

设施规划实验指导书

设施规划与物料搬运?课程设计任务书

课程设计题目：盛京医院 B 座布置设计与流程优化

指导教师：__

姓 名：

学 号：

专 业：__

所在学院：__工商管理学院

日期：__2011 年 5 月 18 日—6 月 6 日

课程设计内容、要求与写作标准

一、课程设计的目的

设施规划与设计课程设计是设施规划与物料搬运课程的重要实践性教学环节，主要是培养学生如何分析、发现现有生产企业和效劳企业布置方面存在的问题，并加以改善的工作能力，是学生综合运用所学专业知 识，完成工厂和效劳设施布置设计工作而进行的一次根本训练。其目的是培养学生：

（1）能正确运用工业工程根本原理及有关专业知识，学会由产品入手对工厂生产系统以及由流程到功能板块进行调研分析的方法。

（2）通过对某工厂或效劳设施布置设计的实际操作，熟悉布置设计方法中的各种图例符号和表格，掌握系统布置设计方法的标准设计程序。

（3）通过课程设计，培养学生如何编写有关技术文件。

（4）通过课程设计，初步树立正确的设计思想，培养学生运用所学专业知 识分析和解决实际问题的能力。

二、盛京医院的实施方案

1.分组并进行小组成员及分工；

2.参照《物流管理新论》后面的课程设计要求，设计总体框架；

3.到盛京医院 B 座进行现场调研，小组充分讨论并形成分析报告（报告应注明小组成员及分工）；

3.内容应注意理论与实践、规划与执行、前瞻性与可操作性相结合；

4.要有必要的图表、数据与定量分析模型；

5.工作量不少于 12000 字。

三、写作标准

1. 盛京医院的总体概述；

2. B座1-4层平面布置现状与问题分析（01班1-2层、02班3-4层）；
3. 各功能部门作业单位相互关系分析；
5. 提出每层的改良方案。

天津某医院设施布置案例

内容提要：传统医院门诊布置是以分工论为指导，以医院自身管理方便为中心，按照“工艺布置”的原那么，实行诊室型布置。然而，通过对传统医院门诊的诊室布置现状、特点及就医流程的调查与分析，发现诊室布置不合理，是导致患者就医效率和满意度低下的重要原因之一。因此，改变传统医院门诊布置是以自身管理方便为中心为以患者就医方便为中心，就成为了医院诊室布置亟待解决的问题。本文以天津市人民医院为案例，按照运营管理中的设施布置原那么原理，分析了医院应该如何以资源整合论为指导，以患者方便为中心，运用“产品为主的混合布置”原那么，实行诊区型改造的具体做法，以便让运营管理中的设施布置原理与方法在效劳业得到广泛的推广与应用。

关键词：人民医院，就医流程，诊室布置，诊区布置

引言

医院中的“四长”（即挂号、划价收费、就诊、取

药队伍长〕就诊现象，在患者就医过程中屡见不鲜，长期以来一直困扰着门诊患者并影响着医院的效劳质量，引起了不少患者的抱怨和不满。究其原因，就是医院的诊室布置不合理。

随着医疗卫生事业的开展和市场竞争的加剧，医院要相求生存、求开展，就必须从“以工作为中心”转变为“以患者为中心”，优化诊室布置，缩短就医流程。

本文以天津市人民医院为例，对医院门诊的诊室布置进行了专题研究。

主要内容

随着效劳业的兴起，生产的概念已经扩展到非制造领域，生产不再只是工厂里从事的活动了。从管理的角度，可以将生产运作分成两大类：制造性生产和效劳性生产。效劳性生产又称作非制造性生产，它的根本特征是提供劳务，而不制造有形产品。

医院就是生产与运作管理在效劳业中应用的一个重要领域。按效劳生产的分类，医院属于资本密集，与顾客接触程度高的一类，通过对传统医院门诊的诊室布置现状、特点及就医流程的调查分析，发现诊室布置不合理，是导致患者就医率和满意度低下的重要

