

<<医院案例精讲>>

图书基本信息

书名：<<医院案例精讲>>

13位ISBN编号：9787117100601

10位ISBN编号：7117100605

出版时间：2008-6

出版时间：人民卫生出版社

作者：潘习龙

页数：269

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>

## &lt;&lt;医院案例精讲&gt;&gt;

## 前言

为人、处事、品生活潘习龙从2000年至今，笔者开始了医院调研、员工培训与理论研究工作。从内地医院到香港的各类别医院；从北京的大型医院到新疆、黑龙江等边陲小镇的乡镇卫生院。在这期间笔者与院长交流，对员工访谈，倾听患者心声，了解医院现状，并将部分研究成果在国内外杂志上发表，共计发表论文100多篇。

《医院案例精讲》是笔者在近八年的时间内，对医院调研过程中收集到的120则案例的深度剖析。有些案例大家在工作中经常遇到，但往往由于工作繁忙或者忽视工作细节，而没有从这些故事中体会到为人的技巧、处事的方式和品味生活的真谛。

“为人、处事、品生活”从三个角度概括了人生的全部，在这三者之间，处事是最低层次的，只要努力，只要动脑筋总会有收获；其次是为人的为人，为人比做事难得多，孤僻自傲交不到朋友，八面玲珑每天很热闹，但同样交不到真心的朋友；最高境界则是品味生活了，有朋友有事业并不代表能体会到人生的乐趣和价值。

处事根据处事行为的不同，我把他(她)们分为四类。

欺骗上级者：不去思考而完成工作，想以蒙哄的方式侥幸过关；敷衍了事者：有热情没方法，有态度没能力，努力工作而无业绩，最后无奈之下草草收场；不折不扣者：领导说到哪里，他能打到哪里，有热情有能力，缺乏思考和创造，领导说“一”他永远只会做“一”；创造工作者：工作中有态度、有激情、有创造，最后取得了较高的工作业绩，得到领导的认同。

为人 我们平时说人生是舞台，每个人既是演员，又是观众。

舞台上演员的性格千差万别，为了更加形象化，我也把他(她)分为四类。

无德无能者：不仅自己做不成事，而且不愿别人成功，做出“损人不利己”的事情；无德有能者：有能力，有野心，做事有突破，其缺点就是“突破到了组织的禁区”；有德无能者：品行端正，为人厚道，但不思进取，这类员工最能胜任的工作是“保管钥匙、守仓库”之类的工作；有德有能者：对组织忠心耿耿，替领导排忧解难，既能融入团队，又能出类拔萃。

领导要把每一种人放在合适的位置，尽可能地抑制其缺点，体现其价值，使其为医院作贡献。

品生活品味生活是人生的最高境界。

人生几十年，如果体会不到做人的真谛、人生的意义及价值，这种人成就再大也只能是人生旅途的“看客”，生活像百米冲刺一样，没有时间去“悟”。

不去感悟也罢，稀里糊涂过一生也未尝不可，最悲哀的是年轻时不去感悟，到年老了再感悟，结果留下的都是遗憾和惆怅；或者每天都在感悟，就是“悟”不出其中的道理，越感悟思想包袱越重，一头钻进了思想的死胡同而不能自拔。

品味到人生的意义和生活的乐趣，必须把握人生的三个“度”——高度、广度和深度。

(1)缺乏“高度”者：在细节中不能自拔，看不到远方，看不到全局，因为小事而迷失方向。

(2)缺乏“广度”者：包容不了周围的人和事，每天生活得兢兢业业，同时也过得忧心忡忡，朋友对他(她)也是敬而远之，因为大家都承担不了这份沉重的精神包袱。

(3)缺乏“深度”者：体会不到工作的意义，把每天的工作看成简单的重复，不能从简单的工作中挖掘内涵，体会不到工作的乐趣和价值。

读者在阅读“一家之言”之前可以事先对案例进行分析和思考，然后再阅读笔者的点评，可能你的思考和笔者的点评存在差异，而这种差异正好让你产生思想的火花，达到阅读本书的效果。

本书框架由嘉兴市中医院的院长高文庆和我确定，我带领张颖、赵茜倩等研究生根据我的口述完成案例描述，“一家之言”主要由我撰写，温靓、张放等同学做了部分文字润色，我的爱人庄宁女士春节期间做了大量的文字校正工作，对以上的同学和朋友表示感谢。

