

<<管理者的处方>>

图书基本信息

书名：<<管理者的处方>>

13位ISBN编号：9787501192342

10位ISBN编号：7501192340

出版时间：2010-5

出版时间：张静波 新华出版社 (2010-05出版)

作者：张静波 编

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：<http://www.tushu007.com>

<<管理者的处方>>

内容概要

《管理者的处方:中国首部医院管理情境案例汇编》共收录有代表性的30个管理案例,每个案例都独立成章,分为战略决策、质量管理、人力资源、经营管理、财务管理五部分,内容涉及医院管理和改革的方方面面。

主要内容包括临床路径带来的烦恼、组织结构调整之惑等。

<<管理者的处方>>

作者简介

张静渡，甲寅年后四月初八生，冀顺天府人是也。

幼即好学勤奋，有志。

壬申年，以邢州文科第一名考入北京大学政治科。

丁丑年学业毕，值职业化医院管理呼声高涨老际，入北京天坛医院工作，历任党办主任、院办主任、改革办主任、副院长。

戊子年岁末，任北京胸科议员副院长。

当下卫生改革风起云涌，百姓政府怨言颇多，医务人员委屈日甚。

由此，深感责任重大，常怀改进之心，然能力有限，遂与志同道合者创办杂志，编撰案例，研究问题，交流心得，以期对卫生改革有所贡献耳。

尺有所短，寸有所长。

虽杂志同仁竭尽全力，终不免言语文章有偏颇疏漏，辞不达意之处，望各界友人多加爱护，不吝赐教为盼。

<<管理者的处方>>

书籍目录

序 序二 前言 导读一：管理的现实感——如何分析医院管理情景案例 导读二：介绍四种案例分析共计——以案例四为分析对象 战略决策篇 案例一：临床路径带来的烦恼 点评1：浅谈“临床路径” 点评2：临床路径应用前景 点评3：临床路径应用中的四个对比 点评4：临床路径管理实践探讨 案例二：组织结构调整之惑 点评1：渐进式整改才是变革之道 点评2：组织机构的“中国式”调整 点评3：组织结构调整须符合战略发展需要 案例三：二级医院转型之选择 点评1：实事求是科学决策 点评2：中医院的问题应区别对待 点评3：二级医院转型要走创新之路 案例四：专科路线还是综合路线？康平医院的选择难题 点评1：可适时切入“蓝海战略” 点评2：可持续性发展为终极目标 点评3：战略选择需正逆双向思维 案例五：企业医院改制：嫁女还是娶媳？——一位院长的改制日记 点评1：达观看改制 点评2：倡导主动性思维改制 点评3：加大政府支持力度 质量管理篇 案例六：光华医院提升医疗质量水平之全景图 点评1：医疗质量提高有赖激励与竞争机制 点评2：质量管理从属于文化锻造 案例七：医院停业：信任缺失的代价 点评1：重构医患信任三策略 点评2：重建信任之道 案例八：医患沟通惹的祸？ 点评1：浅谈医患沟通 点评2：善待病人的知情权 点评3：沟通从心开始 案例九：谁该为这起医疗纠纷买单 点评1：医闹，是破坏医患关系的毒瘤 点评2：关键在于建设质量监督和保障体系 点评3：谁来拯救“方海东”们 人力资源篇 案例十：创业旧臣：该走还是该留？ 点评1：管理和规划需要“与时俱进” 点评2：理性看待创业团队的去留 点评3：“分手”前要做的事还很多 案例十一：跳槽，还在跳槽——医生跳槽，谁解各方困惑？ 点评1：从人才的需求着手 点评2：直面人才之困 点评3：两个层次的解决方案 案例十二：权力下放的苦与乐 点评1：力推医院聘任制 点评2：权力下放之思考 点评3：权应因材而授 案例十三：谁在脱离雁阵？——面对医院内部不同利益诉求，如何均衡团队协作？ 点评1：问题的实质是领导力 点评2：赵文斌团队的困境与重建 点评3：如何保证团队协作成功？ 案例十四：院长日记：“小团体的影响” 点评1：抵触，不仅仅出自于个人利益 点评2：善用“鲶鱼效应” 点评3：建立以战略为导向的绩效管理体系 案例十五：能进？能出？——关于医院人才管理的通信 点评1：从经济人到第一资源 点评2：抓住机遇科学管理差异发展 点评3：组织文化建设——医院人力资源管理的新视角 案例十六：野百合也应有春天 点评1：百合花的绽放需要阳光和雨露 点评2：统筹安排是根本出路 点评3：同工同酬问题需要策略地解决 点评4：关注两个着力点 经营管理篇 案例十七：谁在消耗医院的有限资源？ 点评1：从管理中要效益 点评2：从战略上解决医院经营问题 点评3：人才管理是医院管理的核心 案例十八：重点科室建设曲折之路 点评1：医院重点科室建设 点评2：重点科室建设应避免三大误区 案例十九：取经央视制片人制度——一位医院院长的管理变革日记 点评1：李院长为什么焦虑 点评2：“制片人”制度 主诊医生制度 点评3：他山之石可以攻玉 案例二十：医院后勤管理的“风车模型” 点评1：现代医院后勤管理的思考 点评2：医院后勤服务改革的务实探索 点评3：创新医院后勤管理模式提高后勤管理水平 案例廿一：海征医院的医疗风险自救术 点评1：海征医院的经验值得借鉴 点评2：社会保险应是最最终方向 点评3：设立医疗风险基金是防范风险的有效措施 案例廿二：医院HIS系统遭遇信息孤岛 点评1：关于信息孤岛问题的几点思考 点评2：该着手解决医疗行业信息发展瓶颈问题了 点评3：从战略角度审视信息系统的集成 财务管理篇 鸣谢 后记

