

现代医院管理系列丛书

The hospital
workflow
atlas



医院工作 流程管理图集

主 编 杨 励



科学技术文献出版社
SCIENTIFIC AND TECHNICAL DOCUMENTATION PRESS

现代医院管理系列丛书

医院工作流程管理图集

主 编 杨 励

副主编 邓长辉 戴伟令 吴红玲

编 委 (以姓氏笔画为序)

邓 平	邓长辉	邓为之	毛可爱	毛艳梅
龙宇飞	石 哲	刘红烈	刘芳群	刘响光
孙 艳	许海清	肖万中	李 丹	李启平
李 晶	吴红玲	吴传芳	吴佩昭	张刚伟
张 坚	张 青	杨 励	杨建辉	陈湘香
金 昕	周建武	周慧梅	姚小红	赵 珊
侯树华	席明霞	席 莎	谈 慧	黄孟军
黄 晖	黄淑萍	曹理言	谢文忠	彭考成
鲁拥军	曾建国	谭 创	戴伟令	



科学技术文献出版社
SCIENTIFIC AND TECHNICAL DOCUMENTATION PRESS

· 北 京 ·

图书在版编目 (C I P) 数据

医院工作流程管理图集 /杨励主编. —北京 : 科学技术文献出版社, 2018.7
(现代医院管理系列丛书)

ISBN 978-7-5023-9202-4

I. ①医… II. ①杨… III. ① 医院—管理—流程—图集 IV.

①R197.32-64

中国版本图书馆CIP数据核字 (2014) 第153152号

医院工作流程管理图集

策划编辑：杜新杰 责任编辑：张宪安 责任校对：许 艳 责任出版：张志平

出 版 者 科学技术文献出版社
地 址 北京市复兴路15号 (邮编) 100038
编 务 部 (010) 58882938, 58882087 (传真)
发 行 部 (010) 58882868, 58882870 (传真)
邮 购 部 (010) 58882873
网 址 www.stdp.com.cn
发 行 者 科学技术文献出版社发行 全国各地新华书店经销
印 刷 者 湖南雅嘉彩色印刷有限公司
版 印 2018年7月第1版 2018年7月第1次印刷
开 本 710 × 1000 1/16
字 数 278千
印 张 21.75
书 号 ISBN 978-7-5023-9202-4
定 价 68.00元



版权所有 违法必究

购买本社图书，凡字迹不清、缺页、倒页、脱页者，本社发行部负责调换。

前言

医疗技术、优质服务、科学管理是医院改革创新，成功发展的三个要素，其中最核心的是全心全意为病人提供优质满意的服务。作为发展中的长沙市中心医院一直坚持打好服务牌，在服务上谋赶超、谋突破。为了更好地服务病人、满意病人，我院主动适应医改，积极探索提高医疗技术、提高服务质量、提高医院管理水平的新型医院管理模式，努力打造全新服务体系，拓展医院服务范围，不断提升医院服务能力，推动医院科学快速发展。

优质服务必须用优质医疗技术来诠释，没有优质的医疗技术服务病人、满意病人、感动病人，只是一句空话。我院努力构筑医疗技术发展高地，注意整合医院内部资源，加快学科建设。我们将医疗服务的各项工作予以总结、提炼、完善，以流程图的形式，编制医院工作流程管理图集。医院各部门的工作流程都必须围绕服务病人这个中心不断加以完善，尤其在一些细节的安排上力求以人为本，把流程管理作为医院管理的重要手段，使医院各项工作制度化、规范化、标准化、程序化有条不紊地运行。与此同时，各个科室和部门，也制定了自己的工作流程管理手册，如《护理风险防范应急预案与处理流程》、《急诊科工作流程管理手册》、《康复医学工作管理手册》等。通过理顺优化科室医疗工作流程，明确流程责任人，将工作任务结构化，诊疗技术规范，考核评价标准化，使科室工作有效安全运行。运用信息系统，实现信息的集成与共享，从而提升了医院工作效率和整体管理水平。

