

<<现代医院流程再造>>

图书基本信息

书名：<<现代医院流程再造>>

13位ISBN编号：9787302187769

10位ISBN编号：7302187762

出版时间：2009-7

出版时间：清华大学出版社

作者：任真年

页数：424

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>

## <<现代医院流程再造>>

### 前言

流程是一组输入转化为输出的相关联或相互作用的活动。

医院流程管理是对医院整个工作或部分工作活动的筹划和运营的再设计、再规划、再规范。

业务流程再造则是20世纪90年代在美国兴起的一场划时代的企业管理革命。

根据哈默和钱皮的定义，流程再造是“对企业的业务流程进行根本性再思考和彻底性再设计，从而获得在成本、质量、服务和速度等方面业绩的戏剧性的改善”。

实质上流程再造就是重新组织服务工作的开始。

流程再造是\_种对现代企业业务流程进行战略性的快速的改进或再设计。

随着现代管理理论和实践的不断深入发展，业务流程再造是21世纪管理学界和企业家讨论的热门话题，“流程，已成为各行各业管理者的重要内容，成为现代企业组织管理中的一个重要关键词。

现代医院流程再造，是指以医疗市场为导向，以病人满意为目标，以竞争为前提，以节约资源和时间出发点，重新审视服务工作程序。

流程再造可以从病人门诊就诊、缴费、检查、取药、住院诊疗、出院后保健指导为核心的一系列活动为价值链的流程开始，对医院整个或部分不适应现代病人需要的程序和健康要求进行再组织，进行根本性的再思考和彻底的再设计，从而创造出一个人、顾客和社会各界满意的高效率的医疗保健服务流程体系。

流程再造涵盖了现代医院行政、管理、医疗、护理、医技、技术、药品、教学、科研、人力资源管理、党团、工会工作、后勤保障、对外交流等各方面工作。

流程是现代医院管理中的基础，是衡量一个医院管理水平的重要标志，也是保证医院各项工作顺利进行的前提。

事实上，我们每天服务病人，每天在按照病人的要求在完善服务程序，完善程序就是在对服务流程进行再造、进行改造。

医院管理者要从现代医院医疗流程再造的战略与创新高度来看待这项工作，着力整合和优化医院内部工作流程，变革或去除不增值的流程，节约时间（减少耗时），提高流程服务效率，提高医疗质量和安全水平，为人民的健康服务。

## <<现代医院流程再造>>

### 内容概要

自1990年美国哈默和钱皮正式提出业务流程再造(BPR)的概念和管理思想后,20世纪90年代BPR实践在美国、欧洲及亚太国家等轰轰烈烈地开展,到20世纪90年代末,BPR实践暂时陷入了低谷。

进入21世纪后,流程再造浪潮再度席卷全球,成为企业管理的“圣经”。

一个务实和理智的企业流程再造正当时。

现代医院流程再造是医院管理的一个崭新课题,它是在汲取医院优秀管理成果的基础上,将医院服务工作标准化、科学化、规范化和流程化。

适应竞争者的变化,适应病人需求的变化,适应医疗市场的变化,这是每个医院领导者和员工都必须面对的现实。

适应这个现实变化就是“变”,变就是改变工作程序,这个程序就是流程,就是流程再造。

2009年世界性的金融风暴,将再一次掀起企业流程再造的高潮。

流程再造就是重新开始。

本书共19章,全面系统地阐述了医院流程再造的最新理念、概念、方法、技巧、实践与发展,论证了医院流程再造的必要性,提出了医院流程再造的系统思想,并列举了医院流程再造的案例和模式。

本书可供医院管理者、卫生行政人员、医务人员、医学院校师生学习,也可供各类医院管理培训机构、医院管理研究人员参考。

## <<现代医院流程再造>>

### 作者简介

任真年，博士，主任医师，大校军衔。

河南省林州市人。

英国温布尔大学工商管理学博士。

解放军第一五五中心医院原院长。

从事医院管理工作30多年。

2001年获香港国际医学科学研究院终身博士学位。

2003年获“华夏医魂”全国百名医院优秀院长奖。

中国医院协会医疗质量管理专业委员会常务委员（原副主任委员），北京卓越杰卡医药管理咨询有限公司首席顾问，中国医院质量与绩效管理研究中心主任，卫生部医院管理研究所顾问，中国社会科学院经济学博士中心研究员，《中国医院院长》杂志特邀主编，《中国卫生质量管理》杂志常务编委。

主要成果：国家科技进步二等奖（现代医院资源利用评价与合理配置研究），国家科技进步三等奖（现代医院医疗质量管理研究，现代医院急诊急救工作的理论与实践研究）；论文“现代医院质量管理与传统质量管理的区别”获加拿大国际医学管理成就金奖及第二届香港中华名医论坛组委会国际华人医学成就奖。

曾荣立三等功3次。

发表医院管理类论文100多篇。

出版主要著作：《临床医师必读》、《现代医院医疗质量管理》、《英汉现代医院质量管理词汇》、《急诊急救医学常用方法图解》、《现代医院质量管理流程图解》、《现代医院卓越服务管理》等。

