

社区口腔诊所

开设和经营管理

主 编 于秦曦 张震康

副主编 邝泽洪

审 阅 曹荣桂

编 者 (以姓氏笔划为序)

于秦曦 (中加合作上海口腔医疗中心)

方锦江 (中加合作上海口腔医疗中心)

邝泽洪 (中加合作上海口腔医疗中心)

司徒治 (中加合作上海口腔医疗中心)

卢海平 (杭州博凡齿科)

刘克英 (北京大学口腔医学院)

刘延明 (上海市第九人民医院)

朱 凌 (北京大学口腔医学院)

招天欣 (中加合作上海口腔医疗中心)

张志愿 (上海市第二医科大学口腔医学院)

张建中 (上海市第二医科大学口腔医学院)

张震康 (北京大学口腔医学院)

黄星铭 (中加合作上海口腔医疗中心)

颜培德 (上海市恺宏口腔门诊部)

审 阅 曹荣桂 (前中华人民共和国卫生部副部长
中华口腔医学会名誉会长
中华医院管理学会会长)

人 民 卫 生 出 版 社

图书在版编目(CIP)数据

社区口腔诊所开设和经营管理/于秦曦等主编. —北京:
人民卫生出版社, 2002

ISBN 7-117-04696-1

I. 社... II. 于... III. 社区—口腔医院—管理
—基本知识 IV. R197.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 096389 号

社区口腔诊所开设和经营管理

主 编: 于秦曦 张震康

出版发行: 人民卫生出版社(中继线 67616688)

地 址: (100078)北京市丰台区方庄芳群园 3 区 3 号楼

网 址: <http://www.pmph.com>

E-mail: pmph@pmph.com

印 刷: 北京市安泰印刷厂

经 销: 新华书店

开 本: 787×1092 1/16 印张: 22.75

字 数: 508 千字

版 次: 2002 年 3 月第 1 版 2002 年 3 月第 1 版第 1 次印刷

标准书号: ISBN 7-117-04696-1/R·4697

定 价: 68.00 元

著作权所有, 请勿擅自用本书制作各类出版物, 违者必究

(凡属质量问题请与本社发行部联系退换)



社区医疗卫生服务网点的建设、规范和发展,是我国医疗卫生体制改革的一个重要组成部分,政府历来给予高度重视。口腔医疗卫生因为有其自身的特点,所以自从国务院转发体改办等八部委在 2000 年 2 月发布《关于城镇医药卫生体制改革的指导意见》以来,社区口腔诊所的发展犹如雨后春笋,方兴未艾。在这样的形势下,规范社区口腔诊所的运作,提高他们的诊疗服务水平和管理水平,已经变得刻不容缓了。只有这样,社区口腔诊所才能够持续健康的发展,成为我国整个医疗服务系统不可或缺的组成部分。

《社区口腔诊所开设和经营管理》一书比较全面地介绍了社区口腔诊所的开设和管理的基本知识,书中包括了开设前的准备、诊所的设计装修、设备购置和安装保养、诊所的感染控制、文档管理、人力资源管理、团队建设、财务管理、市场拓展、行为不当的防范等。本书既介绍了国外的成功经验,又结合了作者的实际工作体会,还融合了优秀的企业管理理念和原则,是目前我国有关社区口腔诊所管理方面比较有价值的参考书。

除了不断提高临床诊疗水平外,我们还需要高度重视口腔诊所的设立和管理,在这方面进行深入的理论研究和广泛的实践经验总结,掌握其规律。本书在这方面作了有益的尝试,对提高我国社区口腔诊所的水平,更好地为广大病人提供优质服务不无益处。我相信,其他口腔医疗机构和部门也可以从本书论及的内容中得到某些启迪。

我希望这一本书对广大社区口腔诊所的设立和经营管理有所帮助,引起大家对口腔临床医疗服务的重视和关心,并由此而进行更加深入的探讨,推动我国口腔医疗事业的改革,建立和完善适合我国国情的社区口腔医疗服务体制。

2001 年 6 月 13 日

(朱庆生为现任中华人民共和国卫生部副部长)



