

学校编码: 10384

分类号_____密级_____

学 号: 200315135

UDC_____

厦 门 大 学

硕 士 学 位 论 文

福州某省级综合医院改进医疗服务质量管理
体系之分析

Improvement of Health Care Quality of A Hospital in FuZhou

刘 丹

指导教师姓名: 翁君奕 教授

专 业 名 称: 工商管理 (MBA)

论文提交时间: 2006 年 2 月

论文答辩日期: 2006 年 3 月

学位授予日期: 2006 年 月

答辩委员会主席_____

评 阅 人_____

2006 年 3 月

福州某省级综合医院改进医疗服务质量管理体系之分析

刘丹

指导教师: 翁君奕

教授

厦门大学

厦门大学学位论文原创性声明

学位论文 人 导师指导 人
论文 人 体 文
人 论文

人 :
年 月

厦门大学学位论文著作权使用声明

人 厦门大学 学位论文 厦门大学
主管 门 指 论文 质
学位论文 量 论文进 学校
阅 学位论文 编 进 学位论文
编 密 学位论文 密
学位论文
1 密 年 密 授
2 密
号
导师 : 年 月
: 年 月

厦门大学博硕士学位论文摘要库

论文摘要

医疗 医疗 医
疗质量管理 医疗质量管理体系 医疗服务 进
医院评 医疗 进 A 医院 JCI
医疗质量管理 医院 文分

:

福州医疗 进 分析 福州医疗
福州医疗 体分析 论 医疗服务

A 医院医疗服务质量 进 分析 医疗服务评
评 A 医院 评 分析 A 医院

医疗服务质量管理 之 A 医院

医院 服务

JCI JCI ISO9000 进
分析 A 医院 JCI 分析 A 医院

主 论 医院评

质量管理体系

医疗质量管理体系

医疗质量管理体系

体

医院

医疗质量管理体系

关键词: 医院评 医院质量管理

厦门大学博硕士学位论文摘要库

Abstract

Because of the increasing competition, more and more hospitals start to put the international control standards of medical quality into practice in order to set up the modern control system of medical quality. They hope to increase the faithfulness and satisfaction of customers and reduce the cost of the hospitals. In this position, it is necessary for A Hospital to enhance the core competition by the way of applying JCI Standards. The whole paper mainly includes four chapters as follows.

In the first chapter, it firstly illustrates on the POTA Competitive Model in FuZhou medical market. Secondly, it analyzes the competitive status quo in FuZhou medical market. By this analysis, it shows us the development of medical model. Lastly, it tells people that how A Hospital can do to get the competitive predominance in current circumstance of market competition.

The second chapter introduces the status quo of management of medical quality in A Hospital. Firstly, it accounts for the current standards of medical qualitative measure in common use. Afterwards, through the case of evaluating customer satisfaction of A Hospital, it analyzes the problem and shortage in the management of medical service quality now. Lastly, it illustrates how to increase the core competition by using JCI Standards.

The third chapter firstly introduces the basic condition of the JCI Standards. Secondly, it talks about the difference between JCI Standards and ISO9000 standards. Lastly, it analyzes how to promote the core competition of A Hospital by using JCI Standards.

In the fourth chapter, it deals with some suggestions of improving the medical quality control system of A Hospital. At first, it probes the principle of forming the medical quality control system based on JCI Standards. Secondly, it brings forward the concrete countermeasure in the course of forming the management system. Thirdly, it illustrates the necessity of using service recovery measures. Afterwards, it introduces some issues which should be paid attention to in forming the medical quality management system.

Key words: JCI Accreditation Standards management of medical quality

厦门大学博硕士学位论文摘要库

目 录

前 言	1
第一章 A 医院经营现状及竞争力分析	2
第一节 A 医院简介	2
第二节 福州医疗市场波特竞争模型分析	3
第三节 A 医院 SWOT 分析	4
第四节 A 医院核心竞争力分析	6
第二章 A 医院质量管理现状及分析	9
第一节 医疗服务质量的特点	9
第二节 医疗服务质量评价方法	12
第三节 A 医院医疗服务质量现状调查	16
第三章 通过实施 JCI 标准提高 A 医院核心竞争力	22
第一节 JCI 认证标准的介绍	22
第二节 JCI 认证标准的特点	23
第三节 JCI 认证标准与 ISO 认证标准的比较	25
第四节 A 医院实施 JCI 标准的必要性与可行性	28
第五节 通过实施 JCI 标准增强医院竞争力	31
第四章 对 A 医院实施 JCI 标准的建议	32
第一节 质量管理体系的设计原则	32
第二节 实践 JCI 标准前的准备	34
第三节 A 医院实施 JCI 标准的总体规划	35
第四节 医疗质量控制指标体系的建立	40
第五节 建立服务补救体系	40
第六节 应用 JCI 标准过程中应注意的问题	43
结 束 语	474
参 考 文 献	495

