

<<现代医院质量管理流程图解>>

图书基本信息

书名：<<现代医院质量管理流程图解>>

13位ISBN编号：9787302116677

10位ISBN编号：7302116679

出版时间：2005-10

出版时间：清华大学出版社

作者：任真年

页数：332

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>

## <<现代医院质量管理流程图解>>

### 内容概要

流程管理是当今国内外各行业管理者最常使用的管理方法之一。

检验质量管理、统计质量管理、全面质量管理、循环管理、ISO9000族质量认证、六西格玛质量管理、卓越绩效管理、远见管理等都是对工作流程的补充、修改、整合、重造、完善，从而使工作程序更加科学、合理、规范、有效。

本书以图表的形式，整理、归纳了现代医院质量管理327种流程，共分8个部分：医院行政管理流程图，医务处流程图，护理部流程图，医院组织人事流程图，医院后勤保障流程图，临床科流程图，医技科室与抢救流程图，质量管理/环境/职业健康安全管理体系认证流程图。

流程图系统清晰，程序科学，流程合理，内容丰富，岗位全面，实用性强，大多数流程可以拿来就用。

本书适用于现代各类各级医疗单位管理者、医护人员、技术人员、服务人员特别是质量管理人员。可以作为各级各类医疗单位管理者的工作手册，也可供医学院校师生、各类管理策划研究部门、各类管理培训班阅读参考。

## <<现代医院质量管理流程图解>>

### 作者简介

任真年，1955年出生于河南安阳林州市。

1973年入伍，1975年入党，1998年任院长。

1980———1982年开封市英语学习班毕业、1982年开封市高级英语翻译班毕业；1984———  
—1987河南大学医学院医疗系大专毕业；1988年开封市医学日语学习班毕业；1990———1992年安徽医科大学卫生事业大专毕业；1994-1997年上海医科大学卫生管理本科毕业；1997———1998年河南大学基础心理学专业研究生班学习毕业；1999年获河南大学教育学硕士学位；2001年获香港国际医学科学研究院终身医学博士。

1978年获总政“建设社会主义精神文明先进个人证章”；1990年和1995年因成绩突出荣立三等功两次；学术事迹载入《当代中国人才库》（1999年12月版）和1998年《中国专家大辞典》；2001年获济南军区“全区后勤管理成建制达标工作先进个人”和“河南省十大杰出青年新闻人物”等。

## &lt;&lt;现代医院质量管理流程图解&gt;&gt;

## 书籍目录

1医院行政管理流程图1.1现代医院解决问题流程图1.2领导授权原则艺术流程图1.3排队分析流程图1.4系统工作逻辑思维流程图1.5大项工作流程图1.6信息工作流程图1.7制订管理规定、措施、方案流程图1.8选拔学科带头人工作流程图1.9选拔学科带头人专业结构与条件流程图1.10培养医学人才个体结构要素流程图1.11医院办公会议流程图1.12医院质量控制会议流程图1.13医院机关半年、年终工作总结流程图1.14医院总值班(24小时)流程图1.15院领导、总值班晚查房流程图1.16节假日副班值班流程图1.17节假日全院排班值班表工作流程图1.18院务处秘书、行政办公室节假日值班工作流程图1.19办公楼一般管理工作流程图2医务处工作流程图2.1医疗行政管理流程图2.2预防保健工作流程图2.3医疗查房工作流程图2.4临床科会诊工作流程图2.5全院组织会诊工作流程图2.6参加科室死亡病例讨论工作流程图2.7全面质量管理流程图2.8医疗质量控制工作流程图2.9病历质量检查工作流程图2.10顾客满意度调查流程图2.11季度医疗质量分析会议工作流程图2.12半年、年度医疗工作总结流程图2.13医疗纠纷处理流程图2.14医疗事故纠纷查找原因流程图2.15医疗协作单位管理工作流程图2.16医疗经济管理流程图2.17院内感染控制工作流程图2.18科研管理工作流程图2.19医院科学研究基本方法流程图2.20医务人员业务培流程图2.21医务人员参加学术会议流程图2.22医务人员外出进修、学习管理工作流程图2.23医学论文撰写流程图2.24发表学术论文、出版专著奖励流程图2.25医院灾害救援工作流程图2.26医院灾害救援准备遵循原则流程图2.27医院应急风险工作流程图2.28医院平转灾害救援工作流程图2.29抽组灾害救援医疗队工作流程图2.30组织灾害救援医疗队演练工作流程图2.31实习和进修人员工作流程图2.32为病人服务工作流程图2.33评残管理工作流程图2.34病人转诊工作流程图2.35医疗保险管理工作流程图2.36医疗保险病人就医管理工作流程图2.37申请保险赔付工作流程图3护理部工作流程图3.1护理业务查房工作流程图3.2护理质量控制工作流程图3.3护理人员业务培流程图3.4招聘护理人员管理工作流程图4医院组织人事工作流程图.....

