

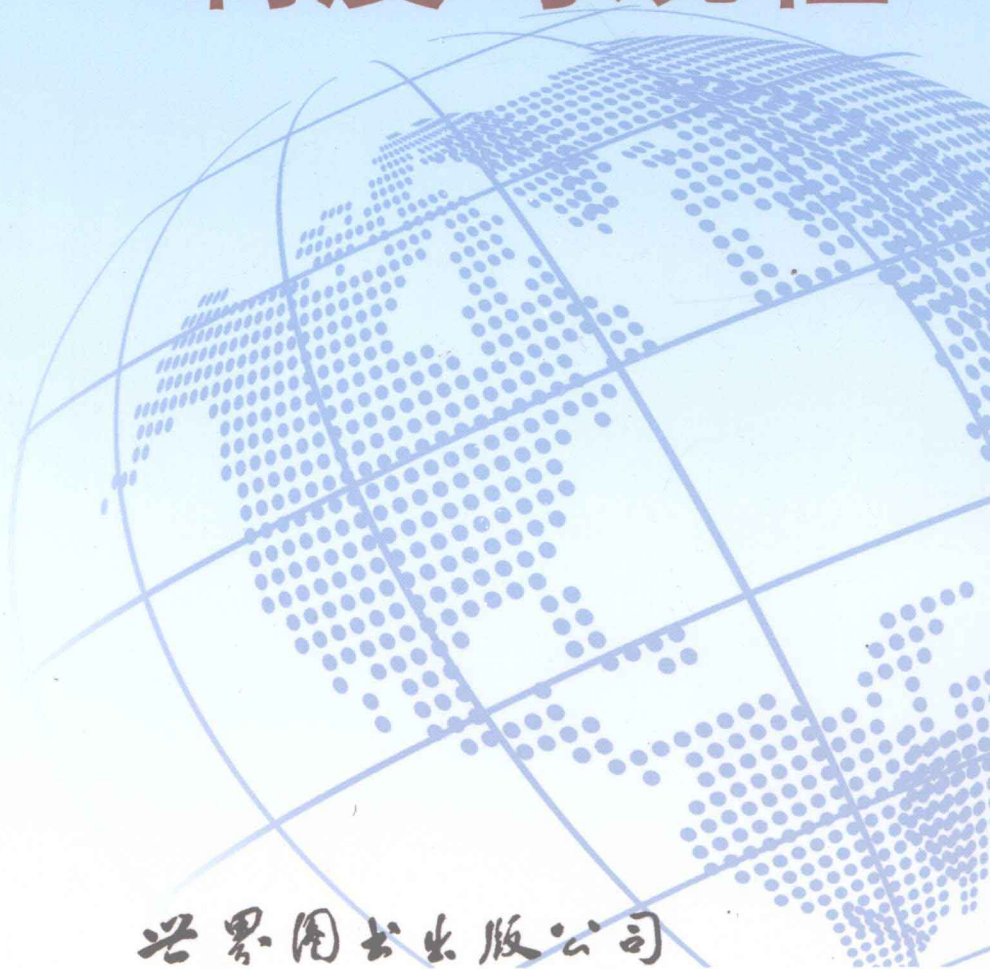


主编

范关荣

医院质量管理

——制度与规程



世界图书出版公司

医院质量管理

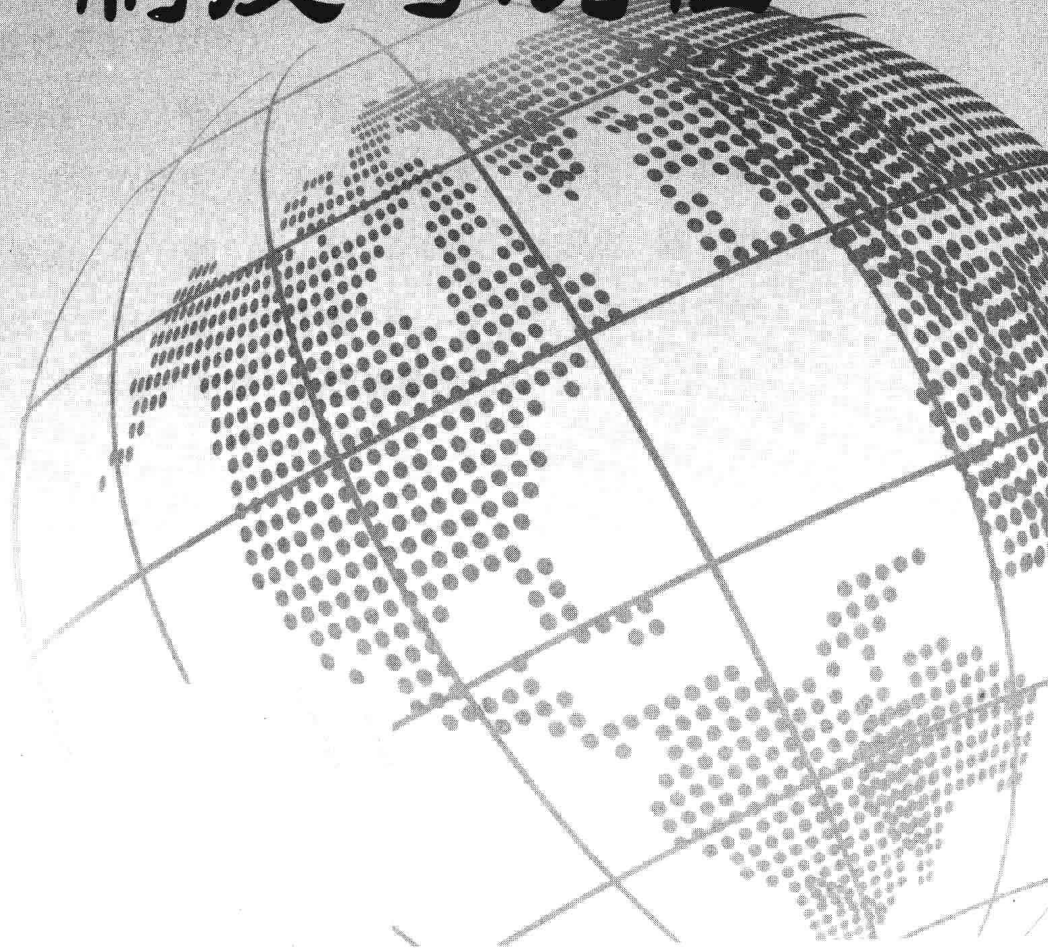
——制度与规程

清华大学出版社

□ 主编 范关荣

医院质量管理

—— 制度与规程



世界图书出版公司

上海 · 西安 · 北京 · 广州

图书在版编目(CIP)数据

医院质量管理:制度与规程/范关荣主编. —上海:
上海世界图书出版公司, 2010. 4

ISBN 978 - 7 - 5100 - 2065 - 0

I. ①医… II. ①范… III. ①医院 - 质量管理
IV ①R197. 32

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 054404 号

医院质量管理——制度与规程

范关荣 主编

上海世界图书出版公司 出版发行

上海市广中路 88 号

邮政编码 200083

上海市印刷七厂有限公司印刷

如发现印刷质量问题,请与印刷厂联系

(质检科电话:021 - 59110729)

各地新华书店经销

开本: 787 × 1092 1/16 印张: 63 字数: 1 000 000

2010 年 4 月第 1 版 2010 年 4 月第 1 次印刷

ISBN 978 - 7 - 5100 - 2065 - 0/R · 243

定价: 180.00 元

<http://www.wpcsh.com>

<http://www.wpcsh.com.cn>

编写人员

主 编 范关荣

副主编 朱晓平 张斌渊

编 写 （按姓氏笔画为序）

王晓燕	王 静	王 玲	王旭升	孔宪明	石蔚人
甘 宁	朱晓平	朱正蓉	曲 毅	刘金妹	邢顺鹏
张斌渊	李 瑾	李 军	李仁刚	陆斌杰	陆 麒
陆国红	陈宇峰	陈湧鸣	陈小芬	范关荣	范雅琴
罗 蒙	罗诚祖	赵爱平	赵荣平	周 密	郑璐滢
金 叶	杨 艳	闻大翔	胡文娟	顾海燕	梁 晨
黄 桦	程华丰	彭 建	傅小芳	潘 浩	

