

# 《现代医院卓越服务管理》

## 图书基本信息

书名：《现代医院卓越服务管理》

13位ISBN编号：9787302177999

10位ISBN编号：7302177996

出版时间：2008-9

出版社：清华大学出版社

页数：543

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)

## 前言

现代医院发展越来越重视员工的整体素质，传统医院的人才、技术、专科、设备、环境依然重要，但这些因素经过努力可在短期内达到，唯有在医院文化、特别是医院服务文化上不能一蹴而成。医院的发展在技术上、某个突破性治疗上是非常缓慢的，因为这些成果都是全人类的健康研究成果。随着人们健康意识的日益增加和提高，医疗市场竞争更加激烈。医院之间的人员技能、技术、设备等硬件差异性越来越小。如心脏介入治疗虽是较大的诊疗项目，但在三级医院、二级医院，甚至乡镇医院都可以进行。专科医院、专病医院、单项技术医院逐渐增加。这是医学发展的必然趋势，是市场机制成熟的必然趋势，是人们健康需求的必然趋势。市场经济发展中唯一能使医院之间形成差异的是医院文化、医院核心竞争力、医院服务文化、医院管理模式、医院资源优化、员工整体素质等。这些都是医院之间难于完全相同的差异，这些差异决定了医院发展的规律和速度，因而成为现代医院的特色文化。

《现代医院卓越服务管理》一书就是现代医院全体员工高素质卓越服务的一本基本准则。现代医院员工服务的语言与行为是衡量一个医院现代管理水平的一个重要方面。本书讲的是现代医院员工服务语言、行为与规范，其实包括了医院的整个服务过程，是现代医院的卓越服务流程再造。本书共21章，包括现代医院卓越服务概论、现代医院卓越服务形象、现代医院卓越服务品质、现代医院卓越服务战略定位与管理、现代医院卓越服务实践、门诊部卓越服务、急救中心卓越服务、临床科室卓越服务、麻醉科室卓越服务、医技科室卓越服务、后勤保障卓越服务、协调员工卓越服务、病人管理中心卓越服务、职能部门卓越服务、医疗纠纷处理办公室卓越服务、病人满意度调查与测评、医院卓越服务质量管理思想、6西格玛卓越服务管理、现代医院卓越服务元素、现代医院卓越服务的部件、现代医院卓越服务的发展等。每一章都针对性地对卓越服务进行详细阐述，紧密结合医院工作实际举例说明，并对主要科室服务列表，举例病人疾病对照论述。第18、19两章就医院卓越服务的元素和部件进行了广泛论述。本书的特点是：突出服务言行规范，注重服务细节，紧密结合当前医院实际，岗位流程化，简洁实用，人性服务，科学全面，和谐亲情，系统整体。并对当前一些服务焦点和热点问题进行了深入研究，提出了作者的思想观点。本书特别增加现代医院卓越服务元素与现代医院卓越服务部件两章。我们认为，现代医院服务是一个完整的体系。体系里面有系统，系统里面有部件（服务环节），部件里面有元素（服务细节）。服务元素和部件是做好一切工作的基础，只有把服务“元素和部件制造成精品”，卓越服务才能落到实处。在这个体系中，又有各种系统组成，如门诊服务、急诊服务、住院服务、临床护理服务、诊疗服务、检查服务、后勤保障服务、信息服务、文档服务、管理服务、科研服务、沟通服务，等等。在每一服务系统中，又有很多服务部件组成。如门诊服务系统中部件服务的排队服务环节、导医服务、收费服务、取药服务、抽血化验服务等；急诊服务系统中的分拣伤病类服务、抢救服务、监护服务、出诊服务、入院服务等；住院病人服务系统中的查体服务、查房服务、诊断服务、治疗服务、输液服务、基础护理服务、饮食服务、手术服务、术后康复服务等。在每一服务部件中，又有众多服务元素组成。如门诊服务系统中服务部件中的服务元素，如重病患者的陪同检查服务、协助办理住院手续服务、化验结果邮寄服务等。住院病人的知情同意签字服务、手术前后沟通服务、爱心救助服务、检查穿刺服务、晨间护理服务等。本书专门对医院服务召回进行了论述，指出了服务召回的国际性、国家主导性、企业主动性和社会需求性的趋势。目前服务召回制度在全世界大多数国家已实施。我国已有数十个行业实施了服务召回制度。中国医院如果能实施服务质量召回制度，必将对构建和谐医患关系和构建和谐社会作出重大贡献。本书书后包括了两个附录，一个是《关于建立医务人员医德考评制度的指导意见（试行）2007年12月7日》，目的是指导医院员工在卓越服务时按照医德考评制度执行得更好；另一个是《药品召回管理办法》，于2007年12月10日由国家食品药品监督管理局公布施行。本书适合于各类各级医院所有员工，适合于医药机构、企业单位、管理咨询机构，可以供医药院校师生参考，可以作为各类各级医疗机构举办的医院管理学术会议参考教材，可以作为MBA、EMBA、DBA班学员阅读参考教材。本书在编写过程中参阅了大量国内外专著、论文、网上信息及其他有关文献，在此一并表示真诚的谢意。在这里，我们要衷心地感谢北京协和医院常务副院长、中国医院协会医疗质量管理专业委员会主任委员李学旺教授对全书的指教；感谢北京大学人民医院副院长、中国医院协会医疗质量管理专业委员会副主任委员、中国医院协会评价与评估部主任王吉善教授对全书内容的建议和帮助；感谢对全书支持和帮助的所有朋友们。我们要特别感谢的是清华大学出版社张建平主任，正是他严格、认真的编审，才使这部著作得以面世！您关于对本书进一步改善和评价的建议都会使我们感激不尽。您对我们的任何建议都将被认真考虑。我们在未来版本中

