前 600 年就有医院的雏形,收容病人。在欧洲,公元 4 世纪时罗马就有教会医院,属于修道院;12 世纪初,英国伦敦设立了第一所医院;直到 18 世纪末,才开始出现一些向近代医院过渡性质的医院。

随着欧洲工业的蓬勃发展,生产日益社会化,社会对医院的需求提高,这种形势客观上对医院的发展产生了促进作用。19 世纪中叶,西方医学传

入我国,开始主要由教会开设医院,以后出现了政府和私人开设的医院。当时,医院已成为社会各阶层病人都期望能得到良好医疗照顾和可以治愈疾病的机构。由此,医院开始以医疗技术为中心的形态在社会上出现,成为病人赖以治病的场所。

20世纪70年代在欧美等工业、科技先进的发达国家,医院已进入现代医院的发展阶段。这是当今现代化经济科学技术文化发展的必然结果,特别是现代医学科学发展的必然结果。

二、医院的性质和任务

1. 医院的性质。

《中共中央、国务院关于卫生改革与发展的决定》指出:“我国卫生事业是政府实行一定福利政策的社会公益事业。”据此,我国医院是治病防病和保障人民健康的社会主义卫生事业单位,必须遵照党和国家的卫生工作方针、政策和政府法令,为人民健康服务,为社会主义现代化建设服务。这是我国医院的基本性质。

2. 医院的任务。

因为医院对病人的生命和健康负有重大责任,医院的任务是“以病人为中心,在提高医疗质量的基础上保证教学和科研任务的完成,并不断提高教学质量和科研水平。同时做好扩大预防、指导基层和计划生育的技术工作”。

医院的基本任务包括下列内容:

(1)医疗工作是医院经常性的中心任务,是医院的主要功能。

(2)预防和社区医疗服务。

(3)教学任务,医院是培养各类医院技术人才的教学基地。

(4)科研任务。

(5)其他任务,如医院在发生战争和特殊自然灾害的情况下,负有医疗抢救的重要使命。

三、医院的属性和地位

1. 医院的属性。

医院是社会物质文明和精神文明建设的组成部分。医院不外乎非营利与营利的两类。私人医院一般是营利性质的,政府出资开办的医院、某些社

会团体和慈善机构筹办的医院为非营利性质的。当然,非营利性质的医院不等于没有节余,而是将节余用来发展医疗卫生事业,而不是分给个人或用于其他投资。医院一方面具有保护生产力的作用,即保障人民健康的社会生产性质;同时,作为文化福利事业,它的服务方向、方针、政策、政治思想等意识形态则属于社会上层建筑,这就是由不同的社会制度所决定的医院的特殊社会性质。

医院的业务性质,全面的提法应该叫做医疗预防机构。医疗和预防是一个完整的概念,现代医学科学技术的发展,要求医疗和预防形成统一的、完整的体系。

2. 医院的地位。

医疗是人类生活的基本需要之一。医疗工作关系到人们的生老病死,涉及社会的千家万户和民族的繁衍昌盛。医疗卫生事业是国民经济向社会提供医疗保健服务的一个非物质资料生产部门,在整个国民经济发展中有其不可替代和忽视的作用。

医院作为整个卫生工作中的重要组成部分,具有举足轻重的地位。目前全国百分之九十的医务人员在各级医院工作,说明我国绝大部分医疗工作是通过医院来进行的。因此,充分发挥医院的作用,把医院管理到位,是医院管理工作者的责任。

四、医院工作的特点

医院的服务对象主要是病人,这也是医院系统区别其他系统的本质特点。只有按照医疗工作的客观规律办事,结合医院工作的特点,才能把医院办好。

医院工作具有如下特点:

1. 医院工作必须“以病人为中心”。医院工作必须从保障人民健康出发,一切为了病人,必须以医疗工作为轴心区别各项工作的主次、轻重和缓急,按照客观规律进行组织管理。

2. 提高医疗质量是医院工作的永恒主题。医院的服务对象是病人,关系到病人的安危,因此必须十分重视医疗质量工作,进行严格的质量管理,不断提高医疗服务质量。加强医院质量管理的内涵主要靠提高医疗技术水平、管理水平和加强医院职工全心全意为病人服务的医疗作风和职业道德水平。