

重庆市护理学会文件

渝护会【2025】120号

重庆市护理学会

关于召开非公立医院护理管理专业委员会 第一届护理运营学组优质服务技术培训的 通知

各会员单位、医疗机构：

为进一步改善患者就医体验，促进区域内非公立医疗机构护理高质量发展，为各单位在医院优质服务体系建设方面搭建一个平等、开阔、专业的交流平台。由重庆市护理学会主办，重庆西区医院承办的“重庆市护理学会非公立医院护理管理专业委员会第一届护理运营学组优质服务技术培训班”将于2025年6月19—20日举行。本次培训以“以服务技能，创服务质量”为主题，特邀业内行家能手做主题培训与专题分享。热烈欢迎各医疗机构相关人员踊跃参培。现将有关事项通知如下：

一、参加对象

各医疗机构护理人员。

二、招收人数

本期招收 52 名学员，额满即止。

三、培训内容

2025 年 6 月 19 日		
时间	培训/授课题目	主讲人
8:30-9:00	开班典礼	
第一部分：专家讲堂		
9:00-11:00	赋能团队，超越期待：优质服务的体系化实践	廖淑梅 副院长
	优质服务概论：重视客户体验，做好优质服务	谭珂 主任
第二部分：技能培训工作坊		
11:00-12:00 13:30-17:00	优质服务技能一：管理患者期望 优质服务技能二：了解患者需求	韩爽 内训师
	优质服务技能三：优质服务共识 优质服务技能四：管理关键感知点	况游会 副主任护师
	优质服务技能五：掌握沟通技能 优质服务技能六：实施服务循环	刘琴 副主任护师
2025 年 6 月 20 日		
8:30-12:00 13:30-15:00	优质服务技能七：服务团队协作 优质服务技能八：内部无缝隙服务	梁鸿 主任医师
	优质服务技能九：进行服务补救 优质服务技能十：注重患者体验	邓陵 副主任护师
	优质服务技能十一：惊喜服务理论 优质服务技能十二：惊喜服务实施	陈怡 副主任
第三部分：经验分享		
15:00-16:30	温度护理：以患者为中心的 15 个暖心触点设计	聂丽华 主管护师

	深耕人文 诠释关爱	朱 洪 副主任护师
16:30-17:00	结业典礼	

四、培训时间与地点

报到时间：2025 年 6 月 19 日（星期四）8:00-8:30。

报到地点：重庆西区医院（门诊部三楼孕妈妈学校）。

培训时间：2025 年 6 月 19 日—20 日。

五、收费标准

980 元/人，食宿自理，费用回原单位报销。

六、报名方式

（一）报名时间

即日起开始报名，报名截止日期为 2025 年 6 月 15 日或额满为止。

（二）报名及缴费方式

个人关注“重庆市护理学会”官方微信公众号，会员中心—选择学术会议—“第一届护理运营学组优质服务技术培训班”—参会报名—账号登录—正确录入发票信息—线上缴费。会议当天凭身份证刷卡报到。



(重庆市护理学会微信公众号)

七、联系方式

学会联系地址：江北区建新东路3号百业兴大厦23楼

重庆市护理学会：023-67550607

非公立医院护理管理专业委员会第一届护理运营学组

学组秘书：高云飞 17830550102

重庆市护理学会
2025年5月12日