

深圳市医院协会

深医协字[2023]039号

关于举办“2023 医院精益运营管理暨 高质量发展专题培训班”的通知

协会各会员单位、各相关医疗单位：

近年来，医药卫生体制改革进一步深化，建立现代医院管理制度、三级公立医院绩效考核、取消药品耗材加成构建新的运行补偿机制等，都对公立医院规范化、精细化管理提出了更高的要求，公立医院迎来从量变到质变的历史机遇，也面临着前所未有的挑战。特别是《国务院办公厅关于推动公立医院高质量发展的意见》、《国家卫生健康委、国家中医药管理局关于印发公立医院高质量发展促进行动（2021—2025）的通知》均把“推动医院运营管理的科学化、规范化、精细化”作为健全运营管理体系、提升公立医院高质量发展新效能的重要内容予以明确。“经济管理年”活动通过加强对公立医院各项经济活动的监管，倒逼公立医院在收入遇到瓶颈时回归医疗属性，关注成本管控

和医疗服务质量的提升，促使公立医院由重点关注规模扩张和粗放式管理模式，向提高医院效益和质量发展的精益化管理方向转变。

面对新形势、新挑战、新要求，医院主要管理者必须在医院的高质量发展中发挥着重要的作用，需要在熟悉当前的宏观政策和现行医改政策的同时，增强战略决策能力，以绩效变革为激励导向，以全面预算为抓手，以成本管理为指引，提升精益运营管理水平。同时还要在保证质量的前提下不断完善服务流程，提高管理效率，从而真正实现医院运营管理与业务管理的深度融合，实现医院的高质量发展。基于此背景下，深圳市医院协会、南方医科大学深圳医院定于**2023年11月9日-10日**联合举办“2023医院精益运营管理暨高质量发展专题培训班”，现将有关事项通知如下：

一、培训特色

本次培训课程将从政策层面分析医药卫生体制改革对医院运营的影响，同时从实践层面介绍医院运营管理体系建设全过程，聚焦人、财、物、技等核心资源，医、教、研、防等核心业务，以资源配置、流程再造、绩效考核为导向，建立健全运营管理相关制度体系，明确组织机构、职责权限、决策机制、业务规范、运营流程等内容。旨在通过系统化的梳理，更好的将理论与实践结合，推动公立医院核心业务工作与运营管理工作深度融合，将现代管理理念、方法和技术融入运营管理的各个领域、层级和环节，有效保障运营管理规范化及高效协同运作，提升运营管理效率和质量，为公立医院“破局”提供全新思路，从而持续提高公立医院的医疗质量、运营效率及满意度评价。

二、培训对象

- 1、全市各医院书记、院长、副院长、总会计师；
- 2、全市各医院党政办、医务、门诊办、护理部、财务、绩效、运营、经管、质控、审计、人事、物价、医保、药剂、信息、后勤保障等职能部门负责人与业务骨干；
- 3、临床一线科室主任、医务人员及对精益运营管理有兴趣，有志于通过精益运营管理改善并增强患者安全、优化服务流程、提升服务质量、为患者创造更大价值的医院各层级管理人员。

三、培训时间与地点

- 1、时间：2023年11月9日-10日，共2天；
- 2、地点：南方医科大学深圳医院学术会议中心。

四、培训证书

学员完成培训班全部课程学习，由深圳市医院协会和精益企业中国(Lean Enterprise China, LEC)精益医疗管理中心颁发《2023医院精益运营管理暨高质量发展专题培训班结业证书》。

五、培训费用

- 1、学员需缴纳培训费1200元/人（包含培训费、资料费等），培训期间统一安排午餐。请各单位于2023年11月8日（星期三）前将培训费转至协会账户：

户 名：深圳市医院协会

开户银行：中国建设银行股份有限公司深圳翠园支行

帐 号：4425 0100 0022 0000 0146

汇款需注明：“2023 医院精益运营管理暨高质量发展专题培训班”、学员单位以及姓名，缴费发票将在汇款后推送至预留邮箱，请提供单位抬头名称及纳税人识别号。

2、**本次培训规模限制人数 200 人**，以报名先后为序额满为止。请参训人员于 11 月 6 日（星期一）前将报名回执表（见附件二）发送至邮箱 sz_yyxh@163.com。

六、报名咨询

联系电话：0755-82336671 13682476671(协会公用手机)

