

<<医疗服务接触与创新>>

图书基本信息

书名：<<医疗服务接触与创新>>

13位ISBN编号：9787308098083

10位ISBN编号：7308098087

出版时间：2012-4

出版时间：浙江大学出版社

作者：李靖华，范钧等

页数：221

字数：275000

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>

## <<医疗服务接触与创新>>

### 内容概要

这本《医疗服务接触与创新——浙江实证》由李靖华、范钧等人著，以医疗服务接触、医疗服务创新为研究主题。

本书共分十章。

包括第一章绪论、第二章基础理论、第三章体检中心服务接触、第四章住院服务接触、第五章患者消费情感、第六章医疗服务创新的前沿实践、第七章医疗服务创新调查、第八章医疗服务创新模型、第九章医疗自助服务科技、第十章护士的情感性劳动。

## <<医疗服务接触与创新>>

### 书籍目录

- 1 绪论
  - 1.1 背景
  - 1.2 研究主题
  - 1.3 研究对象
  - 1.4 全书结构
- 2 基础理论
  - 2.1 服务接触
  - 2.2 服务创新
- 3 一次性服务接触：体检中心
  - 3.1 体检中心的兴起
  - 3.2 模型和假设
  - 3.3 方法论
  - 3.4 体检中心的管理启示
  - 附录3.1 体检中心服务接触质量调查问卷
- 4 持续性服务接触：住院部
  - 4.1 将医院看做剧场
  - 4.2 模型和假设
  - 4.3 方法论
  - 4.4 住院护理的管理启示
  - 附录4.1 住院部服务接触质量调查问卷
- 5 患者消费情感
  - 5.1 从顾客消费情感到患者消费情感
  - 5.2 模型
  - 5.3 方法论
  - 5.4 患者消费情感的管理启示
  - 附录5.1 医院服务接触质量与信任满意度调查问卷
- 6 医院服务创新的前沿实践：TrusTECH案例
  - 6.1 英国国家医疗服务体系及其创新系统
  - 6.2 TrusTECH及其服务创新计划
  - 6.3 服务创新计划案例
  - 6.4 TrusTECH的启示
  - 附录6.1 TrusTECH的技术创新管理
- 7 医疗服务创新调查：公私立比较
  - 7.1 私立医院的兴起
  - 7.2 方法论
  - 7.3 调查结果
  - 7.4 研究构面的关键因素
  - 附录7.1 浙江医疗机构服务创新认识和实践情况调查问卷
- 8 医疗服务创新四维度模型：内容分析
  - 8.1 内容分析法
  - 8.2 分析结果
  - 8.3 讨论
  - 附录8.1 医疗服务创新内容分析论文清单
  - 附录8.2 论文作者单位信息
- 9 医疗自助服务科技

<<医疗服务接触与创新>>

9.1 自助服务科技

9.2 模型

9.3 医院自助取单机案例

9.4 结果和讨论

附录9.1 自助取单机访谈提纲

10 护士的情感性劳动

10.1 情感性劳动

10.2 模型

10.3 重症监护室护士案例

10.4 产科护士案例

10.5 跨案例分析

附录10.1 护士情感性劳动访谈信息

主要参考文献

后记

<<医疗服务接触与创新>>

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>