

山东省社会办医疗机构协会

鲁社医协发〔2023〕18号

关于举办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 的通知

各会员单位：

为促进我省医疗机构运营管理和优质服务水平持续提升，定于2023年7月7日，在淄博召开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，有关事宜通知如下：

一、时间地址

（一）报到时间及地址：

- 7月6日（周四）14:00-20:30，中铝党校（山铝宾馆）
- 7月7日（周五）8:00-8:50，北大医疗淄博医院（淄博经开区医院）多功能会议室

（二）论坛时间及地址：

7月7日（周五）9:00-17:00，北大医疗淄博医院（淄博经开区医院）多功能会议室

区医院) 多功能会议室

二、会议组织

(一) 主办单位: 山东省社会办医疗机构协会

(二) 承办单位: 山东省社会办医疗机构协会医院管理分会
北大医疗淄博医院(淄博经开区医院)

三、会议内容

(一) 专家授课

1. 新加坡国际管理学院院长陈丽颖: 《提升患者就诊体验》;
2. 新加坡医院高级管理专家, 评价与咨询学会(SG-ARC) 首席认证专家吴端强: 《医院变革管理》;
3. 新加坡百汇癌症中心副总裁杨锦植: 《医院运营的挑战—新加坡经验》;
4. 首都医科大学附属北京朝阳医院原总会计师张仁华: 《加强医院运营管理, 促进医院高质量发展》;
5. 北大医疗淄博医院(淄博经开区医院) 院长: 《改善患者就医体验, 打造“人文医疗·和谐医患”服务品牌》;
6. 北大医疗淄博医院(淄博经开区医院) 党委书记: 《医院优质服务体系建设三要素: 观念、方法、领导力》。

(二) 参观交流:

根据与会者所需, 组织部分人员分组参观医院并交流工作。

四、参会人员

各医疗机构院长、党委书记、分管运营或服务的副院长，服务管理部、医务科、护理部、门诊部负责人，每个单位限3人。

五、注意事项

(一) 免收会务费，食宿统一安排，住宿费、交通费用自理，按规定回所在单位报销。

(二) 联系人：范 菲 135 7330 8626

王梓园 152 5339 3305

李晓刚 136 7881 5975

邮 箱：375151982@qq.com

附件一：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参会回执

附件二：授课专家介绍



附件一：

**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
参会回执**

姓名	性别	电话	职务	单位	交通方式
住宿	7月6日 是（ ） 否（ ） 7月7日 是（ ） 否（ ）				
分组参观	7月7日 是（ ） 否（ ）				
报到时间	7月6日 14:00-20:30 报到（ ），19:00 前报到，安排当日晚餐。 7月7日 8:00-8:50 报到（ ）。				

注：请务必于6月26日前，将参会回执发至大会筹备邮箱，未按期报送回执，请自行解决住宿、餐饮。

附件二：

授课专家介绍

1.陈丽颖 CHENLIYING

毕业于澳大利亚詹姆斯库克大学JamesCookUniversity，拥有管理学硕士学位。现任新加坡国际管理学院院长、医院管理中心主任、新加坡评价与咨询学会专家组成员、医院卓越患者体验框架咨询专家、医院优质服务体系建设首席培训/咨询专家。

陈老师在20多年的职业生涯中，分别在医学、培训咨询和管理领域积累了丰富的理论与实践经验。目前也是多所医院的特聘教授及咨询专家。陈老师主持的培训与咨询项目超过三百期，教授过的医院逾千家，学员超过万人，遍布东南亚地区和中国各地。



多年来陈老师致力于将新加坡医院管理，医养结合的成功经验进行软件转移，为中国多家医院提供管理咨询和辅导，并成功协助医院进行管理改进与提升。

主要经历	<ol style="list-style-type: none">1. 连续六年主持四川大学华西医院管理干部能力提升项目并担任主讲人2. 为北大医学部院长管理课程的策划与主讲者3. 主持北京大学人民医院管理干部能力提升项目4. 滨州医学院附属医院特聘教授，并主持管理干部能力提升项目5. 北大医疗产业集团改制医院优质服务体系建设工程项目的首席培训专家6. 为佛山禅城中心医院搭建优质服务体系，创建新加坡式服务标杆医院，该医院门诊量大幅提升，综合评价连续多年位列非公立医院全国第一7. 协助江苏省徐州矿务局总医院进行服务品质管理提升，1年后在2018年度国家医管中心对江苏省287家二级及以上公立医院的满意度调查评比中，首次跻身省前十位的行列8. 浙江省东阳市人民医院的优质服务提升项目负责人，为医院培养内部培训师队伍，为后期医院精细化管理奠定基础。
------	--

2.杨锦植 MR.YEOKIMSECK

在新加坡医疗保健领域拥有20多年的经验。曾经在政府医院和民营医院担任过不同的运营管理，如开发新的临床服务，一线患者护理和医院的后勤服务(保安、保洁)。本身对医疗保健行业充满热忱，立志在这领域继续开拓事业，并于2008年考取了新加坡国立大学商业管理硕士(医疗管理)学位。2012年至今，管理及扩充百汇癌症中心的一条龙服务，提升了中心的品牌知名度，成为亚洲的一等肿瘤治疗中心，业务也在这几年内，收入从2012年的1.08亿增长到2019年的1.68亿。