原因之一。因此，改变传统医院门诊布置以自身管理方便为中心为以患者就医方便为中心，就成为了医院诊室布置亟待解决的问题。

下面以天津市人民医院为例，分析其诊室布置改造的情况。

1、医院相关背景介绍

天津市人民医院是一所环境优美，临床科室齐全，技术力量雄厚，集医疗、科研、教学及预防保健为一体的现代化大型综合医院。医院坐落于交通便利的中环线上，位于芥园道和红旗路交口。整个医院具有浓郁的时代气息，被绿化带环绕的花园式医院为津门增加了一道亮丽的风景。

天津市人民医院是一所大型综合性医院，是由原第二中心医院、滨江医院、红十字会医院等三家医院联合组建而成。现有在职职工 2200 多名，其中高中级技术人员 800 余名，博硕士研究生百余名，数十名享受政府特殊津贴专家及留学经历的高层次医学人才担当学术和学科带头人。医院拥有临床科室 50 个，总床位 1000 张，其中肛肠外科、脊柱外科、中西医结合肿瘤诊疗为传统优势学科，是天津市重点学科和重点开展学科，综合水平位于全国前列。特别是肛肠

外科在国内外享有很高声誉，有“东方圣马可”之称。脊柱外科经过多年开展，引进开发了大量国际国内最新的术式，培养了一批中青年技术骨干，与美国 moy 医疗中心等国际一流的骨科诊疗基地建立长期合作关系。中西医结合肿瘤诊疗水平居全市综合医院首位，在乳腺癌、肺癌等疾病的预防、治疗方面作了大量临床与研究工作。

人民医院大楼是一座数字化智能大楼，医生工作站和护理工作站及办公管理系统实现了网路系统化和自动化。装备了全市最好的 20 个净化手术间，中央冷暖空调及真空物流传输系统等，门诊、住院部 20 部电梯为患者效劳。网格式立体交通实现了患者于工作人员通道别离，防止了交叉感染。宽敞明亮的 ICU 重症抢救中心拥有床位 44 张，悬吊式工作臂将呼吸机、监护仪紧密组合在一起，为危重病人抢救提供便捷。根据医疗模式的不断改变，社会需求的不断增强，人民医院除了关注 5% 患病人群外，更加关心亚健康人群，涉足健康产业，建立健康中心，开展查体、特诊和特需效劳。“日间手术部”是医院创新经营的一大亮点，每天可承当 50 台手术，患者无需住院，大幅度减轻患者的经济负担。

