Lesson 11

PROCESS

6EMHC2

Marketing in Healthcare

Peter Pažitný

Daniela Kandilaki

EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání

MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ, MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

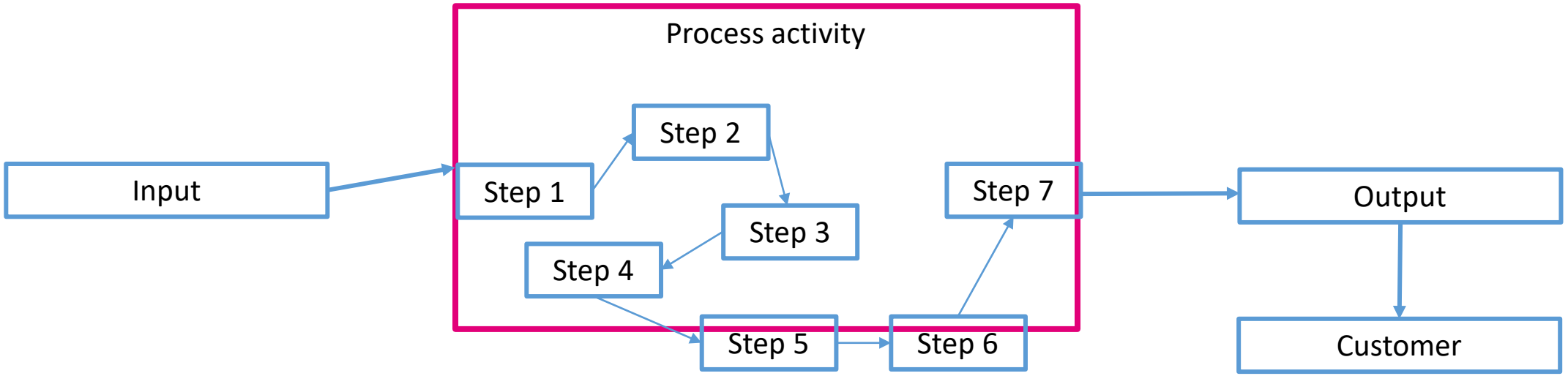
EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání
MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ, MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

content

1. Processes
2. Process types
3. Management approaches
4. Process analysis

Process

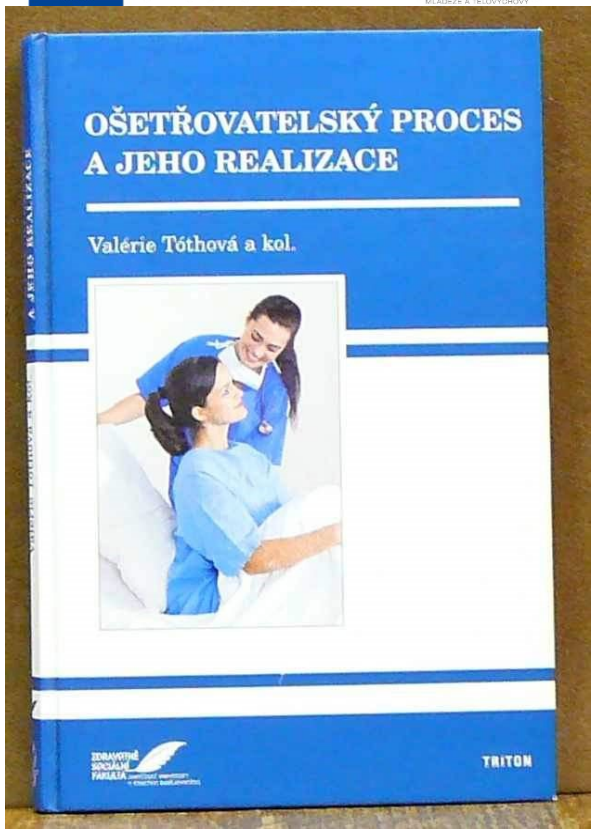
- Set of downstream activities that transforms inputs into outputs.



