

医疗专项整治工作总结汇报范文6篇

医疗领域存在一些违法违规行为，如虚假宣传、医保诈骗、药品销售乱象等，这些行为损害了患者权益，扰乱了医疗秩序。通过专项整治工作，可以加强对违法违规行为的打击力度，净化医疗市场环境。以下是小编为大家整理的**医疗专项整治工作总结汇报范文6篇**，供大家参考借鉴，欢迎阅读与收藏，希望能够帮到大家！现在和小编一起来看看吧！

篇一：医疗专项整治工作总结汇报

医疗美容行为关系到人民群众生命健康安全，按照《__省卫生和计划生育委员会关于印发20__年医疗美容服务专项整治行动方案的通知》的相关要求，__县大队高度重视，严格按照省卫计委统一的工作目标、检查对象、检查内容切实开展辖区内医疗美容服务专项整治工作，现将工作经验汇总如下：

一、辖区内医疗美容现状

我县无依法取得《医疗机构执业许可证》开展医疗美容服务的机构，辖区内现有生活美容机构115家，其中未取得《医疗机构执业许可证》擅自开展医疗美容服务的机构1家。

二、专项活动情况及成效

（一）加强培训宣传，开展自查自纠

1、为进一步强化生活美容机构的监管，规范美容机构执业行为，我大队联合__县市场和质量技术监督局组织全县美容经营单位开展专项整治行为启动会暨培训会，着重讲解了“医疗美容卫生相关法律法规”、“美容美发场所卫生知识”等内容，强调了医疗美容的相关要求及美容场所的执业范围，要求我县辖区内未取得《医疗机构执业许可证》的生活美容机构对自身经营行为中的涉嫌医疗美容的行为进行自查整改，

有效强化了美容场所管理人员的法律素养，促进美容场所依法执业。

2、将《__市卫生和计划生育委员会转发省卫生计生委关于印发20__年医疗美容服务专项整治行动方案的通知》转发至县社区卫生服务中心、各乡镇公立卫生院、民营医疗机构等单位，要求未设置医疗美容服务项目的医疗机构对涉嫌医疗美容的执业行为进行自查自纠，进一步净化就医环境，维护医疗市场秩序。

（二）联合相关部门，全面清理整顿

结合20__年打击非法行医专项整治工作的相关要求，我大队联合__县市场和质量技术监督局、__县城市管理局等单位，分小组、分片区、分批次对我县辖区内医疗机构、生活美容机构、流动市场全面开展非法医疗美容服务的清理整顿，行动中对医疗机构、生活美容机构的依法执业行为进一步予以指导和规范。专项整治活动中共查实未取得《医疗机构执业许可证》擅自开展医疗美容服务的机构1家，我大队对该单位依法进行了行政处罚。

（三）广泛宣传报道，引导舆论导向

在专项整治行动中，我大队积极联合新闻媒体进行宣传报告，对查见的非法开展医疗美容的机构进行公示，进一步提高了人民群众辨识能力，加强社会监督。

三、发现的主要问题

（一）在对生活美容机构开展宣传、培训的过程中发现，多数生活美容机构在此前并不了解医疗美容的行为范畴，对自身执业活动范围辨识不清，依法执业意识淡薄。

（二）群众在参与美容服务的过程中，一方面对医疗美容的

辨识不能不强，不能判定美容服务项目中哪些属于医疗美容行为；另一方面，我县辖区内暂无取得《医疗机构执业许可证》的医疗美容机构，对于部分操作简易的医疗美容项目，如激光脱毛等，部分群众为图便利往往选择非法开展医疗美容服务的生活美容机构。

四、下一步工作打算

针对以上问题，我大队将加强医疗美容相关的法律宣传，进一步强化媒体报道，全面提高经营者、消费者的法治理念，并将于下一步工作中继续对辖区内医疗机构、生活美容机构、流动市场开展打击非法医疗美容服务的活动，对前期整治中查见问题的单位予以复查并督促整改到位。

篇二：医疗专项整治工作总结汇报

今年以来，__卫生健康委认真贯彻落实__纪委监委有关部署，将医疗领域专项整治工作纳入学习贯彻____思想主题教育，与“三个年”活动、清廉医院建设等统筹谋划、一体推进、同向发力，联合__医保局、__药监局、__公安厅、__财政厅、__市场监管局成立__级工作专班，印发《20__年深入开展医疗领域群众身边腐败和作风问题专项整治工作方案》，聚焦招标采购“吃回扣”、“过度医疗”、检查检验结果不互认和抗菌药物不合理使用，以及履职尽责不到位、服务意识不强、不作为慢作为等4方面问题，有力有序推进医疗领域专项整治工作，努力以工作新成效保障卫生健康事业实现高质量发展。

