

# 目 录

|                                     |     |
|-------------------------------------|-----|
| <b>第一章 坚持医院公益性</b>                  | 1   |
| 一、医院设置、功能和任务符合区域卫生规划和医疗机构设置规划的定位和要求 | 1   |
| 二、医院内部管理机制科学规范                      | 4   |
| 三、承担公立医院与基层医疗机构对口协作等政府指令性任务         | 9   |
| 四、应急管理                              | 14  |
| 五、临床医学教育                            | 20  |
| 六、科研及其成果推广                          | 23  |
| <b>第二章 医院服务</b>                     | 26  |
| 一、预约诊疗服务                            | 26  |
| 二、门诊流程管理                            | 28  |
| 三、急诊绿色通道管理                          | 32  |
| 四、住院、转诊、转科服务流程管理                    | 36  |
| 五、基本医疗保障服务管理                        | 39  |
| 六、患者的合法权益                           | 41  |
| 七、投诉管理                              | 44  |
| 八、就诊环境管理                            | 47  |
| <b>第三章 患者安全</b>                     | 52  |
| 一、确立查对制度,识别患者身份                     | 52  |
| 二、确立在特殊情况下医务人员之间有效沟通的程序、步骤          | 54  |
| 三、确立手术安全核查制度,防止手术患者、手术部位及术式发生错误     | 56  |
| 四、执行手卫生规范,落实医院感染控制的基本要求             | 59  |
| 五、特殊药物的管理,提高用药安全                    | 60  |
| 六、临床“危急值”报告制度                       | 62  |
| 七、防范与减少患者跌倒、坠床等意外事件发生               | 63  |
| 八、防范与减少患者压疮发生                       | 64  |
| 九、妥善处理医疗安全(不良)事件                    | 65  |
| 十、患者参与医疗安全                          | 68  |
| <b>第四章 医疗质量安全管理与持续改进</b>            | 70  |
| 一、质量与安全管理组织                         | 70  |
| 二、医疗质量管理与持续改进                       | 74  |
| 三、医疗技术管理                            | 85  |
| 四、临床路径与单病种质量管理与持续改进                 | 91  |
| 五、住院诊疗管理与持续改进                       | 95  |
| 六、手术治疗管理与持续改进                       | 111 |

|                                     |            |
|-------------------------------------|------------|
| 七、麻醉管理与持续改进 .....                   | 119        |
| 八、急诊科管理与持续改进 .....                  | 129        |
| 九、重症医学科管理与持续改进 .....                | 138        |
| 十、感染性疾病管理与持续改进 .....                | 146        |
| 十一、中医管理与持续改进 .....                  | 153        |
| 十二、康复治疗管理与持续改进 .....                | 156        |
| 十三、疼痛治疗管理与持续改进 .....                | 162        |
| 十四、精神科疾病的管理与持续改进 .....              | 165        |
| 十五、药事和药物使用管理与持续改进 .....             | 169        |
| 十六、临床检验管理与持续改进 .....                | 198        |
| 十七、病理管理与持续改进 .....                  | 216        |
| 十八、医学影像管理与持续改进 .....                | 235        |
| 十九、输血管理与持续改进 .....                  | 243        |
| 二十、医院感染管理与持续改进 .....                | 261        |
| 二十一、介入诊疗管理与持续改进 .....               | 272        |
| 二十二、血液净化管理与持续改进 .....               | 280        |
| 二十三、临床营养管理与持续改进 .....               | 293        |
| 二十四、医用氧舱管理与持续改进(医务科,高压氧) .....      | 298        |
| 二十五、放射治疗管理与持续改进 .....               | 306        |
| 二十六、其他特殊诊疗管理与持续改进 .....             | 312        |
| 二十七、病历(案)管理与持续改进 .....              | 320        |
| <b>第五章 护理管理与质量持续改进 .....</b>        | <b>330</b> |
| 一、确立护理管理组织体系 .....                  | 330        |
| 二、护理人力资源管理 .....                    | 335        |
| 三、临床护理质量管理与改进 .....                 | 341        |
| 四、护理安全管理 .....                      | 348        |
| 五、特殊护理单元质量管理与监测 .....               | 351        |
| <b>第六章 医院管理 .....</b>               | <b>364</b> |
| 一、依法执业 .....                        | 364        |
| 二、明确管理职责与决策执行机制,实行管理问责制 .....       | 367        |
| 三、依据医院的功能定位,确定医院的发展目标和中长期发展规划 ..... | 371        |
| 四、人力资源管理 .....                      | 374        |
| 五、医院信息化建设 .....                     | 381        |
| 六、财务与价格管理 .....                     | 388        |
| 七、医德医风管理 .....                      | 396        |
| 八、后勤保障管理 .....                      | 399        |
| 九、医学装备管理 .....                      | 411        |
| 十、院务公开管理 .....                      | 421        |
| 十一、医院社会评价 .....                     | 423        |