



创新创业管理丛书

医疗服务接触与创新： 浙江实证

李靖华 范 钧 等著

Service Encounter and Service Innovation
of Chinese Hospitals: Empirical Study in Zhejiang



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS
浙江大学出版社



创新创业管理丛书

医疗服务接触与创新： 浙江实证

李靖华 范 钧 等著



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS
浙江大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

医疗服务接触与创新:浙江实证 / 李靖华等著. —
杭州:浙江大学出版社,2012.4
ISBN 978-7-308-09808-3

I. ①医… II. ①李… III. ①卫生服务—研究—中国
②医院—人间关系—中国 IV. ①R197.1②R197.322

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 054724 号

医疗服务接触与创新:浙江实证

李靖华 范 钧 等著

丛书策划 朱 玲
责任编辑 朱 玲
封面设计 十木米
出版发行 浙江大学出版社
(杭州市天目山路 148 号 邮政编码 310007)
(网址:<http://www.zjupress.com>)
排 版 杭州中大图文设计有限公司
印 刷 浙江良渚印刷厂
开 本 710mm×1000mm 1/16
印 张 14.75
字 数 275 千
版 次 2012 年 4 月第 1 版 2012 年 4 月第 1 次印刷
书 号 ISBN 978-7-308-09808-3
定 价 42.00 元

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江大学出版社发行部邮购电话 (0571)88925591

“创新创业管理丛书”编委会

主 任：李靖华

委 员（按姓氏笔画排序）：

马淑文	韦 影	李靖华	吴义爽	陈学光
范 钧	胡永铨	胡洪力	项国鹏	俞荣建
盛 亚	缪仁炳	黎 常		

教育部人文社会科学研究规划项目资助（06JA630066）

浙江省重点学科资助（企业管理学）

浙江工商大学重点学科和重点研究基地资助（技术经济及管理）

Service Encounter and Service Innovation
of Chinese Hospitals: Empirical Study in Zhejiang

总 序

创新创业管理研究趋势

创新是人类经济社会发展的原动力,本质上是一种生产方式的改变。自熊彼特提出创新理论以来,创新的实践和理论发生着不断的变化。一个基本的趋势就是,随着问题复杂性和环境动态性的提升,创新活动所涉及的资源日益广泛,从技术领域扩展到组织领域,从企业内部扩展到企业外部,从制造业扩展到服务业等。因此,各类新兴研究主题不断涌现,如开放式创新、分布式创新、创新网络、组织创新、服务创新、全面创新管理、基于利益相关者的创新管理,等等。概言之,创新的涵盖范围已日益广泛。

与此同时,熊彼特创新活动的主体“创业者”^①,也逐渐成为人们关注的目标。创业活动因其机会导向、不拘泥于资源约束条件下的快速行动、富于创新并积极承担风险等本质特点而不同于常规的企业经营活动。学者们从早期关注创业者个性特征转变到关注和解剖创业活动过程,进而剖析创业活动的内在规律;从关注个体创业延伸到对公司创业、非营利组织乃至社会创业的研究工作上;从关注绩效到关注机会;从习惯与大企业的比较转变到创业活动及新创企业群体内部的比较研究^②。概言之,创业的研究情境也日益丰富。

至于创新与创业的关系,一般认为,创新泛指“创新成果被商业化的价值实现过程”,而创业则特指“创建企业的过程”。前者完全可以在已有的企业组织框架内实现,不一定涉及企业组织制度的建设;而后者则必然要涉及企业组织制度的建设。从熊彼特“生产函数”的角度来分析,“创新”主要是通过改变函数的自变量来建立新的生产函数,而“创业”则必须通过改变函数式来建立新的生

① 在英文中“企业家(精神)”、“创业者”与“创业(精神)”都是 entrepreneur(entrepreneurship)。

② 张玉利等. 创业管理. 北京:清华大学出版社,2010.