作为一家硬件设施极为先进的医院，怎样克服传统医院在诊室布置上的不合理，更好的为患者效劳，是迫切需要解决的问题。

2. 传统医院的诊室型布置

2.1 诊室型布置的概况

人民医院组成前的原有三家医院布局，遵循的是传统医院的布置形式，以其中一家为例，如图 1 和图 2 所示。



图 1 原医院一楼平面布置

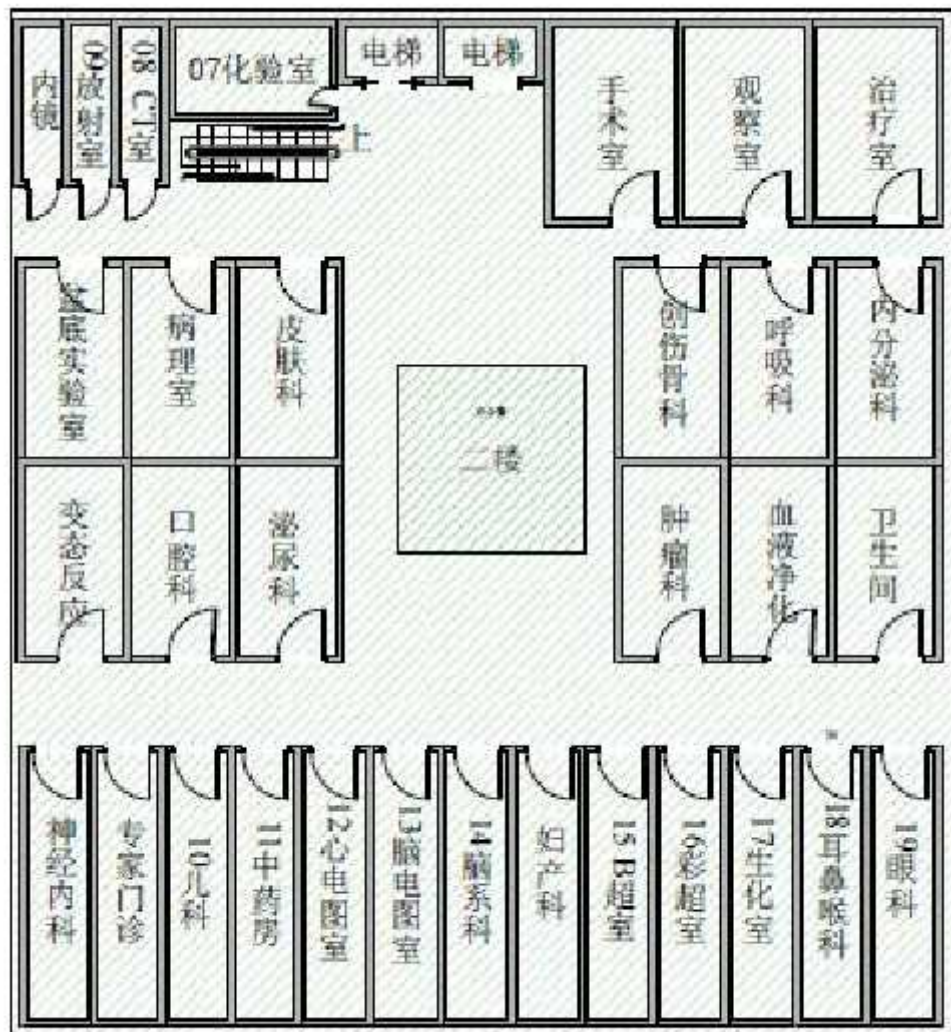


图2 原医院二楼平面布置

从输入与输出的角度看，医院主要输入病人，通过诊断与治疗的转化，输出健康的人。因此，传统医院的特点更像是多品种小批量的“生产”，以分工论为指导，以医院自身管理方便为中心，按照工艺专业化原那么，实行诊室型布置。

所谓诊室型布置，是指医院以布局以不同科室的诊室为根本单位，每个病种都有自己的诊室，挂号处和独立划价收费处独立设置且唯一，所有患者都要在

这两处挂号、缴费。

2.2 诊室型布置的特点

(1)相关诊室不是相邻布置的，其中有些诊室还相距较远。

(2)由于挂号、收费处面对所有患者，所以患者的等待时间就会增加。

(3)患者在就医的过程中，需要在诊室之间不停的移动，且许多是长距离的移动。

(4)就医结束后，患者要亲自到药房取药。

2.3 诊室型布置的患者就医流程

患者一般就医流程如图3所示。患者在到达医院后，首先挂号，接着到诊室就医再到划价收费处进行缴费，然后进行化验、检查，再到诊室复查，如果需要办理住院那么办理住院手续。如果不需要，那么到划价收费处进行缴费。最后，到中西药房取药后离开。

