

<<向世界最好的医院学管理>>

图书基本信息

书名：<<向世界最好的医院学管理>>

13位ISBN编号：9787111269533

10位ISBN编号：7111269535

出版时间：2009-6

出版时间：机械工业

作者：(美)利奥纳多L.贝瑞//肯特D.赛尔曼|译者:张国萍

页数：248

译者：张国萍

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>

## <<向世界最好的医院学管理>>

### 内容概要

梅奥诊所是世界最大的私人医疗机构，也是全世界的医学圣地，它的顾客上至总统王室，下至贫民百姓，从建立至今已有百年的历史。

它几乎不投放任何广告，全世界医疗界乃至管理界却对它耳熟能详，它以其卓越的管理理念和实践堪称管理界的活化石。

组织能力的卓越绝对不仅仅只与科学相关，它同时还与“艺术”相关——人文关怀、教导、协作、慷慨的行为，个人的勇气和引导人们做出决定并付出额外努力的核心价值观。

把顾客摆在第一位，这常常是医院乃至服务行业的口头禅，但是这句话却在梅奥诊所得真正贯彻。

它如何能始终遵循“患者至上”？

本书将第一次揭开这个秘密。

在现今行业事故频发、急需责任感的世界，梅奥的管理艺术将照亮一条道路。

希望本书能为中国的医疗机构、服务行业以及管理界带来一次心灵之旅。

## <<向世界最好的医院学管理>>

### 作者简介

利奥纳多L.贝瑞（Leonard L.Berry）：美国市场营销学会前主席、世界权威服务专家，在服务营销和服务质量研究领域处于世界领导水平。

他同时身兼医学院医学人文关怀教授。

并于2001～2002年以访问学者的身份在梅奥诊所做医疗护理服务方面的研究。

他著有《挖掘服务灵魂》、《论

<<向世界最好的医院学管理>>

书籍目录

推荐序译者序 前言 第1章 百年品牌第2章 传承“患者至上”的价值观瑰宝第3章 倡导团队医学第4章 实施目的地医疗第5章 领导层的合作第6章 为价值观和才能而招聘第7章 精心安排质量线索第8章 品牌的创立、拓展和维护第9章 投资未来第10章 自发挥人的潜力

## &lt;&lt;向世界最好的医院学管理&gt;&gt;

## 章节摘录

第2章传承“患者至上”的价值观瑰宝 即使说一千次一万次的“谢谢”，都不足以表达我无尽的感激之情。

我万分感激那些在我妻子住院期间，对她精心照料的梅奥诊所的医生、护士及其他工作人员们。

在我看来，梅奥诊所具有三点特质使其独一无二，与我见过的其他任何医疗护理机构相比，梅奥都表现得更加出色。

首先，在各个层面上都具有显著卓越的学术性和专业性。

其次，在护理关爱每一位患者时，所表现出的杰出的团队协作精神。

每一名医生、护士及其他支持人员都会全心全意为每一名患者的诊断、治疗及康复尽心尽力，服务周到。

最后一点也是尤其重要的一点，无论是态度还是行动，“患者第一”（核心价值现）总是重中之重，人人都引以为规范标准。

在来到罗切斯特之前，我们还去拜访过另一名外科医生。

他是该领域闻名世界、备受尊崇的医生之一，至少我们之前是这么听说的。

我们都急切地盼望与他会面，我的妻子更是在就诊前——列出自己想咨询的问题，以免有所遗漏。

当这位外科医生走进诊室时，我们看到他的白大褂翻领上别着一个标牌，上面写着“患者第一”的字样，此时我们俩人都激动不已，急切地想要跟他详细恳谈病情。

可是，当我的妻子向他问第一个问题时，这位医生说，要是他花大把时间回答她所有的问题的话，他就没有时间回答那些不远千里，从世界各地赶来的其他患者的问题了……与之截然相反的是，在梅奥诊所，“患者第一”并不仅仅是标牌上的一句话，而是一种生活和医疗服务的方式。

这是一封致梅奥诊所负责人的感谢信，信的作者是一名律师，他与他的患病妻子（一名护士）写信时还没有意识到信中字里行间恰恰突出强调了梅奥诊所的基本价值观念，那就是“患者需求至上”。