产函数^①。近年来,涉及两者关系的研究日渐增多。

本丛书跨越这两个交叉的领域,结合创新创业中一些新的、具体的情境和问题展开。丛书由浙江工商大学相互交叉重叠的两个中心承担,其中技术与服务管理研究中心以创新研究为主、鲍莫尔创新研究中心以创业研究为主^②。

浙江经济社会发展与“两创”战略

浙江工商大学地处浙江省省会杭州市。浙江省作为中国经济社会最发达的省份之一,依靠从计划经济到市场经济体制转轨过程中改革的先发优势及民间活跃的制度创新,形成了以乡镇企业、个体私营经济、专业市场和块状经济为特色的区域经济社会发展模式,全国闻名。但发展到今天,也存在很多挑战。如发展速度虽然很快,但资源要素和环境承载力的制约却不断加大;块状经济发达,但产业层次较低,高技术产业和服务业比重低;企业市场意识强、应变速度快,但技术创新和研发能力相对较弱,产品技术含量低,等等。浙江经济面临着如何继续保持全国领先的巨大挑战。

因此,2007年6月浙江省第十二次党代会作出“创业富民、创新强省”重大决策(以下简称“两创”战略)。同年11月,浙江省委十二届二次全体(扩大)会议作出决定,按照科学发展观的要求,扎实推进“两创”战略,加快建设惠及全省人民的小康社会。该战略强调全面推进个人、企业和其他各类组织创业与再创业,全面推进制度创新、科技创新等方面的创新,建设全民创业型社会和全面创新型省份,推进经济社会又好又快发展。

国家自然科学基金委管理学部倡导,管理学研究应“顶天立地”,即努力保持理论前沿性和实践结合性^③。浙江发展的“两创”战略,恰好与浙江工商大学技术与服务管理研究中心和鲍莫尔创新研究中心的研究主题契合。我们长期以来始终密切关注企业创新实践,近年来又加入鲍莫尔全球创业研究网络,开始将“两创”加以结合。此外,伴随着与国外研究机构的交流和合作,中心研究也开始从纯微观的层面向中宏观政策层面扩展,从纯管理学向与经济学、社会学相结合扩展,以及从纯定量研究向定量与定性相结合扩展。这些对于理解处于转型发展背景

① 刘健钧. 创新、创业与创业经济. 中国创业投资与高科技. 2003(6):35—37.

② 技术与服务管理研究中心主任盛亚,副主任李靖华、韦影;鲍莫尔创新研究中心主任李靖华,副主任黎常、俞荣建,秘书长黎常(兼)。

③ 该观点首先由美国亚利桑那大学徐淑英教授在国内倡导,后被国家自然科学基金委管理学部采纳。

下的浙江实践,展开有灵魂、可持续的研究,都具有深远的意义。

可以说,置身于浙江省这样一个经济社会发展的环境中,中心和团队成员都深感幸运。这里是中国发展的“实验室”,有最新鲜的实践,每天都在发生着最生动的故事。这些都引发我们思考,鼓励我们探求。

浙江工商大学的创新创业研究

浙江工商大学的创新创业管理研究,主要传承浙江大学管理学院许庆瑞院士的创新管理研究学脉。其中,创新管理研究又分为技术创新和服务创新,创业管理研究则主要沿着威廉·鲍莫尔的企业家理论展开^①。我们的标志性研究是对企业技术创新利益相关者的长期研究,将技术创新管理从关注创新过程中的活动、关注创新过程中活动的主体,进一步推进到关注创新过程中活动主体的权利。此外,我们提出的基于大规模定制的服务创新理论,用以化解现代服务业生产率悖论、应对服务业与制造业的融合趋势,在服务创新研究领域颇具特色。

研究主要以校 A 级研究机构——技术与服务管理研究中心(以下简称中心)和全球鲍莫尔创新网络中国节点之一——鲍莫尔创新研究中心为依托展开^②。其中,涉及的主要学科有企业管理博士学科(“营销与创新管理”方向)^③、技术经济及管理硕士学科,涉及的学院级机构有工商管理学院和现代商贸研究中心^④,涉及的省级科研平台主要是浙江省重点文化创新团队——“生产性服务业与区域发展”^⑤,涉及的校级研究平台还有校级重点研究基地——技术经济及管理。

2005 年以来,中心已主持承担国家自然科学基金 4 项^⑥。中心的学科特色

① 前者与英国曼彻斯特大学 MIOIR(Manchester Institute of Innovation Research)和丹麦奥尔堡大学 DRUID(Danish Research Unit for Industry Dynamics)有学术联系,后者与美国纽约大学 Berkley Center for Entrepreneurial Studies 有学术联系。

② 浙江工商大学鲍莫尔创新研究中心的英文名称为 Baumol Center for Entrepreneurial Studies in ZJGSU。

③ 根据国务院学位办委员会《关于下达 2010 年审核增列的博士和硕士学位授权一级学科名单的通知》(学位[2011]8 号),浙江工商大学已获准设立工商管理博士学位授权一级学科。工商管理一级学科下设企业管理、技术经济及管理、财务管理、旅游管理 4 个二级学科。

