

<<医患关系思考与对策>>

图书基本信息

书名：<<医患关系思考与对策>>

13位ISBN编号：9787810728935

10位ISBN编号：7810728938

出版时间：2007-6

出版时间：中国协和医科大学出版社

作者：庄一强

页数：699

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>

<<医患关系思考与对策>>

内容概要

近年来，医患关系日趋紧张，医生与病人之间缺乏信任和理解。

打乱了正常的医疗秩序，破坏了良好的执医环境。

全国范围内医疗纠纷数量明显上升，医患矛盾有激化的趋势。

中国医师协会2004年《医患关系调研报告》显示，将近3 / 4的医师认为自己的合法权益不能得到保护。

医院平均每年发生医疗纠纷66起，发生患者打砸医院事件5起，打伤医师5人。

2006年深圳山厦医院因为病人家属冲击医院，影响正常医疗秩序，医护人员的人身安全受到威胁。

医院在无奈之下，发给临床一线医护人员每人一项钢盔，以求自保。

当新闻照片登出后，引起一片哗然，“美丽的白衣护士头戴钢盔给小朋友打针”，画面带出了强烈的对比与无奈。

日趋紧张的医患关系严重冲击着医疗服务市场，医护人员士气低落。

然而，医疗纠纷数量上升的同时，医疗事故数量并没按比例上升。

艾力彼认为，医疗技术并不是纠纷的主要原因，医患矛盾有其更深刻的社会根源。

<<医患关系思考与对策>>

作者简介

庄一强（Dr. Eric Chong），为艾力彼医疗集团（香港）有限公司董事长、香港艾力彼医院管理研究中心主任，中国医院协会学术委员会特邀顾问，中国协和医科大学客座教授、中山大学MBA客座教授、山东大学卫生事业管理硕士导师、卫生部中日医院管理顾问、广东省中医院管理顾问、《

<<医患关系思考与对策>>

书籍目录

第一篇 医患关系之投诉管理 【理论深化】：投诉是金 案例一：做个机智的应变者 案例二：做好投诉管理建设和谐医院 【理论深化】：投诉的接待与受理技巧 案例三：一起沟通引起的无痛人流投诉案例 【理论深化】：客户投诉管理理论浅析 案例四：浅谈护士长处理患者投诉的方法 【理论深化】：改善医院投诉管理 案例五：服务缺陷投诉处理案例 【理论深化】：医院客户关系与病人投诉管理 案例六：投诉管理的探索与实践 【理论深化】：客户投诉理论在医院的应用 实务：医院投诉管理实务 【调查研究】：5家三级医院投诉管理现状调查与分析

第二篇 医患关系之危机管理 【理论深化】：医患危机预防机制初探 案例一：从危机中反败为胜 案例二：学会在刀尖上跳舞 【理论深化】：医患危机未雨绸缪 案例三：“天价医疗”凸现医院危机公关之弱 【理论深化】：医院经营危机的预防与控制 案例四：危机管理折射医院健康状态 【理论深化】：医院内紧急事件指挥应变体系的建立 案例五：医院危机管理难题待解 【理论深化】：经济转型期的医患冲突和秩序重建 案例六：政府的责任是“雪中送炭” 【理论深化】：医患关系现状及解决方案 案例七：构建和谐的医患关系 【理论深化】：医患关系恶化成因 案例八：用知情同意权化解医患危机 【理论深化】：医学伦理学为医院危机公关导航 案例九：明光眼科医院发展的一道坎

第三篇 医患关系之纠纷与法律

第四篇 医患关系之沟通与对话

第五篇 医患关系之医院客户关系管理

第六篇 医患关系之背景因素

第七篇 媒体荟萃及研究专著

<<医患关系思考与对策>>

编辑推荐

为什么会频繁引发医患冲突？

虽有政府的、经济社会的、媒体的深层因素，但医患之间的直接冲突，才是医院要面对和必须解决的实际问题。

《医患关系思考与对策》是庄一强先生及其创立的艾力彼团队近年来对国内近100家医院进行管理咨询的探索和研究的结晶，这从多角度、多层面，由理论深化到案例分析，从七个章节全方位地探讨了医患冲突的起因、对策与思考。

编入的文章中不乏有许多观点新颖，思想鲜明，笔法犀利、具有实操价值和贴近读者心灵的佳作。此外该书视角独特，他们以第三方的眼光理性的透视医患的关系和冲突，值得医院管理者、医务人员和从业者开卷阅读。

<<医患关系思考与对策>>

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>