

● 绪论

● 创业篇

● 牙科的属性

● 口腔专业人员的伦理学规范

● 口腔诊所的定位、策划、类型和申办

● 口腔诊所的选址和装修

● 口腔设备器材的购置、安装设计及保养维修

● 经营管理篇

● 口腔诊所的战略目标和发展计划

● 服务在口腔医疗中的地位

● 有效的员工管理

● 团队的建设

● 文档记录管理

● 预约和定期复查制度

● 口腔诊所的财务管理

● 口腔诊所的感染控制

● 口腔诊治收费

● 口腔服务内部市场的拓展

● 口腔服务外部市场的拓展

● 口腔诊所的文化建设

● 口腔诊所的可持续发展
● 行为过失和医疗纠纷的防范

● 临床篇

● 口腔诊所临床诊治的特点

● 口腔诊所的临床质量管理

● 口腔诊所的急症抢救

● 四手操作法

口腔 诊所

开设和经营管理

第2版

主 编

于秦曦
张震康

人民卫生出版社

口腔诊所 开设和经营管理

第2版

主 编 于秦曦 张震康

编 者	于秦曦	北京微笑口腔
	冯兆麟	北京微笑口腔
	卢海平	杭州博凡齿科
	朱 凌	北京大学口腔医学院
	孙勇刚	北京大学口腔医学院
	张 伟	北京大学口腔医学院
	张震康	北京大学口腔医学院
	杨运洪	首都医科大学口腔医学院
	高学军	北京大学口腔医学院
	韩 科	北京大学口腔医学院
	曾祥龙	北京大学口腔医学院
	颜培德	上海市恺宏口腔门诊部

人民卫生出版社

图书在版编目(CIP)数据

口腔诊所开设和经营管理/于秦曦,张震康主编.

2版. —北京:人民卫生出版社,2006.2

ISBN 7-117-07401-9

I. 口… II. ①于… ②张… III. 口腔科医院-经营管理 IV. R197.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 160867 号

口腔诊所开设和经营管理 第 2 版

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](http://www.pmph.com)

E - mail: [pmph @ pmph. com](mailto:pmph@pmph.com)

邮购电话:010-67605754

印 刷:北京中科印刷有限公司

经 销:新华书店

开 本:787×1092 1/16 印张:43.5 插页:2

字 数:1011千字

版 次:2002年3月第1版 2006年2月第2版第4次印刷

标准书号:ISBN 7-117-07401-9/R·7402

定 价:80.00元

著作权所有,请勿擅自用本书制作各类出版物,违者必究

(凡属印装质量问题请与本社销售部联系退换)

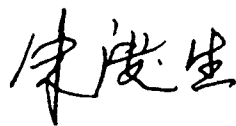
第 1 版 序

社区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地发展,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有益启迪。

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地探讨,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

(朱庆生为时任中华人民共和国卫生部副部长)

第1版前言

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

第2版前言

《社区口腔诊所开设和经营管理》一书在 2002 年 3 月出版后所产生的反响是我始料不及的。在老师、同道们和人民卫生出版社的鼓励、支持和帮助下,尤其是广大读者地激励,使第 2 版又得以顺利出版,这更是我原来未曾奢望的。

国家法治环境的日益完善和中华口腔医学会管理专业委员会民营口腔医疗机构管理组的成立,是我国口腔诊所在有序、规范、健康的轨道上持续发展的可靠保障。近几年来,民营口腔诊所不但数量大大增加,素质明显优化,诊所的医疗诊治水平和管理质量也有了显著的提高,积累了许多宝贵的新体会和新经验,这是推动笔者撰写第 2 版的原因。

与第 1 版比较,第 2 版有以下几个特点:

1. 实用性更强 本书增添了“正确选择定位”、“申办口腔诊所的过程”、“诊所管理中常见问题的对策”、“口腔诊所临床诊治的特点”、“口腔诊所的临床质量管理”等章节。

2. 指导作用更全面更系统 根据我国口腔诊所的现状,本书撰写了“牙科的属性”、“服务在口腔医疗中的地位”、“口腔诊所的文化建设”、“口腔诊所的可持续发展”四个章节。

3. 法律法规参考价值更大 为了使广大读者提高诊所的法治水平,本书收集了迄今为止国家和有关部委颁布的,与口腔诊所有关的法律法规。

中国是一个十分特殊的经济社会。中国在其现代化进程中遇到的困难之大、矛盾之多、问题之复杂,面临着难以回避的各种挑战。眼下存在着空前的历史发展机遇,口腔医疗卫生事业何尝不是如此?