一、畅通举报方式，严查问题线索。组织各级卫生健康、医保、药监等行政部门及各级各类医疗机构，通过官方网站、门诊大厅等场所公布专项整治投诉举报电话、邮箱，并随机对202家卫生健康行政部门、__市县医疗机构举报电话畅通情况进行抽查，进一步强化各地各单位纪律意识，畅通群众问题线索举报渠道。截至__月__日，全__各级共收到专项整治

问题线索1732件，办结1610件，处理人员444人。30件问题线索移交至纪检监察机关。

二、深入自查自纠，推进问题整改。组织医疗机构围绕整治重点内容，从医院、科室、工作人员三个层级，自下而上深入开展自查自纠，建立自查自纠台账，明确整改措施、时限要求和责任人。截至__月__日，全__共组织2225家医疗机构深入开展自查自纠，排查临床科室和职能科室18165个，自查发现问题4759个，已整改问题4194个，其余问题加快整改中。

三、深化廉洁从业行动，提升廉洁从业水平。通过持续推进医疗机构及工作人员廉洁从业行动，各级卫生健康行政部门、医疗机构全面建立行风建设工作体系，不断完善院内管理制度、提升行风管理软硬件水平，构建形成打击“红包”、回扣等行风问题的长效机制。全__医务人员对《医疗机构工作人员廉洁从业九项准则》的知晓度、熟悉度、执行度不断增加。今年以来，通过主动归还、冲抵住院费等形式，累计退还患者及家属“红包”2295个，全__医疗卫生行业作风明显改善，工作人员廉洁从业水平显著提升，群众看病就医获得感得到进一步增强。

四、推进结果互认，节约医疗成本。组织全__882家医疗机构（共942家检验实验室）开展检验结果室间质量评价，对少数存在质评不合格检查项目的实验室责令限期整改，为医疗机构检验结果互认打牢基础。加快推进检验结果互认工作，组织遴选并向社会公布了首批76家医疗机构（共86家实验室）的19项检验结果纳入全__医学检验互认范围，目前正在组织遴选第二批次检验互认医疗机构和检验项目。制定印发《____医疗机构外送样本检测相关规定（试行）》，进一步规范医疗机构内部服务流程，减少了患者经济负担，缩减了医保基金开支，大大节约了医疗成本。

五、严格药品管理，促进合理用药。在国家重点监控合理用药药品目录的基础上，将41种临床使用金额异常偏高或临床

使用不合理问题较多、对用药合理性影响较大药品，纳入我__合理用药重点监控范围。在各地自查自纠抗菌药物临床使用情况的基础上，重点对不达标的14家三级公立医院、18家二级公立医院开展__级督查，进一步规范临床用药行为。修订印发《____抗菌药物临床应用分级管理目录（20__年版）》，进一步细化173种抗菌药物品种（通用名称）分级管理要求，严格目录外抗菌药物临时采购管理，并将抗菌药物合理使用情况纳入公立医院高质量发展评价等指标体系，切实提升医疗机构合理用药水平。

六、简化审批流程，加强日常监管。全面梳理卫生健康领域行政备案事项25项，纳入__政务服务事项平台统一网上办理；与10个设区市政府、6个自贸区管委会全部重签或续签行政管理事项委托书，妥善解决委托事项承接单位与实际行使审批职能部门不一致的问题。坚持严负其责、严管所辖，加大监管力度，今年1-5月组织各市县对8974家医疗机构（含乡镇卫生院和村卫生室，其中二级）依法执业情况进行监督检查，累计查办案件324件，查处无证行医案件51件。联合__公安厅、__市场监管局等4部门印发《全__医疗卫生行业市场秩序专项整治行动方案》，利用三个月集中整治“医托”及“乱收费、过度诊疗”等问题。

七、立足堵塞漏洞，着力建章立制。今年以来，针对主题教育和专项整治督导等发现的问题，__卫生健康委全面加强制度建设，制订或修订了《____医疗机构样本外送检测相关规定》《____抗菌药物临床应用分级管理目录（20__年版）》《____医疗机构合理用药考核工作实施方案》等24项工作制度。在此基础上，编印下发《政府采购制度汇编》《医疗领域群众身边腐败和作风问题专项整治工作文件汇编》，便于各级卫生健康行政部门及医疗机构推进工作落实。截至目前，全__医疗机构共新建和完善内部管理制度1150项。

篇三：医疗专项整治工作总结汇报

根据《关于印发__省打击医疗乱象专项治理行动方案的通知》文件要求，为全面加强医疗服务的监督管理，综合治理违法违规行，切实维护广大人民群众的健康权益，__市以医疗卫生行业综合监管名义召开了网信办、通信管理办公室、公安局、市场监管局、文化广播电视和旅游局、医保局、卫生健康局、中医药管理局等部门的__市打击医疗乱象专项治理行动工作会议，进一步明确各部门工作任务，部署了严厉打击各类违法违规执业行为行动计划，现将此项工作开展情况汇报如下：