在从计划经济向市场经济转变的过程中,社会的各个层面,包括经济结构、人际关系和价值观念也在急剧地变化。

社会在进步,经济在发展,人们的文化素质在提高,我们面临着不断变化的挑战,医疗卫生改革的紧迫性从来没有像现在这样强烈。

口腔医疗卫生因其固有的特性,已经成了医疗卫生改革中最令人瞩目的部分。越来越多的人勇敢地投身到这场与亿万人的健康息息相关的口腔医疗卫生变革之中。斯蒂芬·茨威格在《人类群星闪耀》中写道:“一个人最大的幸运,莫过于在他年富力强的时候发现了自己生活的使命。”在这个意义上,我们都是幸运的,因为在应当由我们承担责任的年代,我们参与了这场最具震撼力的改革,我们的使命和命运,成了国家进步的一部分。能够通过本书与我们的同道交流,尽一点微薄之力,则是我们的莫大荣幸。这就是我们编撰本书的初衷。

世上任何事物都有其内在的规律性,口腔诊所的设立和经营管理当然也不例外。社区口腔诊所可以是非营利性的,也可以是营利性的。本书探讨的主要对象是营利性口腔诊所,这是考虑到形势的发展趋向和需求而作出的选择。但是我们相信,书中涉及的部分内容也可供非营利性社区口腔诊所参考,对其他类型的口腔医疗机构也可能有所帮助,因为我们的宗旨是为人民群众提供最好的口腔医疗服务。

口腔诊所的设立和经营管理是大家都不很熟悉的一个领域,书中肯定会有不少谬误错漏之处。我们真诚地希望与广大同道们在这方面进行深入探讨,使我国的社区口腔诊所发展得更加稳定,更加健康。

本书撰写过程中得到许多老师、朋友们和亲人的热情支持和无私帮助,在此,谨表示最衷心的感谢。

于秦曦 张震康

2001年11月

主 编 简 介



于秦曦 1969年毕业于北京医学院(现北京大学医学部)口腔系。1981年在北京医学院口腔系获医学硕士学位。1981年至1992年在中山医学院(现中山大学医学部)口腔系工作,1985年晋升为副教授,历任中山医学院口腔病理学教研組主任、口腔系办公室主任、系副主任。1984年至1985年,在丹麦皇家牙科学院研修(WHO Fellow)。

1992年移居加拿大,任职于多伦多大学牙科系和加拿大种植牙科研究所。1994年开始,以“加方代表”身份在中加合作上海口腔医疗中心工作。

曾编译《口腔组织胚胎学》和《口腔颌面部囊肿》两书,在国内外专业杂志上发表过50余篇论文和综述。曾任全国统编教材《口腔组织病理学》(第二版)编委。1992年前,曾参与全国牙病防治指导组的工作,先后任广东省口腔医学会秘书和副主任委员之职。

主 编 简 介



张震康 教授,主任医师,博士生导师。现任北京大学口腔医学院名誉院长,卫生部口腔计算机应用工程技术研究中心主任,口腔颌面外科研究室主任。兼任中华口腔医学会会长,中国医师协会副会长,中华医学会常务理事,WHO 预防牙医学研究与培训合作中心主任,《中华口腔医学杂志》总编辑,《中国牙科研究杂志》(英文版)主编,《现代口腔医学杂志》主编,《中国口腔医学继续教育》杂志主编等职。

几十年来从事颞下颌关节病和正颌外科研究和医疗工作,曾获国家科技进步奖,卫生部和北京市科技进步奖共 12 项。发表论文 140 余篇。主编及参编专著 19 部。曾获国家级有突出贡献中青年专家称号,享受国务院政府特殊津贴。

目 录

第一章 绪论	1
一、口腔医学发展的历史回顾	1
二、群众日益增长的口腔保健需求与发展战略	3
三、加快发展社区口腔诊所	5
第二章 口腔专业人员的伦理学规范	7
第一节 伦理、道德和法律	7
第二节 医学、口腔医学和伦理学	9
一、医务人员与病人的关系	10
二、医务人员相互之间的关系	11
三、医务人员与社会的关系	13
附录 2-1 中华人民共和国执业医师法	13
2-2 孙思邈《大医精诚》	19
2-3 希波克拉底誓言	19
2-4 国际牙科联盟原则	20
2-5 医务人员医德规范及实施办法	21
2-6 北京大学医学院医学誓言	22
2-7 美国牙科学会伦理学原则和专业行为规范	22
2-8 加拿大安大略省牙科伦理学法规	32
2-9 澳大利亚牙科学会伦理学法规(摘录)	34
2-10 日本齿科医师会齿科医师的法律及义务	37
第三章 开设口腔诊所前的准备	39
第一节 思想观念的准备	39