④ 浙江工商大学现代商贸研究中心为教育部省属高校人文社会科学重点研究基地。

⑤ 主要涉及其子团队“服务创新与服务转型升级”。

⑥ 4 项国家自然科学基金项目分别是“基于大规模定制的服务产品创新策略研究(70402016)”、“CoPS 创新的利益相关者管理模式研究(70772104)”、“新服务开发的前后台知识转移机制及其管理策略研究:知识密集型服务业案例(70972136)”、“基于本土高新技术企业海外嵌入的逆向知识溢出过程、模式和机制研究(71002091)”。

是：第一，鲜明的技术管理（创新管理）基础。目前全国技术经济及管理学科大致分布在两类学校：一是研究传统技术经济评价的学校，二是以现代技术管理为研究对象的学校。我校属于后者，这与国际上的技术管理（创新管理）学科相对应。本学科在基于利益相关者的企业技术创新管理主题处于国内领先。

第二个特色是鲜明的服务业应用背景。依托浙江工商大学传统的商科背景，技术经济及管理学科在金融、零售等多服务领域对企业的创新活动展开研究。特别是面对近年来服务业与制造业不断融合的趋势，将技术创新理论运用于商业和服务业研究，基于大规模定制的服务创新研究主题处于全国前列。

中心的发展目标是，在 2011—2020 年，继续坚持“立足浙江、放眼全球”的学术视野，进行“（理论）顶天（情境）立地”的学术研究，持续奉献中文系列研究丛书和外文国际期刊论文精品，逐渐形成网络化的创新和创业研究的国际领先地位，成为国内特色鲜明的顶尖学术研究机构之一。

中心的网址是：<http://gsgl.zjgsu.edu.cn/jsfw/>。

丛书的规划

2004 年 12 月中心成立以来，中心在学术原创和知识传播两方面的学术影响力日渐提升。中心和编委会成员陆续出版了 10 种与创新创业有关的著作译著^①，其中纳入文库、丛书的 5 种^②，以及译著 2 种^③。2010 年 12 月，中心成为校重点研究基地。以此为契机，为在“十二五”期间集中呈现我们创新创业方面的研究成果，现组织出版“创新创业管理丛书”。选题来源为国家级和省部级科

① 5 种未纳入文库、丛书的分别是：盛亚：《企业创新管理》，浙江大学出版社 2005 年版；缪仁炳：《创业导向的文化根植：基于温州与关中两地的实证分析》，上海三联书店 2006 年版；盛亚等：《零售创新：基于系统的思想与方法》，浙江大学出版社 2007 年版；项国鹏：《转型经济中的企业家制度战略能力和企业绩效：浙商实证》，浙江大学出版社 2009 年版；韦影：《企业社会资本与技术创新：基于吸收能力的理论和实证研究》，浙江大学出版社 2010 年版。

② 5 种纳入文库、丛书的是：陈学光：《企业网络能力——网络能力、创新网络及创新绩效关系研究》，经济管理出版社 2008 年版，“经济管理学术文库”；盛亚等：《企业技术创新管理：利益相关者方法》，光明日报出版社 2009 年版，“光明学术文库·当代浙江学术文丛”；李靖华等：《大规模定制化服务创新》，科学出版社 2009 年版，“服务创新系列丛书”；以及 2 种译著。

③ 2 种译著是：李靖华等：《服务创新：对技术机会和市场需求的组织响应》，知识产权出版社 2010 年版，“智慧树经管书系——汉译创新管理丛书”；盛亚、李靖华、胡永铨等：《日本零售业创新和动态：从技术到业态，再到系统》，知识产权出版社 2010 年版，“智慧树经管书系——汉译创新管理丛书”。

研项目的研究成果以及国际学术经典,由浙江大学出版社承担出版任务,2011—2015 年计划每年出版 3~4 本。

丛书的选题包括:CoPS 创新的利益相关者管理、医疗服务接触与创新、金融服务业的产品创新、从技术引进走向自主创新、中小企业新产品开发、新服务开发的前后台知识转移、全球价值链中的零售创新、本土高新技术企业海外嵌入的逆向知识溢出、城市创新能力、制度变迁与企业家精神释放、国际新企业网络动态演化、生产性服务业创新升级等。相对来说创新的选题多于创业的选题。各项选题均有省部级以上课题研究的支撑,也是作者长期研究的领域。

丛书的出版所需资金较多,我们幸得到浙江工商大学校级重点学科和校级重点研究基地——技术经济及管理的资助,也得到浙江省重点学科——企业管理学和浙江省重点文化创新团队——“生产性服务业与区域经济发展”的资助,以及其他一些出版基金的资助,在此一并表示感谢!

