**医院物业管理服务个性特色专题研讨与沙盘推演暨医院项目参访交流研修班**

**4月26-27日 中国•西安**

**【课程前言】**

随着我国社会经济体制改革进程的不断深入，医疗体制由政策福利型逐步向经营服务型转变，近年来，许多医院的领导和后勤管理人员一直在研究探索后勤改革，改革的尝试在深度和广度上有了一定的进展，大多数医院已经将整个后勤职能工作委托经营承包给物业公司。对物业管理企业而言，研究医院及其后勤保障的功能、角色、运作，面临的问题、发展趋势，是拓展和搞好医院物业管理的前提。

针对医院物业公共性、医疗型的物业特点，对物业服务有其专业性、技术性强、24小时连续运行的特殊要求，为使其在各自的服务下成为优秀医院后勤服务项目，北京中晟博越教育咨询中心将针对各医院物业后勤部中层管理人员在**西安**组织《医院物业管理能力提升暨医院项目参访交流研修班》，通过培训，切实提高员工的文化素质、业务技能和管理服务水平，为医院培养一支素质优良、反应迅速、高效精干的后勤服务队伍。详情如下：

**【课程大纲】**

**第一部分 医院后勤物业管理服务的内涵界定与外延拓展**

 ----如何站在医院和物业企业不同视角把控医院物业管理

**一、从医院视角看后勤管理服务有哪些内容？哪些部分可能实现社会化服务管理？**

1、医院管理学（丛书）-《后勤管理分册》对后勤服务内容的界定与分类

2、焦点问题：用中国传统阴阳图式解析医院工作内容

**二、物管行业如何实践与解读医院物业管理？医院物业与医院后勤区别何在？**

1、传统物业管理在医院的实践---服务内容的魔方图解

2、上海医院物业服务标准对医院物业服务内容的谨慎拓展

3、结合行业实践点评《医院物业服务指南》对医院物业服务内容的广义界定

**案例解析：众安康Y型不平衡战略启示**

**第二部分 医院物业服务个性特征与流程创新**

----品牌医院物业企业优质管理服务案例分析与展示

 众安康、医管家、斯马特、武汉同济、重庆新大正等品牌物业企业的成功实践示范

**一、空间全覆盖与时间连续性**

 1、空间全覆盖以环境维护最明显！

 2、时间连续性由诊疗连续性决定，应急不确定性。供电（急诊、抢救、手术、监护），受理服务。

**二、环境高品质要求与作业院感高威胁**

 **案例：针头扎手处置 终末消毒理解**

**三、高能源耗费与运作节能降耗压力**

 1、社会建筑能源消耗占能源消耗量30%；

2、医院整体能源消耗两倍于商业物业

3、医院内部建筑能源消耗占整个医院运行能源成本占比高达70%-80%

**四、低端服务定性与亚诊疗业务逐步介入**

辅医支助或医疗辅助业务及其运作

**五、高度安全要求与运作高风险性**

1、人员安全：后勤员工（针扎，猝死），甲方人员（医闹与患纠纷，德宏护士电梯被摸）患者（术后病人落床而致死）

 2、 设备安全：用电、锅炉华北、消防、车辆、专用（核磁共震

 3、环境安全：院感，办公（偷高档酒）

**六、模块专业性与服务系统性；**

 A、环境美化、设备设施管理、医辅有鲜明的专业技术色彩

 B、系统论观点看“大后勤”，各部门工作强调综合形成整体保障效果。

 1、要求大后勤一体化委托，减少分供商；

 2、后勤工作自身强调一体化运作，着力发挥受理中心与运送中心的作用；

 3、项目管控要有新的思路---惠州第六医院陈观刚管理微信群运用（含甲乙方）。

**七、客服人性化与受众高压力下严重心理变形**

 1、病患者作为弱者应予特别理解关爱！（孝义老者）

 2、医护人员高密度工作与高危作业属于高压力人群！

**八、医院后勤的服务本性与经营工作的经济属性。**

 1、为医疗、教学、科研、保健、预防提供服务保障，为患者和职工服务。

 2、不直接产生效益，但可间接增加效益。不可用纯粹市场化方式运作。例如餐饮，车辆管理如何兼顾两者？

 **九、后勤服务的标准化要求与员工个性化作业。**

**十、数字化现代管理趋势与传统的运作模式并存。**

1、现代医院充分运用信息技术推进医院后勤管理的科学化

 2、数字技术将信息化全方位应用于现代医院管理全过程

