**卫协医联国际医学研究院**

卫协医联〔2024〕 39 号

**关于举办“提升患者就医体验** **用“心”服**

**务—公立医院服务质量与患者满意度提升**

**线上专题培训班”的通知**

各有关单位：

2023 年 5 月 26 日，医政司发布了《关于开展改善就医 感受提升患者体验主题活动的通知》， 2024 年 3 月 21 日， 国家卫生健康委办公厅又下发了《关于印发国家三级公立医 院绩效考核操作手册（2024 版） 的通知》。在这两大政策的 推动下， 我们更加聚焦于国考绩效体系中的患者满意度考核 指标。这一指标，既是服务质量的直观展现，也是‚以患者 为中心‛医疗服务理念深入实践的必然要求。

党建作为医院发展的灵魂，引领着我们向高质量医疗服 务迈进，确保医疗服务在追求技术精湛的同时，也不忘注入 人文关怀的温暖。而医患沟通， 则如同一座坚实的桥梁，连 接着医生与患者的心灵，增强了双方的理解与信任，为治疗

过程铺设了顺畅的道路。

这三者紧密相连， 共同构建了一个闭环系统： 国考绩效 机制的完善促进了患者满意度的提升，党建工作的强化为医 疗服务增添了更多的人文关怀， 而医患沟通机制的优化则极 大地改善了患者的就医体验。

为此， 我院特举办 **‚提升患者就医体验，用‘心’服务 ——公立医院服务质量与患者满意度提升线上专题培训 班‛** 。本次培训旨在深化国考绩效理念的理解与应用，进 一 步强化党建的引领作用，同时优化医患沟通机制， 以期实现 患者就医体验的根本性飞跃。这一课程不仅是上述闭环系统 中的关键节点， 更是推动医院高质量发展的强大引擎。

我们诚挚邀请各医疗卫生单位积极参与，共同学习，携 手并进，为提升医疗服务质量、改善患者就医体验贡献智慧 和力量。 现将有关事项通知如下：

**一、组织机构**

主 办： 北京卫协医联国际医学研究院

协 办： 全国卫生产业企业管理协会

医院党政建设与人文管理专业委员会 深圳市医院管理者协会

教学支持单位： 卫协医联互联网医院（海南）分院

**二、课程纲要**

第一部分 从国家绩效考核满意度测评谈医疗服务质量

提升

第二部分 党建引领、改善就医感受提升患者体验， 让 医疗不止医疗

第三部分 如何提升患者的就医体验——河北医科大学 第一医院实践

第四部分 医患沟通与冲突处理技能培训

**三、参加人员**

医疗卫生系统各级卫健委、卫健局，各级公立医疗机构院领 导、办公室、门诊办、护理部、一站式服务中心、客服部、医患 沟通办公室、医务科等人员。

**四、直播时间**

2024 年 8 月 30-31 日 9:00-12:00 14:00-17:00

**五、收费标准**

线上： 费用 3500 元/单位（仅限本单位人员听课， 不限制 人数，每个人均可获得听课端口可手机同步自行观看，可回放 7 天）。

本次会议由会务公司协办， 提供技术和服务支持， 会务 正式发票由会务公司统一开具。

**六、报名方法及联系方式**

请尽快将填好的《报名确认表》传真、邮件或微信至会 务组并同步办理转账业务。

联系方式 : **杨影 主任 18001248368（同微信）**

邮箱： **1475633357@qq.com** 附件一 报名确认表

附件二 课程安排

**北京卫协医联国际医学研究院 2024 年 7 月 25 日**

— 4 —

**附件一**

**报名确认表**

线上报名流程：填写参会确认表发至会务组---7 日内转账---会 前一周按格式详细填写名单发至会务组---凭名单领取兑换码

---听课码

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 单位名称（发票抬头） |  | | | |
| 纳税人识别号 |  | | | |
| 地址、电话 |  | | | |
| 开户行及账号 |  | | | |
| 线上 □ | 时间 【 】月【 】日 | | | |
| 参会姓名/线上经办人 | 性别 | 职务/职称 | 手机 | 邮箱/QQ |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 付款方式 | （请打‚ √ ‛) □微信 □支付宝 □转账 | | | |
| 发票名目 | （请打‚ √ ‛) □会务费 □会议费 | | | |
| **指定报名联系人 : 杨影 主任 18001248368（同微信）**  **指定报名邮箱： 1475633357@qq.com** | | | | |
| 备注： 1、请向工作人员索取标准线上课名单登记表  2、另我单位可根据医院要求定制学习方案，安排专家送教服务。 | | | | |