丛书的出版得到编委会成员的大力响应和积极支持,得到浙江大学出版社的大力支持,特别是朱玲编辑,她已经帮我们编辑出版了多本专著,在此深表感谢!

由于水平有限,错误疏漏在所难免,敬请读者不吝赐教。读者对本丛书的任何意见、疑问、建议、勘误,都请反馈:inno_entr@126.com。

李靖华

于浙江工商大学技术与服务管理研究中心

2011 年 9 月 12 日

目 录

1 绪 论	1
1.1 背景	1
1.2 研究主题	4
1.3 研究对象	5
1.4 全书结构	7
2 基础理论	8
2.1 服务接触	8
2.2 服务创新	14
3 一次性服务接触:体检中心	23
3.1 体检中心的兴起	23
3.2 模型和假设	24
3.3 方法论	26
3.4 体检中心的管理启示	30
附录 3.1 体检中心服务接触质量调查问卷	32
4 持续性服务接触:住院部	36
4.1 将医院看做剧场	36
4.2 模型和假设	38
4.3 方法论	41
4.4 住院护理的管理启示	44
附录 4.1 住院部服务接触质量调查问卷	47

5 患者消费情感	52
5.1 从顾客消费情感到患者消费情感	52
5.2 模型	55
5.3 方法论	58
5.4 患者消费情感的管理启示	64
附录 5.1 医院服务接触质量与信任满意度调查问卷	67
6 医院服务创新的前沿实践:TrusTECH 案例	70
6.1 英国国家医疗服务体系及其创新系统	70
6.2 TrusTECH 及其服务创新计划	71
6.3 服务创新计划案例	75
6.4 TrusTECH 的启示	79
附录 6.1 TrusTECH 的技术创新管理	83
7 医疗服务创新调查:公私立比较	90
7.1 私立医院的兴起	90
7.2 方法论	92
7.3 调查结果	93
7.4 研究构面的关键因素	105
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	107
8 医疗服务创新四维度模型:内容分析	110
8.1 内容分析法	110
8.2 分析结果	112
8.3 讨论	115
附录 8.1 医疗服务创新内容分析论文清单	117
附录 8.2 论文作者单位信息	121
9 医疗自助服务科技	124
9.1 自助服务科技	124
9.2 模型	132
9.3 医院自助取单机案例	138
9.4 结果和讨论	150

附录 9.1 自助取单机访谈提纲	159
10 护士的情感性劳动	160
10.1 情感性劳动	160
10.2 模型	169
10.3 重症监护室护士案例	172
10.4 产科护士案例	183
10.5 跨案例分析	191
附录 10.1 护士情感性劳动访谈信息	200
主要参考文献	203
后 记	220

表目录

表 1.1	我国医疗服务机构概况	6
表 1.2	浙江省医疗服务机构概况	6
表 2.1	不同视角下的服务接触定义	9
表 2.2	服务接触构面	10
表 2.3	服务业特征及其创新战略	16
表 3.1	体检中心服务接触的因子负荷	27
表 3.2	体检中心服务接触的方差分析	28
表 3.3	体检中心服务接触的均值比较	29
表 3.4	体检中心服务接触的回归系数及显著性检验	29
表 4.1	剧场要素、服务要素与医院环境中的服务要素对应关系	38
表 4.2	住院部服务接触的回归系数及显著性检验	43
表 4.3	住院部护理人员沟通力的方差分析	44
表 5.1	样本人口属性特征分布	59
表 5.2	感知服务接触质量的因子负荷值及信度检验结果	60
表 5.3	顾客消费情感的负荷值及信度检验结果	62
表 7.1	2007 年浙江省各类卫生机构按经济类型分类	91
表 7.2	2007 年杭州医疗机构按经济类型分类明细	92
表 7.3	医院服务创新的关键因素	106
表 8.1	分阶段的词频统计	113
表 9.1	科技介入型服务接触的分类	128
表 9.2	研究变量释义	137
表 9.3	浙江省应用自助取单机的主要医院	138
表 9.4	自助取单机的设备推广	140
表 9.5	医院的动态能力	141