 3、传统的医院后勤管理模式转变到数字化医院的现代管理模式。

**第三部分 医院物业项目科学运营的思考**

1、紧扣合同事项，不断拓展服务内容（单项——全方位一体化）

2、紧抓医院项目五大中心：

（1）数据中心，（2）监控中心，（3）客服中心，（4）运送中心，（5）洗消中心

3、识别满足关键客户的核心需求（沟通互动）

4、优化物理接触点的客户感受

 ——（服务人员，环境，设施设备，服务用品等与客户接触的物理位置）

5、医院物业服务标准化与品质督导。

6、识别防范各类风险，快捷稳妥处置各类应急事件。

**第四部分 医院物业项目管理服务沙盘推演**

1、由业内权威专家与一线项目管理人员联合组成作业小组，精选专业物业企业在管真实的代表性医院项目，作为典型案例加以整体解剖与分析。

2、沙盘推演的内容包括项目管理组织架构与人员安排，管理服务内容介绍，项目管理服务重难点分析，项目主要风险点的识别与应急处置，客户关系处理与满意度提升等方面。

3、参训人员在培训中有身临其境的带入感，目的是在对项目管理相关内容的讨论过程中掌握管理服务的真谛与核心内容。

**【培训对象】**

1、大中型医院物业企业董事长、总经理和部门总监等中高层管理人员；

2、医院物业项目经理、管理处主任、部门经理、顾问经理等项目核心管理团队，医院中层及后备干部；

3、各大中型医院后勤物业管理负责人等。

**【课程讲师】**

**➤ 赵老师** 国内知名医院物业管理理论专家、高端培训专家。2013年以来曾任众安康后勤集团助理总裁兼众安康医院后勤与健康产业研究所所长，2020年加盟北京斯马特物业担任公司副总并兼任斯马特医院物业管理执行院长，实际参与医院物业企业的企业文化与品牌建设，市场开发与项目运营管理。在躬身介入医院物业管理实践的同时，赵老师始终不忘关注推动我国医院物业管理研究的深化，相继主编出版医院物业管理著作数部。

**【课程安排】**

**一、培训时间** 2024年4月26-27日；4月25日 10:00-19:00报到

**二、培训地点** 西安（具体地址开课前一周发送报到通知告知）

**【培训费用及缴费方式】**

**3280元/人** （费用包含讲师费、场地费、参观费、茶歇、印刷费、咨询费等；午餐自理。提供酒店代订服务，如需住宿，请在报名回执单中说明，会务组统一安排，费用自理）

**收款账户:**

开户名： 北京中晟博越教育咨询中心

帐 号： 0200 0064 0920 0076 932

开户行： 中国工商银行股份有限公司北京云岗支行

**【报名方式】**

课程顾问：万 鹏

联系电话：15611818226（同微信） 北京中晟博越教育咨询中心

 2024年03月17日

**参 会 回 执**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 单位名称 |  | 行业类别 |  |
| 通讯地址 |  | 邮 编 |  |
| 审 批 人 |  | 职务 |  | 电话 |  |
| 联 系 人 |  | E-mail |  |
| 电话（区号） |  | 传 真 |  |
| 参会代表姓名 | 性别 | 部门 | 职务 | 电话 | 手机 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 代订酒店 | □单间： 间 □标间： 间 |  |
| 费用总额 |  万 仟 佰 拾 元整 | 小 写 | ￥： |
| 付款方式 |  □通过银行 □微信支付 □支付宝 |
| 汇款方式 | 开户名： 北京中晟博越教育咨询中心 帐 号： 0200 0064 0920 0076 932 开户行： 中国工商银行股份有限公司北京云岗支行 |

**1.为保证培训质量,培训班名额有限,额满为止,请确定人员后及早报名；**

**2.本次培训内容及物业行业相关培训内容均可赴企业提供内训。**

**联 系 人： 万鹏 手机：15611818226**

**监督电话： 010-83867561 邮箱: 2865190530@qq.com**