

<<卫生服务管理>>

图书基本信息

书名：<<卫生服务管理>>

13位ISBN编号：9787811166484

10位ISBN编号：7811166488

出版时间：2009-10

出版时间：北京大学医学出版社

作者：哈里斯 编

页数：565

译者：陈娟

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>

## 前言

随着我国经济体制的改革和发展，人民的生活水平有了极大的提高，人们对医院和医务人员提供服务的要求也日益提高，多数患者已不满足于仅仅得到及时、正确的诊断和治疗，还希望医务人员有良好的服务态度，便利、整洁的就医环境，良好的医患沟通以及合理的医疗服务价格。

因此，现代化的医院除了必须具备良好的医疗设备及医术高超的医务人员外，还必须具备良好的就医环境、高效便捷的医疗流程以及优秀的医院文化和医院经营理念，把服务的着眼点从以单纯重视医疗技术为主的模式转变为“以患者为中心”的服务模式。

现代化的医院是一个集医学技术、高科技装备、医疗、科技人才于一体的服务机构。

医院内部临床科室之间，临床科室与医技科室、医辅科室之间有着特定的分工协作关系。

如果这种关系不协调或不配套，就会造成患者在就医过程中的不便和医院医疗资源的浪费，严重的甚至会危及患者的身心健康与生命安全。

因此，医院内部的系统管理与协调，流程设计与重组就显得尤为重要。

此外，随着我国从计划经济模式向社会主义市场经济模式的转变，现行医疗体制中与新的经济环境不相适应的因素也在严重制约着医院的发展。

随着市场经济机制的逐步建立和完善，医院也将更多地运用市场经济的手段和方法来经营医疗服务。

诸如：需求分析、市场调研、市场营销、竞争分析、兼并重组等企业常用的方法，也会逐步应用于医院的日常经营管理。

## <<卫生服务管理>>

### 内容概要

本书是由澳大利亚卫生管理学会培训项目（SHAPE）和澳大利亚卫生管理学院（ACHSE）成员合作编写的卫生服务管理学教科书，目的是满足卫生服务管理者及相关人员的培训需求，本书与卫生服务管理者和研究者的工作也密切相关。

本书分为五个单元和一个附录。

第 单元：卫生服务管理者，重点探讨卫生服务管理者所需的一系列个人能力和他们面临的不断变动的组织环境。

第 单元：卫生服务管理实践——团队工作，主要讨论与人合作的问题。

第 单元：卫生服务管理实践——利用信息工作。

第 单元：卫生服务组织，集中讲述了卫生服务组织的工作设计、策略规划和组织设计的最新方法、整合卫生服务系统的尝试以及组织间的合同安排。

第 单元：提高组织绩效，集中讲述管理者如何对提高组织绩效作出贡献。

附录——卫生服务管理案例研究。

这部分的案例不仅来自澳大利亚和新西兰，还来自其他国家（如中国）。

附录还描述了几种案例研究及使用案例研究方法时需要考虑的一些问题。

第2版已在第1版的基础上进行了大量修订，作者还希望通过遍布全书的案例和小专栏，使读者能够将理论应用于实践。

本书对卫生服务管理学教师和学生以及卫生机构管理者和研究者来说都是非常有价值的资源。

<<卫生服务管理>>

作者简介

译者：陈娟 编者：(澳大利亚)哈里斯(Mary G Harris)

## &lt;&lt;卫生服务管理&gt;&gt;

## 书籍目录

著者名单致谢译者名单著者前言缩写案例目录第 单元 卫生服务管理者 第1章 学习管理（以及管理你自己的学习） 学习目标 引言 卫生服务组织中管理培训计划框架 组织绩效 管理者在做什么？ 管理者是怎么做工作的？ 关于学习 组织的重点 结论 问题讨论 参考文献