表 9.6	自助取单机的顾客使用	142
表 9.7	自助取单机的成本效用	143
表 9.8	自助取单机的服务质量	144
表 9.9	自助取单机的顾客满意	145
表 9.10	自助取单机的员工工作满意	146
表 9.11	自助取单机的社会效益	147
表 9.12	自助取单机主要研究发现	148
表 9.13	企业对变量重视程度的比较	149
表 10.1	研究变量定义	172
表 10.2	重症监护室和产科的临床环境比较	191
表 10.3	重症监护室和产科的接触场景比较	192
表 10.4	重症监护室和产科的情感冲突比较	192
表 10.5	接触场景与情感冲突之间的关系	193
表 10.6	深层表演策略归纳	195

图目录

图 1.1	本书框架	7
图 2.1	服务接触过程模型	12
图 2.2	服务接触系统模型	13
图 2.3	Barras 逆向产品周期模型	20
图 2.4	服务创新的四维度模型	20
图 2.5	服务创新的动力模型	22
图 3.1	体检中心服务接触质量影响因素	24
图 4.1	医院环境中的剧场理论组成要素	37
图 4.2	住院部病人感知服务质量影响因素	39
图 5.1	服务接触质量与患者消费情感研究模型	56
图 5.2	服务接触质量与患者消费情感模型检验结果	63
图 6.1	英国医疗保健创新机构的基础结构	72
图 6.2	TrusTECH 主页	73
图 6.3	TrusTECH 商业化创新模式	74
图 6.4	信息管理工作手册应用界面:涂色编码的风险计算界面	78
图 7.1	医院服务创新战略调查结果	94
图 7.2	国有医院与民营医院创新战略比较	94
图 7.3	医院服务创新目标调查结果	95
图 7.4	国有医院与民营医院创新目标比较	95
图 7.5	医院服务创新类型调查结果	96
图 7.6	国有医院与民营医院创新类型比较	97
图 7.7	医院服务创新内部资源调查结果	97
图 7.8	医院服务创新优势调查结果	98
图 7.9	国有医院与民营医院创新优势比较	99

图 7.10	医院员工创新能力调查结果	99
图 7.11	国有医院与民营医院员工创新能力比较	100
图 7.12	医院创新资金投入调查结果	100
图 7.13	国有医院与民营医院创新投入比较	101
图 7.14	医院创新障碍调查结果	102
图 7.15	国有医院与民营医院创新障碍比较	102
图 7.16	医院创新内部障碍调查结果	103
图 7.17	国有医院与民营医院创新内部障碍比较	103
图 7.18	医院业务效益指标	104
图 7.19	医院总体效益指标	104
图 7.20	国有医院与民营医院效益指标比较	105
图 8.1	第一阶段和第三阶段比较	115
图 8.2	文献作者单位的地理分布	115
图 9.1	与科技有关的服务接触分类	129
图 9.2	自助服务科技背景下的服务利润链	132
图 9.3	医疗自主服务科技对企业(医院)绩效影响的理论框架	133
图 9.4	自助服务科技对医疗保健企业绩效影响的模型	150
图 10.1	医疗保健行业的情感性劳动模型	169
图 10.2	护士情感性劳动的过程模型	170
图 10.3	ICU 护士情感性劳动策略的影响因素模型	183
图 10.4	产科护士情感性劳动策略的影响因素模型	190
图 10.5	护士情感性劳动策略的影响因素模型	196

1 绪 论

1.1 背 景

1.1.1 现实背景

服务业的发展水平已经成为世界上衡量现代社会经济发达程度的重要标志。在我国,经济持续迅速发展,改革开放深入,人民生活水平日益提高。与此同时,经济结构调整、环境保护等问题日益尖锐。为了推进可持续发展,也需要加紧第三产业的发展与提升。然而,我国服务业的发展较西方发达国家落后许多,甚至比某些发展中国家也落后。另外,伴随着越来越严峻的全球化趋势,国际竞争和挑战更加激烈。面对国外先进的技术方法、管理模式以及服务质量,国内的服务业已经感受到生存的压力。因此必须采取有效和切实的措施,不断进行服务创新,提升我国服务业的发展水平和服务企业的竞争能力。

医疗服务行业是广义服务业的一个分支。据有关规定,医疗卫生服务业属于我国第三产业的第三层次,即为提高科学文化水平和居民素质服务的行业部门,与教育、文化、广播电视、科学研究、体育和社会服务等行业部门属同一个层次。这些行业对于经济发展具有深远的影响,是国民经济的重要组成部分。它的发展受到社会经济的影响,反过来也影响了社会经济的发展。

改革开放以来,我国的医疗服务也正逐步由计划经济向市场经济转变。但是,由于受计划经济体制的束缚,医院一直难以与