为患者提供及时、便捷、有效、安全的医疗服务是医疗质量管理的核心。无论是一个医院还是一个科室，要实现上述质量目标，首先医务人员就必须遵循科学、合理、顺畅的路径及规范的操作流程，才能保证及时、安全。只有按标准规范操作，克服随意性，才能确保医疗正确、有效。省卫计委（原湖南省卫生厅）对我院进行了三级综合医院评审，各项工作得到了评审专家和省卫生厅的好评，通过了我院评审成为长沙市属首家三级甲等综合医院。

由此可见，医院实行流程管理是医院提升医疗和管理品质，实现资源成本最小化，培育和不断提升医院核心竞争力，改善时效，提高效益的有力方法和途径。

流程管理作为现代医院管理的重要手段，在规范诊疗行为，确保医疗正确、有效，提高医疗质量，保证医疗安全，提升社会效益和患者满意度等方面正在发挥越来越大的作用。我相信流程管理将会得到更多医院管理者的重视，在更多医院得到成功应用。

湖南省长沙市中心医院院长



目 录

第一篇 医疗业务工作流程管理图

第一章 医疗质量、安全管理工作流程图	(3)
一、医疗质量管理流程图	(3)
二、医师执业注册工作流程图	(4)
三、医师变更执业注册工作流程图	(5)
四、医院新技术项目准入工作流程图	(6)
五、邀请院外专家会诊工作流程图	(7)
六、医疗质量检查工作流程图	(8)
七、病历质量考核工作流程图	(9)
八、医务人员培训工作流程图	(10)
九、急诊工作流程图	(11)
十、急诊绿色通道流程图	(12)
十一、大规模抢救流程图	(13)
十二、患者住院流程图	(14)
十三、急/危重患者住院流程图	(15)
十四、转科患者服务流程图	(16)
十五、患者出院流程图	(17)
十六、患者转院流程图	(18)
十七、危急值报告流程图	(19)
十八、病理标本运输交接流程图	(20)

医院工作流程管理图集

十九、手术工作流程图-----	(21)
二十、手术部位识别标示流程图-----	(22)
二十一、手术风险评估流程图-----	(23)
二十二、手术安全核查流程图-----	(24)
二十三、非计划再次手术流程图-----	(25)
二十四、患者身份识别流程图-----	(26)
二十五、患者主动参与医疗安全活动流程图-----	(27)
二十六、病例讨论、查房流程图-----	(28)
二十七、医院会诊流程图（院内、院外）-----	(29)
二十八、随访制度及流程图-----	(30)
二十九、高风险诊疗措施特约谈话告知流程图-----	(31)
三十、急诊科与病房/ICU交接流程图-----	(32)
三十一、急诊科与手术部（室）交接流程图-----	(33)
三十二、病房与手术室交接流程图-----	(34)
三十三、ICU与病房患者交接流程图-----	(35)
三十四、手术室与麻醉后复苏室患者交接流程图-----	(36)
三十五、手术室及麻醉后复苏室与病房/ICU患者交接流程图-----	(37)
三十六、产房与母婴同室区患者交接流程图-----	(38)
三十七、产房与NICU患者交接流程图-----	(39)
三十八、发生严重输血不良反应处理、报告流程图-----	(40)
三十九、临床安全用血流程图-----	(41)
四十、紧急大量输血应急流程图-----	(42)
四十一、心肺脑复苏抢救流程图-----	(43)
四十二、休克抢救流程图-----	(44)
四十三、临床科室主任医疗行政工作流程图-----	(45)

