第一图书网, tushu007.com

<<医院质量管理>>

图书基本信息

书名：<<医院质量管理>>

13位ISBN编号：9787510020650

10位ISBN编号：7510020654

出版时间：1970-1

出版时间：世界图书出版公司

作者：范关荣 编

页数：985

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：http://www.tushu007.com

第一图书网, tushu007.com

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一2007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。

第一图书网, tushu007.com

内容概要

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。
《医院质量管理：制度与规程》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、IS0900l质量管理体系与医院质量管理的关系、IS09001八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一2007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。
《医院质量管理：制度与规程》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。

<<医院质量管理>>

书籍目录

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一、质量发展简史二、医院质量的概念三、医疗质量的概念四、医院质量管理的概念五、医院全面质量管理的概念第二节 医院质量管理的工具一、IS09001质量管理体系(工具一)二、PDCA循环法(工具二)三、全面质量管理(工具三)四、精细化管理(工具四)第三节 ：IS09001质量管理体系与医院质量管理一、医院推行ISO9001标准的意义二、医院推行ISO9001标准的现状三、医院推行IS09000的注意点四、医院如何应用ISO9000标准五、ISO9001八大管理原则在医院质量管理中的应用第四节 建立医院全面质量管理办公室一、全面质量控制办公室职责二、全面质量控制办公室的架构设置三、质控办与常规职能部门之间的区别四、质控办在医院全面质量管理中的作用五、质量工作任重而道远第二章 医院制度管理第一节 制度的含义第二节 制度的作用一、约束作用二、激励作用三、标杆作用四、竞争作用五、信任作用六、规避风险作用第三节 制度的制订第四节 制度的原则一、制度的适宜性二、制度的依据性三、制度的合理性四、制度的完整性五、制度的适时性六、制度的通俗性第五节 制度的执行一、维护制度的权威性二、领导带头执行制度三、强化制度意识四、注重制度的监管五、注重制度的公平性六、注重制度的严谨性第三章 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一、机构设置的依据二、医疗机构的形态结构三、医院管理的成效评价第二节 医院行政职能分解案例浅析一、什么是医院职能分解二、为什么要进行行政职能分解三、医院行政职能分解存在哪些问题四、如何做好医院行政职能的分解五、职能分解步骤第三节 医院行政的执行力一、执行力的定义二、正确认识医院执行力三、医院行政执行不力的原因四、如何提高医院行政执行力第四节 医疗质量目标的制订与分解一、为什么要制订医疗质量目标二、如何制订合适的医疗质量目标三、医疗质量目标的分解四、目标的考评与跟踪反馈第五节 医疗护理过程管理案例分析一、院内科间会诊质量管理二、急诊分诊分级管理三、优化病区环境管理第六节 运用平衡计分卡的战略地图实现医院绩效管理一、平衡计分卡的战略地图概念二、如何构建医院的战略地图三、仁济医院的案例四、结论第七节 医院行政绩效考核一、考核的定义二、行政考核目的三、行政考核主体四、行政考核的原则五、行政考核的内容六、确定行政考核周期七、行政考核的沟通与反馈八、行政考核指标的权重九、行政考核结果的应用第八节 医院员工培训与职业发展规划管理一、职工培训管理中存在的问题二、培训目标的确立三、培训的组织与实施四、培训评估一、职业生涯管理二、职业发展规划管理第九节 医院服务与环境的探讨一、医院环境二、医院服务现状分析第十节 医院信息流程再造的思考一、医院流程不合理的原因和弊端二、信息流程再造的作用三、医院信息流程再造难点四、医院信息流程再造的原则第十一节 医院后勤服务社会化的探索一、医院后勤社会化的历史沿革二、医院后勤社会化的几种模式三、科学选择医院后勤社会化服务公司四、医院后勤社会化的益处五、医院后勤社会化带来的问题六、提高医院后勤社会化效益的建议七、小结第十二节 医院应急管理组织机构设置与职责一、应急管理的定义……下篇 医院质量管理制度与规程范例

章节摘录

插图：质控办不定期地对科室质量自查和职能部门的日常检查的结果进行抽查，以验证检查结果的真实性、检查方法的有效性，以促进科室及职能部门日常检查质量的提升。
（3）院领导质量查房院级层面的质量抽查控制，即院领导质量查房。
建立以院长质量查房为龙头的质量循环体系，充分发挥质量管理中领导的作用。
质控办定期将检查中发现的突出问题直接向院长报告，由质控办组织，院长亲自带队检查体系运行中存在的质量问题。
通过现场调查，及时协调，及时处理，及时解决，并在现场进行分析点评。
院长质量查房，不在于抽查数量的多少，更主要的意义在于对质量问题的重视性。
对问题处理的权威性，对关键问题处置的及时性。
通过定期深人科室、深入基层，为院长提高质量进行决策提供了客观依据，充分发挥了院长在质量管理中的宏观与微观的作用。
（4）建立行政总值班质量查房制度对于夜间及节假日的环节质量，通过建立行政总值班质量查房制度，采用行政总值班质量查房的方法，实行质量无缝隙管理。
由质控办负责根据行政总值班排班表，制订月度行政总值班质量查房安排表，检查的内容与值班者所在职能部门的工作内容相一致，并附上设计印制好的检查表单。
每天行政总值班在接班后，根据安排表的内容进行检查，检查结果签字确认后，次日上午交至质控办。
每月质控办将检查单进行汇总，并将检查结果中存在的缺陷按问题性质整理后对口下发，要求进行原因分析并拟定出整改措施；同时将检查结果进行公示或通报。
另外，质控办负责将行政总值班质量检查完成情况列入行政职能部门考核范畴。
（5）建立质量问题报告制度质量问题报告制度是指：临床科室在日常工作中，发现多接口的质量问题而又不能解决的，由质控员、护士长及时填写质量问题报告书，写明问题的事由、性质属性、起始时间、严重程度、解决建议，报告质控办。
由质控办通过调查、协调、处理，不断理顺接口，优化流程。
医疗质量是医院各项诊疗过程中诸多环节质量连接形成的，任何一个环节点发生问题或者流程设计上的缺陷，都会导致整个医疗流程运行出现偏差。
通过质量问题报告制度，每一位员工对自己所处的质量环节点进行监控，发现问题及时上报，让缺陷消灭在萌芽状态。
8.开展多形式的质量培训制度建立后，怎样有效落实，这是关键所在。
制度建立容易，制度持续有效落实并达到长效管理，这是所有管理者面临的难题。

编辑推荐

《医院质量管理:制度与规程》是由世界图书出版公司出版的。

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:http://www.tushu007.com