## &lt;&lt;现代医院质量管理流程图解&gt;&gt;

## 章节摘录

书摘前言 “流程管理”(process management, PM)和业务流程再造(business process reengineering, BPR)已成为当今国际管理学界讨论的热门话题,“流程”(process)已成为各行各业管理者的口头禅,成为现代企业管理中一个重要的关键词。

流程管理包括对流程的认识、建立流程、流程与其他管理视角的融合、流程的规范运作、流程的改进或重组、对流程的新一轮认识等诸多环节。

什么是流程,可以讲,任何工作都是由不习惯到习惯再到成熟,任何成熟的工作都是重复,任何重复性工作都可以制作成流程。

医院是个大系统,也是一个流程。

从病人入院到出院,每项工作的始终就是个流程。

原则上讲流程是封闭的:输出-运行-输出-反馈。

但流程每重复一次,每循环一次,都有提高或进步,循环往复不断。

流程是习惯、标准、控制,流程是人们习惯工作程序的共识。

流程与过程、程序、步骤是有区别的,流程是从宏观上、整体上、全局上、系统上着眼,进行规则设计。

过程、程序、步骤都是流程中的局部、部分、片段。

流程是重复性、规律性的行动,是流水性作业,是一组将输入转化为输出的相互关联或相互作用的流动。

流程是工作中的关键点,把这些关键点连起来就是流程图。

西方发达国家对流程的关注远甚于对员工个人原因的追究。

他们认为80%的意外事件是由于系统或流程的不完善引起的,只有20%是由于员工原因所致。

所以,他们非常重视工作流程的规范,对任何一项工作都设计合理的流程,并不断收集和分析流程运行方面存在的问题,持续改进流程,不断在原有流程基础上补充新的或修改原有的制度和 workflows,使所做的每一件事都有明确的规范和要求,并努力培养员工按章办事、第一次就力争把工作做好的习惯。

美国《哈佛商业评论》于1990年介绍了BPR这一管理思想,建议企业对业务流程进行根本性的再思考和彻底性的再设计,从而获得在成本、质量、服务和速度等方面业绩的极大改善,引发了中外各领先企业的业务流程再造高峰。

笔者任职的医院于2004年10月通过ISO 9001:2000质量管理体系/ISO 14001:1996环境管理体系/OHSAS 18001:2001职业健康安全管理体系“三认证”并获得证书,成为全国首家通过“三体系”认证的医院。

在国际管理体系认证过程中,我们对流程管理有了新的认识,国际质量管理体系的“八大原则”中的过程方法,六西格玛质量管理就是重视流程的管理,正是质量管理体系与流程管理的结合点。

用流程管理的方法编制岗位工作流程图,通过流程的建立、规范运行、流程再造等环节,规范每一个岗位的工作内容,提高了管理水平和医疗服务质量水平,同时也有效地避免了各个岗位因为职能交叉和利益不同而“各自为政”的弊病。