在随后的访谈中，这位患病妻子谈道，正是那位外科医生翻领上亮晃晃的标牌让她明白了自己到底想从一位医疗护理提供者身上得到些什么（这是一件多么具有讽刺意味的事啊）。

当她感觉到自己接受的服务与标牌上的承诺并不相符时，她感到的只有失望。

之后，这位患者和她的丈夫同别人聊起这次经历时，得到其他人的建议：“哦，你们应该去梅奥诊所”。

于是，他们听取了朋友的建议转去梅奥，梅奥给了她最深刻的感触，那就是“患者第一在梅奥绝不仅仅是一条标语而已”。

格伦·福布斯医生是梅奥罗切斯特诊所的首席执行官。

他向我们解释了这其中的原因：“如果你只是宣称有一种价值观，而并没有将其融入到组织的运营、政策、决策、资源配置以及文化之中，那这种价值观也就仅仅是一句口号而已”。

他还说道：我们自始至终都在宣扬“患者需求至上”这一核心价值观。

这让梅奥诊所与众不同。

一代又一代的梅奥人在开发政策时，在管理组织、配置资源时，在招纳雇用新员工时，都会不遗余力地将这一价值观付诸实践。

它深深地、广泛地渗透到我们的管理及实践运营中，已然成为梅奥文化的一部分。

因此，当我们遇到问题时，这种价值观不仅仅是一个对策，这就是上周有人提到过的所谓的营销法宝。

“患者需求至上”的核心价值观不仅仅是组织营销的法宝，这一价值观已经深深地融入到机构的组织管理之中。

这正是让我们与众不同的原因所在。

梅奥的百年品牌建立在一系列核心价值观之上，这些核心价值观渗透到这所医疗服务机构的每个

## &lt;&lt;向世界最好的医院学管理&gt;&gt;

角落，本章核心话题“患者需求至上”便是其中的重中之重。

其他一些重要的价值观还包括联合医疗、组织领导，以及高效护理等，这些价值观将在接下来的几章中一一讲述。

这一系列核心价值观指导梅奥诊所各个专业和管理层次的决策行为，涉及组织内部上至理事会下到登记处的各个层级。

系列的核心价值观还涵盖了针对患者护理过程中出现的关于医疗、职业准则及服务等方面的决策，并且贯穿于组织管理和战略业务，以及同患者和员工的人际关系等事务之中。

该核心价值观构建了坚如磐石的基础，维持了梅奥的生存及发展。

本章旨在探讨“患者需求至上”这一核心价值观如何历经百年延续至今，它不但影响了梅奥的创始者们，而且还深深地影响着每一位梅奥成员。

无论过去、现在，还是将来，传承“患者为中心”的价值观（及其他相关价值理念），都将成为梅奥管理层的首要职责。

我们将详细阐释该价值观是如何深植于梅奥文化之中，梅奥又是如何倡导、强化，并维持这一核心观念的；该价值观又是如何激励、振奋梅奥员工，从而与患者及其家属产生共鸣；探究它如何发展，并顺应社会变化的规律。

医疗服务中充满生命力的价值观 “患者需求至上”这一核心价值观对梅奥的长期成功至关重要，因为它与梅奥的主要客户息息相关，重点包括患者和他们的家属、咨询医师，以及大多数的付款人——那些为美国大部分医疗保健事业慷慨解囊的雇主们和保险公司。事实上，这一核心价值观也与梅奥诊所42000多名员工——医生、护士、诊所技术人员以及众多的支持人员密切相关。

护理者们向患者提供最优质的服务，并因此体会到自身工作的崇高意义所在。

正是梅奥员工对患者及其家属每时每刻的贴心服务，才得以使这些指引医疗服务组织的核心价值观历久弥新、代代相传。

如同梅奥诊所的很多其他要素，“患者需求至上”的价值观也同源自于梅奥内部的协同合作。

梅奥最初的，同时也是最重要的合作便是梅奥父子——威廉W.梅奥和他的两个儿子威廉J.梅奥和查尔斯H.梅奥以及同创办圣玛丽医院的圣方济会修女的合作。

梅奥医生与圣方济会的合作始于1883年。

当时明尼苏达州的罗切斯特市刚刚惨遭一场极具破坏性的龙卷风袭击。

为了帮助那些受重伤的人，威廉W.梅奥医生向当时在城镇里开办学堂的圣方济会修女请求援助。

在解决了当时的危机之后，阿尔弗雷德院长（mother Alfred）建议在罗切斯特市创建一家医院。

梅奥医生起初并不赞成此项提议，因为当时医院曾被认为是患者生命力减弱，甚至死去的地方，另一个原因则是他个人认为罗切斯特市可能并不能够承担起一家医院的运行。

阿尔弗雷德院长却坚持这一想法，最终梅奥医生同意在圣方济会修女医院的基础之上创立一所医院。于是，圣玛丽医院在1888年正式成立。

在随后的合作发展中，梅奥医生发现圣方济会修女的价值观和他们不谋而合，他们都注重患者个人的需求。

玛丽·克劳利修女是圣方济会的成员，也是现今圣玛丽医院弗朗西斯赞助方的行政管理人员，她这解释：“梅奥医生关注患者个体本身和患者的病情，而圣方济会也既注重于患者的身体护理，又强调关心患者的精神需求。