内 容 简 介

医院的质量管理是一个永恒的主题,医院的管理者需要这样的管理书籍:既有一定的医院质量管理的理论指导、又有医院日常运行案例的分析,同时配有医院制度的范例于以借鉴。本书就是这样一本理论与实践相结合的参考书籍。该书分为四部分,第一部分扼要阐述了医院质量管理的概念、常用的医院质量管理工具、ISO9001质量管理体系与医院质量管理的关系、ISO9001八大管理原则在医院质量管理中的应用。第二部分介绍医院制度管理的概念、作用、原则,以及制度制订和执行时遇到的现状和对策。第三部分通过医院日常运行中发生的大量的实际案例进行分析,同时对医院质量管理的原则和方法进行诠释。第四部分根据《上海市综合医院管理评估标准》(SHAS—2007版)中要求医院必须具备的基本管理制度,编制标准化的制度模板,并配套绘制了“关键环节示意图”和“工作制度考核表”,这样编写的目的是为了充分保证制度的有效执行,具有非常强的实用和参考价值。

本书适用于各医疗机构的各级管理人员,包括科主任、护士长,也适用于卫生行政部门、医学院校医院管理部门的相关人员。

前 言

医院质量管理是现代医院管理的中心工作,是医院管理的核心。近年来,随着卫生部“医院管理年”活动的持续开展,医院管理与医疗服务质量有了显著持续的提高,积累了丰富的管理经验。

随着社会的快速发展,人民群众对医疗需求的日益增长,医院的医疗服务体系和医院管理体制亦在发生深刻的变化。因此,提高医疗服务质量必然成为医院服务病人、立足市场的重要法宝。

我院从2001年开始,建立ISO9001质量管理体系,应用国际标准化的管理模式,同时结合国家和卫生部门的法律法规、卫生部的《医院管理指南》等内容和要求,在全院同仁们的努力下,通过多年的实践,积累了一些经验和心得,与大家分享。

本书从医院管理的理论到实践,其中部分通过案例的形式,阐述了ISO9001质量管理体系在医院质量管理中的应用与成效。特别是第四章,根据《上海市综合医院管理评估标准》(SHAS—2007版)的要求,对医院必须具备的基本管理制度进行了全面的梳理和优化,结合医院标准化管理流程优化的研究课题,为制度设计了关键环节示意图和制度执行情况检查表,形式新颖,操作性强,意在强化制度的有效执行,是医院多年来管理实践的结晶。

本书在编写过程中,得到了医院职能部门和部分临床医技科室的积极响应,在此对所有在此书编写过程中付出辛劳的同仁们,特别是相关职能部门和科室的负责人给予的大力支持,表示衷心的感谢!

本书编写中参考借鉴了部分国内外相关资料和文献。由于时间仓促,水平有限,书中错漏及不当之处,恳请各位同行批评指正。

范关荣

2009.11

目 录

上 篇 医院质量管理基础

第一章 医院质量管理

第一节 医院质量管理的概念	3
一、质量发展简史	3
二、医院质量的概念	3
三、医疗质量的概念	5
四、医院质量管理的概念	6
五、医院全面质量管理的概念	8
第二节 医院质量管理的工具	10
一、ISO9001质量管理体系(工具一)	10
二、PDCA循环法(工具二)	12
三、全面质量管理(工具三)	14
四、精细化管理(工具四)	17
第三节 ISO9001质量管理体系与医院质量管理	20
一、医院推行ISO9001标准的意义	20
二、医院推行ISO9001标准的现状	20
三、医院推行ISO9000的注意点	21
四、医院如何应用ISO9000标准	21
五、ISO9001八大管理原则在医院质量管理中的应用	22
第四节 建立医院全面质量管理办公室	37
一、全面质量控制办公室职责	37
二、全面质量控制办公室的架构设置	37
三、质控办与常规职能部门之间的区别	38
四、质控办在医院全面质量管理中的作用	39
五、质量工作任重而道远	42

