

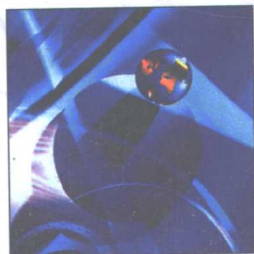
现代



医院 医疗 质量管理

■任真年/著

XIANDAI
YIYUANYILIAO
ZHILIANGGUANLI



 人民军医出版社

现代医院医疗质量管理

XIANDAI YIYUAN YILIAO
ZHILIANG GUANLI

任真年 著
王耀宗 审阅

人民军医出版社
北京

图书在版编目(CIP)数据

现代医院医疗质量管理/任真年著. —北京:人民军医出版社,2001.1

ISBN 7-80-80157-150-9

I. 现… II. 任… III. ①医院-质量管理②卫生服务-质量管理 IV. R197.32

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 40750 号

人民军医出版社出版

(北京市复兴路 22 号甲 3 号)

(邮政编码:100842 电话:68222916)

人民军医出版社激光照排中心排版

潮河印刷厂印刷

春园装订厂装订

新华书店总店北京发行所发行

*

开本:850×1168mm 1/32·印张:15.5 字数:388 千字

2001 年 1 月第 1 版 2001 年 1 月(北京)第 1 次印刷

印数:0001~4000 定价: 精装:30.00 元
平装:24.00 元

(购买本社图书,凡有缺、倒、脱页者,本社负责调换)

内 容 提 要

本书共分 19 章,包括概论、医疗质量管理基本原理、医疗质量管理标准、医疗质量管理方法、质量信息、质量教育、质量经营、质量保证、质量文化、质量改进、护理质量管理、医院感染管理、质量与计量、质量管理创新、顾客(病人)满意度、医疗质量评价及医疗质量管理奖评审等。内容丰富,条理清晰,资料翔实可靠,编排科学合理,实用性、指导性强,适于医院管理人员和质量控制人员工作中参考,亦可供医师、护士、医技人员、医学院校师生阅读参考。

责任编辑 杨磊石 郭永茂

序

在全军医院认真贯彻军委质量建军方针、加强内涵建设的形势下,济南军区 155 医院任真年院长撰写的《现代医院医疗质量管理》一书出版了,对此,我深表祝贺!

近年来,全军医院大力开展“以病人为中心”的活动,不断加强医疗质量建设与管理,在理论与实践结合的基础上总结了不少好的做法与经验。济南军区 155 医院任真年院长积 20 多年医院管理工作的实践体会,在认真总结经验的基础上,积极学习国内外医院管理的新理论,广泛吸收与借鉴医疗质量管理的新方法与新经验,并精心研究,撰写了《现代医院医疗质量管理》一书。从医疗质量管理的基本原理和管理标准、方法、创新、评价等方面,进行了比较深入、系统、全面的论述,具有较强的理论性、实用性和可操作性。为医院管理者提供了一些新方法与新经验,对于启迪医院管理者的思路、运用现代医院管理理论解决医疗管理工作中的一些实际问题提供了有益帮助。

当前,国家医疗保险制度改革和医药卫生体制改革不断推进,军队现代化建设步伐加快,卫勤保障任务十分繁重,对军队医院提出了更高的标准与要求。希望全军广大医院管理工作,积极投身改革实践,努力加强理论研究,着力提高医院医疗质量管理水平,为建设现代化医院、提高为部队服务保障水平做出应有的贡献。

中国人民解放军
总后勤部卫生部部长

2000 年 6 月 6 日

白书忠

前 言

随着市场经济的迅速发展,医疗市场的竞争更为激烈。质量管理是医院管理的核心,已成为人们的共识。现代医疗质量观念是全方位、全过程的病人满意,这是人们对质量认识逐步深化的结果。病人满意,最大限度地提高人们的生活(命)质量已成为医院追求的最高标准。再加上医疗质量的特殊性、医院医疗管理的重要性、群众需要高医疗质量的迫切性、医疗市场的竞争需要医院医疗质量管理的全员普及,使医院医疗质量管理受到前所未有的重视。

知识经济向我们大步走来,全面质量经营、质量改进、质量策划、质量保证、质量创新、顾客满意度等新理论、新知识、新思维已成为当今医院科学管理的重要课题。医院管理,尤其是医院医疗质量管理之滞后,严重影响着医院可持续发展的速度,与人民群众对医院的要求相差甚远,这已成为人们不争的事实。