## &lt;&lt;现代医院流程再造&gt;&gt;

## 书籍目录

第1章 流程再造概述 第一节 流程再造的背景 一、经济全球化的趋势 二、信息技术的快速发展 三、我国加入：WTO的影响 四、医疗改革的影响 五、质量标准国际化 六、内外环境的变化 第二节 流程再造的定义 一、流程的定义 二、业务流程再造 三、流程战略管理 四、流程再造的作用 五、流程管理创新 六、流程管理绩效 第三节 流程再造的范围 一、核心流程 二、关键流程 三、保障流程 四、服务流程 五、电子商务流程 六、沟通流程 第四节 流程再造的现实要求 一、顾客和市场的要求 二、医院建设的要求 三、医疗改革的要求 四、信息技术应用要求 五、业务技术整合的要求 六、人力资源管理的要求 七、流程可视化 第五节 流程管理的重要意义 一、顾客需求的现实意义 二、现代医院建设的重要意义 三、市场竞争的规范意义 四、医疗改革的重要意义 五、医院持续发展的重要意义 第2章 流程再造回顾 第一节 国外流程再造概况 一、BPR理论的诞生 二、国外企业流程再造情况 三、国外医院流程再造情况 四、对国外流程再造的评价 第二节 国内流程再造情况 一、国内医院流程再造情况 二、对国内BPR的评价 第三节 业务流程再造的原则 第四节 流程图绘制 一、标准流程图 二、矩形流程图 三、线形流程图 四、圆形或椭圆形流程图 五、人与物混合形流程图 六、标准流程图 第五节 流程图的描述 一、简单型流程图表 二、复杂型流程图表 三、绩效控制型流程图表 第六节 流程图的持续改进 一、流程图改进的依据 二、流程图改进的设计 三、流程图改进的评估 四、流程图改进的运行 第3章 医院流程再造存在的问题与注意事项 第4章 医院流程再造面临的挑战 第5章 医院流程再造的实施 第6章 医院流程再造的优化 第7章 医院流程再造的创意 第8章 医院卓越服务流程再造 第9章 医院品牌流程再造 第10章 医院战略管理流程再造 第11章 医院特色专科流程再造 第12章 医院名牌专科流程再造 第13章 护理工作流程再造 第14章 医院医疗风险危机管理与流程再造 第15章 医院卓越绩效流程再造 第16章 病人满意流程再造 第17章 流程再造发展趋势 第18章 流程再造图的表现形式 第19章 流程再造案例分析 参考文献

## &lt;&lt;现代医院流程再造&gt;&gt;

## 章节摘录

插图：第1章流程再造概述第一节流程再造的背景“业务流程再造”（business process reengineering, BPR）一词也有人译为“业务流程重组”，1990年由迈克尔·哈默（Micheel Hammer）在“Reengineering work: Don't Automate, But obliterate”（《重组工作：不要自动化改造，而是彻底铲除》）一文中提出，至今有近20年的时间，这近20年间BPR已席卷世界企业，特别是世界500强企业。BPR被称为管理理论的第三个里程碑，可以断定，由于BPR适应了全球经济发展的趋势，适应了顾客的需求，适应了现代企业的管理需求，将成为21世纪重要的管理理论和方法。

BPR迎合了市场竞争的需求，迎合了企业间竞争的需求，迎合了信息技术的发展，迎合了人类生活的需求。

美国麻省理工学院斯隆管理学院莱思特·瑟罗教授指出，在21世纪，持续的竞争优势将更多地出自新流程技术，而不是新产品技术。

可以肯定，追求卓越流程是现代企业赢得持续竞争的关键因素。

21世纪就是流程价值创新世纪。

一、经济全球化的趋势20世纪80年代后，特别是90年代后，全球经济呈现出一体化蓬勃发展的总体趋势，全球资源共享的趋势十分明显。

跨国公司要保持世界市场的优势，收购、兼并、改造、完善、重组、新建企业和公司已是正常现象，这为BPR的发展创造了条件。

市场的激烈竞争，已使企业因素变化更大（企业生存五大要素是，环境context，顾客customer，公司company，竞争competition，成本cost，简称5C）。

研究表明，企业绝大多数质量和效率问题，都是由于设计流程有问题或流程本身设计不合理造成的，如医院门诊、住院流程没有从人性化方面设计流程，程序过于复杂冗长，分工过细，各自为政，存在过程的脱节、无价值程序较多，重复性环节或不必要的等待时间太长等。

经济全球化的背景要求现代医院设计再造流程要以人为本，以顾客需求为导向，以市场为变化的条件，以质量为核心，以降低成本为基础，以合理配置资源为前提，以科学的规章制度为流程的基准，以环境和谐为目标，增强医院的社会责任感，从更高的角度、更宽的视野去设计流程，再造流程，实施流程，以便适应医院经营环境的快速变化和现代病人需求的多维变化。

这是流程再造的最大背景。

<<现代医院流程再造>>

媒体关注与评论

## <<现代医院流程再造>>

### 编辑推荐

《现代医院流程再造》由清华大学出版社出版。

<<现代医院流程再造>>

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>