一、社区口腔诊所可属于营利性医疗机构私立口腔诊所医师 属于个体劳动者	39
二、口腔诊治服务的特点	41
(一) 无形性	41
(二) 不可分割性	41
(三) 变异性	41
(四) 易消灭性	41
(五) 独立性	42
三、服务在口腔诊治中的重要性	42
第二节 开设口腔诊所的策划	45
第三节 确定口腔诊所的类型	46
一、口腔病防治所	46
二、独立诊所	46
三、协作式诊所	47
(一) 协作式诊所的优缺点	47
(二) 选择协作诊所	48
(三) 挑选协作对象	48
(四) 诊所主人的义务	49
(五) 协作合同	49
四、联合诊所	50
五、合伙式诊所	51
六、连锁店式诊所	51
第四节 口腔诊所的选点	51
一、决定诊所地点的因素	51
(一) 社会和消费者因素	52
(二) 经济学因素	53
(三) 与口腔诊所选点有关的行政和法律因素	53
(四) 诊所附近其他医疗、口腔卫生服务设施状况	53
(五) 市政规划建设及地理环境	53
二、口腔诊所服务市场的调查研究	54
(一) 口腔诊所服务区域的研究	54
(二) 口腔诊所地点的分析	55
(三) 市场分析	55
(四) 了解市场的方法	56
附录 3-1 国务院办公厅转发国务院体改办等部门 关于城镇医药卫生体制改革指导意见的通知	56
3-2 关于印发《关于城镇医疗机构分类管理的实施意见》的通知	60
3-3 医疗机构管理条例	62

第四章 口腔诊所的建设	67
第一节 诊所结构和装修要求	67
一、诊所的各功能结构	67
二、人员走向	69
三、防火防盗设施	71
四、装修的总体要求	71
五、管线铺设	73
六、环境保护设施	75
第二节 诊所各功能结构	75
一、接待室	75
二、咨询会诊室	81
三、治疗室	81
四、X线室和暗室	90
五、消毒室	90
六、技工室	91
七、口腔健康教育区域	92
八、员工休息学习室	93
九、仓库	93
十、洗手间	93
十一、机器房	94
第三节 个案设计举例	94
一、长方形场地的设计	94
二、正方形场地的设计	96
三、单元式居民住宅改建的设计	96
四、不规则场地的设计	98
第五章 口腔设备器材的购置、安装设计及保养维修	125
第一节 诊所设备的购置	125
第二节 诊所设备的安装设计	128
第三节 诊所设备的保养维修	129
一、牙科椅保养措施	129
二、手机保养措施	130
三、车针和手用器械的保养措施	131
四、消毒炉保养措施	131
五、超声波洁牙机保养措施	133
六、光固化灯保养措施	135
第六章 口腔诊所急救的设备、药品和急救	137

第一节 徒手抢救	137
第二节 口腔诊所急救的设备和药品	139
第三节 急症的抢救	140
一、拔牙后出血	140
二、晕厥	141
三、拔牙后疼痛	141
四、呼吸道异物	142
五、消化道异物	142
六、血管神经性水肿	143
七、窒息	143
八、急性大出血	143
九、过敏性休克	144
十、心搏骤停和心肺复苏	144
第七章 口腔诊所的战略目标和发展计划	147
第一节 战略目标的重要性	147
第二节 确立口腔诊所的战略目标	150
一、战略规划对口腔诊所的发展至关重要	150
二、战略规划是长期的目标	151
三、战略规划是一个系统工程	151
四、学习和领会国家的政策法规	152
五、业务发展规划	153
六、人才规划	154
七、个人和家庭的生活安排	154
第八章 有效的员工管理	155
第一节 诊所的战略目标与员工管理	155
第二节 聘请员工	157
一、员工来源	157
(一) 朋友介绍	157
(二) 广告	158
(三) 人才交流中心	158
(四) 猎头公司或职业介绍所	158
(五) 学校招聘	158
二、招聘面谈	158
三、招聘推荐	161
第三节 劳动合同	161
第四节 员工手册	162