”她又说道，双方的合作就是基于他们对“贫困和无助群体”的共同关切。

迄今仍深植于梅奥诊所的价值观是由其创始者——威廉J.梅奥医生和查尔斯H.梅奥医生，在他们事业刚起步的20年间精心酝酿而诞生的。

他们反思自己护理和治疗数以千计患者的经历，最终感悟出梅奥价值观的精髓。

他们的父亲、圣方济会修女、他们的医师同事们以及该机构所有的员工都对该价值观的传承与发展做出了重要的贡献。

威廉J.梅奥医生于1910年在罗虚医学院（Rushmedicalcollege）毕业典礼上，发自肺腑地道出了以

## <<向世界最好的医院学管理>>

下这番话：“患者的最大利益就是我们最根本的关注点，为了使所有患者都能享受先进知识带来的好处，协同合作是必要的……”当今医学发展成为一种合作的科学已是大势所趋。

”这一发言表明了两个相辅相成的价值观，影响着后来一代又一代的梅奥人。

梅奥如今宣称的核心价值观——“患者的需求至上”，很显然是来源于此的。

梅奥医生的演讲表明，患者的需求只有通过医疗服务组织全体员工的协同合作才能得以满足。

医疗行业以外的那些商业领袖们可能会认为，建立一个如“患者需求至上”这样的人性化价值观，对于一家医疗机构而言确实理所当然，可是对于那些像零售、金融或酒店服务等其他行业而言，这样的要求就有点勉为其难了。

可是，正如本章伊始那封信所言，对患者需求的关注并非是医疗护理行业所必需的——这并不是必然之举。

信中患者的经历告诉我们，在去梅奥诊所前，她曾拜访过4家声望极高的医院，但没有一家认真地倾听她的诉说。

而在梅奥，一位护理诊断师耐心地聆听了她45分钟的漫长叙述。

之后，这位护理诊断师又与一位胃肠病学专家一起仔细地倾听她讲述自己的病史，并且从中得出对潜在问题的几种推断。

根据这些推断，那位专家对她进行了针对性的诊断，然后就得出了诊断结果。

从这位患者的经历来看，梅奥诊所的“以患者为中心”的价值观确实是独一无二的。

## <<向世界最好的医院学管理>>

### 媒体关注与评论

这本书好比一间充满智慧的宝库。  
每个医疗行业的人都应该看看这本书，商界人士也应该看看这本书，而普通读者读了以后也会被它的魅力迷倒。

这部里程碑似的著作作为所有人上了一堂发人深省的课。

——菲利普·科特勒 梅奥诊所的管理让人拍案叫绝……这本书不仅带我们走进这个久负盛名、令人景仰的品牌内部，而且细致深入地向我们展示了一幅让各类服务品牌通向成功的蓝图。

——凯文·莱思·凯勒 品牌管理的国际先驱 要想让服务机构永葆青春，这可是一本必读书。

——丹·桑德斯 联合超市总裁，著有《服务业圣经》 这是一部非常有用的书，可以称得上是一座里程碑。

它重新定义，放大并提升了医疗护理行业中“服务”这个概念。

真正热爱医疗护理行业的人读完这本书后会更加热爱这个行业。

——唐纳德·博维克 美国医疗保健改善协会主席 这本书讲述了许多管理战略和策略。

它告诉我们管理者应当具备创造力，富有同情心，还要与员工交流。

——基普·廷德尔 储物用品连锁家居店首席执行官 这本书能帮助服务行业的管理者们在所有复杂困难的局面中把企业做得更好，把品牌做得更强，更持久，更有生命力。

——伊安·莫里森 医疗护理业未来学家



## <<向世界最好的医院学管理>>

### 编辑推荐

《向世界最好的医院学管理》将第一次揭开这个秘密。  
在现今行业事故频发、急需责任感的世界，梅奥的管理艺术将照亮一条道路。  
希望《向世界最好的医院学管理》能为中国的医疗机构、服务行业以及管理界带来一次心灵之旅。

<<向世界最好的医院学管理>>

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