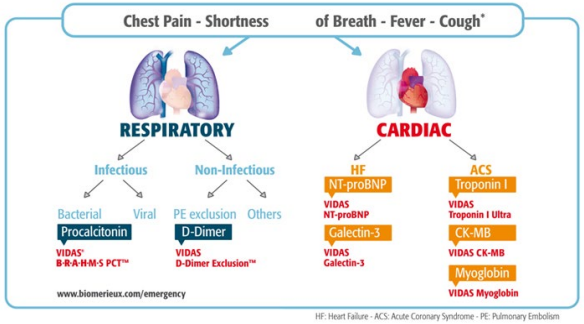
EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání
MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ, MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

Process

A set Downstream activities that transforms inputs into outputs









Process

- Processes encompass all activities, mechanisms and processes involved in "production", brokering and providing customer service.
- Systems and processes affect all services provided.
- There is a need to introduce processes that minimize costs while maximizing benefit and profit.

Process types

- There are three types of processes:
  - Main processes
  - Partial processes
  - Supporting processes

Main processes

- They contribute directly to the mission of the organization.
- They are key to the organization's existence.

Partial processes

- They ensure the integrity and functioning of the organization.
- Ancillary processes to meet the core processes.
- These include: planning, control and monitoring, human resource management, IT …

Supporting processes

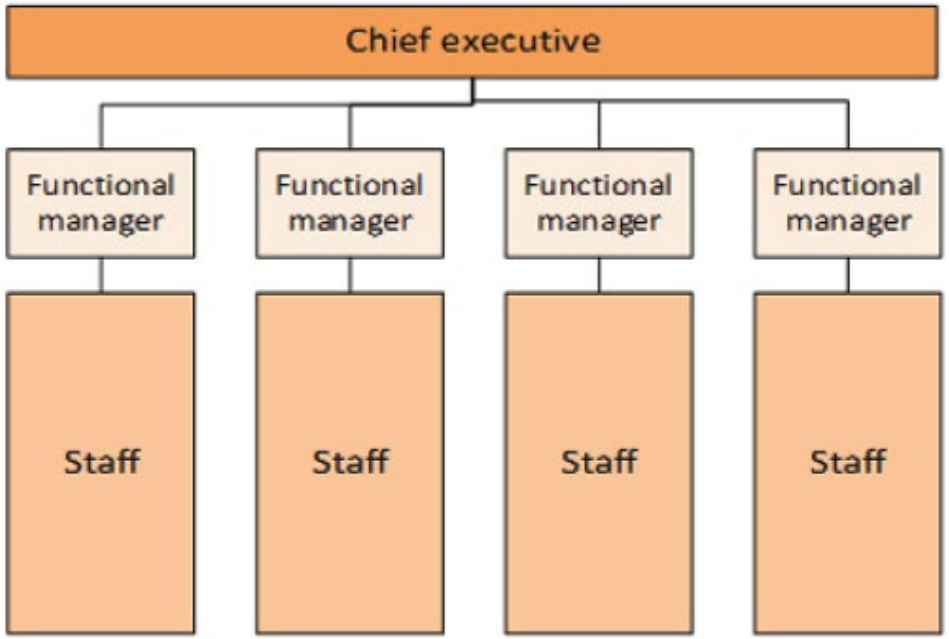
- Everything else that happens in the organization: procurement, technical processes, heating, cooking, cleaning, …

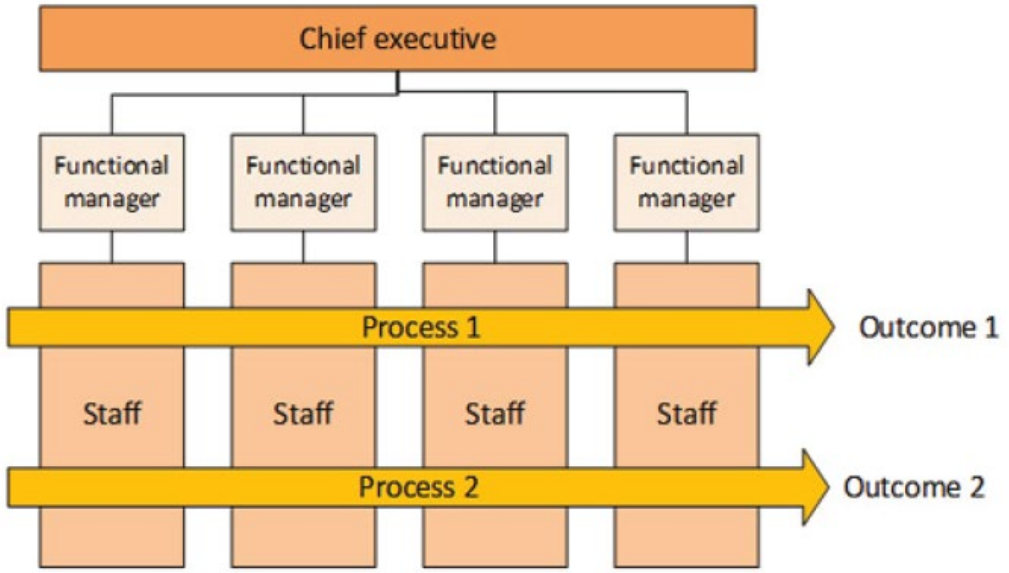
EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání
MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ, MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

