

УДК 65.0:61
ББК65.290-2:5(7США)
Б51

« Д

непр
к и
У<

Перевод с английского А. В. Козлова

Под редакцией к.м.н. О. Б. Дынник, В. В. Кулибановой

Фото на обложке Panoramic Images / Getty Images / Fotobank

по (
желг

Беррил.

Б 51 Клиника Мэйо : менеджмент и сервис мирового уровня / Леонард Берри, КентСелтман ; [пер. с англ. А. В. Козлова ; под ред. О. Б. Дынник, В. В. Кулибановой]. — М. : Эксмо, 2010. — 304 с. : ил. — (Высший класс).

ISBN 978-5-699-32564-1

ISBN 978-0-159073-0 (англ.)

стр
в !
пот

Барак Обама в своем радиообращении, посвященном реформированию системы здравоохранения США, назвал Клинику Мэйо образцом работы медицинского учреждения, персонал которого своим примером доказывает возможность первоклассного — и при этом доступного — медицинского обслуживания. Заслужить такую высокую оценку Клинике позволил высокий уровень менеджмента медицинского учреждения.

Авторы этой книги, работая в Клинике и общаясь с ее руководителями, клиницистами, вспомогательным персоналом и пациентами, получили уникальную возможность изучить организационные особенности и культуру обслуживания Клиники Мэйо. В результате на свет появилась книга о том, как системный подход к организации работы обеспечивает Клинике великолепные клинические результаты, организационную эффективность и высочайший уровень обслуживания.

Книга предназначена руководителям учреждения системы здравоохранения, а также организациям, занятым в сфере услуг.

УДК 65.0:61
ББК 65.290-2:5(7США)

абс
б

Никакая часть настоящего издания ни в каких целях не может быть воспроизведена в какой-либо форме и какими бы то ни было средствами, будь то электронные или механические, включая фотокопирование и запись на магнитный носитель, без письменного разрешения ООО «Издательство «Эксмо».

Документ скачан с сайта <http://www.mmbok.ru>

© Leonard L. Berry, Kent D. Seltman, 2008
All rights reserved.

ISBN 978-5-699-32564-1
ISBN 978-0-159073-0 (англ.)

© козлов А. в., перевод 2009
о о о . и з д а т е л ь с т в о . Э К С М О , 2009

ОГЛАВЛЕНИЕ

От авторов	9
Глава 1	15
Бренд со столетней историей	
Глава 2	33
Соблюдение принципа «нужды пациента	
превыше всего»	
Глава 3	65
Практика командной медицины	
Глава 4	85
Практика целевой медицины	
Глава 5	112
Партнерство в управлении	
Глава 6	151
Поиск талантливых специалистов,	
имеющих общие с клиникой принципы	
Глава 7	181
Культивирование признаков качества	
Глава 8	209
Создание, расширение и защита бренда	
Глава 9	249
Инвестиции в завтрашний день	
Глава 10	281
Реализация потенциала сотрудников	
Об авторах	298
Предметный указатель	300