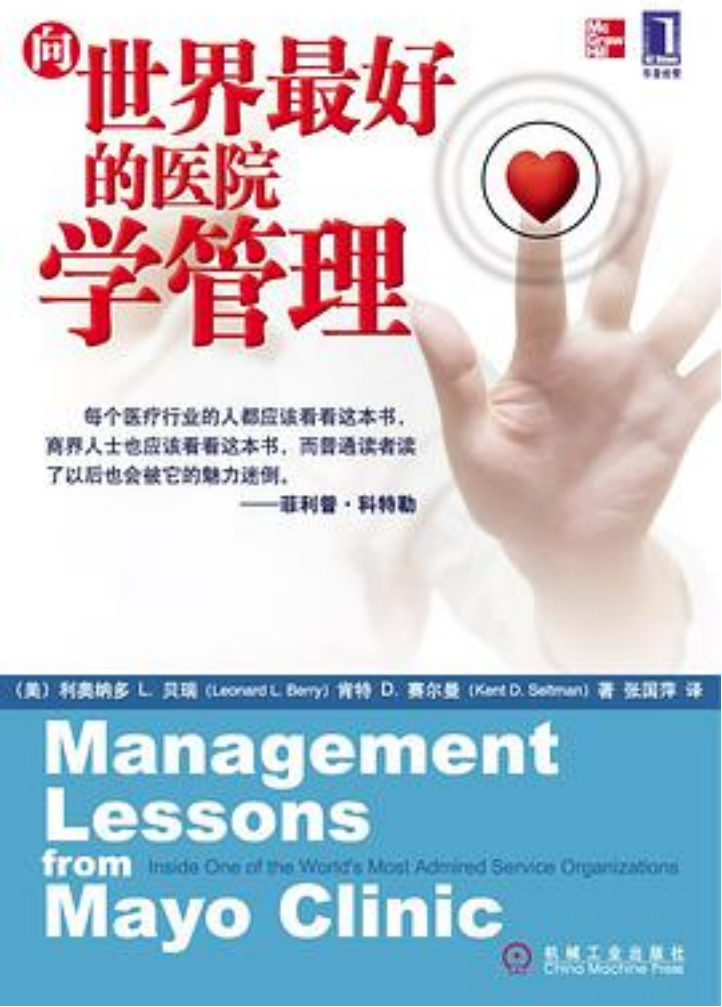


向世界最好的医院学管理



[向世界最好的医院学管理_下载链接1](#)

著者:(美)利奥纳多L.贝瑞//肯特D.赛尔曼|译者

出版者:机械工业

出版时间:2009-6

装帧:

isbn:9787111269533

《向世界最好的医院学管理》讲述了:梅奥诊所是世界最大的私人医疗机构，也是全世

界的医学圣地，它的顾客上至总统王室，下至贫民百姓，从建立至今已有百年的历史。它几乎不投放任何广告，全世界医疗界乃至管理界却对它耳熟能详，它以其卓越的管理理念和实践堪称管理界的活化石。组织能力的卓越绝对不仅仅只与科学相关，它同时还与“艺术”相关——人文关怀、教导、协作、慷慨的行为，个人的勇气和引导人们做出决定并付出额外努力的核心价值观。把顾客摆在第一位，这常常是医院乃至服务行业的口头禅，但是这句话却在梅奥诊所得以真正贯彻。它如何能始终遵循“患者至上”？

作者介绍:

利奥纳多L.贝瑞，美国市场营销学会前主席，世界权威服务专家。在服务营销和服务质量研究领域处于世界领导水平。他同时身兼医学院医学人文关怀教授。并于2001~2002年以访问学者的身份在梅奥诊所做医疗护理服务方面的研究。他著有《挖掘服务灵魂》、《论优质服务》等作品。

肯特D.赛尔曼，梅奥诊所市场部前任董事，在梅奥工作长达16年。在医疗护理的市场营销和品牌建设方面，他有过多次数著名演讲并著有多部作品。现任美国营销学会季刊《健康服务营销》的编辑。

目录: 推荐序译者序 前言 第1章 百年品牌第2章 传承“患者至上”的价值观瑰宝第3章 倡导团队医学第4章 实施目的地医疗第5章 领导层的合作第6章 为价值观和才能而招聘第7章 精心安排质量线索第8章 品牌的创立、拓展和维护第9章 投资未来第10章 自发挥人的潜力
· · · · · · [\(收起\)](#)

[向世界最好的医院学管理_下载链接1](#)

