



顾客让渡价值视角下 的医院共享轮椅创新 研究



汇报人：



2024-01-09

目录

- 引言
- 顾客让渡价值理论
- 医院共享轮椅现状及问题分析
- 基于顾客让渡价值的医院共享轮椅
创新策略
- 医院共享轮椅创新实践案例分析
- 结论与展望

01

引言



研究背景与意义

01

老龄化社会趋势

随着全球老龄化趋势的加剧，医院对轮椅的需求日益增加，共享轮椅作为一种创新解决方案应运而生。

02

医疗资源紧张

医院轮椅资源紧张，无法满足患者需求，共享轮椅能有效缓解这一问题。

03

提升患者就医体验

共享轮椅的便捷性和舒适性能够提升患者的就医体验，提高医院服务质量。





国内外研究现状及趋势

国外研究现状

国外在共享经济领域的研究较为成熟，共享轮椅作为共享经济的一种表现形式，已在部分国家得到推广和应用。

国内研究现状

国内关于共享轮椅的研究起步较晚，但近年来发展迅速，主要集中在共享经济、医疗资源配置、患者就医体验等方面。

发展趋势

随着技术的进步和共享经济模式的不断创新，共享轮椅将在未来医疗领域发挥更大的作用。



研究目的与问题



研究目的

本研究旨在从顾客让渡价值视角出发，探讨医院共享轮椅的创新模式、影响因素及实施策略，为提升医院服务质量和患者就医体验提供理论支持和实践指导。

研究问题

如何构建医院共享轮椅的创新模式？哪些因素会影响患者对共享轮椅的接受度和使用意愿？如何制定有效的实施策略来推动共享轮椅在医院的应用和发展？



02

顾客让渡价值理论



顾客让渡价值的概念

■ 顾客让渡价值

指顾客总价值与顾客总成本之间的差额。顾客总价值是指顾客购买某一产品与服务所期望获得的一组利益；顾客总成本是指顾客为购买某一产品所耗费的时间、精神、体力以及所支付的货币资金等。

■ 医院服务中的顾客让渡价值

在医院服务中，顾客让渡价值体现在患者为获得医疗服务所付出的时间、金钱、精力等成本，与从医疗服务中所获得的健康恢复、心理安慰等收益之间的差额。



顾客让渡价值的构成



产品价值

医院提供的医疗服务本身的价值，包括诊断、治疗、手术、药物等。



服务价值

医院提供的附加服务，如导诊、咨询、护理等，以及医院整体的服务态度和质量。



人员价值

医院医护人员的专业技能和服务态度，以及他们给予患者的关怀和照顾。



形象价值

医院的品牌形象和声誉，以及患者对医院的信任和认可程度。



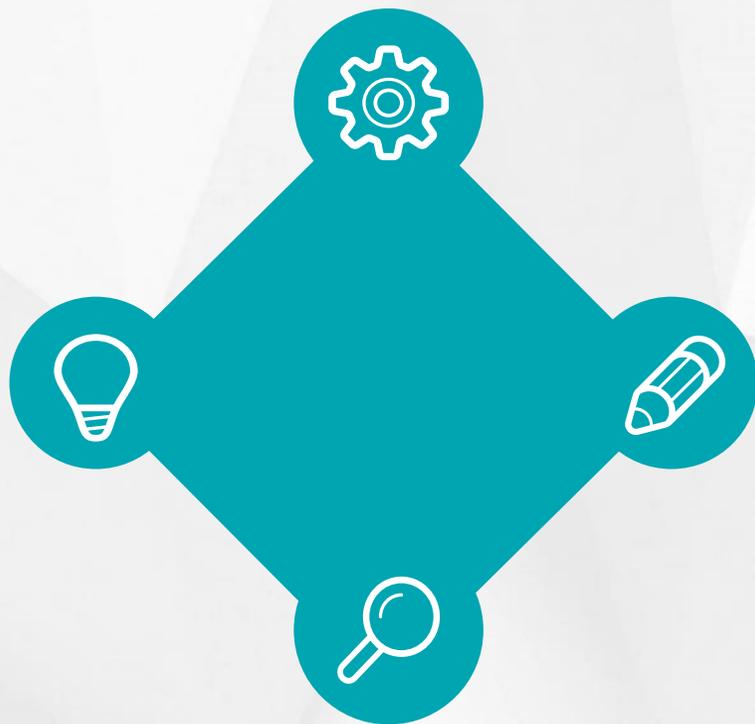
顾客让渡价值在医院服务中的应用

提高医疗服务质量

通过提高医疗技术水平和服务质量，增加患者对医院的信任和满意度，从而提高顾客让渡价值。

提供个性化服务

根据患者需求和偏好，提供个性化的医疗服务和护理方案，增加患者的服务价值和心理收益，提高顾客让渡价值。



优化就医流程

简化就医流程，减少患者等待时间和奔波劳累，降低患者的时间成本和精力成本，提高顾客让渡价值。

加强医院品牌建设

通过加强医院品牌建设和宣传，提高医院的知名度和美誉度，增加患者的形象价值和信任度，提高顾客让渡价值。

03

医院共享轮椅现状及问题分 析



医院共享轮椅的发展历程

初始阶段

医院共享轮椅最初以传统租借方式出现在医院中，方便患者和家属在院内移动。

技术升级阶段

随着互联网和物联网技术的发展，医院共享轮椅开始实现智能化管理，通过APP或小程序进行租借和归还操作。

创新发展阶段

近年来，医院共享轮椅在功能和服务上不断创新，如加入定位、导航、健康监测等功能，提升用户体验。





医院共享轮椅的现状

01

普及程度

目前，医院共享轮椅已在全国各大医院得到广泛应用，成为医院便民服务的重要组成部分。

02

使用方式

患者和家属可以通过手机APP或小程序扫描二维码租借共享轮椅，按时计费，使用完毕后归还至指定区域。

03

管理方式

医院共享轮椅通常采用智能化管理，包括租借、归还、计费、维护等环节均实现自动化。



以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：
<https://d.book118.com/955310023233011242>