第五节 岗位责任制	165
第六节 面谈	168
第七节 员工会议	169
附录 8-1 医生工作职责	170
8-2 接待员工作职责	171
8-3 护士长工作职责	172
8-4 护士助理工作职责	172
8-5 卫生员工作职责	173
8-6 劳动合同	174
8-7 员工聘用前审核表	176
 第九章 团队的建设	178
第一节 团队精神	178
第二节 以人为本	180
第三节 重视人才	181
第四节 激励员工	182
一、物质激励	182
二、成就感和满足感	183
三、授予权力	185
 第十章 文档记录管理	187
第一节 临床记录管理	187
一、病人的一般性资料	188
二、全身病史	188
三、口腔病史	189
四、X线检查	189
五、诊断和治疗计划	190
六、病程记录	190
七、临床记录管理的注意事项	191
(一) 病历书写的注意事项	191
(二) 保密性	192
(三) 临床记录的保存	193
(四) 电子病历	193
第二节 行政事务与财务记录	193
一、行政事务与财务记录	193
二、药物使用记录	194
第三节 文档资料的保存和丢弃	194
附录 10-1 就诊者病史回顾	195

10-2	初诊病历	196
10-3	诊治记录	197
10-4	全身病史调查问卷	197
10-5	口腔病史调查问卷	198
10-6	知情同意书	199
10-7	诊所临床工作日报表	200
10-8	临床工作月度总结表	201
第十一章 预约和定期复查制度		202
第一节 预约制度		202
一、预约制度对口腔诊所的重要性		202
(一) 现行的口腔门诊预约制度有待改进		202
(二) 社区口腔诊所应该实行门诊预约制度		203
(三) 预约制度的质量是诊所服务观念的反映		203
二、建立一个有效的预约制度		203
(一) 科学地安排诊所的日常工作		203
(二) 充分利用电话来实施预约制度		204
(三) 有效执行预约制度是诊所全体员工的义务		204
三、预约本的管理和使用		205
(一) 接待员是预约本的责任人		205
(二) 新病人的预约		205
(三) 科学地安排每日的工作		205
(四) 急诊病人的安排		206
(五) 涉及技工加工病人的预约安排		206
(六) 群体预约安排		207
(七) “后备”病人的安排		207
(八) 如何对待不守约的病人		207
(九) 特殊情况的安排		208
(十) 预约本的使用		208
(十一) 有效使用电话、传真和电子邮件预约		209
第二节 定期复查制度		209
一、建立定期复查制度		210
(一) 定期复查制度的功能		210
(二) 定期复查制度的形式		210
二、有效实施定期复查制度		211
(一) 邮寄复查通知		211
(二) 电话通知复查		212
(三) 提前预约		212

(四) 提高从业人员和病人的认同感	212
(五) 有效地实施和检查定期复查制度	213
附录 11-1 预约安排日程表	215
第十二章 口腔诊所的财务管理	216
第一节 口腔诊所的类别、收费标准和税制	216
第二节 物色会计和银行	217
第三节 工资奖金制度	218
第四节 财务预算	219
第五节 库存管理	220
第六节 平衡点管理法	221
第七节 财务报表	222
(一) 财务运行简表	222
(二) 财务状况比较表	222
(三) 资产负债表	224
附录 12-1.1 材料预算登记表	225
12-1.2 材料购置登记表	225
12-1.3 材料领用登记表	226
12-2 财务报表	227
12-3 资产负债表	228
第十三章 口腔诊所中的感染控制	229
第一节 实施感染控制的必要性	229
第二节 口腔诊所设计和布局中的感染控制	230
第三节 病人初检	232
第四节 个人防护	233
一、免疫接种	233
二、其它防护措施	234
(一) 手的保护	235
(二) 眼和脸的保护	235
(三) 工作服	236
(四) 飞沫和唾液血液外溅	236
(五) 意外受伤	236
第五节 器械的消毒灭菌	237
一、灭菌前的准备工作	237
(一) 清洗	237
(二) 干燥	238
(三) 包装	238