厦门大学博硕士学位论文摘要库

Contents

Preface	1
Chapter 1 Management and Competition of A Hospital	2
Section 1 Introduction of A Hospital	2
Section 2 POTA Competitive Model in FuZhou medical market	3
Section 3 Analysis in Virtue of SWOT	4
Section 4 Core Competition of A Hospital	7
Chapter 2 Management of Medical Quality in A Hospital.....	10
Section 1 Characteristics of Medical Quality	10
Section 2 Methods of Medical Qualitative Measure	13
Section 3 Survey of Medical Quality in A Hospital	18
Chapter 3 Importance of Applying JCI Standards.....	24
Section 1 Introduction of JCI Standards	24
Section 2 Characteristics of JCI Standards	25
Section 3 Comparison of JCI Standards and ISO Standards	28
Section 4 Necessity and Feasibility of Applying JCI Standards	31
Section 5 Enhance core competition through applying JCI Standards	34
Chapter 4 Suggestions of Applying JCI Standards.....	35
Section 1 Principles of Designing medical quality control system	35
Section 2 Preparation before Applying JCI Standards	38
Section 3 Arrangement of Applying JCI Standards	39
Section 4 Use of Medical Quality Evaluation Indexes	44
Section 5 Establishment of Medical Service Recovery System	45
Section 6 Some Suggestions	49
Tag.....	51
Reference.....	52

厦门大学博硕士学位论文摘要库

第一章 A 医院经营现状及竞争力分析

第一节 A 医院简介

A 医院 福 省 医疗 教学 体 人 密 大 综合
 级 医院 量 省 医学 大 年 人
 福 省 医疗

A 医院位 福州 60 11.5
 位 1200 年门 量 70 人 院 人 2 3 人 年
 量 14000 年 3.47 30
 18 医 4 医学
 分 4 学 省 10 学 之
 医学 理学 省 10 医疗
 疗

医院 1548 人 主 医师 255 人 士 硕士 医师 40%
 级 5 人 省级 8 人 32 人 士 3
 硕士 24 福 医 大学 医学 医学 学 理学
 教学 务 年 医院 省 级 省
 级 论文 省 级 省 系

医院 大量 进 医疗 : 系 门
 1.5T 体 系
 学 OCT 密 DNA 系 大
 分析

医院医疗 务 门 量 院 人 量 年 20%
 医院 之 进 改 8.2
 医 综合大 进

第二节 福州医疗市场波特竞争模型分析

一、 现有竞争者分析

1 类 综合医院

福州 医院 A 医院 年 务
 大 综合 之 综合医院
 医院 论 体 门 量 务 大 体
 医院

2 医院

福州 省 级 医院 福 省 医院 福 省 院
 某 医院 医院
 大 综合医院

3 级医疗

级 医院 医疗 合理 人
 医人
 级 大 综合医院 医改
 医疗 服务体系 医疗 体系
 之 医疗 大
 医疗 “ 大 大医院”
 医 会 分 级医疗 分

二、 进入威胁

医疗 类 进 医疗服务
 医院进 福州 进 医疗
 医院 福州
 医疗 会 进

三、 买方竞争能力

A 医院 门 院人 福州

省 A 医院 某 福 省
医院 大

四、替代产品或服务威胁

A 医院 某 疗服务 合 医疗

五、供方竞争能力

医院 医院 合
系 某 大 进

第三节 A 医院 SWOT 分析

一、A 医院的优势 (strength) 分析

A 医院 福州 福 省 福州
福 省 医疗 员 学 合理 50
员 级 医院 大量 进 医疗
医院 体 大 医疗 综合 医疗
A 医院 医疗 医疗 分
理位
医院 导

二、A 医院的劣势 (weakness) 分析

医院 系
医院管理人员大 分 医疗 管理 医院
管理 医疗质量管理 体系 医 人员服务
务管理 医院 医院 门 人员
大 员 体系 分医务人员 质
医院

Degree papers are in the "[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)". Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to etd@xmu.edu.cn for delivery details.

厦门大学博硕士论文摘要库