

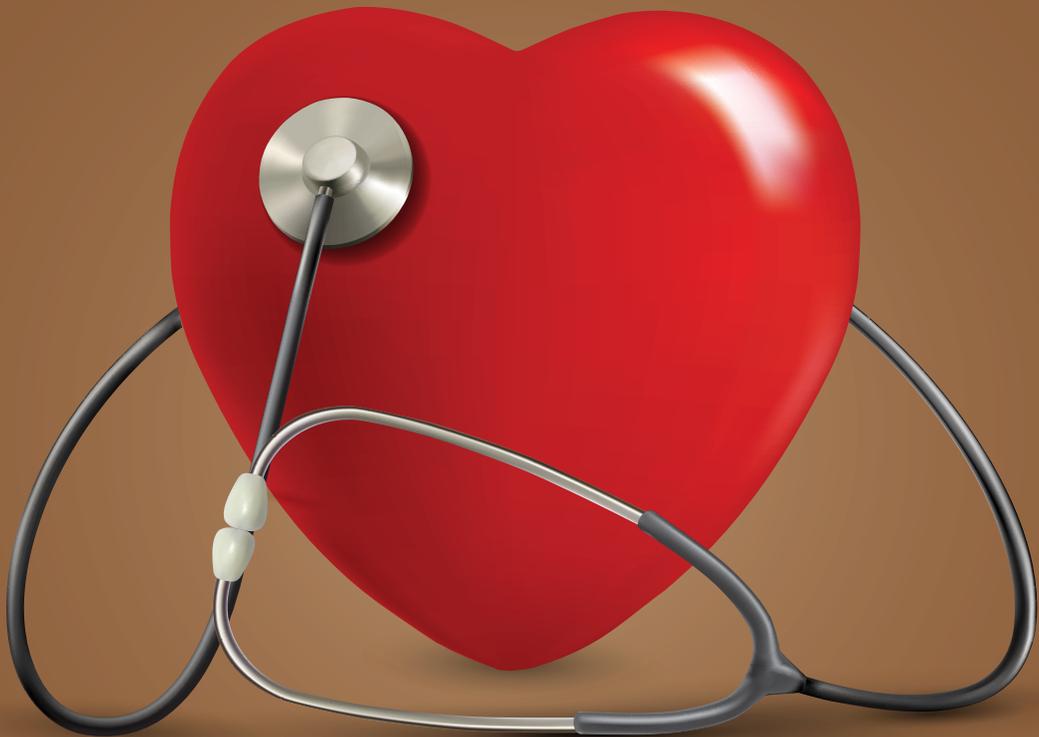
Hospital

Management Forum

医院管理论坛

第33卷 总第236期

第06期
2016年



中医药财政投入与GDP关系研究
公立医院人力资源管理特点及发展趋势
患者忠诚影响因素及实证分析
医院服务回访中不满意原因分析及对策





04 | THIS MONTH IN HEALTHCARE 简讯

论坛 FORUM

中医药财政投入与 GDP 关系研究 ----- 06

Research on Relation between GDP and Financial Investment of Traditional Chinese Medicine

中医药财政投入与经济增长呈显著正性相关且具有明显的地域特征，中医药卫生服务需求的收入弹性大于 1，表明我国中医药卫生服务的财政拨款尚显不足。对于各省直辖市自治区而言 GDP 每高出一个百分点，中医药机构财政拨款增加 1.41%，中医药财政投入的增速要快于 GDP 的增速。

公立医院人力资源管理特点及发展趋势 ----- 10

Features of Human Resource Management of Public Hospitals and its Development Trend

公立医院在人力资源管理方面还存在着诸多不足，亟待改进，这就要求公立医院立足本地实际，适应时代发展趋势和要求，积极转换职能，为医院寻找人才、提供人才、留住人才做出应有贡献。

医疗安全 PATIENT SAFETY

精神卫生专科医院风险管理初探 ----- 12

Risk Management on Mental Health Hospital

精神卫生专科医院面临着复杂的环境与特殊的患者，自然风险较高。作者提出了基于患者、医务人员等 10 种风险因素组成的风险框架，并从风险来源、可能性及产生的后果等进行等级分析，提出降低或规避风险的处理措施。

医院经营 HOSPITAL OPERATION

患者忠诚影响因素及实证分析 ----- 15

Influencing Factors of Patient's Loyalty and Empirical Analysis

以部分杭州市级综合医院住院病人为研究对象，对患者忠诚的影响因素进行了实证分析，得出了驱动患者忠诚的若干因素，以期为医院做出正确的管理决策提供参考。

医患关系 PATIENT RELATIONSHIP

医院服务回访中不满意原因分析及对策 ----- 18

Cause Analysis and Countermeasures of Dissatisfaction on Hospital Service from Follow-up Visits

医院为提高患者满意度，应强化医务人员职业道德教育，畅通医患有效沟通平台，建立全程人文关怀的服务回访制度。

CICARE 沟通模式对消化内科患者满意度的影响 ---- 22

Effect of CICARE Communication Model on Patient Satisfaction in Department of Gastroenterology

实施 CICARE 模式，采取微笑服务，有利于增强患者及家属的安全感与信任感，提高住院患者满意度，提升护士自身的素质，提升护理服务品质与内涵。

案例分析 CASE STUDIES

住院患者跌倒的法律分析及管理对策 ----- 24

Legal Analysis on Inpatients' Fall and Management Countermeasures

分析了住院患者跌倒的发生类型和原因，根据我国现有的法律法规视角进行了详尽的分析，最后基于合理控制医院风险的角度提出了相应的管理对策。

医疗管理 MEDICAL MANAGEMENT

品管圈在提高病案首页填报准确率中的应用及效果 -- 27

Application and Achievement of Quality Control Circle in Improving the Accuracy of the Home Page of Medical Records

