

山东省社会办医疗机构协会医院高质量运营管理暨服务品质提升高峰论坛在院举行

7月7日,山东省社会办医疗机构协会医院高质量运营管理暨服务品质提升高峰论坛在北大医疗淄博医院(淄博经开区医院)举行,特邀新加坡医疗服务与运营管理专家、国内知名管理专家授课。

中国医师协会副会长、山东省医师协会会长、山东省社会办医疗机构协会名誉会长孙洪军;淄博市卫健党组成员、三级调研员刘延军;淄博经开区工委委员、管委会副主任梁金华;新北大医疗集团联席CEO、北京大学国际医院行政院长潘展明;新加坡国际管理学院院长陈丽颖;新加坡评价与咨询学会首席认证专家吴端强;新加坡百汇癌症中心副总裁杨锦植;国内医院绩效管理知名专家、北京朝阳医院原副院长级总会会计师张仁华;新加坡评价与咨询学会专家组顾问游秀善;新加坡国际管理学院上海办事处总经理武耀龙;淄博市卫生健康委机关党委专职副书记、一级主任科员吕辉;淄博经开区南部生态产业新城发展中心卫生健康事业部主任路中卫;北大



医疗淄博医院(淄博经开区医院)院长曲勇、党委书记郭宗新携医院领导班子出席论坛,参加论坛的还有淄博市市属市管、各区县26家医院,新北大医疗产业集团6家医院,山东省社会办医疗机构61家医院的领导和同仁200余人。

曲勇院长介绍了北大医疗淄博医院的发展历程、规划,以及医院开展优质服务体系建设工程所取得的诸多成绩。他表示,

医院将以承办此次论坛为契机,认真学习各位专家带来的宝贵管理知识,虚心学习各位兄弟医院的好经验、好做法,借势借力推动医院运营管理和优质医疗服务工作走深、走实,不断取得新成果、迈上新台阶。

梁金华主任强调,这次高峰论坛,业内多位专家教授围绕医院运营管理和优质服务体系建设工程这个平台,与各位专家、各医院同仁深入交流,集思

广益,凝聚共识,加强合作,不断促进医院管理走向精细化和规范化,共同推进医院高质量发展。

孙洪军会长指出,北大医疗淄博医院在引入新加坡医疗服务模式,打造“人文医疗、和谐医患”服务品牌方面进行了有益尝试和探索,积累了很好的经验,取得了良好效果,医院的服务品牌影响力不断增强,有利推动了医院步入高质量管理与发展的良性轨道。此次论坛的授课内容将为与会专家带来新理念、开拓新视野、拓展新思路,从中收益、不虚此行。

潘展明院长致辞。他指出,此次与新加坡国际管理学院合作开展优质服务提升工程和开展新加坡医疗服务体系认证,为新北大医疗集团成员医院优质服务开展和服务品质提升起到了很好地示范带动作用,此次论坛将为参加论坛的各位同道,带来新的理念和新的启发,为推动各医疗机构高品质服务体系建设和高质量发展提供支持和帮助。

刘延军主任指出,北大医疗

淄博医院是淄博市质量管理、运营绩效、优质服务的品牌和代表性医院,具有深厚的文化底蕴,群众口碑和公益性一直居于前列,尤其是2021年通过新加坡医疗服务体系认证,成为国内首家也是目前国内唯一一家通过认证的单位。此次论坛聚焦医院高质量发展,通过提升运营管理水平,实现医院造福大众的目标,为“惠社会”增添助力。

随后,吴端强教授、杨锦植教授、陈丽颖教授、张仁华教授、曲勇院长、郭宗新书记分别就医院高质量运营管理、服务品质提升等内容进行了授课。

本次论坛特设“论坛问答”环节,新加坡国际管理学院院长陈丽颖、新加坡评价与咨询学会首席认证专家吴端强、新加坡百汇癌症中心副总裁杨锦植、北大医疗淄博医院曲勇,围绕服务品质提升话题各抒己见、展开讨论。会议结束后,与会专家先后参观了医院门诊服务中心、颈肩腰腿痛诊疗中心、骨外科、心血管内科。

赵志楠

新加坡医疗服务体系认证复审,喜提银奖

7月27日,北大医疗淄博医院(淄博经开区医院)召开新加坡医疗服务体系认证复审线上报告会。新加坡评价与咨询学会(SG-ARC)首席认证专家吴端强、专家组顾问游秀善,通过远程视频的方式,向医院反馈认证复审结果,宣布北大医疗淄博医院新加坡医疗服务体系认证复审喜提银奖!

