



关于召开《现代医院优质服务管理体系建设》 实战班·邀请函

医管培发[2018]05号

课程背景：

我国医疗卫生系统历来把为患者提供优质服务放在医院管理中重要的位置。2011年，国家卫生部提出“三好一满意”活动即“服务好、质量好、医德好，群众满意”，其中“服务好”就放在了首要的位置。2015年起，国家卫生计生委决定在全国医疗系统开展“进一步改善医疗服务行动”，目前已进入新三年阶段，提出改善人民群众看病就医体验，是深化医药卫生体制改革的必然要求，也是医疗卫生系统党的群众路线教育实践活动的重要内容，对于提高社会满意度，和谐医患关系等具有重要意义。2018年全国两会政府工作报告提出，深入推进“互联网+政务服务”，使更多事项在网上办理，必须到现场办的也要力争做到“只进一扇门”“最多跑一次”，这是中央对“最多跑一次”改革的充分肯定，这也为各级医院提升患者服务提出了更高的要求与方向。

医院服务质量的好坏往往取决于患者的主观评价，它不同于对医疗质量、安全等医疗专业管理范畴，医院管理者相对感觉比较陌生。医院在推进优质服务活动时，因为需要全体员工的认同与参与才能取得好的效果，所以营造一种“以患者为中心”的服务文化是核心。但在医院优质服务的实践中，管理者们往往会有一种难落地、难持续的困惑，其根本原因是缺乏一套完整的医院优质服务管理体系。为此，医之家大讲堂于2018年8月24-26号在北京开办《现代医院优质服

务管理体系建设》实操班，希望各单位领导积极组织相关医务人员参加学习。具体事宜通知如下：

本次课程培训宗旨及收获：

- 1、 共同厘清医院优质服务管理体系的整体框架，掌握五大优质服务体系的实操方法；
- 2、 **理念体系：**学习提炼完善适合医院的服务理念与行为准则；
- 3、 **标准体系：**了解服务标准在医院管理中的重要性，掌握撰写医院服务标准的具体做法；
- 4、 **培训体系：**掌握医院优质服务培训的内涵及建立医院内培训师队伍的方法；
- 5、 **改善体系：**掌握服务改善的工具并掌握在医院推进持续改善的方法；
- 6、 **评估体系：**掌握患者满意度的有效测评方法并对服务进行奖励、管理的方式。

一、地点及时间：

开课时间：8月24日-26日，24日全天报到，25、26日连续2天1夜

上课地点：北京·（具体酒店见报到通知）

二、培训对象：

- 1、各地卫生厅（局）、医政处（科）主管领导及相关部门负责人；
- 2、各级医院院长（书记）、副院长（主管医院行风文化）、党办、院办、人事科、科教科、医务科、护理部等与优质服务相关的科室负责人。

三、培训内容：

第一部分：全面讲解

- 1、通过学习国际上知名的优质服务标杆企业案例，对优质服务建立起全面的认知与理解；
- 2、介绍新加坡公立医院优质服务体系创建历程及实践做法，为完善国内医院优质服务体系做借鉴参考；
- 3、讲解已在国内多家大中型公立有效实施的医院优质服务体系框架结构，包括理念体系、标准体系、培训体系、改善体系和评估体系；

第二部分 实操辅导

- 1、服务理念体系： 探讨医院优质服务理念，实操医院服务愿景、理念、员工行为准则制定方法；
- 2、服务标准体系： 理解医院各层级服务标准的不同作用，实操演练医院科室服务标准的制定方法；
- 3、服务培训体系： 了解医院服务培训的核心内容，实操演练医院基本服务技能、补救服务技能和惊喜服务技能，同时了解医院内训师培养历程 ；
- 4、服务改善体系： 学习丰田改善的核心理念，实操掌握服务改善的工具，并思考在医院推进服务改善的方法；
- 5、服务评估体系： 了解患者满意度有效测评的问卷设计与调研方式，实操演练主管进行优质服务领导力的有效方法；

第三部分 落地实践

- 1、给自己医院评分，明确医院在优质服务体系建设方面的优势与不足；
- 2、学以致用，制定医院优质服务体系后续行动计划，回到医院后能够启动开展相关活动；

四、主讲专家：

翟胜飏： 医院服务培训咨询专家，北京医之家大讲堂特聘专家，新加坡服务管理咨询中心中国区总经理、上海悦医企业管理有限公司高级咨询顾问，澳大利亚国立大学管理学院国际管理硕士，中国人民大学经济学学士。翟老师专注于医院优质服务体系建设领域的研究与教学 15 年，专长是将新加坡医院成功的 service management 经验与中国医院实际情况相结合，通过开展患者满意度调研，医院内培训师培养、全员优质服务培训、精益流程改善等活动，协助医院建立有效持续的优质服务管理体系，这些医院有：山东省临沂市人民医院（三甲）、浙江省东阳市人民医院（三乙）、南方医科大学顺德医院（三甲）、广东省第二人民医院（三甲）、重庆涪陵中心医院（三甲）、温州市人民医院（三甲）等十余家大中型公立医院。

五、学员要求：

- 1、自备电脑（要求：windows 系统，安装 office2010 版以上）
- 2、按要求准备相关资料内容（填写报名回执后，发送准备清单）

六、收费标准：

会务费：2580 元/人，3 人以上团报 2200 元/人

（包含：培训费、资料费、场地费等）酒店食宿统一安排，费用自理, 望各单位积极组织医务人员参加。

七、课程咨询：

联系老师：严 丽

手 机:18501349405

电子信箱：498692757@qq.com

微 信:手机同步

网 址：<http://www.yy360.org/>



附件：报名回执表