面对医院医疗质量管理滞后于其他行业的现状,笔者勤思苦研,牢记“业精于勤”的古训,把除工作之外的全部精力投入到医院医疗质量管理实践与研究之中,孜孜追求,期望撰写一本能反映现代质量管理的基本理论、适合国情、符合行业特点并与时代相适应的《现代医院医疗质量管理》专著。今天,终于如愿以偿,实现了把本书奉献给广大读者的初衷。

本书紧扣理论性,突出实用性,注重可操作性,以期提高与普及并得、理论与实践并行、学习与参考并举,并希望这能成为本书的特色。为此,笔者竭尽全力,广搜博览,参阅质量管理的新理论、新方法、新思维,结合中国医院质量管理的实际,着眼现代和未来,全面系统地探索和总结中国医院质量管理模式与方法,力争为现

代医院医疗质量管理的推行提供蓝本,为医务人员质量意识的普及教育提供教材,为医院管理者及质量控制工作者提供参考,为医院的建设和发展服务,这是笔者的目的。

本书吸收了国内外医院管理、特别是质量管理的最新研究成果,为本书增辉不少,在此谨向有关书刊原作者深表诚挚的谢意。限于作者水平,加之质量管理的专业性,医院管理的特殊性,以及可资借鉴的资料少,书中难免有疏漏和不当之处,恳请广大读者指正,以利再版修订。

21世纪是质量世纪。在激烈的医疗市场竞争中,质量已成为最重要的因素。21世纪的中国医院必将以质量管理为核心,重视全过程管理,坚持不断的质量改进,开展质量战略管理研究。顾客(病人)满意是21世纪中国医院追求的最高质量标准。

愿本书成为医院医疗质量管理的探路之作!盼望有更多、更好、更新的专著问世。

任真年

2000年5月29日

于河南开封

目 录

第一章 概论	(1)
第一节 质量管理的基本概念	(1)
一、管理	(1)
二、医院管理	(3)
三、质量	(3)
四、质量管理	(5)
五、医院质量管理	(5)
六、医疗质量管理	(6)
第二节 质量的性质	(7)
第二章 医疗质量管理基本原理	(11)
第一节 政策主导原理	(11)
一、政策主导原理在医院质量管理中的地位和作用	(11)
二、政策主导原理的实施	(12)
第二节 封闭原理	(12)
一、封闭原理的应用	(12)
二、封闭原理的评估	(13)
三、封闭原理的动态性和相对性	(14)
第三节 弹性原理	(14)
一、整体弹性与局部弹性	(14)
二、积极弹性与消极弹性	(15)
第四节 层次原理	(16)
第五节 反馈原理	(18)
一、反馈原理的概念与作用	(18)
二、反馈原理的基本要求	(19)

第六节 系统原理	(20)
第三章 医疗质量管理标准	(24)
第一节 医疗质量管理标准概述	(24)
一、标准的概念	(24)
二、国内外标准化组织与管理发展情况	(26)
第二节 医疗质量标准化管理的原则	(32)
第三节 医疗质量标准化管理的特点	(35)
第四节 医疗质量标准化管理的方法	(37)
第五节 医疗质量标准的制订与修改	(39)
第六节 医疗质量标准的范围与分类	(42)
一、医疗技术标准	(42)
二、医院管理标准	(43)
三、服务标准	(45)
第七节 医疗质量标准管理的发展	(47)
一、未来医疗质量标准的发展	(47)
二、注重解决好质量标准管理中几个辩证问题	(48)
第四章 医疗质量管理方法	(51)
第一节 医疗指标统计管理	(51)
一、指标统计管理	(51)
二、指标统计管理的特点	(52)
三、统计指标的内容	(53)
四、统计资料程序	(54)
五、统计分析	(55)
六、注意的问题	(57)
第二节 全面质量管理	(58)
一、全面质量管理的概念	(58)
二、全面质量管理的特点	(59)
三、全面质量管理的内容	(60)
四、全面质量管理的需要	(62)

五、全面质量管理需要注意的问题	(63)
六、全面质量管理的发展趋势	(64)
第三节 PDCA 循环	(65)
一、PDCA 循环的概念	(65)
二、PDCA 循环的特点	(66)
三、PDCA 循环的内容与步骤	(68)
四、PDCA 循环需注意的问题	(69)
第四节 目标质量管理	(70)
一、目标质量管理的概念	(70)
二、目标质量管理的特点	(72)
三、目标管理的内容与步骤	(73)
四、目标质量管理需要注意的问题	(78)
第五节 三级质量管理	(79)
一、三级质量管理的概念	(80)
二、三级质量管理的特点	(80)
三、三级质量管理的内容	(81)
第五章 医疗质量管理工具	(83)
第一节 排列图	(83)
一、排列图的概念	(83)
二、排列图的特点	(84)
三、排列图的内容与步骤	(84)
四、排列图的注意事项	(86)
第二节 因果图	(87)
一、因果图的概念	(87)
二、因果图的特点	(88)
三、因果图的方法与步骤	(88)
四、因果图的注意事项	(98)
第三节 质量控制图	(99)
一、质量控制图的概念	(99)

