

10

“康尔保健诊所”信息系统的开发

孙 铮 骆祖望 主编

MBA

教学案例集

上海财经大学出版社

第一辑

9.23

7



“康尔保健诊所” 信息系统的开发

图书在版编目(CIP)数据

MBA 教学案例集. 第一辑/孙铮, 骆祖望主编. —上海: 上海财经大学出版社, 2003. 5

ISBN 7-81049-911-4/F · 790

I. M… II. ①孙… ②骆… III. 企业管理-案例-世界 IV. F279.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 022969 号

☐ 责任编辑 宋澄宇
☐ 封面设计 周卫民

MBA JIAOXUE ANLIJI

MBA 教学案例集

(第一辑)

孙铮 骆祖望 主编

上海财经大学出版社出版发行

(上海市武东路 321 号乙 邮编 200434)

网 址: <http://www.sufep.com>

电子邮箱: webmaster@sufep.com

全国新华书店经销

上海第二教育学院印刷厂印刷

上海浦江装订厂装订

2003 年 5 月第 1 版 2003 年 5 月第 1 次印刷

787mm×1092mm 1/32 22 印张 259 千字
印数 0 001—4 000 定价: 70.00 元(全 15 册)

《MBA 教学案例集》

编委名单

主编：孙 铮 骆祖望

编委：（以姓氏笔划为序）

丁邦开 王 玉 刘兰娟

孙海鸣 杨大楷 杨公朴

杨君昌 陈文浩 陈启杰

陈信元 张淑智 张 桁

颜光华 戴国强 冯正权

序 言

1991年,我国第一个专业学位——工商管理硕士学位(英文简称MBA)问世了。使我们感到荣幸的是,我校作为全国首批九所院校之一,率先在专业学位教育领域中进行了新的探索与实践。

众所周知,我国的MBA教育来自于欧美较为成熟的办学经验,因此具有鲜明的国际性特点。这里所讲的国际性,既表现在称谓上用统一的“MBA”的识别符号,更表现为办学目标、方向、内容和方法上都奉行一种“国际准则”。所谓“国际准则”,即大家都使用公认的“共同语言”。其中,案例教学便是最典型的一种“共同语言”。

关于案例教学问题,尽管在不同的国家或同一国家内的不同学派和学者中,对它的界定和认识有差别,但这些理论上和

认识上的差别,并不影响案例教学在 MBA 教学活动中的必要性和重要性。

正是基于这样的认识,我校从 1991 年试办 MBA 项目以来,就在案例教学中进行了不懈的努力。回顾我校在 MBA 教学中案例建设的历史,大体上经历了三个阶段。第一个阶段,主要是引进国外、尤其是美国的案例进行教学,但效果不十分理想。因为一种管理行为的成功与失败,都是和一个国家或民族的文化紧密相联系的。上述做法使得教师与学生都深深感到“淮橘为枳”的苦涩。第二个阶段,主要是收集国内成功的案例组织教学,结果往往是这些案例被书架“留中”了。为什么呢?原因在于案例是中国化了,但与教材上的教学内容切入得不够紧密。

2

经历这两段曲折,使我们变得聪明起来了。从 2000 年开始,我们进入了 MBA 教学案例建设的第三个阶段。

在这个阶段中,我们以课程为出发点,组织案例建设的课程小组。由课程小组针

对本课程的教学实际提出需要匹配的案例,然后在全校乃至全社会征集案例。在征集过程中,既接受推荐案例,更欢迎根据具体要求编写的案例。为此,我校组织了专门的案例编审委员会,实行“双投”机制,即“投标竞选,投票选择”。所谓投标竞选,即对案例编写公开提出投标书,欢迎教学与实务界人士参与投标;所谓投票选择,即对投标书经过专家评估后,实行投票取舍制和对编写好的案例成果实行专家评审后的投票表决制。

