

<<医院管理学>>

图书基本信息

书名：<<医院管理学>>

13位ISBN编号：9787117146524

10位ISBN编号：7117146524

出版时间：2011-9

出版时间：人民卫生

作者：朱士俊|主编:曹荣桂

页数：492

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>

## <<医院管理学>>

### 内容概要

《医院管理学》由朱士俊主编，编写内容在遵循2003年版基本思想的基础上，在章节安排上，作了较大的调整，将原书第九章医院质量管理技术与方法，调整到第二章。

为了使读者能够较全面地了解医院质量管理的内容和范围，新增加第六章医院药事质量管理、第七章护理质量管理、第九章医院医疗设备质量管理和第十一章病案质量管理，使本书的系统性得到了加强。

每章的内容也有增加，如第一章增加了医疗质量与法律法规和医院文化与医疗质量两节；第八章增加了第四节医院感染管理的发展趋势，并加入了最新的实时监测系统案例；第十六章增加了第四节医疗质量管理发展趋势，充实了本书的内容，增加本书的新颖性、针对性和实用性。

它不仅对医院管理者有所启示，也为卫生行政机关及从事医院管理研究及教学人员提供参考。

## <<医院管理学>>

### 书籍目录

- 第一章 医院质量管理概述
- 第二章 医院质量管理技术与方法
- 第三章 临床科室的质量管理
- 第四章 医技科室的质量管理
- 第五章 门诊质量管理
- 第六章 医院药事质量管理
- 第七章 护理质量管理
- 第八章 医院感染管理
- 第九章 医院医疗设备质量管理
- 第十章 医疗风险与安全管理
- 第十一章 病案质量管理
- 第十二章 病种质量管理
- 第十三章 临床路径管理
- 第十四章 循证医学与医疗质量管理
- 第十五章 医院评审
- 第十六章 现代质量管理与医院质量管理进展

## 章节摘录

版权页：插图：虽然外部顾客多种多样，但最为重要的外部顾客还是病人。

所以医院最优先的质量原则还是为病人提供满意的医疗服务，以病人为中心，医院内所有的工作流程要以病人的需要进行设计，让病人满意。

(2) 内部顾客：医院的内部顾客是指医院工作的所有员工，包括非固定性的人员，如医院研究生、进修生、实习生等。

医院的员工是内部顾客，而且是更重要的顾客。

这是因为只有满意的员工才能够创造顾客（病人）的满意。

因此，内部顾客的理念包括：医院要让病人满意，必须首先让医院员工满意。

医院领导必须用你希望员工对待顾客的态度和方法来善待你的员工。

要从满足医院员工的需要开始，满足员工的求知需要、发挥才能需要、享有权力的需要和实现自我价值的需要。

关心和爱护员工，调动员工的积极性，激发员工的敬业精神，树立员工的自尊心，使他们真正成为医院的主人。

诸多管理理念先进的医院已经重视内部顾客，因为只有满意的内部顾客才能提供病人满意的服务；

(3) 内部顾客与外部顾客的定位可根据角色不同而改变：当医务人员（内部顾客）患病住院时就成为病人（外部顾客），外部顾客中的患者或家属如果到医院任职，也可能成为内部顾客。

内部顾客角色的转换是一种最为直接的体会和评价医院服务质量的结果，因此，互换角色的管理也是一种提高医院服务质量的十分重要的方式。

2. 领导作用的原则全面质量管理的第二大原则是领导的作用。

自2005年以来的医院管理年活动方案中明确规定医院的第一把手是医院质量管理的第一责任人。

因此，一个医院从领导层到员工层，都必须参与到质量管理的活动中来，其中，最为重要的是医院的决策层必须对质量管理给予足够的重视。

在我国的《质量管理法》中规定，质量部门必须由总经理直接领导。

这样才能够使组织中的所有员工和资源都融入到全面质量管理之中。

3. 全员参与的原则全面质量管理的第三大原则，就是强调全员参与。

在20世纪70年代，日本的QC小组达到了70万个，而到目前为止我国已注册的QC小组已经超过了1500万个，这些QC小组的活动每年给我国带来的收益超过2500亿人民币。

医院开展的品管圈的活动就体现了全员参与质量活动的现象。

因此，全员参与是全面质量管理思想的核心。

医院全体员工是医院的主体，医院必须通过全体员工的充分参与，才能提高医院质量，才能为医院带来利益。

因此，医院质量管理是通过医院内的各部门各科室的各层次各类不同的员工的参与，保证医疗服务的实施与实现。

换言之，医疗服务质量取决于各级人员的意识、能力和主动精神，其中全员参与的核心是调动人的积极性。

编辑推荐

《医院管理学:质量管理分册(第2版)》由人民卫生出版社出版。

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>