

中创医院管理中心

关于举办“门诊服务、质量与安全管理创新”培训班

各有关单位：

2021年2月19日，国家召开中央全面深化改革委员会第十八次会议。全力推动公立医院高质量发展，以健全现代化医院管理制度为目标，强化体系创新、技术创新、模式创新、管理创新。门诊管理是医院管理重要组成部分，是医疗技术水平、医院人性化管理水平、人员素质程度等各方面的综合反应。门诊服务水平的高低直接影响医疗质量及群众对医院的评价，关系着医院的生存与发展。不断完善良性的有序可控的门诊管理及服务水平是提高医院综合实力，提升医院竞争力，实现医院可持续发展的重要保障。

为了更好的探讨和分享医院在改革发展中的经验，吸收和更新医院管理知识，探索新形势下门诊管理新模式，探讨门诊科学管理发展趋势，进一步提高门诊质量与安全管理水平，扎实推进门诊质量管理工作，以加强门诊质量与安全管理为抓手，将科学管理与人文素养相结合，持续提升门诊服务内涵。中创医管中心将定期举办“门诊服务、质量与安全管理创新培训班”，届时将邀请国内各大医院知名门诊管理专家授课，并进行经验交流。现将会议相关事项通知如下，请各单位积极组织参加：

一、会议内容：

- 1、门诊管理及服务内涵的提升；
- 2、以问题和需求为导向的门诊全流程管理；
- 3、以患者为导向的门诊体系打造；
- 4、门诊院感控制及管理；
- 5、门诊质量控制；
- 6、门诊多学科诊疗；
- 7、优化门诊流程与提高服务质量；
- 8、优化服务流程，创新门诊管理；

- 9、门诊常见投诉原因分析；
- 10、医患沟通及投诉处理技巧；
- 11、门诊公共场所突发事件处理原则和预案；
- 12、门诊诊疗行为常见的错误；
- 13、门诊医疗安全防范；
- 14、现场互动：门诊管理热点问题探讨。

二、参加人员：

1、各地卫健委（局）分管领导、科教处（科、股）、医政处（科、股）、医管中心
主管领导及相关科室负责人及工作人员；

2、各级各类医疗机构（包括社区卫生服务中心、乡镇卫生院）院长（书记）、副院长、医务处（科）、门诊部、护理部、信息科、质控科、医患纠纷办、客户服务部等科室负责人及业务骨干；

3、各地医卫协会、学会相关负责人及业务骨干；

4、各级门诊管理质量控制中心相关负责人及业务骨干；

三、时间与地点：

第一期 时间： 2021年3月26日-3月29日（26日全天报到）

地点： 湖南省长沙市（报到酒店另行通知）

第二期 时间： 2021年4月23日-4月26日（23日全天报到）

地点： 江苏省南京市（报到酒店另行通知）

四、拟邀授课师资（每期班3-4位专家授课）：

培训班将邀请北大国际医院、中南大学湘雅医院、南通大学附属医院、华中科技大学附属协和医院、四川大学华西第二医院、复旦大学附属妇产科医院、广州市第一人民医院等单位相关专业权威专家授课。

五、收费标准：

培训费1500元/人，为方便与会代表沟通交流，食宿由会务组统一安排，费用各单位自理。所有费用报到当天一并缴纳，统一开具发票。本次会议由北京中创医院管理有限公司与入住酒店出具报销发票。

六、学分领取：本期培训班结束可申领国家级 I 类教育学分。

七、报名方法及其它事项：

请将填好的《报名表》以邮件或传真发至会务组，会务组将在开班前一周通过邮件或传真的形式传发《报到通知》，告知报到地点、具体日程安排等事宜。

八、会务组联系方式：

联系人：李叶飞

电话/传真：010-53041518

手机/微信：13520780100

报名邮箱：13520780100@163.com

详见附件：报名回执表

北京中创医院管理有限公司
二〇二一年二月十八日



门诊服务、质量与安全管理创新培训班报名回执表

经研究，我单位选派下列同志参加学习：

单位名称				参加地点	
纳税人识别号				邮 编	
联 系 人			手机号		
姓 名	性别	部门	职务	手机号	邮箱
住宿预订	标准间合住__人		标准间单住__人	大床房__人	

会务咨询：李叶飞 手机/微信：13520780100 邮箱：13520780100@163.com