这些做法不仅提高了案例编写的质量,也提高了案例的使用效率,从而克服了原来把编写案例当成“花瓶”的形式主义弊端。本期的案例集正是在这样的运作过程中产生的。

今天这个“媳妇”终于见“婆婆”了。我们希望各位“婆婆”来评头论足,从而使“未来的媳妇”不但更“好看”,而且更“能干”。谨此,我们需要感谢下列各位专家和学者,正是他们的负责精神和智慧,才使本案例

集得以顺利问世。

他们是孙铮、张淑智、杨公朴、颜光华、陈启杰、张桁、杨大楷、陈信元、孙海鸣、戴国强、杨君昌、丁邦开、刘兰娟、陈文浩、王玉、冯正权。

本案例集的出版,得益于熊诗平、金福林、何苏湘、宋澄宇、张有年的鼎力协助和指导,在此一并感谢。

骆祖望

2003年3月26日

本案例由几个连续的小案例组成,详细介绍康尔保健诊所信息系统开发的全过程。你在本案例中的角色是一个信息系统分析员,需要根据该诊所在信息系统开发中遇到的具体情况,运用所学的信息系统开发方面的知识,解决该诊所的问题。该案例将有助于了解信息系统开发的全过程,掌握信息系统开发过程中所采用的各种方法和技术,积累解决实际问题的经验。

背景介绍

康尔保健诊所是一所位于某城市经济开发区、提供医疗保健服务的诊所,客户主要来自周边各外资企业和合资企业。保健诊所由心脏病专家李志伟和退休医生蒋碧娟于1998年出资组建。

康尔保健诊所除了提供一般的医疗保健服务外,他们还为病人提供预防性的药

物、心理咨询、定期健康检查等服务,让客户保持生理和心理健康。营养学专家白志恒后来加入诊所。2000年,理疗专家柯华、马力宏也加入了进来。

目前,康尔保健诊所的职员包括4位医生,4位护士,4位理疗师和5位办公室人员。

诊所至今已有9 500多位病人,这些病人来自35家不同的公司,大多数公司都为他们办理了医疗保险。这些病人的医疗保险涉及到14家不同的保险公司,所以诊所必须与14家保险公司打交道。

魏安迪从一开业就来到了诊所,是办公室的主管。她负责监督和管理员工的工作,负责发放工资、申报税务、在合伙人中间分配利润。张文黛负责维护和管理所有病人的记录。唐佳负责所有的财务工作,包括保险和账务的处理。沈丽莎主要负责预约登记,包括给病人打电话和准备好每天的预约单。何雷主要负责采购,保证办公室和诊所的物资供应。

5 位办公人员每人都负责一项或多项工作。但是在需要的时候,他们会互相帮助完成工作,比如在记录病人情况、处理保险账单、病人预约登记时,如果一个人忙不过来,其他人会帮助他完成工作。除了日常工作,5 个人在每月底都参加病人健康状况表的整理工作。

讨论问题

1. 绘制一张康尔保健诊所办公人员的组织机构图。

2. 康尔保健诊所目前还未实施计算机管理,你认为诊所应该全部还是部分地实施计算机管理? 阐述你的理由。

3. 什么类型的信息系统可能有助于康尔保健诊所工作效率的提高? 对每种信息系统举一个实例,说明如何使用该系统。

4. 基于你的推荐,康尔保健诊所决定

将一些办公流程由计算机进行处理。作为系统分析员,哪些业务操作应该首先由计算机处理?为什么?

