

<<医疗质量管理路径>>

图书基本信息

书名：<<医疗质量管理路径>>

13位ISBN编号：9787506757119

10位ISBN编号：7506757117

出版时间：2013-2

出版时间：中国医药科技出版社

作者：约翰·奥特维特

译者：陈校云

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>

<<医疗质量管理路径>>

内容概要

《医疗质量管理路径》介绍了在医疗卫生机构有效运用质量管理方法的规律和路径，包括质量改进项目如何与组织战略紧密衔接，如何实现患者、专业、管理质量等不同管理要素间的平衡，公益性卫生服务质量管理框架在组织发展不同阶段的合理使用等。

<<医疗质量管理路径>>

作者简介

<<医疗质量管理路径>>

书籍目录

第1章概要 什么是“质量管理路径” 什么是卫生服务质量 “质量管理路径”的特征是什么 “质量管理路径”如何有助于解决当前卫生服务中的某些问题 不同的质量管理路径是什么？
哪些与特定的卫生服务最相关 第2章经营战略与营销 第1节导论 第2节经营战略——总论 第3节服务战略 第4节分割 第5节差异化、服务包和竞争战略 第6节制定服务战略的步骤 第3章患者质量 第1节导论 第2节谁是客户 第3节患者质量不佳的成本 第4节患者对卫生服务的感知 第5节提升患者质量 第6节防止患者质量不佳 第7节提高患者质量的方法 第8节评价患者质量 第9节从患者的角度分析服务流程 第10节实际步骤——如何提高患者质量 第4章专业质量 第1节导论 第2节专业质量定义 第3节提高专业质量 第4节医疗督查 第5节专业督查的其他方法 第5章管理质量 第1节导论 第2节什么是医疗服务的“管理质量” 第3节提高管理质量 第4节服务过程设计的工具 第5节计算不良管理质量成本的方法 第6节确定优先问题 第7节质量整改循环 第8节问题、原因分析 第6章质量管理及控制 第1节导论 第2节质量管理循环 第3节循环中的质量方法 第4节循环的第1阶段：选择关键质量特征 第5节循环的第2阶段：确定标准 第6节制定标准——步骤 第7节规定“无形物” 第8节循环的第3阶段：评价 第9节循环的第4阶段：分析及质量数据说明 第10节统计过程控制 第7章质量保证和认证 / 119 第1节导论 第2节质量保证和控制 第3节认证 第8章引入及维持质量改进项目 第1节导论 第2节引入质量项目的前提 第3节质量的阶段性及质量成熟度 第4节创造优质服务文化 第5节员工对质量的态度 第6节价值观及动机 第7节质量策略 第9章提高卫生服务质量 第1节导论 第2节“公益质量框架” 第3节结论——提高卫生服务质量 第10章案例 案例一 医院开展全员质量考核的设计和实现 案例二 科室建立全员质量管理体系的实践 附录 附录1 术语表 附录2 质量督查清单 附录3 用于质量督查和发展战略的MAPS—QUAL过程 附录4 内部服务质量评估调查问卷 附录5 同行审查过程概要 附录6 质量框架——要点 致谢

<<医疗质量管理路径>>

章节摘录

版权页：插图：设定标准起点是定义什么质量标准针对什么特定服务，并组成一套质量标准。这些标准定义了有关客户质量、专业质量和管理质量这三个方面质量的主要特征。

设定哪些标准及如何设定是一项关键决策。

第6章将讲述选择标准的来源和准则。

第2章讨论了经营战略应如何影响质量标准的选择。

第3、第4和第5章讨论了如何分别从客户质量、专业质量和管理质量的角度设定标准及评价绩效。进行绩效评价质量标准一旦设定，便可对服务质量进行衡量。

有多种不同的方法可以用来衡量和记录发生了什么并将此与目标进行比较。

原则是选择一些标准进行常规评价，设定更多的标准进行年度总结和评价。

采取措施可以是肯定性措施或纠正性措施。

若质量绩效较差，则选择纠正性措施。

质量管理方法用于选择所关注的主题[例如，质量成本计算方法（第5章）]，组成原因分析人员[“鱼骨图”和质量组（第5章）]，搜集有关问题可能原因的资料（图表法），并决定做出哪些改变及评估结果。

这就是“质量整改循环”，这个循环在导致质量问题的原因被消除后终止。

重复“质量管理循环”质量管理循环的目标是确保员工执行上述每一个步骤。

有时，服务在标准设定阶段受阻碍——原因是有太多的标准需要衡量，哪怕是一年只进行一次。

有时，虽然对一项服务的质量绩效进行了评价和记录，但并未采取任何措施。

有时，虽然执行了所有步骤，但没有阶段性地修正质量标准。

建立质量体系一些组织未施行质量管理循环的原因之一在于其没有建立质量体系。

质量体系是一个组织所具有的用以确保全体员工具备并且确实执行质量管理的角色、职责、流程和程序。

质量体系的目标之一是改进提高质量的方式：检查质量管理循环的实施程度，以及做出改变以使其更好地运行（例如，采取更多培训）。

要求组织建立质量体系的理由是假设建立体系所付出的成本能被质量体系所带来的收益所抵消。

在某些部门，服务购买者将只考虑服务提供者是否具有质量体系（见第7章）。

有些质量评审方法评价组织是否建立了质量体系（例如，BSI 5750），而其他方法会通过建立一套质量标准来评价过去的服务绩效。

不断改进专业督查 目前提高卫生服务质量的主要方式是通过每个专科进行专业性督查。

此方式开始具有优势（第4章），随着时间的推移，需要对这些方法进行改进。

这是由于：最紧迫的质量问题来自于专科之间的合作不佳；许多卫生服务需要组成跨学科小组来提供跨学科的解决方案；及传统的核查专注于专业质量问题而忽略客户质量和管理质量。

第4章考虑了是否扩大现有的专业性核查范围，或是否合并不同的专业性核查。

<<医疗质量管理路径>>

编辑推荐

《医疗质量管理路径》可供各级医疗机构管理者和卫生管理研究者阅读，也可用作卫生管理专业学生的辅导教材，还可作为医务人员在日常工作中做好质量控制的指导用书。

<<医疗质量管理路径>>

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>