Management approaches

There are two basic types of organization management:

1. Functional management
2. Process management





Functional approach to organization management

- Based on the division of labor.
- Distributing work to simple tasks.
- Individual operations can be carried out by unskilled workers due to their simplicity.
- Establishment of organizational units based on expertise.
- Not sharing information between different parts of the organization.
- The effectiveness of activities as a whole is not monitored.

Process Approach to Organization Management

- Focus on processes - flows of activities that go across the organization.
- We can look at every activity as a process.
- Each process is assigned inputs, outputs and resources.
- It monitors and evaluates each process.
- Information sharing.
- The effectiveness of activities as a whole is monitored.
- Supports teamwork.

EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání
MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ, MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

GROUP WORK

Dealing with chronic diseases requires which type of approach to organization management?

Customer satisfaction

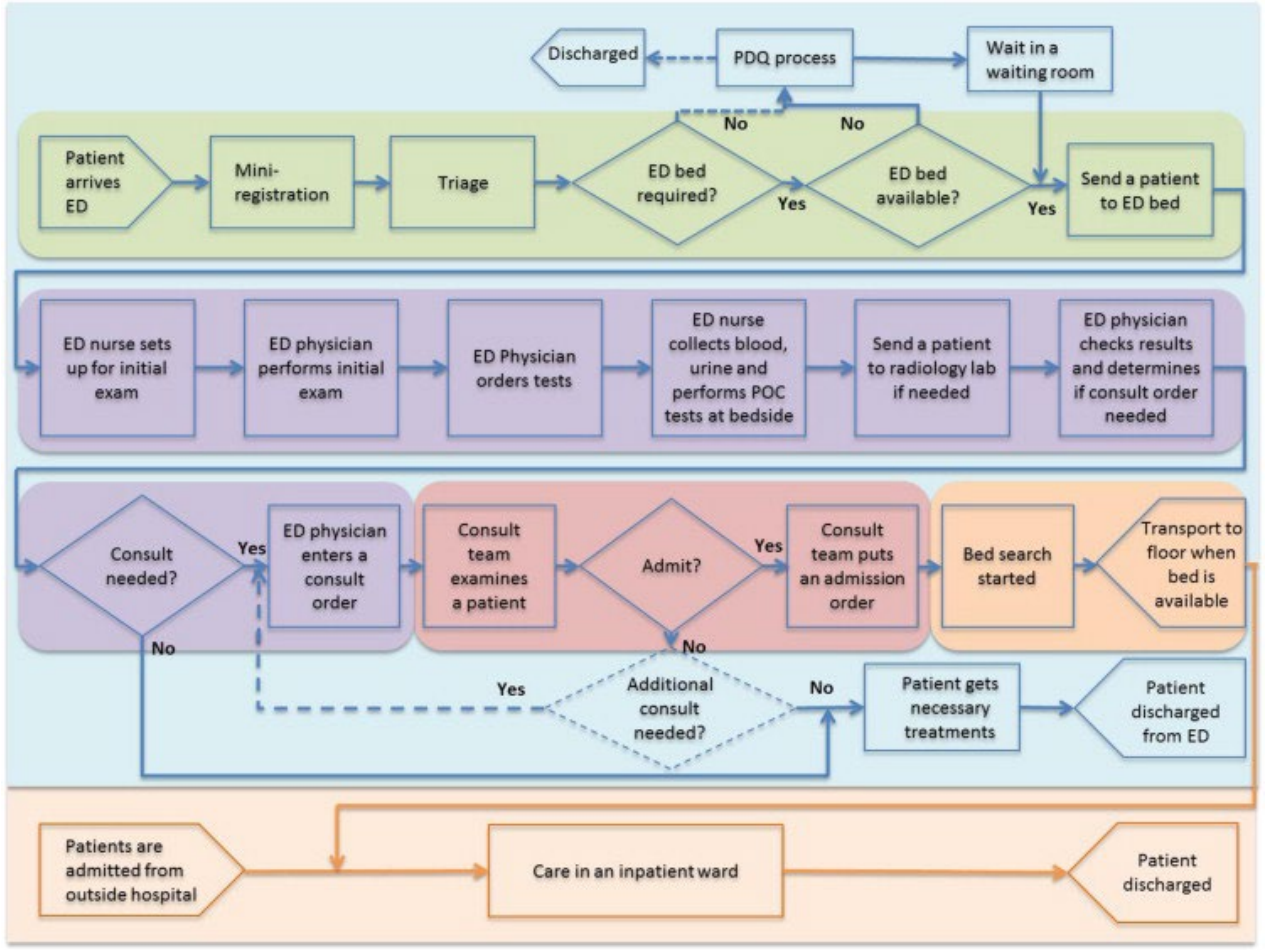
- Processes affect customer satisfaction.
- To provide quality services, it is important to know what processes are needed to deliver a particular service, how the service is delivered.
- Example:
  - Long waiting times of patients in the waiting room cause their dissatisfaction.
  - It is necessary to optimize processes so that waiting times are not so long.