目录

四十四、临床科室接诊患者工作流程图-----	(46)
四十五、临床医师日常医疗工作流程图-----	(47)
四十六、住院手术患者工作流程图-----	(48)
四十七、医疗纠纷处理流程图-----	(49)
四十八、投诉处理流程图-----	(50)
第二章 护理质量及安全工作管理流程图 -----	(51)
一、护理部部务会流程图-----	(51)
二、护士长例会流程图-----	(52)
三、护理部对护理单元质量检查流程图-----	(53)
四、护理部随院长业务查房流程图-----	(54)
五、护理业务查房流程图-----	(55)
六、护理部晚夜班督导检查流程图-----	(56)
七、护理会诊流程图-----	(57)
八、全院护士业务学习流程图-----	(58)
九、护士首次执业注册流程图-----	(59)
十、护士执业变更流程图-----	(60)
十一、实习护生接待流程图-----	(61)
十二、进修人员接待流程图-----	(62)
十三、护理部资料整理流程图-----	(63)
十四、护理投诉处理流程图-----	(64)
十五、护理不良事件报告及处置流程图-----	(65)
十六、护理人力资源紧急调配流程图-----	(66)
十七、患者跌倒/坠床处置与报告流程图 -----	(67)
十八、压疮风险评估与报告流程图-----	(68)

医院工作流程管理图集

十九、危重患者护理工作流程图-----	(69)
二十、危重患者紧急处置与报告流程图-----	(70)
二十一、危重患者访视流程图-----	(71)
二十二、围手术期护理处置流程图-----	(72)
二十三、输血反应报告及处理流程图-----	(73)
二十四、患者转科身份识别流程图-----	(74)
二十五、无名氏身份识别流程图-----	(75)
二十六、急诊手术患者身份识别流程图-----	(76)
二十七、急诊检诊、分诊流程图-----	(77)
二十八、用药医嘱在转抄和执行时核对流程图-----	(78)
二十九、电子医嘱处理及核对流程图-----	(79)
三十、紧急抢救情况下使用口头医嘱流程图-----	(80)

第三章 门急诊工作管理流程图 ----- (81)

一、预约诊疗流程图-----	(81)
二、自助挂号流程图-----	(82)
三、门诊发热患者就诊流程图-----	(83)
四、疑难病多学科门诊会诊流程图-----	(84)
五、门诊就诊流程图-----	(85)
六、门诊自助取单流程图-----	(86)
七、门诊急危重症患者优先处置流程图-----	(87)
八、门诊疾病证明章盖取流程图-----	(88)
九、临床科室新开门诊亚专科流程图-----	(89)
十、门诊自助缴费流程图-----	(90)

目录

第四章 医院感染工作管理流程图	(91)
一、医院感染预防与控制管理流程图	(91)
二、导尿管相关尿路感染预防与控制流程图	(92)
三、呼吸机相关肺炎预防与控制流程图	(93)
四、血管导管相关血流感染预防与控制流程图	(94)
五、手术部位感染预防与控制流程图	(95)
 第五章 传染病防治工作管理流程图	(96)
一、传染病疫情信息上报流程图	(96)
二、死亡报告卡数据上报流程图	(97)
三、艾滋病检测份数及人群分布数据上报流程图	(98)
四、流感监测信息报表上报流程图	(99)
五、不明原因肺炎监测报表上报流程图	(100)
六、发热患者血检登记表上报流程图	(101)
七、食源性疾病信息上报流程图	(102)
八、艾滋病咨询检测数据上报流程图	(103)
九、门诊病例传染病疫情查漏流程图	(104)
十、住院病例传染病疫情查漏流程图	(105)
十一、阳性传染病检验结果、放射结果疫情查漏流程图	(106)
十二、结核病患者免费痰培养流程图	(107)
十三、新发初治和复发痰阳患者转免流程图	(108)
十四、新发初治和复发痰阳患者转免督导流程图	(109)
十五、住院患者结核病疫情查漏流程图	(110)
十六、职业安全防护督导流程图	(111)
十七、全院职工健康档案管理工作流程图	(112)

十八、感染性疾病会诊流程图-----	(112)
十九、抗菌药物临床应用情况督查流程图-----	(113)
二十、医院职业暴露报告处置流程图-----	(114)
二十一、血源性传染病职业暴露局部处理流程图-----	(115)
二十二、感染性疾病患者就诊流程图-----	(116)
二十三、传染病爆发事件和聚集性症候群等异常情况的处理流程图 -----	(117)

第六章 药事工作管理流程图 ----- (118)

