

Hospital

Management Forum

医院管理论坛

第29卷 总第191期

第9期
2012年



论提高医院文化品位在促进医院和谐中的作用
新医改形势下企业医院面临的机遇与挑战
杭州市公立医院运行存在的问题及改进建议
提高社会信任度是民营医院发展的关键



万方数据



04 | THIS MONTH IN HEALTHCARE 简讯

论坛 FORUM

论提高医院文化品位在促进医院和谐中的作用 ----- 06

On Effect of the Improvement of Cultural Quality in Hospital for a Harmonious Hospital

加强医院文化建设,主要体现在精神文化、物质文化和行为文化三个层面。提高医院文化品位能促进医院和谐健康发展。

新医改形势下企业医院面临的机遇与挑战 ----- 09

The Opportunities and Challenges Faced By Corporate Hospitals under the New Health Care Reform Situation

本文分析了企业医院在新医改形势下的机遇和挑战,并从学科建设、人才培养、薪酬激励、基础建设、后勤保障等方面探讨了企业医院如何趋利避害,寻求自身发展的健康之路。

保器官治疗的理论与实践探讨 ----- 11

Theory and Practice of "Organ-Preserving Treatment"

文章从医学伦理观与人性化医疗服务着手,结合医院在保器官治疗方面的实践,从保器官治疗现实需要、质量把控两方面重点探讨了医学伦理观在保器官治疗中的作用。

医疗安全 PATIENT SAFETY

8起误将异丙嗪静脉注射的报告与分析 ----- 13

Report and Analysis of 8 Cases of Mistaken Intravenous Injection of Promethazine

对2011年某三甲医院化疗科8起误将本应肌内注射的异丙嗪针静脉注射的不良事件进行回顾性分析,通过原因分析提出防范措施,避免此类事件的发生,提高了护理安全。

医院经营 HOSPITAL OPERATION

杭州市公立医院运行存在的问题及改进建议 ----- 16

Problems and Suggestions for Improvement of Hangzhou City Public Hospital Operation

本文通过对杭州市六所大中型医院十年收入支出、工作效率、医疗费用的比较与结构分析,探讨公立医院运行机制存在的问题并提出改进建议。

基于精细化管理的ICU流程再造与质量提升实践 ---- 18

Process Reengineering for Quality Improvement in ICU Based on Fine Management

以徐州市中心医院为例,运用问卷调查、对照分析等方法,实施精细化管理带来ICU抢救效率提高,服务质量和病人满意度明显改善。

提高社会信任度是民营医院发展的关键 ----- 21

Improve Social Trust Is the Key to the Development of Private Hospitals

本文从医患关系、诊疗过程、公平待遇和社会地位等方面,分析了民营医院信任危机的症结所在,由此提出了民营医院发展的关键是提高社会信任度。

医院文化 HOSPITAL CULTURE

加强医院文化建设 改进医疗服务 ----- 23

Strengthening Hospital Culture Construction to Improve Medical Services

医院很好地将服务文化、质量文化、廉政文化、感恩文化植根于“三好一满意”活动中,把“三好一满意”活动的要求变成全体员工的共同价值观和自觉遵守的行为规范。

医院开展志愿服务的做法与体会 ----- 26

The Practice and Experience of the Hospital Volunteer Service

我院非常重视志愿服务工作,成立了志愿服务领导小组,建立了较为完善的管理机制和规章制度,开展了丰富多彩的活动,促进了医院健康发展。

医院开展志愿服务的实践与思考 ----- 28

Practice and Thinking of Hospital Volunteer Service

医院开展志愿服务工作,能弥补医院服务资源不足,为患者提供安全、有效、便捷的医疗服务,还能获得社会各界的关爱和帮助,促进医患关系和谐。

医患关系 PATIENT RELATIONSHIP

人文关怀促和谐 ----- 31

Humane Care to Promote Harmony

我院始终秉持“患者至上”这一服务理念,将人文关怀渗透到医疗服务的每一个环节,为每个职工成长搭建广阔的平台,让每一位患者都能享受到优质高效的医疗服务。

医患关系失谐的原因分析 ----- 34

Analysis of the Reasons for the Loss of Harmonious Doctor-Patient Relationship

文章从经济、制度、医患信息及媒体导向四大方面深刻剖析医患关系危机产生的原因，对预防和化解医患纠纷，构建和谐医患关系具有重大意义。

医疗管理 MEDICAL MANAGEMENT

建立医疗保障体系 提升医疗服务质量 ----- 36

The Establishment of Medical Security System to Improve Medical Service Quality

医疗质量管理是一个复杂的系统性工程，309 医院始终紧紧抓住医疗质量的关键环节，不断深入研究提升医疗质量的有效措施，积累了一些有益经验。

港澳医院参观见闻与启示 ----- 38

Enlightenment after a Visit to Hong Kong and Macao Hospitals

通过参观港澳地区伊丽莎白医院、镜湖医院，介绍其以人为本的医院文化和先进的管理理念，提出牢固树立以人为本的服务宗旨，把病患和员工的满意作为医院管理的理念。

护理管理 NURSING MANAGEMENT

多元化教学模式在护理教学中的应用进展 ----- 40

Application of Diversified Teaching Model in Nursing Teaching

本文综述了护理教学模式在当今多重因素影响下发展起来的多元化教学模式，以及在护理教学中的应用形式、效果和影响因素。

细节管理在护理质量持续改进中的应用 ----- 42

Details Management in the Continual Improvement of Nursing Quality

通过强化护士细节管理的理念，做好高危人员、高危时段、高危病人的监督管理，从细微处改进工作流程，并纳入护士考核评定，促使细节管理不断融入护理管理中。

创建“癌痛规范化治疗示范病房”的实践与体会 ----- 45

Create a "Cancer Standardized Treatment Demonstration Unit" Practice and Experience