Process analysis

- In each organization, process analyzes need to be created and processes evaluated.
- In the case of unsatisfactory analysis results, processes are modified, improved and simplified.
- For example, a process diagram can serve to analyze processes.

The Process diagram

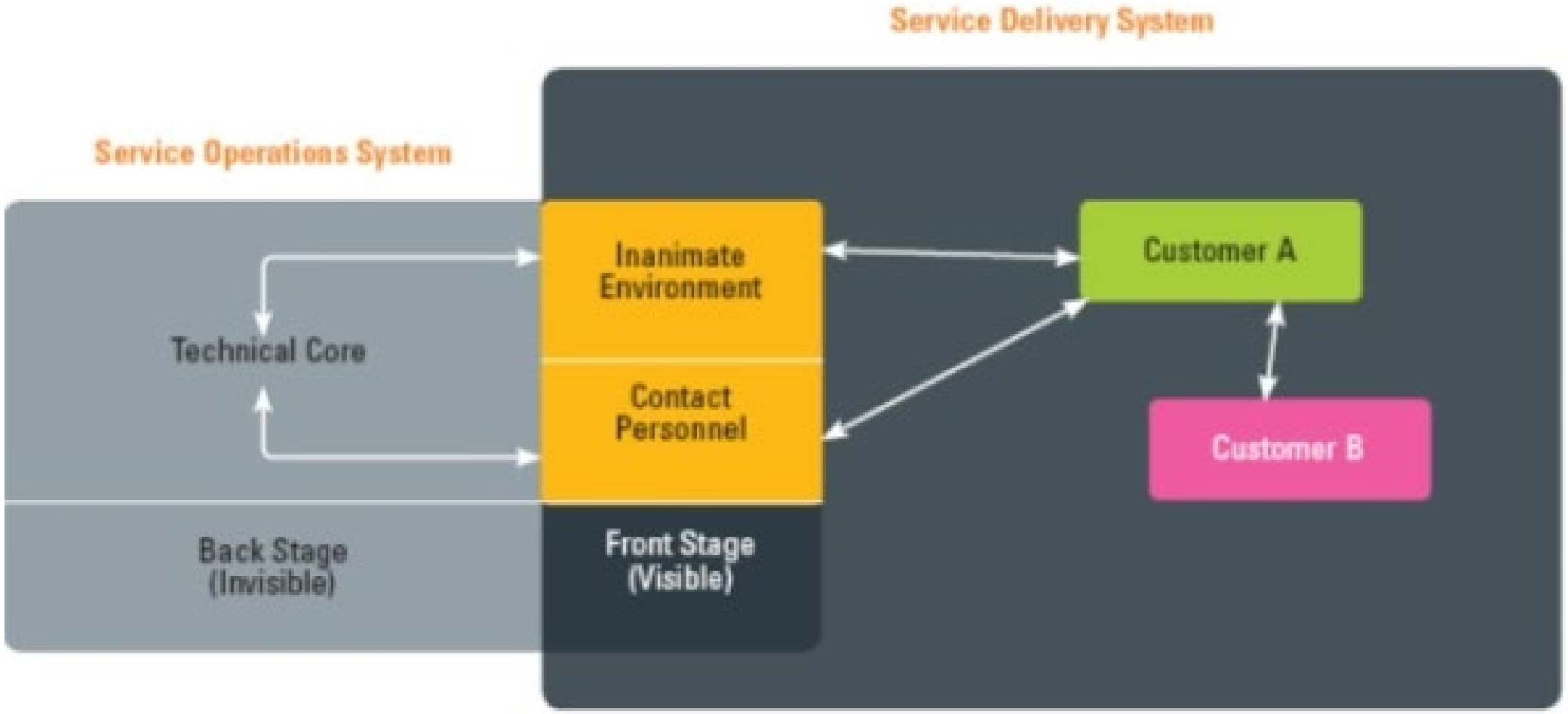
- The process diagram is used to better illustrate the process steps.
- The process steps are graphically represented.
- Allows you to discover critical process points.