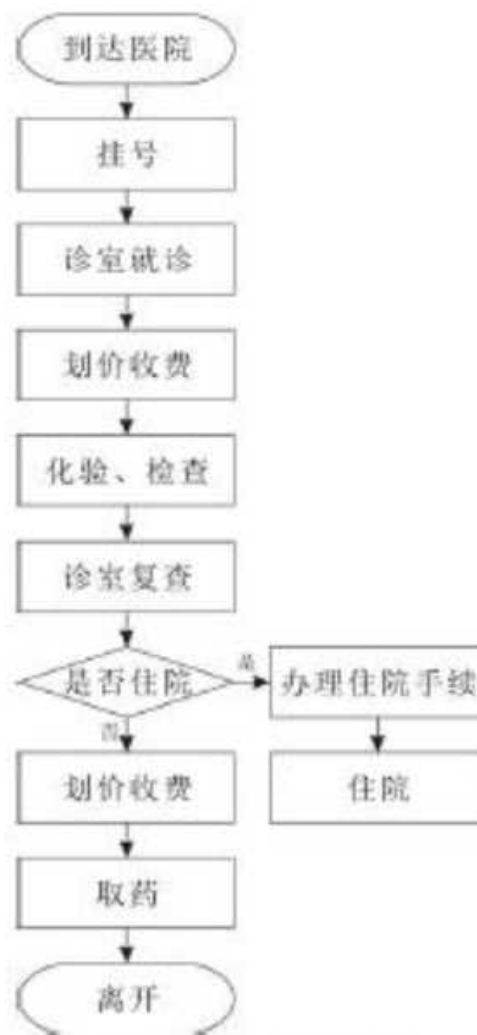
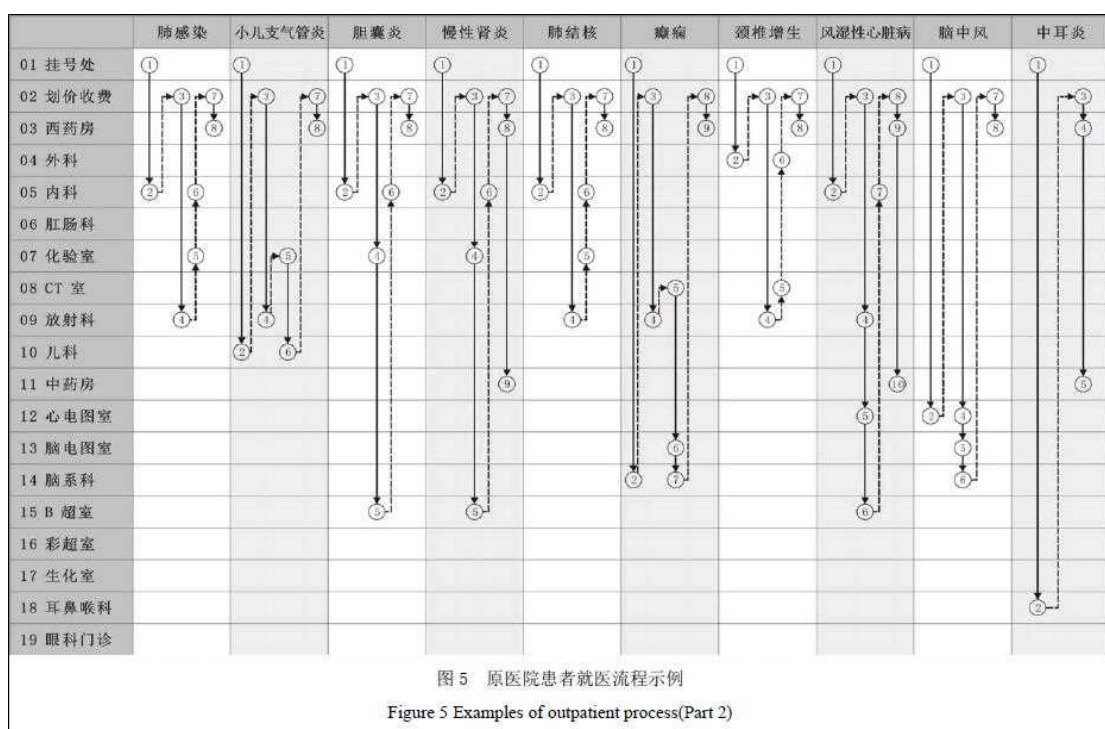
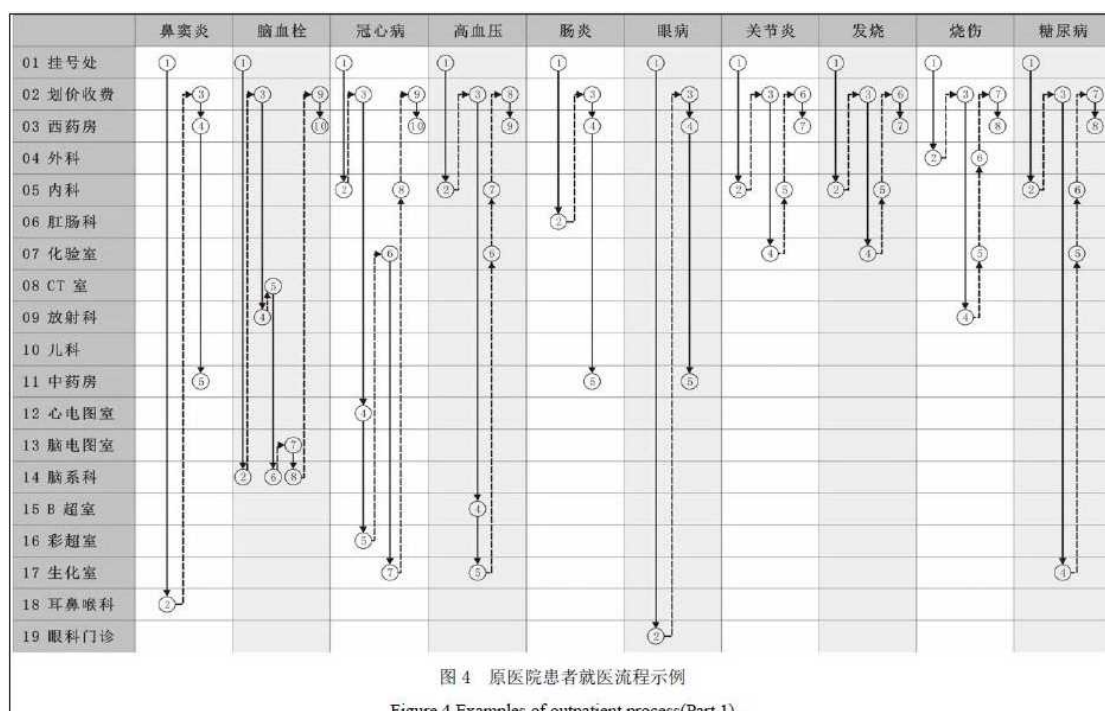