多年来,广大口腔医生、护士、技术人员和管理人员,还包括专业书刊编审人员、牙科器材生产厂家和销售人员,以及有关的政府部门,无不在深入思索、大胆探索、努力工作,在实践中经历了成功、失误、挫折、失败,积累了丰富的实践经验,为本书的撰写提供了宝贵的素材。本书的撰写,还与许多香港、澳门、台湾和国外的同道和朋友们的奉献是分不开的。所以,我们借本书出版之际,向王兴教授、魏世成教授、沈曙铭副研究员、欧尧副主任医师、高东华医师、曹志毅医师、张东明医师、钟志强(Peter Chung)博士、谭秉廉(Robert Tam)博士、蔡德良(Daniel Choy)博士和所有的口腔医疗健康事业的从业人员表示衷心的感谢。同时,也要向他们表示深切的歉意,因为水平有限,本书还未能把他们的宝贵经验全部包括在内。

在口腔诊所的经营管理上,我们有两点很深的体会。一是诊所负责人的素质是决定

性的因素。对“做事先做人”的格言,我们感同身受。傅雷先生在教导儿子傅聪时常说:“做人第一,其次才是做艺术家,再其次才是做音乐家,最后才是做钢琴家。我说的‘做人’是广义的:私德、公德,都包括在内;主要是对集体负责,对国家、对人民负责。或许这个原则对旁的学科的青年也能适用。”把这样的教诲用于我们,是否可以这样来要求自己:先为人,次为卫生工作者,再为医生,终为口腔医生。二是经营管理的关键是“因势利导”。口腔诊所的经营管理虽有独特性,但与企业的经营管理有许多共通之处。在这方面不存在对错,无所谓正确错误,关键是要按照时间、地点、形势,做出“最适合”的决策,采取“最适当”的行动。

在本书第2版出版之际,有两点需要稍加说明。一是书名的变动,是为了适应当前口腔诊所类型多样化的现实。二是由于内容的调整和变动,编者的名单也做了适当的改动,但是本书第一版的编者们的功劳是不会被广大读者忘记的。借本书第二版出版的机会,我特向张志愿教授、张建中教授、邝泽洪博士、黄星铭先生、司徒治博士、招天欣博士、方锦江博士、刘克英医师、刘延明先生等表示衷心的感谢和崇高的敬意,他们为本书第一版的出版做出了巨大的贡献。

此外,我还必须向众多师长、同学、朋友、同仁和广大读者们表达我内心深处的尊重、感激、情谊。本书许多细节都来自与他们地坦诚沟通和没有隔阂的交流,受到他们那些闪光发亮的例子和刻骨铭心的感受的启发,沐浴在他们的信任和期望中,能够为他们做点有用的事情,此生无憾矣。有一句名言能把我的追求最清楚地表达出来,那就是:待到山花烂漫时,他在丛中笑。

有机会与读者们交流,我会非常兴奋;得到读者们的宝贵意见,我会感到荣幸。您可以通过我的电邮地址(yuqinxi2005@yahoo.ca)随时与我联系。

谨将此书献给所有为我国口腔医疗卫生事业努力工作的朋友们!

于秦曦

2006年元月

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

创 业 篇

第二章 牙科的属性	9
第一节 专业和社会合同	9
一、提出问题的背景	9
二、“专业”的界定	10
三、专业性职业	11
四、社会合同	11
第二节 社会合同的要素和内涵	13
一、社会合同的要素	13
二、社会合同的内涵	14
第三节 牙科的专业性	16
一、对牙科专业特性的误解	16
二、牙科与公众之间的社会合同	17
三、牙科专业社会合同的内涵	17
第三章 口腔专业人员的伦理学规范	20
第一节 伦理、道德和法律	20
第二节 医学、口腔医学和伦理学	22
一、医务人员与病人的关系	23

