



不忘初心，服务提升我们一直在路上

——北大医疗淄博医院组织优质服务体系建设工程结业暨全员优质服务竞赛启动仪式

在北大医疗淄博医院门诊医技病房综合楼即将启用之际，为促进优质服务各项工作的有效衔接，实现服务水平与硬件设施匹配改善提升，2019年7月23日，北大医疗淄博医院组织优质服务体系建设工程结业暨全员优质服务竞赛启动仪式。新加坡国际管理学院陈丽颖院长、刘静老师，北大医疗产业集团副总裁、北大医疗淄博医院董事长孙建、北大医疗产业集团医疗运营部总经理王品心、医疗运营总监马永莉，以及医院领导班子、医院各级干部和部门员工代表200余人，共同见证了这一重要时刻。

新加坡国际管理学院刘静老师对北大医疗淄博医院优质服务体系建设工程项目做总结报告，带领与会人员回顾了这一年半的工作历程和成果。

医院党委书记郭宗新做了题为《持续推进“优质服务体系建设工程”，努力打造“人文医疗·和谐医患”服务品牌》的总结报告，指出一年多的优质服务体系建设，医院在服务工作上有多收获：一是理清了医院发展思路，二是构建了优质服务体系，三是增强了员工服务意识，四是提高了员工服务技能，五是优化了就医服务流程，六是培养了优秀内训师团队，七是促进了服务品质提升。

郭书记传达了《关于开展“人文医疗·和谐医患”全员优质服务竞赛的通知》，并指出：结业仪式并非意味着“优质服务体系建设工程”的结束，而是优质服务工作深化的开始。下一步要以门诊医技病房综合楼启用为契机，在全院迅速掀起全员优质服务竞赛的热潮，让员工的热情、激情和正能量得到保持、延续和释放、迸发，让硬件设施改善的同时，员工的精神面貌、服务质量得到匹配提升，满足社区群众和患者对医院的新期待。

陈丽颖院长感谢北大医疗产业集团和北大医疗淄博医院各级领导对新加坡国际管理学院工作的大力支持、全院员工的辛勤付出，以及

全体内训师的共同努力，并指出，优质服务是医疗行业的共同要求，也是医院核心竞争力的重要体现。期待北大医疗淄博医院探索出一条适合自身发展的优质服务成功之路。

内训师要在医院服务工作中发挥积极作用，为改善患者就医体验做出应有的贡献。

曲勇院长感谢北大医疗产业集团对优质服务体系建设工程的关心、关注和支持；感谢新加坡国际管理学院为医院带来服务提升的精神大餐。要求全院员工、特别是内训师团队，要把优质服务体系作为一个信仰，一如既往地用心、践行。

曲院长指出，今年是医院建院70周年，门诊医技病房综合楼即将启用，这是医院建院史上的两件大事，在这个时期，优质服务体系建设工程结业、全员优质服务竞赛启动，将对优质服务提升起到很好的促进作用。今后服务工作要努力做到以下两点：一是要切实提高服务品质，提高医院核心竞争力。要转变“坐堂行医”、“求医问药”的思维，一切以病人为中心；对于“心件工程”，要常温之、常习之、常践之；开展全员优质服务竞赛，要把所形成的理念、规范进一步深化。内训师队伍已经成为优质服务的引导者、传播者，体验者，推动



化的信息系统、新的就医流程要以病人为中心，努力实现让信息多跑路，让患者少跑路；患者提出的意见和建议，要深刻反思并以积极的心态接受并改进不足。门诊诊岗位的员工重点要学会服务补救的技能，青年人要重点开展服务理念和服务技能的培训，医生团队要提升医患沟通的技能，行政后勤要制定为临床一线服务的举措和承诺，为临床一线做好服务。

孙建总对医院优质服务工作给予了充分肯定，用三组关键词表达了心情，并对今后工作提出要求：一是感谢和祝贺。感谢新加坡国际管理学院，帮助医院取得了许多成绩；感谢医院领导和全院员工的共同努力。祝贺医院在优质服务体系建设过程中，培养了一支优秀的内训师队伍，形成了优质服务规范和指南，“内化于心、外化于行”有了初步成效。二是“初心”和“使命”。保障人民健康的“医者仁心”，是从医者的初心，助力健康中国建设是医疗行业的使命，要“不忘初心，承担使

命”，就要坚持以学科建设为重点，不断提高技术水平，就要不断提高服务品质，改善患者就医体验，努力打造“精品、精致、精细”医院，打造服务品牌。三是希望和建议：希望医院做好优质服务的顶层设计，做好与日常工作的结合；服务提升是“一把手”工程，主要领导要亲自抓，领导班子都要靠上抓，要经常开展患者体验；医院人人都是服务体验官，要做好全院、全员、全流程的服务工作。希望医院要围绕“心件工程”，用好体系、规范和指南，充分发挥内训师队伍的作用，规范服务不断提升，促进工作创新；要注重利用第三方满意度调查，找出存在的问题和不足，明确服务工作提升的方向；希望医院要加强宣传和引导的力度，用身边的典型鼓舞和激励医院员工。

北大医疗产业集团聚焦“品质+创新”核心战略，努力提升各机构医疗服务品质，将高品质医疗服务带给基层群众，造福一方百姓。北大医疗淄博医院应继续努力提升医疗服务品质，成为北大医疗的品质服务标杆医院。