教育

新加坡国立大学工商管理硕士(医疗保健管理) 2005年8月 - 2008年1月
新加坡国立大学工商管理荣誉学士 1993年7月 - 1996年11月

工作经验

百汇癌症中心/肿瘤学服务

副总裁 2012年10月 - 至今
助理副总裁 2009年5月 - 2012年9月
运营高级经理 2007年3月 - 2009年5月

- 领导及管理百汇癌症中心的化疗，电疗服务，运营，行销及开拓海外市场。

心理卫生学院

助理主任，门诊服务 2005年1月 - 2007年3月
经理，后勤管理 2002年3月 - 2004年12月

- 负责医院所有后勤管理如保安、保洁、园艺、维修、采购；
- 2004年3月，调到门诊服务，负责前线医疗服务，与医生，护理团队开发新服务，提升现有服务水平

康生医疗中心

经理，后勤管理 2001年1月 - 2002年6月

- 负责医院的保安，租赁，装修，维修

国立大学医院

高级行政执行员/助理经理，后勤管理 1999年7月 - 2000年12月
行政执行员，后勤管理 1998年7月 - 1999年6月

- 负责医院的保安，租赁，与医院紧急应变计划

3.吴端强 老师 Mr. Willy GohTuan Keong

学历：财务与管理理学士、战略管理MBA

职务：SG-ARC新加坡评价与咨询学会、首席认证专家，
医院高级管理专家。

曾任：上海复旦医院及其医疗保健代表在新加坡的专业
发展培训师、新加坡航空公司子公司服务质量中心咨询经
理、QS-First Pte Ltd创办人兼董事

社会工作经验：吴先生与新加坡公立以及私立医院有着
密切合作，帮助医院提高服务质量和医院运营效率。在过去的24年中，他一直参与本地和中国等亚洲跨国组织的业务开
发，设计、提供并定制战略规划、质量和服务培训计划。吴先生是经过认证的人力
资源开发评估员。客户包括亚历山大医疗集团、裕廊医疗集团、新加坡樟宜综合医
院、百汇癌症中心、国立健保集团、双威医疗有限公司、临沂医院、东阳人民医院、
顺德人民医院、安利（新加坡，马来西亚和布鲁尼）、松下电子和三星。

吴先生是服务质量培训和咨询团队的成员，该团队从2000年开始大量参与亚历
山大医院的重组。并在服务质量和流程改进领域，为医院全体员工提供课程设计及
培训。当邱德拔医院在2010投入使用后，吴先生又参加了与邱德拔医院的质量项目工
作。



4.张仁华 教授

首都医科大学附属北京朝阳医院原总会计师中国医院
管理研究中心研究员、教授，高级会计师国内医院绩效管理
知名专家

中国总会计师协会理事

北京卫生经济学会医院经济管理与经营风险管控专家
组特聘专家国家卫生健康委医院内部业绩考评专家组专家

北京大学医学部医院管理EMBA项目课程组和国家卫生健康委绩效管理专家库专
家国家卫健委院长职业化能力建设专家委员会医院绩效管理分委员会和财务分委会
委员



5.曲勇 院长

北大医疗淄博医院（淄博经开区医院）院长，主任医师。

兼任：

中国研究型医院学会社会办医分会理事；

山东省社会办医疗机构协会医院管理分会副会长；

山东省研究型医院协会医疗联合体分会常务理事；

山东省医师协会糖尿病分会委员；

山东省预防医学会内分泌与代谢病分会常委；

山东省医师协会健康管理分会委员；

淄博市社会办医协会副会长；

淄博市糖尿病专业委员会副主委。

曲勇院长长期担任医院主要领导工作，在医院管理方面具有丰富的经验。曾荣获山东省医院管理工作先进个人记三等功、淄博市振兴淄博劳动奖章、北大医疗产业集团年度“十大杰出人物”奖。



6.郭宗新 书记

北大医疗淄博医院党委书记、纪委书记，工程硕士，副教授。从事医院管理工作 16 年，全力推进医院“天使文化”建设，致力于“人文医疗·和谐医患”服务品牌的打造，在医院党建、纪检、服务品质提升、文化和品牌建设等方面积累了丰富经验。

以“天使文化”为引领，推动各科室建设“家文化”、“感恩文化”、“责任文化”、“奉献文化”。作为“新加坡医疗体系建设工程”和“新加坡医疗服务体系认证”的责任领导，在新加坡国际管理学院的指导下，建立了一套完善的医疗服务体系，成立了患者体验委员会，培养了一支优秀的“服务内训师”队伍，推进全员培训提高了员工服务意识和技能。通过系统的服务管理，医院团队凝聚力不断增强，患者就医体验不断改善，推进医院国内首家通过“新加坡医疗服务体系”认证，被山东省卫健委授予“优质服务单位”称号。