二、医务人员相互之间的关系	24
三、医务人员与社会的关系	26
附录 3-1 中华人民共和国执业医师法	26
附录 3-2 中华人民共和国护士管理办法	32
附录 3-3 孙思邈《大医精诚》	34
附录 3-4 希波克拉底誓言	35
附录 3-5 国际牙科联盟原则	35
附录 3-6 医务人员医德规范及实施办法	36
附录 3-7 北京大学医学院医学誓言	37
附录 3-8 美国牙科学会伦理学原则和专业行为规范	38
附录 3-9 加拿大安大略省牙科伦理学法规	48
附录 3-10 澳大利亚牙科学会伦理学法规 (摘要)	49
附录 3-11 日本齿科医师会齿科医师的法律及义务	53

第四章 口腔诊所的定位、策划、类型和申办

第一节 正确选择定位

一、个人的定位

(一) 口腔诊所医师属于个体劳动者

(二) 诊所负责人的定位

(三) 诊所员工的定位

二、口腔诊所的定位

(一) 人们的需求越来越多元化

(二) 口腔医疗保健消费的趋同性和稳定性

(三) 诊所的定位决定了诊所的发展方向

第二节 开设口腔诊所的策划

第三节 确定口腔诊所的类型

一、口腔病防治所

二、独立诊所

三、协作式诊所

(一) 协作式诊所的优缺点

(二) 选择协作诊所

(三) 挑选协作对象

(四) 诊所负责人的义务

(五) 协作合同

四、联合诊所

五、合伙式诊所

六、连锁店式诊所

第四节 申办口腔诊所的过程



附录 4-1 关于城镇医药卫生体制改革指导意见的通知	72
附录 4-2 关于城镇医疗机构分类管理的实施意见	75
附录 4-3 关于医疗卫生机构的税收政策的通知	78
附录 4-4 医师执业注册暂行办法	79
附录 4-5 医师资格考试暂行办法	84
附录 4-6 港澳台医师到内地行医的规定	90
附录 4-7 医疗机构管理条例	95
附录 4-8 医疗机构管理条例实施细则	99
附录 4-9 关于下发《医疗机构基本标准（试行）》的通知	110
附录 4-10 中外合资、合作医疗机构管理暂行办法	119
附录 4-11 开设口腔诊所的申办工作流程	123
第五章 口腔诊所的选址和装修	124
第一节 口腔诊所的选址	124
一、决定诊所地点的因素	124
（一）社会和消费者因素	125
（二）经济学因素	125
（三）与口腔诊所选址有关的行政和法律因素	126
（四）诊所附近其他医疗、口腔卫生服务设施状况	126
（五）市政规划建设与地理环境	126
二、口腔诊所服务市场的调查研究	127
（一）口腔诊所服务区域的研究	127
（二）口腔诊所地点的分析	128
（三）市场分析	128
（四）了解市场的方法	129
第二节 诊所结构和装修要求	130
一、诊所的外部结构	130
二、诊所的各功能结构	131
三、人员走向	132
四、防火防盗设施	133
五、装修的总体要求	133
六、管线铺设	136
七、环境保护设施	137
第三节 诊所各功能结构	138
一、接待室	138
二、咨询会诊室	143
三、治疗室	144
四、X 线室	154

五、消毒室	157
六、技工室	161
七、口腔健康教育区域	161
八、员工休息学习室	162
九、仓库	162
十、洗手间	162
十一、机器房	163
十二、其他	163
第四节 个案设计举例	163
一、长方形场地的设计	163
二、正方形场地的设计	165
三、单元式居民住宅改建的设计	165
四、不规则场地的设计	168
附录 5-1 放射工作卫生防护管理办法	192
附录 5-2 药品管理法实施条例	199
 第六章 口腔设备器材的购置、安装设计及保养维修	211
第一节 诊所设备的购置	211
第二节 诊所设备的安装设计	214
第三节 诊所设备的保养维修	215
一、牙科椅保养措施	215
二、手机保养措施	216
三、车针和手用器械的保养措施	217
四、消毒炉保养措施	217
五、超声波洁牙机保养措施	219
六、光固化灯保养措施	221
第四节 诊所的急救器材和药品	222
附录 6-1 口腔诊所 (3 张牙科椅) 基本器材配置清单	223