图3 患者一般就医流程

Figure 3 Original outpatient process

2.4 患者就医流程图例如

下面我们结合图3的一半就医流程，挑选了20种主要病症，将其流程汇总在一起，得到具体的患者就医流程例如图，如图4和图5所示：



说明：图4与图5中数字表示患者就医经历的诊室顺序。如看肠炎时，经历顺序如下：①挂号处：→②肛肠科→③划价收费→④西药房→⑤中药房。图3与图4中，每个箭头都代表患者在两个诊室间的一次

移动，如看肠炎时，患者经历①→②，表示患者从诊室（01 挂号处）到诊室（06 肛肠科）移动一次。

从图 4 与图 5 中可以看到，由于诊室的分散布置，患者在就医时要不断的往返于诊室之间。以冠心病为例，患者就医的大致流程是先到挂号处挂号，由于所有患者都要在这里排队，所以势必要增加等待时间。接着，要跑到内科。再接着，患者要到同意的划价收费处排队缴费。然后，患者再到心电图室，甚至要到很远的彩超室，然后再折回较远的化验室，之后又返回与彩超室相邻的生化室，最后再折回划价收费处和西药房。由于这几个可是相互之间相距较远，患者期间必须经历许多距离的往返移动。因此，患者及其家属在诊室之间的路程上就要花费很长的时间。

3. 医院诊室相互关系分析

为了进一步了解患者在就医过程中的移动，下面利用系统布置设计（SLP）方法对患者在诊室间的移动情况进行详尽分析，为医院的诊室布置优化提供准备。

患者在诊室间的移动情况是分析的主要问题。这是因为患者在某两个诊室间移动越频繁，就说明两个诊室之间的关系越紧密，那么在布置时，这两个诊室

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/65702502310006060>