联系人：林子豪 13823573726 祁 忻 15002099968

崔熠璨 18898364454 李炜怡 17388762272



附件：1、培训安排 2、参加培训班回执表

附件 1：课程安排(授课内容与师资以实际安排为准，因不可抗拒原因可能临时有微调)

时 间	培 训 内 容 及 师 资
8:30-9:00	签到及开班仪式
第 一 天	<p>一、精益医疗助力高质量发展</p> <p>课程摘要：组织文化即组织内每个人的行为习惯的总和。持续改善的精益文化，需要医院内每个地方、每个人、每天都能发现问题，消除浪费，解决问题。然而大部分人都是不愿意改变的，怎样让大部分人都参与改善，改变行为习惯？这就需要构建管理体系，系统性推进改善。</p> <p>台州恩泽医疗中心（集团）是一家集医疗、健康、科研、教学、预防为一体的区域综合性公立医疗集团，下属院区包括台州医院、恩泽医院、路桥医院、恩泽妇产医院。2009 年中心基于战略需求导入卓越绩效模式，2013 年引进精益医疗，运用新乡奖卓越运营模型的实施路径“授权-培养-共识-结果”，构建基于价值的卓越医疗服务体系和精益医疗持续改进与创新模式，识别改进机会，并运用方法-展开-学习-整合改进的结构化方法，实现持续改进，保持并不断增强中心在行业内的竞争优势。</p> <p>主讲人：陈海啸 浙江台州恩泽医疗中心(集团)医院管理研究院院长、台州医院原院长</p> <p>二、精益医疗——新的质量管理理念</p> <p>案例摘要：南方医科大学深圳医院于 2019 年引进精益医疗，已开展百余项精益改善项目，打造多个精益科室。通过精益实践，不断改善患者就医体验、提升服务质量正在成为一种文化习惯。运用精益管理推动了医院医疗质量和安全的持续改进，让医院踏入高质量发展快车道，2022 年南方医科大学深圳医院高分通过三甲评审。</p> <p>主讲人：廖四照 南方医科大学深圳医院院长</p>
13:00-14:00	<p>三、卫星会：真实的幸福——积极情绪与阳光心态</p> <p>课程摘要：积极情绪为我们带来健康，让我们更加坚韧，并抑制无端的消极情绪。最重要的是，我们都可以通过努力来提高自身的积极情绪，会让积极情绪提高我们的主观情况，敞开我们的心灵和头脑，让我们更善于接受当下环境和更富有创造性，帮助我们拓展思维。</p> <p>主讲人：林景新 华南危机管理研究院副院长</p>

14:00-17:30

四、精益六西格玛——医院高质量发展引擎

课程摘要：精益和六西格玛，作为最流行的两个流程改进工具，上世纪九十年代从制造业推广到医疗业，如今俨然成为医疗机构的标配。精益，起源于丰田生产方式，它的核心是从客户的需求出发，充分尊重员工，全员参与，不断消除浪费，追求完美。六西格玛，成名于美国摩托罗拉和联想公司（霍尼韦尔公司的前身）也是从客户的需求出发，通过一定的方法论应用最广泛的 DMAIC（定义、测量分析、改进、控制）持续不断地控制波动、减少缺陷。

针对目前大量粗放型管理模式和经验型管理模式，精益和六西格玛对症下药，提供了大量精细化和数据化的管理方法。两者合二为一，使得「精益六西格玛」成为一个强大的管理工具。通过同时关注患者、流程、协作和数据，精益六西格玛可以系统、持续地改善医疗服务的质量和效率。“精益”关注成本速度，“六西格玛”关注质量安全。那么两个截然不同的管理方法，如何应用于医院的优质管理？如何将精益和六西格玛合二为一，两者的核心要素是什么？存在着怎样的联系？课程将带大家全面了解精益六西格玛的导入与实施都需要注意哪些问题，可以遵循哪些原则等。

