第一图书网, tushu007.com

<<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

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。

第一图书网, tushu007.com

<<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

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

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