二、灭菌	239
(一) 高压蒸汽	240
(二) 干热	241
(三) 化学溶液	242
(四) 化学气体	242
(五) 浸泡	242
三、无菌储存	243
第六节 设备和工作表面的消毒	243
第七节 一次性物品的使用和废物丢弃	244
第八节 牙科椅水系统消毒	245
一、每天的消毒步骤	245
二、每周的消毒步骤	246
第九节 感染控制制度	246
第十节 感染控制检查常规	247
附录 13-1 医院感染管理规范(试行)摘录	248
第十四章 口腔诊治收费	250
第一节 口腔诊治收费标准	250
第二节 社会保障体系与口腔诊治收费	251
第三节 口腔诊治收费标准的制定	252
一、基本原则	252
二、相对价值单位	252
三、元转化因素	253
四、口腔诊治服务收费标准的计算公式	254
第四节 制定诊所自己的收费标准	254
第五节 与收费有关的问题的处理建议	256
一、拖延付款	256
二、治疗质量引起的收费诉求	257
附录 14-1 加拿大安大略省牙科诊治收费指导标准(摘录)	257
第十五章 口腔服务市场的内部拓展	269
第一节 诊所文化	269
第二节 创新	271
第三节 沟通	272
一、病人管理	272
二、第一印象	273
三、“非语言性沟通”	274
四、语言性沟通	276

五、病人意见的征集和反馈	278
第四节 电话的使用	278
第五节 扩大病人队伍	281
一、增加忠诚热情的病人	281
二、急诊病人的处理	282
第六节 口腔诊所的国际质量认证	282
第七节 计算机网络技术在口腔诊所的应用	284
一、口腔诊所应用计算机技术的现状	284
二、口腔诊所电脑管理	286
三、口腔诊所计算机化管理的实现	287
附录 15-1 病人意见调查问卷	290
15-2 对待病人的行为规范	290
15-3 接听电话的行为规范	291
15-4 检查和治疗病人的行为规范	291
15-5 尊重他人隐私的行为规范	292
15-6 口腔诊所质量管理体系(ISO9002)实施指导手册(摘录)	292
 第十六章 有效的病例陈述	304
 第十七章 口腔服务外部市场的拓展	309
第一节 诊所名称和徽标	309
第二节 广告	310
一、遵守《广告法》	310
二、广告前的准备	311
(一) 调查研究	311
(二) 确定广告对象和广告核心	311
(三) 确定广告任务	312
三、选择广告媒体	313
(一) 电话黄页和生活指南	313
(二) 报纸	313
(三) 杂志	314
(四) 电台	314
(五) 电视	314
(六) 户外广告	315
(七) 邮递广告	315
(八) 互联网广告	316
四、广告支出	316
(一) 百分比算法	316

(二) 竞争法	316
(三) 目标基定法	316
第三节 公共关系	317
一、与其他同道的关系	317
二、与有关部门的关系	318
(一) 与卫生行政管理部門的关系	318
(二) 与政府其它部門的关系	318
(三) 与口腔医学院校和国家医疗卫生机构的关系	318
(四) 与学术团体的关系	319
(五) 与牙科器材供应商的关系	319
(六) 与技工所的关系	320
第十八章 行为过失的防范	322
第一节 医疗卫生工作中的行为过失	322
一、有关法律法规	323
二、有关行医执照	324
三、有关临床服务	325
四、有关收费	326
五、有关“利益冲突”	327
六、有关文档资料	327
七、有关广告	328
第二节 法律和口腔科医师	328
一、涉及口腔医疗服务行业的投诉	328
(一) 口腔诊治投诉的专业分类	329
(二) 与临床治疗直接有关的投诉原因	329
(三) 与临床处理有关的投诉原因	330
二、行为过失的判断方法	330
第三节 防范行为过失的措施	330
一、病人资料的保密性	331
二、知情同意书	331
三、员工管理	332
四、与病人的沟通	332
五、诊所管理	333
六、病人资料保存	334
七、转诊	335
第四节 遇到突发事件时的处理办法	335
第十九章 四手操作法	337

一、四手操作法的优缺点和安全措施	337
二、四手操作时的位置和姿势	338
三、医护患配合	343
四、改善临床操作条件	346