同时感谢嘉兴市中医院的领导、员工为本书的出版所做的工作。

既然是“一家之言”，难免带有个人的观点和色彩，希望读者在阅读时仅作为参考并批判地接受。

存在不足之处，希望得到读者的指正。

2008年2月7日写于北京大学公共卫生学院



## <<医院案例精讲>>

### 内容概要

本书内容包括医院管理与医院服务两部分。

上篇为医院管理案例，包括领导的高度、管理的境界、管理的技巧、制度与文化、组织管理、绩效管理、后勤管理、人才问题、员工关怀、医患关系、同事关系和主人翁精神十二个部分，下篇医院服务案例有服务精细化、服务管理、语言的艺术、服务礼仪、病人的情感、服务责任心、医患关系、留住病人和电梯里的故事九个部分。

#### 作者简介

高文庆，男，嘉兴市中医院副主任医师，硕士学位，嘉兴市新世纪专业技术带头人后备人才，嘉兴市十大杰出青年。

曾先后在浙江大学医学院附属第一医院胸外科、上海市胸科医院进修和学习，擅长食管肿瘤、肺肿瘤、纵隔肿瘤等胸腔疾病的诊治以及普外科疾病的诊治，先后在省级以上杂志发表论文十余篇，曾获浙江省中医药科学技术创新三等奖。

<<医院案例精讲>>

书籍目录

上篇 医院管理案例60则 第一章 从管理者角度看管理 管理者的高度 管理者的胸怀 管理者的境界 管理者的思想 第二章 从管理手段看管理 制度文化管理 组织运行管理 绩效考评管理 后勤保障管理 人才建设管理 第三章 从员工角度看管理 员工关怀 同事关系 主人翁精神  
下篇 医院服务案例60则 第四章 服务观念（即服务意识与心态） 服务的责任心 主动式服务 电梯问内的服务掠影 第五章 服务行为（即服务技能与技巧） 语言的艺术 服务礼仪 精细化服务 人性化服务 服务管理 第六章 服务效果（即患者的认同与感知） 医患关系 情感式服务 感动式服务 患者忠诚

## &lt;&lt;医院案例精讲&gt;&gt;

## 章节摘录

第一章 从管理者角度看管理【案例1】以身作则骨科刘主任调到嘉兴市某医院工作，工作第一个月里的某一天，他因抢救病人到凌晨3点，早晨上班迟到了15分钟。

第二天刘主任在全科交班会上做了检讨并向全科员工承诺：不管前一天工作到几点，第二天绝对不迟到。

刘主任分析迟到的原因主要是早晨上班途中红绿灯太多或者塞车，他计算了上班路途所需时间，从家到医院途中要经过8个红绿灯，每个红灯最长持续时间为2分钟。

于是，他每天都提前30分钟出发，上班再未迟到。

医院的员工看到刘主任都遵守医院的规章制度，也都自觉遵守各项制度。

闭目三思1. 管理者为什么要具有较强的自律性？

2. 如何看待管理者带头执行制度？

3. 管理者如何提升自己的“高度”？

一家之言“其身正，不令而行；其身不正，虽令不从。

”只有管理者以身作则，自己做到了，才可能要求别人照样去做，否则，即使下属迫于压力执行，也只能是“民心不服”。

管理者的一言一行、一举一动，无不被员工看在眼里，管理者的行为直接影响员工的行为。

“做事先做人，律人先律己，用人先育人”是管理者的信条。

管理者既是制度的制定者和推行者，也是制度的执行者和培训者，这就需要我们管理人员在要求员工的同时，更应该严格地要求自己。

管理者必须以身作则，用无声的语言“说服”员工，才能形成亲和力，才能表现出高度的凝聚力。

管理者需要从下面三个方面“以身作则”：1. 管理者的领先作用 优秀的管理者不仅仅在管理方面有着自己独特的方式，更应该具备“领头雁”的精神与行为。

团队就像是一个雁队，他们的眼光都紧盯着“头雁”，“头雁”飞向哪里，雁队就飞向哪里。

所以，管理者不但要选择正确的组织目标，让员工朝着医院的目标奋力前进，更要保证以身作则的导向性。

2. 管理者的示范作用 管理者能身先士卒，以积极正确的示范作导向，就能调动起员工的积极性，激发他们努力向上的干劲。

“己欲立而立人，己欲达而达人”——一个人只有自己愿意去做的事，才能要求别人去做；只有自己能够做到的事，才能要求别人做到。

刘主任做到了以身作则，用自己的行动带动员工，最终得到员工的支持与爱戴。

如果管理者凌驾于制度之上，制度的严肃性就会受到挑战，“上梁不正下梁歪”，管理者要将“照我说的那样去做”变为“照我做的那样去做”。

管理者的榜样作用具有强大的感染力和影响力，是一种无声的命令、最好的示范，对员工的行动也是一种极大的激励。

<<医院案例精讲>>

编辑推荐

《医院案例精讲》由人民卫生出版社出版。

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>