第二章 医院制度管理

第一节 制度的含义44

第二节 制度的作用46

 一、约束作用46

 二、激励作用46

 三、标杆作用46

 四、竞争作用47

 五、信任作用47

 六、规避风险作用47

第三节 制度的制订48

第四节 制度的原则50

 一、制度的适宜性50

 二、制度的依据性50

 三、制度的合理性50

 四、制度的完整性51

 五、制度的适时性51

 六、制度的通俗性51

第五节 制度的执行52

 一、维护制度的权威性52

 二、领导带头执行制度53

 三、强化制度意识53

 四、注重制度的监管53

 五、注重制度的公平性54

 六、注重制度的严谨性54

第三章 医院质量管理的实践与案例

第一节 医院行政架构设计的思考56

 一、机构设置的依据56

 二、医疗机构的形态结构60

 三、医院管理的成效评价60

第二节 医院行政职能分解案例浅析	62
一、什么是医院职能分解	62
二、为什么要进行行政职能分解	62
三、医院行政职能分解存在哪些问题	62
四、如何做好医院行政职能的分解	63
五、职能分解步骤	63
第三节 医院行政的执行力	69
一、执行力的定义	70
二、正确认识医院执行力	71
三、医院行政执行不力的原因	71
四、如何提高医院行政执行力	73
第四节 医疗质量目标的制订与分解	75
一、为什么要制订医疗质量目标	75
二、如何制订合适的医疗质量目标	77
三、医疗质量目标的分解	78
四、目标的考评与跟踪反馈	79
第五节 医疗护理过程管理案例分析	81
一、院内科间会诊质量管理	81
二、急诊分诊分级管理	85
三、优化病区环境管理	86
第六节 运用平衡计分卡的战略地图实现医院绩效管理	89
一、平衡计分卡的战略地图概念	89
二、如何构建医院的战略地图	90
三、仁济医院的案例	92
四、结论	93
第七节 医院行政绩效考核	94
一、考核的定义	94
二、行政考核目的	94
三、行政考核主体	95
四、行政考核的原则	95

五、行政考核的内容96

六、确定行政考核周期97

七、行政考核的沟通与反馈97

八、行政考核指标的权重97

九、行政考核结果的应用98

第八节 医院员工培训与职业发展规划管理.....99

 一、职工培训管理中存在的问题 100

 二、培训目标的确立 100

 三、培训的组织与实施 100

 四、培训评估 101

 一、职业生涯管理 102

 二、职业发展规划管理 102

第九节 医院服务与环境的探讨 104

 一、医院环境 104

 二、医院服务现状分析 108

第十节 医院信息流程再造的思考 110

 一、医院流程不合理的原因和弊端 110

 二、信息流程再造的作用 111

 三、医院信息流程再造难点 113

 四、医院信息流程再造的原则 114

第十一节 医院后勤服务社会化的探索 116

 一、医院后勤社会化的历史沿革 116

 二、医院后勤社会化的几种模式 117

 三、科学选择医院后勤社会化服务公司 118

 四、医院后勤社会化的益处 119

 五、医院后勤社会化带来的问题 120

 六、提高医院后勤社会化效益的建议 120

 七、小结 121

第十二节 医院应急管理组织机构设置与职责 122

 一、应急管理的定义 122

二、医院应急管理的基本理念与原则	122
三、医院应急管理薄弱析因	123
四、医院应急管理目的及法律依据	124
五、医院应急管组织机构设置原则	124
六、医院应急管理职能和职责	125
第十三节 以病人为中心的创新管理	127
一、管理创新	127
二、医院创新的涵义	127
三、医院管理创新的内容	127
第十四节 医院持续发展和长效管理	130
一、管理创新的必要性	130
二、管理创新的内容	131

下 篇 医院质量管理体系与规程范例

行政部

办事公开制度	135
院务公开制度	149
行政总值班制度	143
重大事项议事程序	147
院领导接待日制度	151

人力资源部

岗前教育制度	154
岗位聘任制度	158
岗位考核制度	164
职工继续教育管理制度	167

医务部

查对制度	172
会诊制度	179
手术管理制度	186

病例讨论制度	194
三级医师查房制度	200
危重病人抢救制度	205
医疗技术准入制度	210
医疗安全管理制度	217
ICU 质量监控制度	226
医疗质量讲评制度	231
进修医生管理制度	235
进修医生上岗授权制度	239
医疗技术风险防范制度	244
医疗值班、交接班制度	252
病史内在质量监控制度	256
传染病职业暴露防护制度	263
传染病职业暴露防护后处理流程	267
医疗事故防范、处理、培训制度	271
临床医学院	
住院医师管理制度	284
继续医学教育管理制度	289
临床医学院教学管理制度	294
科研部	
科研项目管理制度	310
重点学科管理制度	314
知识产权管理制度	322
科研项目的伦理审查制度	326
新药与医疗器械伦理审核制度	330
科研项目应用于临床伦理论证制度	334
信息中心	
数据库备份制度	338
网络设备维护制度	341
数据库操作维护制度	344

