

淄博昌国医院



总部: 山东淄博

产业: 医疗保健

公司简介

淄博昌国医院的前身是济南军区淄博驻军癫痫病专科医院，成立于 1987 年，2002 年转制到地方；2012 年与山东新华医疗股份有限公司合作，成立“山东新华昌国医院投资管理有限公司”；2015 年经淄博市卫计委专家组现场评审，被评定为二级甲等综合医院。医院设有神经内科（癫痫科）、疼痛康复科、骨科（手足显微外科）、中西医结合科、中医肿瘤等特色科室，内、外、妇、儿、急诊、口腔、眼科等临床综合科室，专家众多，设备先进，设施齐全，开放床位 200 张，是一家专科特色突出，临床科室齐全的二级甲等综合性医疗机构。

客户挑战

随着生活水平的提升，客户的需求越来越高，医疗行业的满意度早已经不再局限技术水平与硬件设施的竞争。如今，人民群众更希望在确保医疗安全保障与治好病的前提下，同时享受人性化的尊重与关爱。然而，淄博昌国医院在享有多重机遇的同时，也面临着诸多挑战：

- 1、医院业务发展缓慢，医疗市场竞争激烈，定位不明，不能形成与公立医院的错位发展。
- 2、重医疗技术质量，轻医疗服务质量，客户服务满意度有待提高。
- 3、医疗服务质量体系不健全，整体制度需要完善。
- 4、员工服务意识有限，服务水平需要提升。

TÜV 莱茵解决方案

为了解决上述问题，昌国医院找到 TÜV 莱茵与宏信医管一起合作，引进 SQS-Healthcare 认证，旨在促进医疗机构提升服务品质、降低医疗风险、建立和谐的医患关系。审核过程中，TÜV 莱茵专家团队从文件策划到实施，通过神秘访客和现场审核两个阶段，对昌国医院的医疗环境、医疗安全、服务原则、临床医疗服务感控管理、药事管理、医学检验与检查、食品安全、信息安全等方面进行了多维度评估。

近年来，随着医疗行业的快速发展，TÜV 莱茵不仅对 SQS-Healthcare 认证标准内容进行了改版升级，更联合宏信医管打造符合国内医疗机构发展情况、贴合国内医疗机构发展需求，把医疗技术水平与服务质量深度融合的评估体系。

商业效益

- 1、建立了完整的医疗服务质量体系，医院的整体设施和服务更加健全、人性化。
- 2、员工服务意识和沟通技巧明显提升，为客户带来更好的服务体验。
- 3、2019年上半年门诊量比全年同期增加了 5,000 人次，住院量增加了近百人次，市场份额明显扩大。

客户评价

许新升院长表示：“昌国医院一直坚守‘尊重患者、关爱生命、以人为本、优质安全’的服务承诺。此次挑战 TÜV 莱茵 SQS-Healthcare 认证，正是为了以评促建，切实落实‘以患者为中心’的服务理念，打造感动式服务文化，全面提升医院的服务质量管理水平，改善患者就医体验。通过 TÜV 莱茵医疗服务质量管理体系认证并不是结束，而是服务提升的新起点。服务无止境，服务质量改善永远在路上。”

服务决定成败，帮助医疗服务机构提升竞争力

TÜV 莱茵 SQS-Healthcare 认证以国际通用的 ISO 9001 质量管理体系认证标准为基础，采用持续改善手法（PDCA 循环）与基于风险的思考，注重医院质量管理的系统性和有效性，涵盖医疗服务运行过程的稳定性和安全性，以患者为焦点，以超越患者期望为宗旨，提供符合法律法规的医疗服务，并着力提升患者感受与满意度。同时，SQS-Healthcare 认证关注医院质量体系自我识别、自我完善的能力，确保质量管理体系与医院运营战略一致。

未来，TÜV 莱茵期待与更多的医疗机构携手，成为他们质量改善和管理变革的最佳助力。