## 《现代医院卓越服务管理》

接受您的批评和建议。因为我们实践我们所倡导的现代医院卓越服务的目标而努力。如果您有任何信息和培训需求，请与我们联系，我们的电子邮箱地址：E-mail：zuoyue51988@sina.com，renzhuoyue51988@sina.com。您可以通过中国医院卓越管理网：[www.em718.com](http://www.em718.com)找到您有用的文章、观点和培训信息。

# 《现代医院卓越服务管理》

## 内容概要

《现代医院卓越服务管理》共21章。全面系统地论述了卓越服务的概念、形象、品质、实践与发展等，列举了医院各部门、科室的卓越服务模式，阐述了当今国际社会服务的最新理念、方法、技巧、艺术与医疗服务纠纷的处理、发展趋势以及服务的“元素”和“部件”，提出了现代医院服务要实行“服务召回”的设想等。卓越服务是现代医院管理的一个崭新课题，它在汲取医院优质服务经验的基础上，提出了全新的服务理念，将医院服务标准化、科学化、流程化、规范化，这在现代医院管理中是一种创新。十几年前，美国汤姆·彼得斯的《追求卓越》颠覆了整个商业世界，彻底改变了商业人士的传统观念。卓越服务就是要将现代人的服务理念引入到医院现代管理体系中，激励医院管理层改善其管理方式，以适应21世纪不断变换的医院卫生服务新环境。任何事物都是从普通到良好，从良好到很好，从很好到优质，从优质到优秀，从优秀到卓越。

《现代医院卓越服务管理》可供医院管理人员、医务人员、医学院校师生、卫生行政人员及有关学会人员参考，也可作为职业医院院长EMBA参考教材和医院管理专业研究生培训教材，还可供各级各类培训机构、服务研究部门参考及社会大众阅读。

# 《现代医院卓越服务管理》

## 作者简介

任真年，博士，主任医师，大校军衔。英国温布尔大学工商管理学博士，解放军第一五五中心医院原院长。从事医院管理工作近30年。2001年获香港国际医学科学研究院终身博士学位。2003年获“华夏医魂”全国百名医院优秀院长奖。中国医院协会医疗质量管理专业委员会副主任委员，北京卓越医院管理咨询有限公司首席顾问，北京卓越医院管理研究院首席研究员，卫生部医院管理研究所顾问，中国社会科学院经济学博士中心研究员，《中国医院院长》杂志特邀主编。主要成果：国家科技进步二等奖1项（现代医院资源利用评价与合理配置研究），科技进步三等奖2项（现代医院医疗质量管理研究，现代医院急诊急救工作的理论与实践研究），论文“现代医院质量管理与传统质量管理的区别”获加拿大国际医学管理成就金奖及第二届香港中华名医论坛组委会国际华人医学成就奖。荣立三等功3次。发表医院管理类论文100多篇。出版主要著作：《临床医师必读》、《现代医院医疗质量管理》、《英汉现代医院质量管理词汇》、《急诊急救医学常用方法图解》、《现代医院质量管理流程图解》、《现代医院流程再造》等。

# 《现代医院卓越服务管理》

## 书籍目录

第1章 现代医院卓越服务概论第2章 现代医院卓越服务形象第3章 现代医院卓越服务品质第4章 现代医院卓越服务战略定位与管理第5章 现代医院卓越服务实践第6章 门诊部卓越服务第7章 急救中心卓越服务第8章 临床科室卓越服务第9章 麻醉科室卓越服务第10章 医技科室卓越服务第11章 后勤保障卓越服务第12章 协调员工卓越服务第13章 病人管理中心卓越服务第14章 职能部门卓越服务第15章 医疗纠纷处理办公室卓越服务第16章 病人满意度调查与测评第17章 医院卓越服务质量管理思想第18章 6西格玛卓越服务管理第19章 现代医院卓越服务元素第20章 现代医院卓越服务的部件第21章 现代医院卓越服务的发展附录一 关于建立医务人员医德考评制度的指导意见附录二 药品召回管理办法参考文献

## 章节摘录

插图：

# 《现代医院卓越服务管理》

## 编辑推荐

《现代医院卓越服务管理》不仅对服务的形象、服务的品质进行了论述，还对服务的标准进行了探索，对医院各部门及员工要达到卓越服务的标准都有明确的要求。可以说《现代医院卓越服务管理》是现代医院达到病人满意并将成为卓越服务的范本和教科书。

# 《现代医院卓越服务管理》

## 精彩短评

- 1、还不错，作为参考书，偶尔翻翻
- 2、说教太多，没有很细致的分析和举例，感觉可运用的地方不太多。

# 《现代医院卓越服务管理》

## 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：[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)