经营管理篇

4 第七章 口腔诊所的战略目标和发展计划	235
第一节 战略目标的重要性	235
第二节 确立口腔诊所的战略目标	238
一、战略计划对口腔诊所的发展至关重要	238
二、战略计划是长期的目标	239
三、战略计划是一个系统工程	241
四、学习和领会国家的政策法规	241
五、业务发展规划	242

六、人才规划	243
七、个人和家庭的生活安排	243
第八章 服务在口腔医疗中的地位	245
第一节 除了医疗还有服务	245
第二节 服务的内涵	247
一、服务业的内涵	247
二、服务业的特点	248
三、服务在现代经济体系中的地位	249
四、服务的“附加值”	250
第三节 服务管理	251
一、服务和管理	251
二、关键时刻管理法	252
三、服务管理是一个系统工程	253
四、杰出服务组织的特色	254
第四节 顾客关系管理 (CRM)	255
一、CRM 的特点	255
二、顾客的期待值	256
三、倾听	257
四、顾客满意度和顾客忠诚度	258
第五节 服务的实施	259
一、顾客对服务的评估	259
二、优秀的服务系统	261
三、顾客的抱怨	261
四、积极应对	262
第六节 员工的重要性	264
一、员工的重要性	264
二、营造一个激励的环境	265
三、培训	266
四、灵活的对应方法	267
第七节 体验经济时代的口腔医疗	267
一、经济时代的发展	268
二、体验经济时代的特征	269
三、体验经济时代的口腔医疗	270
第八节 口腔诊治服务的特点	271
一、无形性	271
二、不可分割性	272
三、变异性	272

四、易消灭性	272
五、独立性	272
第九节 服务在口腔医疗中的重要性	272

第九章 有效的员工管理	275
第一节 诊所的战略目标与员工管理	275
第二节 聘请员工	277
一、员工来源	277
(一) 朋友介绍	278
(二) 广告	278
(三) 人才交流中心	278
(四) 猎头公司或职业介绍所	278
(五) 学校招聘	278
二、招聘推荐	279
三、招聘面谈、考核和试用	279
第三节 劳动合同	282
第四节 员工手册	282
第五节 岗位责任制	283
第六节 面对面沟通交流	285
第七节 员工会议	287
附录 9-1 员工聘用前审核表	288
附录 9-2 劳动合同	289
附录 9-3 员工手册	292
附录 9-4 护士岗位责任制	295
附录 9-5 医生工作职责	296
附录 9-6 接待员工作职责	297
附录 9-7 护士长工作职责	298
附录 9-8 护士助手工作职责	298
附录 9-9 卫生员工作职责	299
附录 9-10 初诊病人就诊流程	300
附录 9-11 复诊病人就诊流程	301
第十章 团队的建设	302
第一节 团队精神	302
第二节 以人为本	304
第三节 重视人才	306
第四节 激励员工	307
一、物质激励	307

二、成就感和满足感	309
三、授予权力	310
第十一章 文档记录管理	312
第一节 临床记录管理	312
一、病人的一般性资料	313
二、全身病史	313
三、口腔病史	314
四、X线检查	314
五、诊断和治疗计划	315
六、病程记录	315
七、临床记录管理的注意事项	316
(一) 病历书写的注意事项	316
(二) 保密性	317
(三) 临床记录的保存	318
(四) 电子病历	318
第二节 行政事务与财务记录	319
一、行政事务与财务记录	319
二、药物使用记录	319
第三节 文档资料的保存和丢弃	320
附录 11-1 就诊者病史回顾	320
附录 11-2 初诊病历	321
附录 11-3 诊治记录	322
附录 11-4 全身病史调查问卷	323
附录 11-5 口腔病史调查问卷	324
附录 11-6 知情同意书	324
附录 11-7 诊所临床工作日报表	325
附录 11-8 临床工作月度总结表	326
附录 11-9 医疗机构病历管理规定	326
附录 11-10 病历书写基本规范(试行)	328
附录 11-11 处方管理办法(试行)	334
第十二章 预约和定期复查制度	338
第一节 预约制度	338
一、预约制度对口腔诊所的重要性	338
(一) 现行的口腔门诊预约制度有待改进	338
(二) 口腔诊所应该实行门诊预约制度	339
(三) 预约制度的质量是诊所服务观念的反映	339