二、质量控制图的特点	(100)
三、质量控制图的内容与步骤	(100)
四、质量控制图的注意事项	(104)
第四节 统计图	(105)
一、统计图的概念与特点	(105)
二、统计图的内容与步骤	(105)
三、绘制统计图的注意事项	(113)
第六章 医疗质量管理常用统计指标	(114)
第一节 医疗质量管理统计指标的意义	(114)
第二节 医疗质量管理常用统计指标	(118)
一、三级医院指标	(118)
二、二级医院指标	(121)
三、一级医院指标	(124)
第三节 医疗质量统计指标计算公式	(127)
一、门诊部	(127)
二、急诊科	(128)
三、临床科室	(129)
四、护理	(131)
五、医技科室	(132)
六、医院综合效益	(133)
七、妇幼保健	(135)
八、卫生防疫	(136)
九、其他	(137)
第七章 医疗质量控制	(139)
第一节 医疗质量控制概述	(139)
第二节 医疗质量控制目标	(142)
一、如何确定目标	(143)
二、质量目标的特点	(144)
第三节 医疗质量控制的基本观点	(145)

一、医院最高层管理者对质量负全责的观点	(145)
二、质量组织与控制的观点	(146)
三、全员参与的观点	(146)
四、预防为主观点	(147)
五、用数据说话的观点	(148)
六、零缺陷的观点	(148)
七、质量成本的观点	(149)
八、市场的观点	(149)
九、服务的观点	(149)
十、目标的观点	(150)
十一、质量标准的观点	(150)
十二、质量改进的观点	(151)
十三、效益的观点	(151)
第四节 医疗质量控制的范围与内容	(152)
一、医疗质量控制的范围	(152)
二、医疗质量控制的内容	(153)
第五节 医疗质量控制方法	(154)
一、统计指标管理法	(154)
二、质量目标标准管理法	(155)
三、行政管理方法	(156)
四、法规管理方法	(156)
五、经济管理方法	(157)
六、调查研究方法	(159)
七、思想工作与医德医风教育方法	(160)
第六节 医疗质量控制制度	(162)
第七节 医疗质量控制判断标准	(165)
第八章 质量信息	(175)
第一节 质量信息的概念	(176)
一、质量信息定义	(176)

二、质量信息特征	(177)
三、质量信息功能	(178)
四、质量信息意识	(180)
第二节 质量信息收集的原则	(181)
第三节 质量信息内容	(183)
第四节 质量信息收集的方式与要求	(184)
一、质量信息收集范围	(184)
二、质量信息收集的基本要求	(187)
第五节 质量信息资料的鉴别	(189)
一、质量信息资料鉴别方法	(189)
二、质量信息资料鉴别步骤	(191)
第六节 质量信息管理	(192)
一、充分发挥现代设备为质量管理服务	(192)
二、质量信息管理内容	(193)
第九章 质量教育	(199)
第一节 医疗质量教育的概念与意义	(200)
一、医疗质量教育的概念	(200)
二、医疗质量教育的意义	(200)
第二节 医疗质量教育的原则	(202)
第三节 医疗质量教育内容	(203)
一、一般管理知识教育	(203)
二、质量管理专题教育	(203)
第四节 医疗质量教育方法	(205)
一、分层教育	(205)
二、形式的灵活性	(207)
三、宣传教育	(208)
四、开展有魅力的质量教育活动	(209)
第五节 医疗质量教育计划的制定与评价	(209)
一、质量教育计划的制定	(210)

