

# Hospital

Management Forum

## 医院管理论坛

第33卷 总第240期

第10期  
2016年



公立医院内部审计存在的问题与思考  
浅谈中国公共医疗慈善的发展  
第三方医院评价体系构建探析  
PBL教学模式在儿科住院医师规范化培训中的应用



万方数据





## 04 | THIS MONTH IN HEALTHCARE 简讯

### 论坛 FORUM

#### 公立医院内部审计存在的问题与思考 ----- 06

Discussion on Problems in Internal Audit in Public Hospitals

公立医院内部审计通过将审计重心前移、重视后续审计开展及效果、与外部审计工作协调互补、开展内部控制专项审计、加强内部审计队伍建设及内部审计的自我营销等方式可以有效加强医院内部审计及其实施效果。

#### 浅谈中国公共医疗慈善的发展 ----- 09

Development of Chinese Charitable Medical Aid in Public Hospitals

公立医院通过慈善救助的方式践行着公益的宗旨，对医改的推进和和谐社会的构建具有重要意义。

#### 第三方医院评价体系构建探析 ----- 11

Discussion on Construction of Third-party Hospital Evaluation System

在总结国际国内第三方医院评价工作经验的基础上，讨论了我国未来第三方评价机构的设置，提出了建立以第三方为主体的职责明晰的医院综合监督管理评价体系的构想。

### 医疗安全 PATIENT SAFETY

#### 风险管理在急诊科的应用 ----- 15

Application of Risk Management in Emergency Department

文章分析了急诊风险的主要原因及特点，并从急诊科制度建设、人才队伍培养、救治流程制订、重大疾病救治预案设计演练、医患沟通、病历质量管理等几个方面探讨急诊风险管理对策。

#### 危急值报告在医院安全管理中的应用 ----- 17

Application of Critical Value Reporting on Safety Management in Hospitals

只有医院管理者切实提高对危急值报告的重视，有效落实，才能更好地保障患者医疗安全。

#### 安全管理对妇科手术患者护理风险及满意度的影响 -- 19

Effect of Safety Management on Nursing Risk and Satisfaction of Patients with Gynecologic Operation

护理安全管理能够减少妇科手术患者的护理风险，提高患者的护理满意度，改善整体护理质量。

### 医院经营 HOSPITAL OPERATION

#### 医院客服电话设置及效果分析 ----- 22

Discussion on Patient Phone Service and Effect in Hospitals

医院设置客服电话，能够为患者提供便利，改善医患交流，拓展医院医疗服务，改善医院形象，提升竞争力。

### 医患关系 PATIENT RELATIONSHIP

#### 门诊患者负面情绪分析及沟通技巧探讨 ----- 24

Analysis on Negative Mood of Outpatient and Communication Skills

文章针对门诊患者负面情绪产生的原因分析，运用心理学知识分别探讨从就诊前、就诊中、就诊后三方面入手进行心理沟通，以消除患者的负面情绪。

### 医疗管理 MEDICAL MANAGEMENT

#### 应用 DMAIC 改善产科计划出院率 ----- 26

Applying DMAIC Tool to Improving the Planned Discharge Rate in Obstetric Department

DMAIC 精益管理应用于出院流程，能够提高工作效率，提升产妇对住院的满意度，改善医患关系，值得推广。

#### 反刍性思维对儿童哮喘控制的影响 ----- 28

Effect of Event Related Rumination on Asthma Control of Children

通过对哮喘患儿的反刍性沉思的现状及其对哮喘控制影响进行研究，发现哮喘患儿的反刍性沉思会影响其哮喘控制水平。

### 护理管理 NURSING MANAGEMENT

#### 心内科常见护理风险及预防对策分析 ----- 33

Discussion on Common Nursing Risks and Countermeasures in Department of Cardiology

心内科护理工作中存在较多的护理风险因素，且涉及面广，临床护理工作中要严把医疗安全关，提高安全防范意识，努力为患者营造安全舒适的诊疗环境，防止医疗纠纷的发生。

护理风险预案在危重伤者急诊抢救中的作用 ----- 36

Function of the Emergency Plan Based Nursing Management in the Emergency Rescue for Critically Ill Patients

基于紧急风险预案的护理管理在危重伤员急诊抢救中的作用显著，有利于改善病情恢复与护理质量，值得临床推广应用。

鲶鱼效应在手术室高年资护士管理中的应用研究 ----- 41

Application of Catfish Management on the Management of Senior Nurses in Operating Theater

鲶鱼效应管理能提高手术室高年资护士的岗位胜任能力，改善工作满意度，还能发挥榜样效应，激励其他护士，值得推广。

连续排班对新生儿重症监护病房护理质量的影响 ----- 44

Effect of APN Consecutive Scheduling on Nursing Quality in Neonatal Intensive Care Unit