初始调查

康尔保健诊所的办公室主管魏安迪,最近要求诊所允许她多雇用一個办公室职员,因为她感觉当前人手不足,无法应付日益增长的工作负担。

在最近的一次会议中,大家讨论了魏安迪的要求。他们认为可以理解办公室缺乏人手的情况,因为诊所比以前更忙,收益也多于以往,因此,他们同意多雇用一個办公室人员。而李志伟提出了另外一个想法,他认为办公自动化系统能够保存病人记录、预约、收费、保险索赔处理的记录,还能减少纸的用量,他建议诊所研究实现办公自动化系统的可能性。所有的同事对这

个建议的热情很高,经过几次讨论后投票支持了这个建议,李志伟同意负责指导该项目。

因为诊所没有职员具备信息系统开发经验,李志伟决定雇用一位专家来研究当前的办公室系统,并对以后的一系列开发工作提出建议。

一个朋友知道你有信息系统的开发经验,就把你推荐给了康尔保健诊所。

讨论问题

1. 李志伟为你和康尔保健诊所的职员安排了一次介绍会,以确定该项目是否对双方都有利。在这次会议上,你希望从职员那里了解些什么?

2. 为了评估这个项目的可行性,你需要提些什么问题,根据案例的背景信息,你认为这个项目可行吗?

3. 康尔保健诊所的管理者决定让你完成初始调查,你的调查计划是什么?

4. 开始进行初始调查时,需要什么信息? 从何人、何处可得到信息? 应该使用什么技术帮助你获得真实信息?

5. 你将出据怎样的系统初始调查报告给康尔保健诊所?

需求的确定

康尔保健诊所根据初始调查报告决定开发办公自动化系统,并雇用你作为信息系统专家进行项目的可行性分析。你与李志伟医生进行了几次会面,讨论多种办公记录和账单系统。康尔保健诊所的办公室主任参加了这些会面。

在提交给诊所的可行性分析报告中,你建议对病人记录系统、诊疗费和保险账单处理系统以及病人预约安排系统进行详

细的分析,你相信康尔保健诊所将从这三个系统的实施中获得巨大收益。虽然这三个系统可以独立开发,但它们之间有很大的相互影响,所以你建议对这三个系统一起分析。

在该诊所一次会议中你提出了可行性分析的结果和建议,回答了诊所员工提出的几个问题,然后离开了会议,让他们私下进行讨论。李志伟医生首先描述了你的专业知识、专业技能和你的报告,他认为这些方面你都给他留下了深刻的印象。

李志伟医生建议大家接受你的建议,立刻请你进行系统分析。但蒋碧娟医生对此并不热心,她指出这样一个项目会打乱工作秩序,她认为职工们已承担了超过正常负担的工作,再花时间去回答你的问题只会使情况变得更糟。李志伟医生认为,无论如何工作会越来越多,需要为这个问题找一个长期的解决方案。经过讨论之后,蒋碧娟医生最后同意了李志伟医生的意见。第二天早晨,李志伟医生打电话请

你继续该项目的系统分析。

讨论问题

1. 根据办公组织结构图,列出在系统分析阶段你想访问的人员名单。

2. 准备一张清单,列出将要进行的访问目标。

3. 为你将要访问的每一个人准备一张清单,列出所提的具体问题。

4. 为每一次访问所获得的信息写一份书面小结。

5. 假设你想给一部分康尔保健诊所的病人发一份问卷,看他们对现在的保险索赔和诊疗安排流程是否满意。请根据所学知识设计一份问卷,并确定请哪些病人回答这份问卷。

需求分析

完成了一系列的交流,查看了现有的报表,观察了办公操作之后,就开始进行康尔保健诊所的系统分析。

使用“发现事实”技术,可发现在这个诊所中涉及到七份报表。第一份报表是医生每天的预约清单,在此清单中显示了已经约定的时间、病人姓名、已经进行的诊疗项目(包括诊疗项目代码和描述)。第二份报表是电话清单,它显示哪些病人需要被提醒第二天有预约。此清单包括病人姓名、电话号码、预约时间、医生姓名。第三份是每星期医生的诊疗报表,它显示了本星期产生的新费用、上月余额和年度余额。

第四份报表是收费清单,每个月按格式打印好并装进信封邮寄给病人。收费清单的开头信息包括收费的日期、病人姓名