Strategies to improve processes

1. Isolation of technical core
2. Production lining
3. Flexible capacity
4. Increasing patient involvement

ISOLATION OF TECHNICAL CORE







Production lining

PROCES ELEKTRONICKÉHO SPRACOVANIA VYŠETRENÍ

Medirex - procesy

AMBULANCIA

1. LEKÁR, SESTRA



ODOBRATIE VZORKY

2. V AMBULANCII SA ODOBERIE KRV PRÍPADNE INÝ BIOLOGICKÝ MATERIÁL



ŽIADANKA ELEKTRONICKÁ

3. V AIS SA VYPÍŠE A ZÁROVEŇ VYTLAČÍ ŽIADANKA, KTORÁ SA ODOSIELA



VYŠETRENIE V LABORATÓRIU

5. PRÍCHODOM VZORKY DO LABORATÓRIA DOCHÁDZA K RÝCHLEJŠIEMU SPÁROVANIU MATERIÁLU A ŽIADANKY



ELEKTRONICKÉ ULOŽENIE VÝSLEDKU

6. PO VALIDÁCII VÝSLEDKU LABORATÓRNYM PRACOVNÍKOM SA K TÝMTO LEKÁR IHNEĎ DOSTANE (AMBULANTNÝ SYSTÉM/ KLIENTSKA ZÓNA)



ZASLANIE VÝSLEDKU POŠTOU

7. DORUČENIE VÝSLEDKU V PAPIEROVEJ FORME







EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání
MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ, MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

Flexible capacity



Dnešní vydání HN Předplaťte si HN Přihlaste se

HOSPODÁŘSKÉ NOVINY

Brand Lab.

BYZNYS ZPRÁVY NÁZORY TECH VÍKEND PROČ NE?! PODCASTY INNOVATORS 20 DATA A LIDÉ

VZP omezí počet "superlékařů" s vysokým úvazkem. Někteří pracují až 18 hodin denně

REKLAMA | Předplatné HN+ je zcela bez reklam.

Lékař - Ilustrační foto.

- **Téměř sedm set lékařů v Česku vykazuje příliš vysoký úvazek.**
- **Úředníci VZP při kontrole narazili i na jednotlivce, kteří mají až 2,3 úvazku, a tedy pracují 18 hodin denně.**
- **VZP hodlá prověřit, zda lékař vůbec může v takovém rozsahu pracovat.**

V Česku jsou lékaři, kteří pracují až osmnáct hodin denně. To znamená téměř dva a půl úvazku. I proto největší tuzemská zdravotní pojišťovna VZP nyní hodlá prověřit, zda ji někteří lékaři nešidí. "Když si uvědomíme, že musejí také někdy jíst, spát, cestovat do práce, pak je otázka, zda skutečně někdo může v takovém rozsahu pracovat. A případně jakou kvalitu může mít jím odváděná práce," říká mluvčí VZP Oldřich Tichý.



Doctors and Patients Turn to Telemedicine in the Coronavirus Outbreak

N.Y. Times, 2020

Summary

- A process is a set of downstream activities that transform inputs into outputs.
- Systems and processes affect all services provided.
- There are three types of processes: main processes, sub-processes and support processes.
- There are two basic types of organization management (1) functional management and (2) process management.
- Processes affect customer satisfaction.
- Process analyzes, evaluation, improvement and simplification (process diagrams).
- Strategies: Isolation of technical core, Production lining, Flexible capacity, Increasing patient involvement

Thanks for your attention