标签

医院管理

管理

医院

管理学

卫生管理

医疗

医学

美国

评论

我曾经想在40岁之前建造一座中国的Mayo。

羡慕嫉妒恨。

俩作者都是做市场营销的，也就不难理解，这么厚厚一本书其实就是一个营销宣传了。没有任何实质内容，只是宣传。比如说梅奥发现预约MRI太花时间，于是要改革，改革后预约快了多少多少。问题是怎么改革的，怎么发现问题的，用什么方法解决问题，这些只字不提。本来我以为只有共产中文才会满纸空话，两位作者提供了很好的反例。

: R197.6/7811

价值观是难以改变的，你只能找到这样的人，而不是费心去创造这样的人。

很多东西，需要医院管理人员，才能明白具体意义

《医院管理》女王健大力推荐

就算略读一遍也是无比痛苦的体验，全是无关紧要的细枝末节，不知所云的泛泛而谈，原来老美也有这种混饭吃的家伙。

一些理念很有见地

不透彻。

梅奥诊所作为无数管理书籍中的案例出现，作为专著，本书一一解读梅奥成功背后的精神和理念，非常值得学习和思考。

说的太空了不好理解

梅奥的好，感觉不怎么适合推广。

宣传稿，比学创新那本书翻译得稍微好点。

看不下去了

还好吧，有些理念还是值得学习的，写得不透不过瘾

书本提供一种理念，但是，目前不适合中国国情。

第一感觉，医院跟海底捞很像，很看重服务，全文上下就是一句话“以患者为中心”。但个人认为，服务很重要，医院的本质还是医术，能够救病治人。

感觉是个童话中的医院。更多还是分享优点

个人觉得这本书最大的作用是让读者明白想实现患者至上各方面该如何配合，但具体方法也没写清楚。然而就算宏观看，也能想到引进这套体系的困难程度。比如薪资，跟我国改革开放前相似，不同的是梅奥按组织文化招聘和内部监督，要不护士更愿意帮患者停车、安排婚礼而非灌肠和会阴擦洗，给别说主动牺牲个人时间无偿帮顶工。再比如团队合作，谁拿主要荣誉，出意外谁负主要责任，绩效如何分配，不管作者怎么把和谐运作归结于患者中心的组织文化，都不能抹去这里的争论。还有一个感觉是作者默认梅奥的医疗水平已经高到无可置疑，所以这部分管理可以撇开不谈，把重点放在令患者满意的服务上，所以可以在质量线索里也能看到这与我国强调的医疗质量是有偏差的。唉，我还是很羡慕书里的患者就诊体验的，也羡慕国外医护薪资，但要把这种精英模式引进中国真是难。

[向世界最好的医院学管理_下载链接1](#)

书评

中国的医患关系问题在于中国的医疗机构大多没有核心价值观。没有核心价值观的企业和组织，实际上是没有存在必要，如果不幸的是它存在，那么那可能是社会的无效率之处。
好比如，依靠政府关系而拿到订单的企业，比如拼爹才能进入的银行或者其他大国企，这进而引发了这些企业的...

顾客第一，梅奥是如何做到的？提出这个口号容易，但能坚持一百年做下来，很不容易。顾客的需求其实是一直在变动的。这是一难。
其次，为顾客做好服务，需要组织一直保持活力。而要想组织保持活力，必须组织内的每个成员都保持活力。随着时代的不同，员工的需求也是在变动的...

书中说梅奥之所以成功，是因为：创始人无私地把收入的一半捐出来成立基金专用于梅奥的医疗事业；梅奥工作人员对病人充满了爱；梅奥不以金钱为考核指标，经常给病人减免费用；梅奥鼓励内部的团队合作。
作者一直在夸梅奥，但是还是没说明白梅奥为什么能成为美国的比较优秀的医...

看病好 看病快 1.综合医疗记录（患者还没到，病例已经到）
想想国内，患者拿着病例走向医生的例子 2.预约安排 看病周到

(提供系统的解决方案) 3.医生-管理者关系

“医生—管理者”的合作模式会成功：“医生领导者拥护的是‘患者至上’的理念，而管理者则要对财务运营...

我感觉这本书算是一本属于那种不容易让人很快就能进入的书。需要些时间细嚼。当中分享梅奥的成功当中的一些因素涉及了很大方面的内容，如管理学，系统，服务，战略等等。我感觉多数都是看不懂。未能明白其成功的背后逻辑及适用的条件。所以有这种感觉。当然书中...

我们知道事物有差别，就如同知道穷人和富人的差别不仅仅是财产多少一样，穷与富的差别更多在于思维方式，简单的“以人为本”口号一喊，先进管理一学习，以为这种美好的制度就会产生美好的结局一样，大概挪到王阳明先生来评评就是典型的知行不一，私以为本土医院管理读此书无用...

[向世界最好的医院学管理_下载链接1](#)