儿科副主任殷祖华代表优秀内训师发言。普外科护士吴英代表优秀学员发言。陈丽颖院长为内训师颁发结业证书。陈丽颖院长为郭宗新书记颁发荣誉内训师证书。曲勇院长向科室负责人代表颁发《优质服务规范手册》。曲勇院长与陈丽颖院长互赠纪念品，希望新加坡国际管理学院继续关心、帮助、支持淄博医院，希望北大医疗淄博医院与新加坡新加坡国际管理学院友谊长存。

在优质服务体系建设中，顺利结业的28名内训师，有临床一线的医护人员，也有医技、窗口、机关各个部门的科室员工。他们经过新加坡国际管理学院一年半的培训，最终承担起了授课任务。在接下来的工作中，将进一步担当优质服务实践者、体验者、引导者、推动者、传播者的角色。

赵志楠

7月16日，北大医疗淄博医院召开2019年年中工作会，总结回顾上半年工作，安排部署下半年工作任务。北大医疗产业集团医疗运营部总经理王品心、医疗事业部医疗运营总监马永莉、医院领导班子、科主任、护士长、班组长以上干部以及院级和科室质控员、专科运营经理、服务内训师、科室品牌经理人200余人参加会议。

王敬实副院长对上半年经营成果、营业收入、成本费用进行了分析，将下半年经济运营、财务预算等方面进行了通报。张世杰副院长就上半年医保管理、运行分析、结算情况进行了解读，对下半年医保工作进行了安排部署。

北大医疗产业集团医疗运营部总经理王品心对北大医疗淄博医院2019年上半年工作给予了充分肯定。她以《我心中的北大医疗淄博医院》为题，回顾了医院发展定位，展望了医疗服务提升重点布局方向、学科差异化发展，并对下半年重点工作提出了明确要求。

曲勇院长总结了上半年主要工作及取得的成绩。他指出，全院员工要聚焦全年目标任务，从六个方面做好下半年重点工作：一是重点学科发展再上新台阶。要以门诊医技病房综合楼投入为契机，按照学科发展规划，突出学科重点，进行合理布局，为推进重点学科发展创造条件、奠定基础。全力打造脑血管病诊疗中心、肿瘤防治中心、推进无痛医院品牌建设，做好国家级卒中中心和省级胸痛中心创建工作，积极推进对外合作发展，促进学科发展再上新台阶。

总结半年工作 聚焦全年目标

——北大医疗淄博医院召开2019年年中工作会

二是持续改进医疗质量安全管理。质量安全管理是医院发展的根本，是生命线，要抓住医疗质量、医疗安全这条主线，进一步规范运行好“三级质管、两级质控”质量管理体系，依据《三级综合医院评审标准实施细则》的要求，制定重点部门的质量安全管理与控制标准细则，持续改进医疗质量安全管理，为当地百姓提供高水平的医疗服务。

三是确保“三大攻坚战”圆满收官。“绩效分配制度改革、门诊医技病房综合楼建设、信息化和智能化升级改造”三大攻坚战，是医院必须跨越的重要关口，下半年结合实际，要以更加务实的态度、更加扎实的作风、更加创新的精神，更加饱满的热情，真抓实干，确保“三大攻坚战”圆满收官，以实际行动和优异成绩庆祝医院建院70周年。

四是切实提高运营效率和效益。要进一步加强和规范医保管理、成本管理。做好对医保政策和两种效益分析的指导，严格执行医保考核办法，落实好医保管理的各项措施。严格执行成本管理，落实科室成本的管理责任，切实提高医院运营效率和效益。

五是系统推进品牌建设工作。要结合医院实际，做好医院品牌建设的策划，提高品牌建设的计划性、系统性，坚持行之有效的品牌策略。品牌建设要以群众利益为核心，以病人利益、群众利益为基础，将品牌建设融入到公益慈善活动中，大力拓展周边健康体检市场，保障社区群众的健康，让老百姓真正得到实惠。

六是持续开展优质服务提升工程。深

化优质服务体系建设工程，落实改善患者就医体验的各项工作。要深入开展人文医疗、和谐医患、全员优质服务劳动竞赛，继续保持优质服务的热情和激情，做好与门诊医技病房综合楼启用相衔接的各项服务工作，实现硬件设施与服务水平

同步改善。党委书记郭宗新主持会议并谈了四点体会：一是不简单。医院面对门诊医技病房综合楼建设期间对就医环境带来的影响，全院上下不畏艰难、担当作为，各项工作平稳有序，能取得上半年不错的成绩很不简单。二是不容易。医护人员牺牲休息时间，常常披星戴月，加班加点，奔走于病房与门诊、医院与义诊之间，在专注医疗技术的同时重视业务指标，工作认真负责，优异的成绩离不开全院员工的辛勤付出。三是不乐观。下半年，面对医改工作的深化、医疗市场的竞争，医院面临的外部压力会不断加大；面对基础设施改造等带来的就医环境影响，内部工作压力也会更大，面对新的目标任务，经营管理面临更大考验。面对“三大攻坚战”，特别是门诊医技病房综合楼启用和庆祝建院70周年的各项工作，任务会更加艰巨。四是不放弃。要聚焦全年目标任务，咬紧牙关稳住、顶住、挺住，努力实现年初确定的各项工作平稳有序，各项指标稳中有进的目标，各科室要认真做好上半年的总结，做好下半年的工作计划，扎实推进人才与学科、精细化运营管理、服务品质三大策略，动员带领全体员工更加脚踏实地、更加奋发有为，为全面完成全年目标任务而不懈努力，以优异成绩向建国、建院70周年献礼。

赵志楠