一、药事管理与药物治疗学委员会组织架构图 -----	(118)
二、专科临床药师工作流程图-----	(119)
三、处方（医嘱）质量评价流程图-----	(120)
四、治疗药物监测流程图-----	(121)
五、门诊药房处方审核、调配、核对、发药流程图-----	(122)
六、住院药房医嘱审核、调配、核对、发药流程图-----	(123)
七、药学部摆药室应急预案流程图-----	(124)
八、药品采购供应管理流程图-----	(125)
九、药品验收流程图-----	(126)
十、药品效期处理流程图-----	(127)
十一、药品召回处置流程图-----	(128)
十二、服用假、劣药品或调剂错误药品导致人身损害处置流程图-----	(129)
十三、麻醉、精神药品出入库流程图-----	(130)
十四、制剂配制流程图-----	(131)
十五、制剂质量检验流程图-----	(132)

目录

十六、突发公共事件处置流程图-----	(133)
十七、西药库房停水停电处置流程图-----	(133)
十八、制剂室停水停电事件处置流程图-----	(134)
十九、临床药学与实验室停水停电事件处置流程图-----	(135)
二十、药房停水停电事件处置流程图-----	(136)
二十一、西药库房突发HIS系统瘫痪事件处置流程图 -----	(137)
二十二、药房突发HIS系统瘫痪事件处置流程图 -----	(138)
二十三、药品质量事件处置流程图-----	(139)
二十四、药品不良反应事件处置流程图-----	(140)
二十五、错发、错配药品事件处置流程图-----	(140)
二十六、一般药品不良反应监测流程图-----	(141)
二十七、严重药品不良反应监测流程图-----	(142)
二十八、药品被盗事件处置流程图-----	(143)
二十九、节假日及夜间应急工作处置流程图-----	(144)
三十、药学部应对门诊患者流量变化处置流程图-----	(144)
三十一、特殊管理药品应急预案流程图-----	(145)

第七章 病案质量工作管理流程图 ----- (146)

一、环节病历质控流程图-----	(146)
二、临床路径病历管理流程图-----	(147)
三、单病种病历管理流程图-----	(148)
四、死亡病历质量管理流程图-----	(149)
五、医技报告单管理流程图-----	(150)
六、病例首页质量管理流程图-----	(151)

七、门诊、急诊留观病历质量管理流程图-----	(152)
八、临床路径工作流程图-----	(153)

第二篇 行政工作管理流程图

第八章 院务工作管理流程图 -----	(157)
一、发文流程图-----	(157)
二、收文流程图-----	(158)
三、接待工作流程图-----	(159)
四、会议接待流程图-----	(160)
五、召开院周会流程图-----	(161)
六、公章使用流程图-----	(162)
七、公务车使用派车及维修流程图-----	(163)
八、医院VI制作与刻制印章管理工作流程图-----	(164)
九、胸牌管理工作流程图-----	(165)
十、机关后勤物资申领审核工作流程图-----	(166)
 第九章 党务工作管理流程图 -----	(167)
一、党委会流程图-----	(167)
二、党委中心组学习流程图-----	(168)
三、党代会流程图-----	(169)
四、党员发展流程图-----	(170)
五、党组织关系转入流程图-----	(171)
六、党员组织关系转出流程图-----	(172)
七、民主生活会召开流程图-----	(173)

目录

八、组织生活会召开流程图-----	(174)
九、民主评议党员流程图-----	(175)
十、处理违纪党员流程图-----	(176)
十一、党支部书记年度述职流程图-----	(177)
十二、中层干部聘任流程图-----	(178)
十三、干部因私出国（境）审批流程图-----	(179)
十四、社会监督员座谈会流程图-----	(180)
十五、（统战、青年）座谈会组织召开流程图-----	(181)
十六、文明创建流程图-----	(182)

第十章 人力资源工作管理流程图 ----- (183)

