

<<现代医院门诊流程管理>>

图书基本信息

书名：<<现代医院门诊流程管理>>

13位ISBN编号：9787802457461

10位ISBN编号：7802457467

出版时间：2011-8

出版时间：军事医学科学出版社

作者：王琦 编

页数：200

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>

<<现代医院门诊流程管理>>

内容概要

门诊流程是医院的核心流程，门诊流程管理是现代医院管理的薄弱环节。

王琦主编的《现代医院门诊流程管理》系统介绍了流程管理的理论、方法和工具，总结了医院在实施门诊业务流程优化与变革管理过程中的典型问题、解决办法以及经验和教训。

门诊流程是医院的核心流程，门诊流程管理是现代医院管理的薄弱环节。

同时，《现代医院门诊流程管理》精选了部分案例加以点评，将流程管理理论与实际操作结合起来，可更好地指导医院的门诊流程管理实践。

<<现代医院门诊流程管理>>

作者简介

王琦，1973年出生，安徽颖上人。

1995年毕业于安徽医科大学，2002年获得安徽医科大学社会医学与卫生事业管理专业硕士学位，2008年获得华中科技大学同济医学院社会医学与卫生事业管理专业博士学位，历任北京大学深圳医院门诊办公室主任、院长办公室主任。

兼任广东省医师协会门（急）诊管理专业委员会常委，深圳市门（急）诊管理专家咨询委员会副主任委员，深圳市公共管理学会副会长，深圳市医学继续教育中心副教授。

先后获中国医院协会医院科技创新奖二等奖1次，广东省科技进步二等奖2次，深圳市科技进步二等奖1次，深圳市科技进步三等奖1次，中国医院协会医院管理研究成果二等奖1次。

在核心期刊发表卫生管理类论文20余篇。

<<现代医院门诊流程管理>>

书籍目录

第一章 流程管理概述

- 一、流程管理的定义
- 二、流程管理的意义
- 三、流程管理的起源与发展
- 四、流程管理的演进趋势

第二章 流程管理的文献回顾

- 一、在国内外企业管理中的研究现状
- 二、在国内外医院管理中的研究现状

第三章 流程管理的基础理论

- 一、方法和过程分析
- 二、流水线
- 三、全面质量管理
- 四、信息系统 (HIS)
- 五、企业资源计划 (ERP)
- 六、业务流程再造 (BPR)
- 七、建模语言 (BPML)
- 八、流程管理系统 (BPMS)

第四章 流程管理的相关研究方法

- 一、IT技术与流程管理
- 二、排队论与流程管理
- 三、临床路径与流程管理
- 四、ISO9000与流程管理
- 五、六西格玛与流程管理
- 六、价值链与流程管理

第五章 流程管理的软件工具

- 一、业务流程管理系统
- 二、QueuingToolPak介绍
- 三、iThink系统思考软件介绍
- 四、IDSScheerARIS介绍
- 五、IDEFO工具介绍
- 六、Modeler工具
- 七、MicrosoftVisio流程工具

第六章 门诊流程的排队论模型

- 一、排队论的组成与特征
- 二、常见排队论模型分类方法
- 三、以排队论观点分析门诊流程环节的特点
- 四、排队系统的主要运行指标及计算公式
- 五、串联排队网络
- 六、排队系统的最优化问题

第七章 门诊流程效率测量实证研究

- 一、门诊挂号、收费窗口服务流程效率测量实证研究
- 二、门诊心电图室服务流程效率测量实证研究
- 三、门诊妇科、消化内科服务流程效率测量实证研究
- 四、应用排队论模型测量门诊流程效率是可行的

第八章 门诊流程再造理论分析

<<现代医院门诊流程管理>>

- 一、业务流程重组的概念
 - 二、医院流程重组的目标
 - 三、HPR的组成
 - 四、HPR的最终目的
 - 五、BPR的指导原则
 - 六、BPR的方法
 - 七、BPR与信息技术
- 第九章 门诊流程再造实证研究
- 一、门诊流程现状分析
 - 二、门诊流程优化实证研究
 - 三、应用BPR进行流程优化应遵循的主要原则
 - 四、应用BPR进行流程优化应解决的主要问题
- 第十章 门诊流程绩效考核
- 一、流程考核的标准
 - 二、流程考核的实用工具
 - 三、门诊流程绩效考核案例
- 第十一章 门诊量预测研究
- 一、门诊量预测的主要方法
 - 二、门诊量预测方法的比较
 - 三、灰色系统模型的方法
 - 四、应用灰色系统模型的方法来预测未来某一时期门诊人次的优点
- 第十二章 门诊预约挂号
- 一、预约挂号是大势所趋
 - 二、施行预约挂号难点众多
 - 三、管理外包是解决预约挂号难题的有效途径
- 附录
- 一、门诊患者医疗服务满意度调查表
 - 二、上海市二、三级医院门诊管理与卫生资源利用状况调查表
 - 三、北京地区医院管理考核评价标准实施细则（门诊部分）
 - 四、广东省三级医院评价细则（门诊部分）
 - 五、湖南省三甲医院评审标准（门诊部分）
 - 六、深圳市医疗服务整体管理与质量控制标准（门诊部分）
- 参考文献

<<现代医院门诊流程管理>>

章节摘录

版权页：插图：4.医院价值链与业务流程的关系进入21世纪，顾客越来越占上风，竞争在加剧，变化是常事。

上述三种趋势要求医院具备灵活应变的能力，对变化能迅速作出正确的反应。

而沿用以前的运作方式，显示出种种弊端。

这就要求医院管理者摒弃传统的管理观念，促进一场新的管理革命，创造出新的管理体系和运作方式。

业务流程重组是每个医院所必须采取的手段，业务流程也必须随着管理理念的更新和科学技术的进步而不断调整。

5.患者价值链与业务流程的关系要正确应用两者应该分清两者的关系，患者价值链与医院业务流程两者具有紧密联系，但是在理论上是不同的概念，在实践中有不同的应用视角和应用方法及目的。

（1）不同的概念：流程是企业长期实践过程中形成的，而价值链是波特教授在研究企业之间竞争的问题时，引入的一种“分析工具”，因为将企业作为一个整体来看无法认识竞争优势。

从波特教授对价值链的定义以及一系列论述中明显可以看出两点：一是价值链的提出一开始就是为了分析研究，而不是为了完成生产任务或经营业务而建立的一系列活动。

二是价值链是用于分析企业竞争优势的一种工具，是在战略理论指导下审视企业中已经存在的一系列活动。

换句话说，不论企业是否进行竞争优势分析，由一系列生产或业务活动组成的流程都是客观存在，都要进行流程管理。

<<现代医院门诊流程管理>>

编辑推荐

《现代医院门诊流程管理》由军事医学科学出版社出版。

<<现代医院门诊流程管理>>

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>