二、质量教育计划的评价	(217)
第六节 医疗质量教育在全面质量管理中的作用	(220)
一、质量教育的内容	(220)
二、质量教育的方法	(222)
三、质量教育的作用	(223)
第十章 质量经营	(226)
第一节 质量经营概述	(226)
一、质量经营的定义	(226)
二、质量经营的发展	(228)
第二节 质量经营的特点	(229)
第三节 质量经营的组织实施	(231)
第四节 质量经营的基本原则	(237)
第十一章 质量保证	(240)
第一节 质量保证概述	(240)
第二节 质量保证的内容	(243)
第三节 质量保证体系	(251)
第四节 质量保证措施与评价	(254)
第十二章 质量文化	(259)
第一节 质量文化概述	(259)
第二节 质量文化在医院中的地位和作用	(261)
一、质量文化在医院中的地位	(261)
二、质量文化在医院中的作用	(262)
第三节 质量文化的基本结构	(266)
第四节 质量文化的特征	(270)
第五节 质量文化的原则	(273)
第六节 质量文化的途径	(276)
第十三章 质量改进	(281)
第一节 质量改进概述	(281)
第二节 质量改进原理	(284)

第三节 质量改进的管理	(286)
一、质量改进的组织	(286)
二、质量改进目标与计划	(288)
三、质量改进的控制	(288)
第四节 质量改进的方法	(290)
一、全员参与	(290)
二、科学的态度 严谨的作风	(291)
三、调查质量改进的原因	(292)
四、开展多种形式的质量改进活动	(292)
第五节 质量改进的组织管理与评价	(293)
一、质量改进领导小组	(293)
二、质量改进评价	(294)
三、质量改进的预防和纠正措施	(294)
第十四章 护理质量管理	(296)
第一节 现代护理质量管理的特点	(296)
第二节 病区护理质量管理	(301)
第三节 护理质量管理组织与制度	(302)
第四节 护理教育	(306)
第五节 护士服务教育	(308)
第六节 临床科护士长与护理质量管理	(311)
一、抓临床基本功	(312)
二、抓服务与满意	(313)
三、抓病房管理	(314)
四、抓公关与沟通	(315)
五、抓科研与训练	(316)
六、抓经济效益	(317)
第七节 临床科护士与护理质量控制	(317)
一、树立现代护理质量控制意识	(318)
二、现代护理质量控制内容	(319)

三、努力提高服务艺术	(321)
四、病人满意是现代护理质量控制的最高标准	(322)
第八节 急诊科护士长与护理质量控制	(324)
一、现代的急诊急救观念	(324)
二、高度的组织管理能力	(326)
三、精湛的急诊急救技能	(327)
四、先进的急诊护理质量管理方法	(328)
五、急诊护理质量管理的创新能力	(329)
第九节 门诊部护士长与护理质量控制	(330)
第十五章 医院感染管理	(334)
第一节 医院感染管理概述	(334)
第二节 医院感染管理组织	(336)
第三节 医院感染管理标准	(340)
第四节 医院感染的原因与途径	(346)
一、医院感染的原因	(346)
二、医院内感染的途径	(348)
第五节 医院感染的危害	(350)
第六节 医院感染的消毒与隔离	(351)
一、消毒	(351)
二、隔离	(357)
第十六章 质量管理创新	(359)
第一节 质量管理创新内容	(359)
第二节 现代医院质量管理与传统医院质量管理的区别	(366)
第十七章 顾客满意度	(372)
第一节 顾客满意度概述	(372)
一、国外顾客满意度调查与研究情况	(374)
二、国内顾客满意度调查与研究情况	(378)
第二节 顾客满意度调查的类型	(386)
一、顾客满意度调查的类型	(386)

二、顾客满意度调查表的设计	(388)
三、几种常用满意度调查表设计	(390)
第三节 顾客满意度调查的内容	(398)
一、医院质量与技术	(398)
二、服务态度和服务质量	(400)
三、医院管理	(401)
四、后勤保障工作	(402)
五、医德医风与医院文化	(402)
第四节 顾客满意度调查应注意的几个问题	(403)
第五节 顾客满意度的战略研究	(407)
第十八章 医疗质量评价	(409)
第一节 医疗质量评价概述	(409)
第二节 医疗质量评价组织与方法	(411)
一、医疗质量评价组织	(412)
二、医疗质量评价方法	(413)
第三节 医疗质量评价的特点	(419)
第四节 医疗质量评价的内容	(423)
第十九章 医疗质量管理奖评审	(433)
第一节 医疗质量管理奖评审概述	(433)
第二节 医疗质量管理奖评审内容与分值	(434)
一、医疗质量管理奖千分制评审	(434)
二、医疗质量管理奖百分制评审标准	(435)
三、医疗质量管理奖评审标准说明	(436)
第三节 医疗质量管理奖评审的原则	(441)
第四节 医疗质量管理奖评审组织与程序	(446)
一、医疗质量管理奖评审组织	(446)
二、医疗质量管理奖评审程序	(447)
三、医疗质量管理奖的作用	(447)
第五节 我国与世界质量管理奖介绍	(448)