二、建立一个有效的预约制度	339
(一) 科学地安排诊所的日常工作	339
(二) 充分利用电话来实施预约制度	340
(三) 有效执行预约制度是诊所全体员工的义务	340
三、预约本的管理和使用	341
(一) 接待员是预约本的负责人	341
(二) 新病人的预约	341
(三) 科学地安排每日的工作	341
(四) 急诊病人的安排	342
(五) 涉及技工加工病人的预约安排	342
(六) 群体预约安排	343
(七) “后备”病人的安排	343
(八) 如何对待不守约的病人	343
(九) 特殊情况的安排	344
(十) 预约本的使用	344
(十一) 有效使用电话、传真和电子邮件预约	345
第二节 定期复查制度	345
一、建立定期复查制度	346
(一) 定期复查制度的功能	346
(二) 定期复查制度的形式	346
二、有效实施定期复查制度	347
(一) 邮寄复查通知	347
(二) 电话通知复查	347
(三) 提前预约	348
(四) 提高从业人员和病人的认同感	348
(五) 有效地实施和检查定期复查制度	349
附录 12-1 预约安排日程表	350
 第十三章 口腔诊所的财务管理	352
第一节 口腔诊所的类别、收费标准和税制	352
第二节 物色会计和银行	354
第三节 工资奖金制度	355
第四节 财务预算	356
第五节 库存管理	357
第六节 平衡点管理法	358
第七节 财务报表	359
一、财务运行简表	359
二、财务状况比较表	359

三、资产负债表	361
附录 13-1.1 材料预算登记表	361
附录 13-1.2 材料购置登记表	362
附录 13-1.3 材料领用登记表	363
附录 13-2 财务报表	363
附录 13-3 资产负债表	365
第十四章 口腔诊所的感染控制	367
第一节 实施感染控制的必要性	367
第二节 口腔诊所设计和布局中的感染控制	368
第三节 病人初检	370
第四节 个人防护	371
一、免疫接种	371
二、其他防护措施	372
(一) 手的保护	373
(二) 眼和脸的保护	373
(三) 工作服	373
(四) 飞沫和唾液血液飞溅	374
(五) 意外受伤	374
第五节 器械的消毒灭菌	374
一、灭菌前的准备工作	375
(一) 清洗	375
(二) 干燥	376
(三) 包装	376
二、灭菌	376
(一) 高压蒸汽	377
(二) 干热	379
(三) 化学溶液	379
(四) 化学气体	380
(五) 浸泡	380
三、无菌储存	380
第六节 设备和工作表面的消毒	380
第七节 一次性物品的使用和废物丢弃	382
第八节 牙科椅水系统消毒	382
一、每天的消毒步骤	383
二、每周的消毒步骤	383
第九节 感染控制制度	384
第十节 感染控制检查常规	384

附录 14-1	医院感染管理规范 (试行) 摘录	385
附录 14-2	消毒技术规范 (摘录)	386
附录 14-3	医疗机构口腔诊疗器械消毒技术操作规范	388
附录 14-4	医疗废物管理条例	391
附录 14-5	医疗废物分类目录	398
第十五章	口腔诊治收费	400
第一节	社会保障体系与口腔诊治收费	400
第二节	口腔诊治收费标准	401
第三节	口腔诊治收费标准的制定	403
一、基本原则		403
二、相对价值单位 (RUV)		403
三、元转换因素 (f)		404
四、口腔诊治服务收费标准的计算公式		404
第四节	制定诊所自己的收费标准	405
附录 15-1	加拿大安大略省牙科诊治收费标准指导 (摘录)	407
第十六章	口腔服务内部市场的拓展	419
第一节	创新	419
第二节	沟通	420
一、病人管理		420
二、第一印象		422
三、非语言性沟通		423
四、语言性沟通		425
(一) 语言性沟通的三个要素: 问、听、说		425
(二) 语言性沟通中的注意事项		427
五、病人意见的征集和反馈		428
第三节	电话的使用	429
第四节	扩大病人队伍	432
一、增加忠诚的病人		432
二、儿童病人的处理		434
三、急诊病人的处理		435
第五节	口腔诊所的国际质量认证	435
一、ISO 的概况		435
二、ISO 认证对口腔诊所的意义		437
三、实施 ISO 认证的步骤		439
第六节	口腔诊所的信息化	440
一、口腔诊所应用计算机技术的现状		440