第一图书网, tushu007.com

<<医疗保健业全面质量管理>>

图书基本信息

书名：<<医疗保健业全面质量管理>>

13位ISBN编号：9787111161998

10位ISBN编号：7111161998

出版时间：2006-1

出版时间：机械工业出版社

作者：(英)乔斯,(英)科垠

页数：174

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

内容概要

本书系统阐述了在制订和实施企业全面质量管理计划过程中，医疗保健业经理人应该具备的关于质量管理体系的基础知识。
该书向经理人展示了在企业的各项经营行为中，质量管理无所不在和所处的战略地位。
通过阅读本书，经理人可以学习到如何提高企业服务水平和产品运作水平、如何实施和监控企业质量保证体系以及如何组建团队、实现团队和个人价值最大化等方面的理论、基本技能和方法。
　本书结构合理，逻辑清晰，语言简洁流畅，理论层次较高，同时又配有大量实例说明，是经理人在实施企业全面质量管理时必备的实用手册。
　读者对象：医疗保健业管理者及其他从业人员。

作者简介

理查德·乔斯——英国布鲁内尔大学公共政策与实施评价中心高级研究员、IRM国际的合伙人。他曾在商业和公共服务机构担任高级管理人员；是组织发展领域的咨询顾问。

莫利斯·科根——英国布鲁内尔大学政府与社会管理系教授、公共政策与实施评价中心联合主任。他领导过卫生

<<医疗保健业全面质量管理>>

书籍目录

专文推介译者序前言第一章 概论 一、门诊部里真实的一天 二、怎样提高医疗保健服务业的质量 三、本书简介第二章 质量与质量提升 一、介绍 二、质量提升的商业方法 三、从质量保证到全面质量管理 四、TQM的主要特征 五、调整制造业的TQM模式，使之适用于服务业 六、医疗保健业 七、小结第三章 质量的设计 一、介绍 二、变革模式 三、小结第四章 评估质量 改进服务 一、问题的确立 二、对QA和TQM的评估内容 三、在何处评估 四、谁应该参与评估 五、何时评估 六、小结第五章 TQM在医疗保健业的应用 一、问题的提出 二、评估TQM所得到的关键结果 三、医疗保健服务的经验总结 四、小结第六章 来自商业机构的经验与教训 一、问题的确立 二、对两家商业公司TQM的分析第七章 研究发现及其意义第八章 改革进程附录

