

<<医院管理传奇.从平庸到卓越>>

图书基本信息

书名：<<医院管理传奇.从平庸到卓越>>

13位ISBN编号：9787509153406

10位ISBN编号：7509153409

出版时间：2012-2

出版时间：人民军医出版社

作者：艾尔·斯塔博费尔德

页数：206

字数：175000

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>

<<医院管理传奇.从平庸到卓越>>

内容概要

从百斯特建院开始就追求****的服务，支撑服务的5大重要支柱是人员、服务、质量、财务和成长。作为佛罗里达西北地区最大的医疗服务提供者，共有5500名员工；百斯特医疗网络包括医院、疗养院、精神卫生中心、门诊和直升飞机救护服务。本书重点讲述的是领导力和团队力量，即一个健全机构的管理者对员工所能产生的巨大影响。作者以一种简单、谦虚和有力的方式，讲述了由一家平庸机构成长为一家杰出机构不可思议的真实故事。

<<医院管理传奇.从平庸到卓越>>

作者简介

艾尔·斯塔博费尔德 (Al Stubblefield)

先生是百斯特医疗集团的总裁兼首席执行官(CEO)。

他1985年开始在百斯特工作，从1999年至今担任总裁兼院长的职务。

在来到百斯特之前，他曾在密西西比和田纳西的医院工作。

斯塔博费尔德先生是美国医院协会的董事，区域政策部（4）主席。

他同时也担任VHA

东南地区和卫生科研教育基金的董事。

在2002年，《培训杂志》把他评为“11位成功的CEO”之一，这些CEO致力于员工能力的开发，从而让员工和机构脱颖而出。

在2004年现代医院年度评选中斯塔博费尔德先生入选“医疗界100名最有影响力的人”。

斯塔博费尔德先生经常受邀在国家级的会议上发表演讲，他从院长的角度反复强调的主题是文化发展和员工参与的重要性。

斯塔博费尔德先生是美国医院管理者学院的一员，同时也是佛罗里达医院协会的董事。

他在伯明翰阿拉巴马大学获得硕士学位。

在密西西比获得本科学位。

斯塔博费尔德先生与李玛丽 (Mary Lee)

结婚29年。

共有4个孩子，1个女婿，1个外孙女，这个小外孙女就是在写书的期间出生的。

<<医院管理传奇.从平庸到卓越>>

书籍目录

1.寻找竞争优势

取得优质服务和杰出运营的五个关键因素关键因素一：建立和保持优秀文化

2.忠诚于使命

3.保持平衡：杰出运营的五大支柱

4.点燃员工自发驱动的文化变革

5.调动员工积极性：沟通、沟通、再沟通

关键因素二：选择并留住最好的员工6.选择最优秀的员工

7.培养忠诚的员工

8.通过奖励和表彰来庆祝成功

关键因素三：致力于优质服务9.通过服务团队来保持高品质

10.用规范用语缔造超级服务

11.深入基层巡视与服务补救技巧

关键因素四：持续培养领导人才12.建立系统的持续的领导力培训机制

关键因素五：推行责任制体系，使成功成为一种习惯

13.打造员工负责任的文化

14.咨询案例：协助其他医疗系统追求****

附录：如何调动医生的积极性

<<医院管理传奇.从平庸到卓越>>

章节摘录

版权页：插图：4.2保持开放沟通渠道 当我们与专题小组谈论理想的工作文化时，有4项关键性问题一次又一次出现。

很明显——在员工的脑海里——这些是健康文化的重要因素。

员工告诉我们的第一件事是伟大的文化应建立在开放的沟通上。

在1995年之前，我们一贯的做法就是只跟员工分享好消息。

如果没有好消息可以分享，那他们就从我们这里听不到任何消息。

作为领导团队，我们觉得，在某种程度上不让员工听到工作场所不好的消息是在保护他们。

在进行转变之前，病人满意度指数变得越来越低，然而却只有几个高层管理人员知道这个结果。

我猜我们希望员工最好别知道事情变得有多糟。

当终于问到他们的时候，员工让我们了解到在一个伟大的文化中，领导和全体员工应持续不断地进行公开的沟通。

不仅仅是那样，员工甚至说他们应该有机会向高阶领导反馈。

而这肯定不是变革之前的文化。

但他们的确有道理。

如果我们期望员工在建立新文化中起主导的作用，那么就需要积极倾听他们关于新环境的想法和建议。

因此，我们努力创建了一个开放沟通的氛围。

从“命令和控制”的文化，转变成了“询问、倾听和行动”。

我们对与员工有效和规律的沟通非常重视，因此成立了一个沟通团队，目的就是找到创新的办法持续地把杰出服务的信息带给员工。

沟通团队使用一些工具，例如部门和机构的通告栏，百斯特每日培训宣传单（只有一页，每天每个员工都要阅读并讨论），大型会议如员工论坛和特殊的领导培训，来不断提醒我们正在进行的变革。

为了让文化变革进行得完全和彻底，管理团队一定要以尽可能多的方式支持和参与到沟通中去。

在开始文化变革的旅程上，我们也寻求通过了解员工的目标、困惑、梦想和主张来鼓励开放式沟通。

我们发现当员工感受到我们对他们的想法是认真的时候，员工就成为了所有反馈和建议的宝贵来源。

其中一个办法就是让员工参与确定部门目标，制订行动计划。

我们也通过一个“好点子”的计划来要求他们提供改善的建议；这个系统鼓励并奖励那些能想出创新办法真正提高服务的员工，这一直就是我们最好的鼓舞士气利器，同时节省了无数的时间和百万美元。

我会在第7章让大家分享设立“好点子”项目的细节。

作为领导，我们也开始花更多的时间走到员工中间，让员工有机会分享他们对新文化的印象。

直到今天，百斯特医院的行政人员尽可能在咖啡厅吃午餐，特意跟平常没有机会坐在一起的员工聊天。

最初的设想就是增加跟员工进行公开交流的机会。

医院行政总监鲍勃·墨菲（Bob Murphy）每月随机选取15名员工一起进午餐——每月的员工都不同。

在午餐会上，他问每个员工3个同样的问题：你最喜欢工作的那一部分？

我们如何能做得更好？

我们能够做什么来奖励你的老板？

在整个机构进行这种沟通，让员工知道他们的意见是重要的，还能让高阶领导更好地评价医院真正的文化氛围。

<<医院管理传奇.从平庸到卓越>>

编辑推荐

《医院管理传奇:从平庸到卓越》作者以一种简单、谦虚和有力的方式，讲述了由一家平庸机构成长为一家杰出机构不可思议的真实故事。

<<医院管理传奇.从平庸到卓越>>

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>