品管圈活动能有效提高病案首页填报准确率，病案首页填报准确率由活动前的 75.00% 增长至 94.12%，团队精神、专业知识、沟通协调、活动信心和荣誉等无形成果均较实施前有明显提升。

运用 PDCA 循环管控门诊输液 ----- 32

Manage Outpatient Transfusion with PDCA Method

如何通过科学的方法管控门诊输液，倡导合理用药，是一个值得医院管理部门探讨的问题。将 PDCA 循环法运用到门诊输液管控工作中，达到了持续改进的目的，收到了良好的效果。

追踪法结合 PDCA 在首台手术准时性管理的实践 ---- 35

Application of Tracking Method combined with PDCA in Punctuality Management on Day's First Surgery

手术团队各自节点的衔接对首台手术准时性管理非常重要，手术部工作流程改善、现场追踪评估和持续改进大大提高了手术室使用率与工作效率。

应用品管圈对妇科腹腔镜手术患者管理的效果评价 -- 39

Effectiveness Evaluation of Quality Control Circle Management on Patients with Gynecological Laparoscopic Surgery

品管圈可改善妇科腹腔镜手术患者术后恢复状况，提高其生活质量，效果显著。

宜昌市供血紧张原因及对策分析 ----- 42

Causes and Countermeasures of Blood Supply Shortage in Yichang

在全面分析宜昌市近年采供血现状及血液供应紧张原因的基础上,探讨了血站各个部门应对血液供应紧张应采取的措施和努力方向,以缓解供血矛盾,保证临床用血需求。

改良六手配合操作方案在口腔科就诊患儿中的管理价值 ----- 45

Management Value of Modified Six-handed Operation in Treatment of Children in Department of Stomatology

采用改良六手配合操作方案管理治疗中龋或深龋患儿,可有效降低患儿的焦虑情绪,同时提升诊治过程中患儿和家属的满意度。

护理管理 NURSING MANAGEMENT

规范化护理继续教育管理效果评价 ----- 47

Evaluation and Analysis of the Effect of Standardized Nursing Continuing Education Management

规范化护理继续教育管理的实施,有利于院内不同层次护士的成长以及院内专科护士的培养。

行政管理 ADMINISTRATION

品管圈在缩短出院患者离院耗时中的应用 ----- 50

Application of Quality Control Circle in Shortening the Departure Time for Discharged Patients

采用品管圈活动可以有效缩短出院患者离院耗时,降低护理风险,提高患者满意度,提高医疗服务质量和效率。

人力资源 HEALTH MANPOWER

公立医院编外护士收入现状与思考 ----- 54

Income Situation of Off-staff Nurses in Public Hospitals and Reflections

编外护士是目前公立医院普遍采用的用人方式,如何解决编外人员的待遇偏低、职业不稳定等现象是各级主管部门和医院管理者需要考虑的。

2016年 第6期
第33卷 总第236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

护理绩效考核体系的设计与探索 ----- 56

Design and Exploration of Nursing Performance Assessment System

医院新型护理绩效考核体系有利于护士能级对应，体现不同层次护士的价值，保证临床一线护士的专业稳定性和积极性。

药品管理 DRUG MANAGEMENT

医院静脉配置中心不合理医嘱点评及审核方法探讨 ----- 59

Discussion on Comments and Reviews of Unreasonable Doctor's Advice in Pharmacy Intravenous Admixture Service in Hospital

针对不合理医嘱，审核药师可以加强对溶媒适宜性、给药剂量适宜性、给药途径适宜性、给药顺序适宜性等方面的审核，有效预防并纠正临床抗肿瘤药物的不合理使用以及引发的不良事件。

感染控制 INFECTION CONTROL

手术室消毒对感染控制的效果分析 ----- 62

Analysis of the Effect of Disinfection Management in Operating Room on Hospital Infection Control

从严控制手术室空气质量、加强物品及手术消毒等手术室消毒管理可促进医护人员形成良好的进入手术室习惯，降低手术患者手术部位感染率。

信息管理 HEALTH INFORMATION TECHNOLOGY

信息化在卵巢癌术后患者随访中的应用 ----- 65

Application of Information Management in Follow-up Visits to Postoperative Patients with Ovarian Cancer

信息化管理可以提高卵巢癌患者术后随访的依从性和随访满意度，提高患者生活质量并降低患者的焦虑和抑郁程度。

微信平台对改进外科护理管理信息传达效率的影响 ----- 68

Effect of WeChat Platform on the Efficiency of Information Transmission in Surgical Nursing Management

使用微信平台后，护士信息接收率提高，发布通知时间、接收信息并有反馈的时间以及晨间护士学习的时间缩短。护士的护理质量考核评分、每周重点工作完成评分、护理防范及改进措施执行评分提高，护理缺陷发生率降低。

社区卫生 COMMUNITY HEALTH

孤独症儿童家庭服务体系构建探讨 ----- 71

Discussion on Building Autistic Family Service System

本研究以人类发展生态学理论为基础，初步探索建立旨在为孤独症儿童家庭提供相关服务的一整套体系，也为卫生计生部门制定相关的惠民政策提供借鉴。