章节摘录

书摘启动全面质量管理(TQM)，对任何一个组织来说，至少对所有的医疗保健服务组织来说，不是可轻易作出的决定。
TQM需要全心全意和长期地实施，有专门用于质量提升的方法。
它源自于私营制造业，近来才不太容易地转移到服务业。
在文化、结构和系统上，私立与公立医疗保健服务存在差异，这意味着对于如何在医疗保健服务业实施TQM原则，需要进行深入探讨。
　如何定义质量，将是我们主要的关注领域之一，因为医疗保健服务系统的各级员工及众多利益关系群体(如政府、区域和地区购买者、医疗保健组织理事会、医生、医疗辅助人员、护士、患者、客户及其护理者)对质量的理解及要求是不同的。
过去，对医疗保健质量的定义，几乎都是在技术与专业上的定义。
然而，在美国的近15年里，在英国的近几年里，对服务质量的定义，已经转为以消费者为导向。
　我们的质量模式(在第八章将得到扩展)包括三个方面或形式：技术、系统和非特异质量，技术质量指在某个领域工作的技术性或专业性内容，系统质量指跨工作领域运营的系统和过程的质量，非特异质量则指涉及人际关系(包括礼貌、守时和尊重他人价值的标准)的质量。
一、门诊部里真实的一天　通过一个例子，便可充分阐明质量的三种形式。
下面的例子是我们通过对医疗保健服务的TQM的评估得到的。
三类人员各自抓住质量的一个复杂面。
　第一类人员是医生。
出门诊的医生考虑的是对某一诊断程序的效果进行医疗核查的结果。
此程序多年来已成为标准方法，而现在开始逐渐使用可替代旧技术的新设备了。
她已经操作这两个程序数月了，现在该是决定是否继续使用新设备的时候了。
　医生主要关注技术质量问题。
当然，她心里也清楚每一程序所包含的在资源需术上的内含(这可能导致系统问题的出现)，因为她关注服从于这一程序的患者的尊严(非特异质量)。
然而，此程序只能用于确定危及生命的一种病况，探查不到重要征象，不能帮她做新的尝试。
所以，处理技术问题是她的当务之急。
　第二类人员是供应管理者。
他有自己的侧重点。
他能够给所有的内部顾客(包括门诊病人)提供他们所需要的任何东西，同时，把库存降至尽可能低的水平。
原因有二：一是他可腾出店内的空间，二是他希望加快现金周转。
　供应管理者要向顾客履行承诺(非特异质量)，他知道某些医学产品存在储存期限问题(技术问题)，而他认为，自己的主要问题在后勤，因为他必须依据每个部门的自身要求、系统和程序来供货(系统质量)。
他常常会视系统问题为质量的主要决定因素。
　第三类人员是门诊管理者。
她在整理患者的投诉，此时，她认为最重要的两个投诉点是：候诊区的温度(对一些患者太热，对另一些患者则太冷)和一些员工的态度(她觉得，患者似乎认为，医院偏向其自身的利益，而不是患者的利益)。
　本例中，门诊管理者注重满足患者的两方面需求：一是即时的舒适感，二是被对待的方式(非特异质量)。
她认识到，中央空调的问题，与此同时设备是否合适及如何服务和如何操作(技术质量)。
她也知道，对员工态度的支持源自于超出门诊部范围的更广泛的因素，如招聘、挑选、培训和奖励(系统质量)。
然而，她个人总是关注患者的个性化需求。

随着对患者满意度的逐渐关注，她把越来越多的时间花在非特异质量上。
　如果这三类员工的关注面不是非常复杂的话，试想，当医生决定改用新的治疗程序的时候，会发生什么事情?(她的主要兴趣是技术质量，但忘记告知另外两个管理人员)。
供应管理者会第一个知道，当他为旧的治疗程序提供的材料开始堆积起来的时候，意味着否定旧的储存系统，此时，他要作出决策了。
因为材料的寿命(有效期)有限，有的不得不被丢弃掉，因此浪费的钱财相当可观。
　同时，门诊管理者发现，新的程序改变了门诊病人的流动情况，引发了来自一些病人的新一轮的投诉，但拥有这个新程序的人则感到满意。
没有为变革做准备的员工抱怨自己缺乏技能和培训，因为新程序更加复杂，为此他们更需要素质的提高和升级。
财务预算因此会受到威胁。
总裁会在管理委员会的下一次会议上宣布，全体人员都要使用名为全面质量管理的新方法，“ 因为TQM已经成功地提高了日本汽车公司的质量! ”，但这一观点可能无人予以理睬。
　P1-3

媒体关注与评论

书评·什么是全面质量管理？
·TQM如何与其他形式的质量保证相匹配？
《医疗保健业全面质量管理（TQM）》强调了这两个关键问题。
它阐明如何将TQM成功地应用于医疗保健业，并探讨了决定其成功的关键因素。
它勾画了适用于高度专业化的服务领域的质量保证方法。
通过分析实施TQM的实际案例，为我们提供了TQM的内容模式和组织模式。
医疗保健业的专业管理者和行政管理者以及在卫生系统直接或间接从事发展和实施质量保证工作的所有员工，均会对本书感兴趣。
对于从事质量发展工作或在公共服务机构从事研究和教学工作的读者来说，这是一本必读的书。
对于涉及质量保证问题的所有人来说，这是一本较权威性的书籍。

第一图书网, tushu007.com

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