<<管理者的处方>>

章节摘录

版权页：插图：医生职业尤为特殊——终身学习性，但是很多民营医院的医生缺乏继续教育的机会，可支配时间很少，医生没有时间完成论文和课题。

但是在康平医院，临床医疗、教学、科研结合紧密，形成以王震东为中心的技术团队，严格规定临床时间和任务内容，以保证教学和科研工作的顺利开展；并逐步完善绩效考核体系，建立了人才能上能下、能进能出的制度，保证人员配置紧凑，人人都有施展才华的平台；通过考核提高员工素质、激发员工工作积极性，对先进员工认可，给后进人员以帮助；通过一系列的政策调节，医院形成强大的吸引力，拥有大批脑神经外科专家，并在北京总部建立脑神经外科培训基地，定期开设课程，提高各个子医院医生的整体素质。

（2）建立核心企业文化，寻求共同的价值观 康平医院提出，医院为医护人员做好服务，医护人员才能为患者做好服务，所以提高了员工的满意度，才能提高患者的满意度；康平医院除了关心员工家庭和自身事业发展外，还为员工在医院工作时间内提供完善的服务；从服务理念着手，以病人为圆心，由内向外依次为医生、护士、医技、后勤人员、职能科室，最外层是院领导，由外向内依次为服务关系。

在这一理念的指导下，康平医院创造了其独有的服务模式。

每个步骤都详细规定了职责范围、工作标准、相关责任人及保证措施。

使病人及其家属在医院的每一时刻都有人管，都可享受人性化的服务，彻底改变了病人就医难的问题，给病人以家的感觉。

（3）为患者提供星级服务 康平医院成立之初，就关注到患者在医院看病难有好心情，不是脸难看，就是话难听，要么就是被晾在一边没人理。

针对这样的状况，康平医院强调，患者进入康平医院第一刻就要让患者感到去医院看病就像住酒店、乘飞机一样在享受星级服务。

为了实现这一目标，康平医院专门聘请高级讲师或五星级酒店服务明星来讲课，让医护、卫勤和各窗口工作人员接受严格的星级服务培训。

走进康平，病人所感到的是体贴和微笑；走进电梯，服务人员会提醒病人往里站，小心被电梯夹着；要到哪个病室，医护人员会详细地告诉患者怎么走，甚至会专程带路；来康平就医的病人每人都会有一本服务手册，在哪里就诊、哪里交费等等一目了然。

为了更好地服务病人，康平医院的市场部还与医院周边的旅馆、饭店保持了良好的合作关系，为病人的家属联系住宿；免费帮助病人预定往返车票等。

现在医院每月都要进行一次病人满意度调查，发现问题立即解决。

<<管理者的处方>>

编辑推荐

《管理者的处方:中国首部医院管理情境案例汇编》由新华出版社出版。

<<管理者的处方>>

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:<http://www.tushu007.com>