一、人力资源补充流程图-----	(183)
二、人力资源退出流程图-----	(184)
三、新进人员报到流程图-----	(185)
四、更改聘用合同续签流程图-----	(186)
五、人事科办理转正定级流程图-----	(186)
六、职称申报流程图-----	(187)
七、岗位聘任流程图-----	(188)
八、年度晋薪流程图-----	(189)
九、社会保险参保流程图-----	(190)
十、工伤保险流程图-----	(190)
十一、岗前培训工作流程图-----	(191)
十二、年度考核工作流程图-----	(191)
十三、考勤管理流程图-----	(192)
十四、职工死亡抚恤金发放流程图-----	(192)

第十一章 综合评价工作管理流程图	(193)
一、各委员会管理和督导工作流程图	(193)
二、等级评审常态化管理工作流程图	(194)
三、组织医院质量讲评工作流程图	(195)
第十二章 绩效工作管理流程图	(196)
一、绩效管理指标制定（修改）工作流程图	(196)
二、月度绩效考核流程图	(197)
三、月度绩效分析流程图	(198)
四、月度绩效反馈流程图	(199)
五、绩效培训流程图	(200)
第十三章 科研教学工作管理流程图	(201)
一、各类学术会议流程图	(201)
二、外出进修流程图	(202)
三、在职学历培训流程图	(203)
四、医院学术活动管理流程图	(204)
五、举办国家级、省级继续教育项目管理流程图	(205)
六、外来进修人员管理流程图	(206)
七、科研项目申报管理流程图	(207)
八、科研项目验收管理流程图	(208)
九、科技成果管理流程图	(209)
十、专利发明管理流程图	(210)
十一、科研课题经费审批和报销管理流程图	(211)

目录

十二、学术论文管理流程图-----	(212)
十三、临床医学专业学位硕士研究生培养管理流程图-----	(213)
十四、临床医学硕士研究生管理流程图-----	(214)
十五、研究生考勤管理权限流程图-----	(215)
十六、研究生中期筛选考核流程图-----	(216)
十七、学历硕士学位论文答辩流程图-----	(217)
十八、住院医师培训流程图-----	(218)
十九、住院医师规范化培训管理流程图-----	(219)
二十、住院医师规范化培训年度考核流程图-----	(220)
二十一、住院医师规范化培训出科考核流程图-----	(221)
二十二、住院医师规范化培训考核流程图-----	(222)
 第十四章 监察与审计工作管理流程图 -----	(223)
一、群众来信、来访及市民12345服务热线调查处理流程图 -----	(223)
二、药品、物资采购、招标项目监督流程图-----	(224)
三、基建维修审计流程图-----	(225)
四、专项审计流程图-----	(226)
五、人事、研究生招录监督工作流程图-----	(227)
 第十五章 医保工作管理流程图 -----	(228)
一、特殊病种门诊办理医保流程图-----	(228)
二、生育保险定点备案流程图-----	(229)
三、离休医保患者门诊诊疗办理医保流程图-----	(229)
 第十六章 采购工作管理流程图 -----	(230)
一、医疗仪器设备采购流程图-----	(230)

二、新购固定资产验收流程图-----	(231)
三、耗材、试剂及总务物资采购流程图-----	(233)
四、医用材料及检验试剂资质证照审核工作流程图-----	(236)
五、采购资料归档工作流程图-----	(237)
六、医院发票签审及付款流程图-----	(238)
七、支付大型设备第二、三期款项及质保金签审工作流程图-----	(239)

第十七章 宣传工作管理流程图----- (240)

一、报刊剪辑流程图-----	(240)
二、媒体报道整理与统计流程图-----	(241)
三、图片拍摄、管理流程图-----	(242)
四、宣传媒介管理流程图-----	(243)
五、微信编辑、发布、管理流程图-----	(244)

第十八章 工会工作管理流程图----- (245)

一、工会召开职工代表大会（暨工会会员代表大会）流程图-----	(245)
二、工会开展大型文体活动流程图-----	(246)
三、工会职工特殊困难补助工作流程图-----	(247)
四、工会经费开支流程图-----	(248)

第十九章 信息病案统计工作管理流程图----- (249)

一、信息部门软件需求申报流程图-----	(249)
二、信息部门软件开发流程图-----	(250)
三、信息软件测试流程图-----	(251)
四、信息软件实施流程图-----	(252)