主讲人：王丹 中国人民大学医院管理研究中心执行主任

五、精益求精 追求卓越——从 6S 到 10S

课程摘要：S 管理法起源于日本，是日本企业独特的管理办法。因为整理 (Seiri)、整顿 (Seiton)、清扫 (Seiso)、清洁 (seiketsu)、素养 (Shitsuke) 是日语外来词，在罗马文拼写中，第一个字母都为 S，所以日本人称之为 5S。近年来，随着人们对这一活动认识的不断深入，有人又添加了“安全 (Safety)、节约 (Save)、学习 (Study)、服务 (Service)、满意 (Satisfaction)” 等内容，分别称为 6S、7S、8S……医院推行多 S 管理，是一种通过精益生产思想，对医疗机构管理流程的优化，提高医院管理效率和服务质量的管理方法。它不仅可以使医院管理更加规范化和标准化，还可以减少医疗差错、提高患者满意度、提高医院的竞争力等。精益管理从 6S 提升到 10S，是现代医院管理的必然要求，是推动医院精细化运营管理的一项重要举措，是创建人民群众满意卓越服务医院的重要基石。

主讲人：田高峰 《从现场到赛场：医院品管圈进阶手册》作者，精益培训讲师

第二天

9:00-13:00

一、追踪方法学在医院等级评审（自评）及质量改进中的应用价值

课程摘要：卓越的医疗质量是医院管理的目标与核心，而医疗质量的基石体现在实现“三安”，即“病人安全、设备安全和环境安全”。2004年美国医疗机构评审联合委员会全新设计了一系列现场调查方法，而追踪方法学就是其中之一，在美国医院的第三方评价过程中广泛采用。国内少数省市已经将这一科学、先进、实用性强的工具引用到医疗质量的管理中，并收到一定的效果。追踪方法学是一种体现以病人为中心的评价方法，是评审专家追踪病人就医全过程，以病人和评审者的双重角度去发现主要医疗质量和医疗安全问题，以保证医院评价的客观、公平和公正，真实地反映医院的管理和服务水平，以及医疗质量的持续改进。

主讲人：刘庭芳 北京协和医学院卫生健康管理政策学院医院领导力与管理学系创始系主任、特聘教授、博士研究生导师、学位评定分委会副主席

二、资源精细管理 流程高效协同——华西医院运营实践

课程摘要：华西医院运营管理部于2005年成立，以“沟通，服务，创新”为宗旨，是隶属于医院、服务于科室的横向、枢纽式运营团队，下设运管科和经管科。华西医院精细化运营管理改革对其他医院的管理向更高平台的迈进具有较高参考价值，其精细化管理包括目标管理精细化、基础管理精细化、资源配置精细化、成本管理精细化、后勤保障精细化、质量管理精细化六个方面。课程将通过对华西医院运营管理发展历程、组织构架、管理模式、管理经验及国内外知名医院运营管理案例的梳理，提出要以战略引领、以党建保障公立医院的高质量发展，要以精益化运营管理体系来服务医疗，实现业财融合，支持医院的高质量发展。

主讲人：杨翠 四川大学华西医院运营管理部部长

三、成在经营 败在管理——医院战略与运营管理的思考与实践

课程摘要：在新形势下,医院管理人员需要充分意识到运营管理的重要性,优化内部组织结构,简化工作流程,提升内部运转效率,充分提升医院核心竞争力。仇杰院长将从战略管理、运营管理、质量管理、医院品牌管理、临床科室运营管理等领域等方面入手,详细讲解医院管理的要点和关键环节;从医院的管理、信息化建设、医院制度体系建设等多方面深入地分析当前医院遇到的困难、机遇和挑战,系统介绍创新管理模式,结合大量鲜活生动的案例,深刻解读新形势下用传统文化的力量重塑医院文化等核心理念问题。

14:00-17:00

主讲人：仇杰 中国妇幼保健协会副会长，甘肃省妇幼保健院、甘肃省中心医院院长

四、提高效率 提升服务——医院如何实现精益管理

课程摘要：广大的医生护士每天都在超负荷工作,承受着极大的压力;医院管理者每天都面临着各种检查,运营效率羞于言表。这些问题与医疗服务流程中存在的很多浪费密不可分。精益医疗作为一种管理学思想,能帮助医院不断地消除工作中的浪费,得到了越来越多医院管理者的关注。课程旨在帮助更多医护人员掌握核心的精益理念,消除浪费,提升患者服务,提升医疗安全与质量,降低医护人员的工作负荷,以及提升医院的运营效率。

主讲人：罗伟 《精益医疗》作者,精益企业中国 (LEC) 执行董事

附件 2:

参加“2023 医院精益运营管理暨高质量发展专题培训班”回执表

姓 名	单 位	职 务	手 机

联系人:

联系电话:

发票单位抬头名称:

纳税人识别号:

邮箱 (推送电子发票):