第一图书网, tushu007.com

<<医疗服务补救的理论与实践>>

图书基本信息

书名：<<医疗服务补救的理论与实践>>

13位ISBN编号：9787561534663

10位ISBN编号：7561534663

出版时间：2010-3

出版时间：厦门大学出版社

作者：陈玉强，林志扬　著

页数：261

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

第一图书网, tushu007.com

<<医疗服务补救的理论与实践>>

内容概要

随着我国和谐社会建设的全面推进，国家对医疗服务的重视程度越来越高，医疗卫生行业的服务水平也受到越来越多的公众和媒体关注。
党中央特别指出，要坚持公共医疗卫生的公益性质，完善国民健康政策，建设覆盖城乡居民的公共卫生服务体系、医疗服务体系、医疗保障体系、药品供应保障体系，为群众提供安全、有效、方便、价廉的医疗卫生服务。
因此，在现有硬件和软件设施的基础上最大限度地提高医疗服务质量，就成为医务工作者面临的重大课题。
而作为一种面对无数未知领域的高风险服务，医疗服务存在诸多的不确定性因素，有诸多服务失误的可能性。
为了服务和服从于我国和谐社会的建设，如何最大限度地减少医疗服务失误以及在出现医疗服务失误后进行有效的补救，无论是从改善医患关系的角度，还是从卫生事业科学发展的角度，都应该成为迫切需要研究的课题。

第一图书网, tushu007.com

作者简介

陈玉强，1963年出生，1985年第二军医大学本科毕业，先后获医学硕士、理学博士及管理学博士后，2007年晋升大校军衔。
曾任普通外科主治医生、肿瘤内科副主任医师和医院管理主任医师。
近年来在国内外刊物发表论文50余篇，其中SC14篇，E11篇，博士论文获福建省优秀博士论文一等奖并选送参评全国百篇优秀博士论文。
主持过国家教育部访问学者专项项目、国家教育部科学技术重点项目和厦门市高新科技项目，2005年获第38批中国博士后二等金资助。
曾获军队科技成果三等奖3项，军队医疗成果二等奖、三等奖各1项，福建省、厦门市科技进步奖各1项。
2002年被推送“军区首批医院中高级干部研修班”学习，2005年被表彰为南京军区优秀中青年科技人才。

林志扬，男，1956年出生于福建省安溪县。
1977年3月人厦门大学经济系计划统计专业学习，1980年3月毕业后留校任教。
1982年至i985年在厦门大学经济系攻读硕士学位研究生课程，毕业后留校在企业管理系任教。
1997年在职攻读博士学位，2002年获博士学位。
现为厦门大学企业管理系教授，主要从事管理理论、市场营销、组织管理等领域的教学与科研工作。
主持多项困家自然科学基金项目、教育部及福建省社科基金项目的研究工作。
兼任中国企业管理研究会副理事长。

第一图书网, tushu007.com

<<医疗服务补救的理论与实践>>

书籍目录

前言第一篇　理论篇　第一章　医疗服务概述　　第一节　医疗服务的内容　　一、就诊前阶段的服务　　二、就诊阶段的服务　　三、诊疗后阶段的服务　　第二节　医疗服务质量　　一、患者的医疗服务需求　　二、医疗服务质量的衡量　　第三节　医疗服务的特性　　一、医患关系的特殊性　　二、医疗服务的公益性　　三、医疗服务的风险性　　四、医疗服务的复杂性　第二章　医疗服务失误及相关研究　　第一节 医疗服务失误的内涵　　一、服务失误　　二、医疗服务失误的内容　　第二节　医疗服务失误的类型　　一、由医源性原因和非医源性原因导致的服务失误　　二、医院有过失和无过失的服务失误　　第三节　医疗服务失误的成因分析　　一、基于服务交互环节的服务失误成因　　二、基于医院内部服务环节　的服务失误成因　　三、基于患者环节　的服务失误成因　　四、基于医院与合作伙伴关系的服务失误成因　　五、基于随机因素的影响导致的服务失误　　第四节　患者产生医疗服务失误认知的理论基础　　一、期望一偏差范式(Expectancy—Disconfirmation Paradigm)　　二、归因理论(Attribution Theory)　　三、公平理论(Equity Theory)　　四、信息不对称理论(Asymmetric Information)　第三章　医疗服务补救及相关研究　　第一节　医疗服务补救的内涵及必要性　　一、服务补救的内涵　　二、医疗服务补救　　三、医疗服务补救与患者忠诚　　四、医疗服务补救与医疗服务品牌的维护　　第二节　医疗服务补救的理论基础　　一、人本原理　　二、有效沟通理论　　三、社会交换理论　　四、执行力理论　　五、基于医患关系的服务补救理论模型　　第三节　医疗服务补救中的两种观点　　一、医疗服务失误的事后补救　　二、医疗服务失误的事前预防第二篇　研究篇第三篇　实务篇后记参考文献

第一图书网, tushu007.com

章节摘录

医疗服务水平是衡量一个国家发展程度的重要标志之一，它的优劣不仅与我们的身心健康和家庭幸福息息相关，还会对整个社会的和谐与稳定产生深远影响，而且随着社会的进步，公众对医疗服务质量的要求也越来越高。
另外，医疗服务补救本身所具有的理论意义和现实意义，吸引了众多研究机构和学者的关注，更有广大医务工作者在实践中孜孜探索，共同推动着我国医疗服务水平的提高。

本篇首先在第一章对医疗服务的内容和质量进行阐述，指出衡量医疗服务质量的关键标准是患者的满意度，并概括出了医患关系的特殊性、公益性、风险性及复杂性特征，为医疗服务补救提供了必要的概念和特征认知，这是进行相关研究的基本前提。

然后在第二章对医疗服务失误及相关研究进行综述，在相关文献的基础上按医源性和非医源性、医院有过失和无过失将医疗服务失误进行分类，并对医疗服务的成因从服务交互环节、内部服务环节、患者环节、医院与合作伙伴关系环节及基于随机因素的环节进行探讨，还归纳出患者产生医疗服务失误认知的期望一偏差范式、归因理论、公平理论、信息不对称理论等理论基础，为下一步的理论研究和实践应用打下良好的基础。

最后在第三章对医疗服务补救及相关研究进行归纳，指出医疗服务补救的内涵、必要性及其与患者忠诚、医疗服务品牌维护的关系，并归纳了医疗服务补救的人本原理、沟通理论、社会交换理论、执行力理论等理论基础。

第一图书网, tushu007.com

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