流程分内部流程和外部流程。

内部流程又分医疗流程、护理流程、人力资源管理流程、各临床科室流程、后勤各业务管理流程、资金流程、信息流程、物质流程、顾客管理流程、医疗营销流程、技术流程、创新流程、采购流程、公关流程等;外部流程包括对外公关流程、宣传流程、沟通流程、采购流程等。

流程管理以简便为原则,为此,我们专门组织人员编写了现代医院质量管理流程图327种,该流程图涵盖了医院绝大多数工作岗位,这些流程汇集成册便有了本书——《现代医院质量管理流程图解》。

事实上,工作流程、管理流程可以有无数个,但我们只是把最重要的工作和常用管理工作流程规范成327种。

本书分8个部分,第一部分为医院行政管理流程图,第二部分为医务处流程图,第三部分为

## <<现代医院质量管理流程图解>>

护理部工作流程图，第四部分为医院组织人事工作流程图，第五部分为医院后勤保障工作流程图，第六部分为临床科室工作流程图，第七部分为医技科室与抢救工作流程图，第八部分为国际质量/环境/职业健康安全管理体系认证工作流程图。

这些流程图密切结合现代医院工作和管理实际，突出质量管理工作，几乎涵盖医院质量管理所有岗位和绝大部分工作内容。

这些流程，既可以作为医院员工工作指导手册，又可以作为医院管理评审的客观参考程序，对现代医院规范化管理有较强的指导性，特别是对现代医院质量管理、技术管理、国际管理体系认证工作有重要指导意义。

医院在进行流程再造、流程管理时，还必须把握以下几个原则： 流程必须整合优化； 流程必须与计算机联网，达到信息共享的要求； 流程管理必须高效率和高效益； 注重流程的监督与执行力； 简单并有利于执行与操作； 注重流程的时间价值； 流程不是孤立的纸面上的东西，要与其他管理配套； 要使流程有增值效应； 必须以人为本，重视人的因素，达到人与流程的和谐统一，在重视人的基础上科学管理流程。

以上九条是我们编制流程时的指导原则。

《现代医院质量管理流程图解》的出版，在医院管理上是个创新，目前未发现同类更规范的程序类专用书出版。

我们应该看到，任何管理都不是万能的，在执行流程管理过程中，我们必须把人的因素考虑进去，考虑社会、经济、环境变化对现代医院管理的影响。

同时我们也不能低估旧流程和组织机构的惯性运行使实施再造流程所引发的阻力及其对管理工作带来的负面影响。

流程再造工作是肯定的，美国福特公司成功地再造了应付账款流程，使应付账款办事员的人数减少了75%，而且大大提高了工作质量。

MBL是全美第18大人寿保险公司，它再造了保单受理流程，推倒原有岗位设置和部门界限，创设了新的职位——个案经理(case manager)。

如今，保单受理时间从原来最快的24小时缩短为4小时。

再造流程是一项革命，是现代医院正规化管理、增强核心竞争力的必由之路。

我们相信，科学的工作流程一定能给现代医院带来巨大的收获。

由于编者知识与水平有限，书中难免有错误与不足之处，敬请读者批评指正。

(主编联系方式：Email: rznhnkf@sohu.com)

## <<现代医院质量管理流程图解>>

### 编辑推荐

流程管理是当今国内外各行业管理者最常使用的管理方法之一。

检验质量管理、统计质量管理、全面质量管理、循环管理、ISO9000族质量认证、六西格玛质量管理、卓越绩效管理、远见管理等都是对工作流程的补充、修改、整合、重造、完善，从而使工作程序更加科学、合理、规范、有效。

《现代医院质量管理流程图解》适用于现代各类各级医疗单位管理者、医护人员、技术人员、服务人员特别是质量管理人员。

可以作为各级各类医疗单位管理者的工作手册，也可供医学院校师生、各类管理策划研究部门、各类管理培训班阅读参考。

<<现代医院质量管理流程图解>>

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>