7月4日—7月6日,新加坡评价与咨询学会(SG-ARC)首席认证专家吴端强、新加坡百汇癌症中心副总裁杨锦植、专家组顾问游秀善,到北大医疗淄博医院,以严谨细致的工作作风、认真负责的工作态度,通过听汇报、访谈、现场审核等方式,进行了为期3天的认证复审。

7月27日下午,吴端强教授以线上会议的方式,对医院新加坡医疗服务体系(HSAC)认证复审情况进行了反馈,从领导力、规划、信息、员工、流程、客户、结果等七个方面,对医院优质服务给予了高度评价,指出了不足,提出了整改方向,宣布医院通过新加坡医疗服务体系认证复审,复审等级由铜奖升级为银奖。吴教授表示,新加坡评价与咨询学会将此次认证提档升

级为契机,不断加强与医院的沟通交流,帮助医院向更高的服务目标迈进。

党委书记郭宗新感谢专家组的辛勤劳动、对医院的支持、帮助与认可,希望今后得到专家组一如既往的支持。郭书记指出,新加坡医疗服务体系认证成功提档升级,不是终点而是新的起点。今后要继续转变观念、更新理念,将习以为常的工作做细致;要汲取专家组反馈的意见和建议,举一反三,制定整改报告,细化整改措施,推进医疗服务工作不断提升。

院长曲勇就下一步的医疗服务工作提出要求,医院距离卓越服务的目标还有差距,要继续从新加坡服务体系认证复审中找突破口,以医院高质量发展为抓手,探索现代化医院管理模式,抓细节转观念;要树立技术就是服务,服务就是技术的理念,要树立“解释不等于解决”的理念,对患者提出的意见和建议,要从根源上解决问题,切实为患者就医提供方便,进一步提升医疗服务品质,打造“人文医疗、和谐医患”服务品牌。

王梓园

省内名医进经开,健康“送”到家门口!

7月21日,北大医疗淄博医院(淄博经开区医院)组织“省内颈肩腰腿痛、骨科、康复医学名医进经开”大型义诊。特邀中国疼痛临床奠基人、山东省立医院疼痛科创始人、主任医师宋文阁,山东第一医科大学附属颈肩腰腿痛医院院长顾问、主任医师宋广德,山东大学齐鲁医院疼痛科主任、主任医师梁立双,山东省立医院疼痛科主任、主任医师孙涛,山东第一医科大学附属第一医院疼痛科主任、主任医师刘方铭,山东第一医科大学附属第一医院脊柱外科主任医师李树锋,山东第一医科大学附属颈肩腰腿痛医院康复科主任王从安,山东省第一康复医院主任医师陈长力九位名医,让淄博市老百姓在家门口就能享受到省内知名医学专家提供的诊疗服务。

此次义诊还专门选派三名专家深入到淄博经开区泮水中心卫生院、南定镇卫生院、傅家镇卫生院进行义诊。活动现场,闻讯前来的市



民群众们早早地排着长队,取号候诊,专家们认真仔细地为大家检查,询病情、开处方。

在义诊的同时,医护人员还为居民开展血糖、血压检测,用通俗易懂的语言,解答居民日常生活中可能遇到的各类医疗保健及健康问题,提醒他们饮食注意事项,引导和帮助居民建立良好的卫生习惯和健康的生活方式。

据悉,此次义诊增加了拍片免费(膝、髌关节、腰椎)、CT检查(颈椎、腰椎)三折优惠,吸引了众多患者前来就诊。专家们充分发挥各自专业优势,耐心细致地为患者健康问诊、答疑解惑、处方施药,提供各类医疗诊治咨询及健康指导服务,吸引了近千名市民群众前来就诊、咨询。

赵志楠