连续排班能够提高新生儿重症监护病房的护理质量，减少交接班时间，改善家属护理满意度。

分级护理夜间巡视存在的问题与思考 ----- 47

Problems of Night Nursing Rounds under Grading Nursing System

笔者就巡视时间超时与巡视不规范、护士人力配置不足、部分病人认为巡视影响休息、医护评判标准认知存在差异、护士劳动价值未能得到合理体现、护士对管理认知的差异等方面进行讨论与思考，进而提出分级护理制度需进一步完善的建议。

**检验管理** LABORATORY MANAGEMENT

6σ 标准管理对临床生化检验质量的影响 ----- 50

Effect of Six Sigma Management on the Quality of Clinical Biochemistry Examination

6σ 标准管理制度的实施显著提升了临床生化检验质量，可以作为目前持续质量改进的优选方法，值得在今后临床检验工作中推广使用。



2016年 第10期  
第33卷 总第240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 蔡志明 曹浩强  
陈安民 陈达灿 陈海啸  
陈肖鸣 陈学文 陈仲强  
丁 强 丁义涛 杜 智  
方亦兵 封国生 葛孟华  
郭航远 郭启勇 赫 捷  
胡盛寿 胡世莲 华树成  
季加孚 姜长斌 金永成  
阚全程 雷福明 李 宁  
李景波 李清杰 李顺德  
李为民 李卫平 吕卫国  
李灼日 廖新波 林嘉滨  
林建华 刘 建 刘玉村  
马 凡 马伟杭 毛 羽  
乔 杰 秦成勇 任国胜  
时 军 舒 强 孙 虹  
孙兆林 田 伟 汪建荣  
王 辰 王 晨 王 虹  
王 杉 王国斌 王建业  
王深明 王天朝 王香平  
王晓路 王效民 王新生  
邬惊雷 吴世政 伍冀湘  
肖传实 徐 克 徐 韬  
徐建光 徐卫国 许树强  
杨银学 姚 宏 于 欣  
张从昕 张法灿 张宗久  
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：崔 涛 李 睿  
美术总监：黄大无  
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：北京中联众邦科技有限公司

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：15.00元  
出版日期：每月20日

## 科教管理 RESEARCH/TEACHING MANAGEMENT

PBL 教学模式在儿科住院医师规范化培训中的应用 ----- 53

Application of PBL Teaching Mode on Standardized Training of Pediatric Residents

PBL 教学有助于调动住院医师主动学习的积极性、提高自学能力、促进更深入地学习和理解所学内容、提高查阅文献与科研设计、探究与解决问题的能力、有利于临床思维能力的培养，提高住院医师处理患者实际问题的能力与沟通能力。

## 人力资源 HEALTH MANPOWER

工作疏离感对急诊科护士生活质量的影响 ----- 56

Effects of Work Alienation on Quality of Life among Nurses in Emergency Department

研究发现，急诊科护士的工作疏离感越高，其生活质量水平越低，管理者应针对性地解决工作环境中的问题，以提高护士的生活质量和工作质量。

## 感染控制 INFECTION CONTROL

新生儿病房感染管控中 PDCA 管理模式的应用分析 ----- 60

Analysis on the Application of PDCA Management on Infection Control in Neonatal Ward

在新生儿病房感染管控中应用 PDCA 循环管理模式效果显著，可有效降低感染的发生率，值得应用推广。

## 信息管理 HEALTH INFORMATION TECHNOLOGY

基于 DRGs 管理的病案首页填报监控机制建立与应用 ----- 63

Application of Monitoring Mechanism for Filling Out the Home Pages of Medical Record Based on DRGs

将 PDCA 循环理论应用于病案首页填报管理，建立病案首页填报监控机制，促进了病案首页填报质量的提高，提升了医疗质量管理水平。

## 健康管理 HEALTH MANAGEMENT

老年前列腺增生患者社会支持对患者自我管理与生活质量的影响 ----- 67

Effect of Social Support on Quality of Life and Self-care Ability of Elderly Patients with Benign Prostatic Hyperplasia

社会支持程度、自我护理能力与生活质量间具有正相关性且社会支持在自我护理能力与生活质量中起正向调节作用。

## 社区卫生 COMMUNITY HEALTH

社区卫生服务体系乡村一体化管理模式的实践 ----- 70

Practice of Integrated Management Mode in Rural Community Health System

以乡镇为范围，对乡镇卫生院和村卫生室统一管理，改善农村居民就医条件与环境，使农村居民可以享受乡村卫生一体化管理带来的规范服务。



**Hospital**  
Management Forum  
医院管理论坛

## 《医院管理论坛》

每期定价：12元 全年定价：144元

全国统一刊号：CN11-4830/R

国际标准刊号：ISSN1671-9069

邮发代号：2-614

订阅请联系：《医院管理论坛》杂志编辑部

地址：北京市海淀区学院路38号

《医院管理论坛》杂志编辑部

邮编：100191

联系人：梁老师

电话：(010) 82802481 82802265

传真：(010) 82802642

Email：hospital@hsc.pku.edu.cn