**附件二**

**课程安排**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **直播时间** | **主讲内容** | **专家老师** |
| 8 月 30 日 9:00-12:00 | **《从国家绩效考核满意度测评谈医疗服务质量提升》** | 【**王静**】  南京大学医学院附属鼓楼 医院医疗行风监督处处长 、研究员、管理科学与工 程博士；江苏省南京市政 工系列高级职称评审委员 会评委 ;江苏省医院协会 行风建设专业委员会副主 委；2017年以来，主持的 南京鼓楼医院医疗服务和 病人满意度工作获得国家 级荣誉称号十余项。 |
| 8 月 30 日 14:00-17:00 | **《党建引领、改善就医感受提升患者体验，让医疗不止医疗》**  一、认识厦心  二、党建引领 文化铸魂  ——厦心党建品牌 让心亮起来  1.把方向 管大局 做决策 促改革保落实 2.只争朝夕 拼搏进取  3.眼里有光 心中有爱 脚下有远方 4.点亮患者的满意之心  5.点亮员工的幸福之心  6.点亮医院高质量发展的奋斗之心  三、从《假如迪士尼运营医院—缔造完美患者体验的9 准则》  说起  （一）体验式医疗：好服务≠好体验  （二）迪士尼「四要素」 ：安全、礼貌、表现、效率  （三） **「五心」** 服务  1.做精质量 打造**「放心」** 医院  ——优质医疗 是良好就医体验之本 2.做优服务 打造**「舒心」** 医院  ——全国率先推行「无陪护」管理模式 3.做美环境 打造**「暖心」** 医院  ——处处有景 没有围墙 恒温恒湿 咖啡飘香 4.做细流程 打造**「省心」** 医院  ——心血管患者全链条服务 5.做新管理 打造**「贴心」** 医院 | **【白鹏飞**】  厦门大学附属厦门心血管 医院党委书记，福建省医 院协会第四届 理事会 理 事、厦门市医院协会第一 届理事会常务理事、厦门 市医院协会医学教育与健 康促进分会副会长、厦门 市医学行为科学学会副会 长、厦门市医院协会医院 文化建设专委会第一届委 员会副主任委员。 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | ——以患者为中心  **让医疗始于医疗** **而又不止于医疗** |  |
| 8 月 31 日 9:00-12:00 | **《如何提升患者的就医体验——河北医科大学第一医院实践》** **第一讲：医院简介**  一、医院概况  二、医院优势  三、医院服务文化  四、精致医院建设  五、公益名片打造  六、医院服务环境介绍  **第二讲：政策落实**  一、政策解读  二、实施方案（院内文件工作目标、任务分工） 1.推进服务向前，如何做好患者诊前服务工作 2.创新服务模式，如何做好患者门诊服务工作 3.加强高效衔接，如何做好患者急诊急救工作 4.拓展服务内涵，如何做好患者住院服务工作 5.构建全程医疗，如何做好患者诊后服务工作  6.如何做好贯穿医疗服务全程基础性、支撑性工作  **第三讲：提升举措（河北医科大学第一医院实践）**  一、落于行动： 诊疗流程、效率提升、优质服务、诊疗环境  二、实施策略： 调整模式、优化流程、完善服务、便民举措、 持续改进  1.开展学科融合、部门融合、专病融合、技术融合等系列“融 合”专项行动  2.一站式服务中心的建立 3.门诊流程再造 4.诊间服务  5.急救流程改进 6.入出院流程再造  7.病房管理小组设立 8.床位统一调配、床位精益运营模式  9.手术流程再造 10. 自助终端  11.二次候诊区设置、叫号屏 12.门诊布局  13.团委志愿服务 14.医务社工志愿活动  15.住院患者服务 16.适老化服务  17.投诉渠道多样化 18.便民举措  19.职工幸福举措 20.持续提升举措  四、总结与思考线上答疑 | **【韩彩莉】**  河北医科大学第一医院患 者服务处处长，河北省急 救医学会第一届护理专业 委员会副主任委员，河北 省护理学会急诊专业委员 会委员，河北省急救医学 会第一届心肺复苏专业委 员会委员，河北省急救医 学会第一届全科医学分会 委员，河北省肿瘤防治联 合会肿瘤急诊专业委员会 委员，河北医科大学《急 救护理学》课程负责人。 |
| 8 月 31 日 14:00-17:00 | **《医患沟通与冲突处理技能培训》**  一、医患沟通基本技巧 1.沟通的定义与重要性  2.医务人员应具备的正确沟通态度 3.沟通技巧  4.医患沟通的“忌”  二、医疗纠纷、医患冲突的处理 1.医患冲突的接待、处理步骤  2.如何调整患者不切实际的期望值 | **【刘强**】  医院管理与医疗纠纷处理 专家，40 年临床/医疗机 构管理经验，健康管理咨 询顾问，主任医师认证资 格，国家心理咨询师二级 资格，辽宁大学法学专业 第二学位， 中国医科大学 临床医学专业。现任上海 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 3.谈话时患者录音录像怎么办  4.患者质疑医生的医疗方案不一致如何解答 5.患者以“受害者”为由拒付医疗费怎么办 6.患者抱怨医疗耗材价格不合理怎么办  7.如何融合医患双方对立面 8.如何寻找医患双方共赢点  9.不理性投诉患者难以沟通这么办 10.患者提出无理要求怎么办  11.医疗纠纷的解决途径和法律规定 | 赫德医疗健康管理公司首 席医学专家， 曾任阜新中 心医院（三甲医院）医务 科长、副院长，曾任上海 万豪医院医务科长、法务 主任， 曾任上海盛康医疗 集团院长、法务主管，  曾任香港惠心亚太医疗集 团医疗总监。 |