第2章 卫生服务管理者的角色转换 学习目标 引言 谁是卫生服务管理者？ 卫生服务管理的历史 临床医生管理者 卫生服务管理者的责任 管理原理、理论的演变 卫生服务管理者的未来角色预期 结论 问题讨论 参考文献 第3章 卫生服务管理者的问责制与伦理守则 学习目标 引言 卫生服务人员的伦理守则 从理论到问责制 程序伦理学 人体研究和临床伦理委员会 临床伦理守则的制定 结论 第4章 卫生服务组织的变革与适应 学习目标 引言 全球政策变革的驱动力 转变中的卫生服务组织 卫生保健系统 澳大利亚卫生服务变革的驱动力 平衡变化的力量——组织的适应策略 给卫生服务管理者的启示 结论 问题讨论 参考文献第 单元 卫生服务管理实践——团队工作第 单元 卫生服务管理实践——利用信息工作第 单元 卫生服务组织 第 单元 提高组织绩效附录 卫生服务管理案例研究

## &lt;&lt;卫生服务管理&gt;&gt;

## 章节摘录

插图：本单元包括四章，探讨卫生服务管理是做什么的——与社区、消费者、患者、卫生专业人员以及其他付费的或不付费的卫生服务人员的合作。

任何一位卫生管理者都不能不与人打交道，所以与人合作的能力是成功管理的基础。

第5章从阐述促进消费者参与策略制定所依据的概念和理论入手，这些策略包括社区咨询管理策略、预防和处理消费者投诉的策略以及发展以消费者为导向的文化策略。

消费者参与表现为一种多层次的和动态变化的过程，这一过程主要是建立并维持社区和卫生服务机构之间的合作伙伴关系。

这种伙伴关系要求公开并分担出现的问题。

第6章探讨管理卫生服务从业人员面临的挑战，包括招聘和留住人才中的问题，以及如何利用人际技能来提高组织绩效。

在不断变动和复杂的卫生服务环境中，一个高效的人力资源管理者必须具备将系统知识、人力资源规划与监督以及人际技能结合起来的能力，其中最重要的是建立和领导核心团队的技能。

第7章的标题是“卫生服务中的团队工作”。

随着卫生服务环境变动程度加大和社区慢性病患者率上升，团队工作变得越来越重要。

团队可以为病情复杂的慢性病患者提供多学科服务，并可以对变动的卫生服务环境做出及时的组织反应。

本章也提供了分析和提高团队绩效的策略。

第8章讨论组织变动，并为管理者提供了一个用以分析变动的类型和规模的模型。

作者综述了应对变动的理论和处理这些变动的方法，并讨论了对抗变动的多种原因和形式。

本章还提供了领导和管理团队内部以及组织之间变动的策略和工具。

本单元包括四章，探讨卫生服务管理是做什么的——与社区、消费者、患者、卫生专业人员以及其他付费的或不付费的卫生服务人员的合作。

任何一位卫生管理者都不能不与人打交道，所以与人合作的能力是成功管理的基础。

第5章从阐述促进消费者参与策略制定所依据的概念和理论入手，这些策略包括社区咨询管理策略、预防和处理消费者投诉的策略以及发展以消费者为导向的文化策略。

消费者参与表现为一种多层次的和动态变化的过程，这一过程主要是建立并维持社区和卫生服务机构之间的合作伙伴关系。

这种伙伴关系要求公开并分担出现的问题。

第6章探讨管理卫生服务从业人员面临的挑战，包括招聘和留住人才中的问题，以及如何利用人际技能来提高组织绩效。

在不断变动和复杂的卫生服务环境中，一个高效的人力资源管理者必须具备将系统知识、人力资源规划与监督以及人际技能结合起来的能力，其中最重要的是建立和领导核心团队的技能。

第7章的标题是“卫生服务中的团队工作”。

随着卫生服务环境变动程度加大和社区慢性病患者率上升，团队工作变得越来越重要。

团队可以为病情复杂的慢性病患者提供多学科服务，并可以对变动的卫生服务环境做出及时的组织反应。

本章也提供了分析和提高团队绩效的策略。

第8章讨论组织变动，并为管理者提供了一个用以分析变动的类型和规模的模型。

作者综述了应对变动的理论和处理这些变动的方法，并讨论了对抗变动的多种原因和形式。

本章还提供了领导和管理团队内部以及组织之间变动的策略和工具。

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>