服务器软/硬件维护管理制度	347
信息系统故障应急预案	351
财务部	
成本核算管理制度	362
财务分析报告制度	366
财务部投诉接待制度	370
临床科室辅助工资分配管理制度	373
保障部	
能源管理制度	376
污水处理管理制度	381
消防安全管理制度	385
锅炉房安全管理制度	390
配电房安全管理制度	393
危险物品安全管理制度	396
保障部服务工作制度	400
保障部工作监控制度	404
资产管理部	
设备管理制度	408
设备保养制度	412
大型设备采购制度	416
计量器具强制检定制度	420
大型设备成本核算评价制度	424
设备安全保障责任追究制度	427
精神文明办公室	
医患沟通制度	430
医德档案制度	435
便民服务制度	439
尊重病人隐私权制度	442
精神文明考核奖惩制度	445
病人综合满意度测评制度	449

手术室

手术室查对制度·····	453
手术病人访视制度·····	458
手术室进出管理制度·····	462
手术室参观管理制度·····	468
手术室安全管理制度·····	472
征求手术医生意见制度·····	481
手术室无菌物品管理制度·····	484
手术室护士职业防护制度·····	487
手术室差错事故登记分析制度·····	493

麻醉科

麻醉查对制度·····	497
麻醉药品管理制度·····	501
麻醉科安全管理制度·····	505
麻醉后恢复室工作制度·····	513
麻醉科仪器设备管理制度·····	517
麻醉前访视、告知、术后随访制度·····	520

门诊部

门急诊首诊负责制度·····	524
门诊会诊制度·····	528
门诊质量管理制度·····	531
专家门诊管理制度·····	534
门诊医疗文书质量管理制度·····	539

急诊科

急诊抢救制度·····	545
急诊首诊负责制度·····	549
急诊科急救设备管理制度·····	552
急诊科三级医师查房制度·····	555
急诊科、医师值班、交接班制度·····	561
急诊科质量监控制度·····	565

急诊科急救技术培训考核制度	570
急诊临时观察室工作制度	574
急诊医疗文书质量管理体系	577
急诊危重病人预报接诊治疗制度	583

监护室

探视制度	587
出入ICU制度	590
ICU感染控制方案	596
ICU人员培训制度	604
质量管理与改进制度	607
医疗文书质量管理体系	610
危重程度评分评价制度	615

护理部

查对制度	618
入院管理制度	624
出院管理制度	627
消毒隔离制度	630
压疮管理制度	634
探视陪客制度	638
分级护理制度	641
卫生宣教制度	646
饮食管理制度	650
教学管理制度	654
护理交接班制度	658
护理部会议制度	662
新技术管理制度	666
各级人员考核制度	669
护理人员培训制度	673
护理文件书写制度	680
护理质量监控制度	684

护理安全管理制度	688
物品、器械、药品管理制度	693
护理差错、事故登记报告管理制度	697
护理查房、会诊制度	701
护理相关应急预案管理制度	706
坠床与跌倒防范管理制度	711
导管滑脱防范管理制度	715
供应室	
供应室查对制度	720
供应室监测制度	724
供应室消毒隔离制度	727
病案室	
病案室工作制度	731
病历资料复印制度	735
病历借阅登记制度	738
病案库房安全管理制度	742
医院感染管理科	
医院感染知识培训制度	746
医院感染暴发报告制度	750
医务人员手卫生管理制度	756
医务人员职业安全防护制度	762
医疗废物管理制度	767
检验科	
生物安全管理制度	773
实验室安全管理制度	778
检验科质量控制制度	782
传染病报告管理制度	786
保密和保护隐私制度	790
检验试剂耗材控制制度	794
临床及病人投诉处理制度	798