建立癌痛护理小组，编制癌痛规范化治疗培训手册，制订护士培训制度、癌痛护理规程及操作流程，建立癌痛患者宣教制度及随访制度等，提高了护士癌痛管理的技能。

持续质量改进对护理病历质量的影响 ----- 48

Impact of Continuous Quality Improvement on the Quality of Nursing Record

成立持续质量管理活动小组，围绕护理病历书写中存在的问题和缺陷进行讨论，运用持续质量改进方法，制定预期目标，采用相应改进方案，护理病历书写质量有了显著提高。

夜班护理督导工作制度的改进及效果 ----- 50

Improvement of the Night Shift Nursing Supervision System and the Effect

改变以前只是有护士长参与夜查房的形式，增加了护士二线值班督导制。通过各种形式的督导，使护理薄弱环节的护理质量得到有效控制和保证，提高了护理质量和护理安全。

2012年 第9期
第29卷 总第191期

专家指导委员会

主任：韩启德

委员：(按汉语拼音词序排列)

曹荣桂 海 闻 柯 杨

马晓伟 吴明江 殷大奎

编委会

主任：姜保国

委员：(按汉语拼音词序排列)

白志勤 蔡文清 蔡志明

曹浩强 陈安民 陈方平

陈海啸 陈晓红 陈仲强

丁 强 丁义涛 杜 智

范光荣 方亦兵 封国生

高小燕 葛孟华 郭启勇

韩德民 何 超 胡盛寿

胡世莲 胡学军 金永成

阚全程 李 静 李 宁

李景波 李清杰 李顺德

李月东 李灼日 梁 勇

廖新波 林嘉滨 林建华

刘 奇 刘 建 刘勤社

刘玉村 刘正炼 吕德成

吕玉波 马伟杭 毛 羽

苗志敏 那彦群 任国胜

石应康 时 军 舒 强

孙兆林 田 伟 汪建民

汪建荣 王 虹 王 杉

王 辰 王 晨 王 羽

王冠军 王国斌 王建业

王深明 王天朝 王香平

王效民 邬惊雷 吴世政

肖传实 徐 克 徐 韬

徐建光 徐卫国 许树强

杨银学 姚 宏 游伟程

于 欣 张法灿 张乐鸣

张启瑜 张文挺 张宗久

赵 平 赵文清 赵玉沛

郑静晨 郑树森 周 晋

周保利 周英杰 周子君



主管：中华人民共和国教育部
主办：北京大学

主 编：周子君
编 辑：世 任 李 睿
推广发行：李学进
广告部：郑碧君
合作部：王永山
编辑部：梁晓然

编辑出版：《医院管理论坛》编辑部
地 址：北京市海淀区学院路38号
邮 编：100191
电 话：010-82802481 82802265
传 真：010-82802642
电子邮件：hospital@hsc.pku.edu.cn
hospital@bjmu.edu.cn

设计制作：北京青年报现代物流有限公司
电 话：(010) 85981335

国内刊号：CN11-4830/R
国际刊号：ISSN1671-9069
刊 期：月刊

广告经营许可证号：
北京海工商广字第0299号

订 阅：全国各地邮局
本刊编辑部

邮发代号：2-614
定 价：12.00元
出版日期：每月15日

城市流浪乞讨人员急性酒精中毒的护理与管理 ----- 52

Nursing and Management of Acute Alcohol Poisoning of Urban Wanderers and Beggars

总结 56 例城市流浪乞讨人员急性酒精中毒的急救护理与管理。建议制定并实施城市流浪乞讨人员急诊救治流程，加强生活护理和心理护理，为他们提供高质量、安全的护理服务。

QQ 群平台在护理管理中的应用 ----- 54

Application of QQ Groups in Nursing Management

护理部通过 QQ 群平台，进行方便快捷的群内交流和沟通，管理各类护理信息，提高护理工作质量，增强护理部与各病区护士长的交流，实现科学的网络化管理。

行政管理 ADMINISTRATION

医院行政总值班制度的改进与成效 ----- 56

Improvement and Effect of the Off-Hour Supervision System in Hospital

通过完善医院行政总值班制度，充实总值班查房内容，提高了病人的满意度，使医院的医疗管理质量及整体管理水平得到提高。

人力资源 HEALTH MANPOWER

医院人力资源管理中“以人为本”理念的应用 ----- 58

The Application of the Concept of "People-Oriented" in Hospital Human Resource Management

人力资源作为最为宝贵的社会资源之一，应充分体现出人文关怀，逐步实现由“以事为本”向“以人为本”的人力资源管理模式的转变，为医务工作者营造好升职空间和升值空间。

信息管理 HEALTH INFORMATION TECHNOLOGY

临床路径信息系统的设计与初步探索 ----- 60

Exploring and Designing Clinical Pathway Information System

本文提出临床路径信息系统的设计需要遵循标准化、实用性、共享性等几大原则，同时从路径模板设计、路径执行、路径统计、路径评价等方面作了深入的探讨。

利用信息技术实现多样化预约挂号 ----- 63

Using Information Technology to Achieve the Diversification of Appointment

我院经过数次的升级换代，已将预约挂号模式扩展到全院的各个部门，形成了网站、电话、银行、诊间、出院、省平台等多种形式的预约挂号模式。