一、检查内容

（一）无证行医行为情况。重点打击未取得《医疗机构执业许可证》擅自开展诊疗活动的“黑诊所”以及非医师行医的行为。

（二）医疗机构依法执业情况。开展医疗活动的机构《医疗机构执业许可证》是否在有效期内，是否及时校验；是否按照核准登记的地址及诊疗科目开展诊疗活动；是否依法依规开展限制类医疗技术的临床应用的行为。

（三）卫生技术人员依法执业情况。是否存在非卫生技术人员执业行为；执业医师是否按注册的执业类别、执业范围、执业地点及备案的执业机构执业。

（四）违规出租或变相出租科室情况。监督检查医疗机构是否有出租承包、变相出租承包以及打着项目合作名义实际是变相出租承包的合作项目。

（五）查处医保欺诈骗保行为。重点查处定点医疗机构、医养结合机构内设定点医疗机构，规范医疗机构及医务人员医疗服务行为，合理使用医保基金，有效维护医保基金安全。

（六）查处发布违法医疗、药品、医疗器械广告和虚假信息的行为。对擅自发布广告、篡改审批内容发布医疗广告、虚假标注、虚假宣传等违法违规行为依法进行查处打击。

（七）查处各类价格等违法违规行为。对医疗机构价格收费行为开展监督检查。

二、工作进展情况

（一）强化领导，压实责任。为了切实加强对医疗乱象整治工作的组织领导，卫生健康局成立由党组书记、局长任组长，主管副局长为副组长，局相关科室负责人和各基层医疗机构主要负责人为成员的医疗乱象整治领导小组，各基层单位也相应建立了组织，负责领导和协调卫生健康系统范围内的医疗乱象整治工作。建立排查情况定期报告制度，卫生监督所设立举报电话并指定专人负责收集线索和信息。在组织领导方面形成至上的责任网络体系，为确保取得成果提供了坚实的组织保障。

（二）多措并举，扎实推进。一是召开会议，部署工作。卫生健康局党组高度重视医疗乱象专项整治行动，召开了由卫生健康局牵头，网信办、通信管理办公室、公安局、市场监管局、文化广播电视和旅游局、医保局、中医药管理局等部门共同参与的__市打击医疗乱象专项治理行动工作会议，进一步明确各部门工作任务，部署了严厉打击各类违法违规执业行为行动计划，明确了整治内容、时间。二是加强宣传，营造氛围。利用led屏、宣传单、微信、粘贴医疗乱象宣传板、宣传条幅等方式进行广泛宣传。广泛宣传我市整治医疗乱象相关线索内容，进一步宣传打击医疗乱象的坚定决心，引导群众踊跃举报医疗乱象，提高广大干部职工及辐射群众对我市开展医疗乱象专项斗争的知晓率，营造了干部职工积极参与、广泛支持的良好氛围。三是加强监督检查，不断加大执法力度。从20__年__月开始，卫生健康局、市场监督管理局、医保局联合开展了医疗机构医疗乱象监督检查工作，共检查

医疗机构149家，出动监督车辆52台次，出动监督员168余人次，处理医保违规定点医疗机构3家，非法医疗广告1家，超范围执业活动1家，聘非开展执业活动1家，其它违反消毒、医疗废弃物管理规定的3家。通过打击医疗乱象行动，规范了医疗机构依法执业，净化了医疗行业市场，最大限度维护了群众健康权益。

三、下一步工作打算

一是继续加大整治力度。医疗乱象专项整治行动虽然暂时告一段落，阶段性工作结束，但是打击非法行医，整治医疗市场秩序是一个长期的工作，决不能放松。今后，将继续加大整治力度，对医疗乱象行为“零容忍”态度，营造一个依法执业的医疗环境。

二是继续加大宣传力度。在充分利用新媒体LED屏、宣传板、横幅等重要载体宣传同时，还要发动广大干部职工以每周的“以城为家，守护家园”义务保洁志愿服务活动为契机，走上街道，走进小区为群众宣传医疗乱象相关内容，开展新一轮的宣传攻势，进一步提高群众对医疗乱象整治的参与率，在全社会形成对医疗乱象人人喊打的浓厚氛围，真正让“医疗乱象”无处可藏。

三是统筹推进，确保专项斗争取得成果。结合平安医院建设、行业乱象问题专项治理行动等工作，集中力量全面治理卫生领域内的各种乱象行为，全面增强群众就医的获得感、幸福感和安全感，推进治理工作向纵深推进。

四是加强协同配合，增强打击合力。依法履职，密切配合，形成深入开展医疗乱象专项斗争的强大合力，加大与各部门相互协作，加强联动机制，实现资源共享，打好治理医疗乱象这场攻坚战。

篇四：医疗专项整治工作总结汇报

一、提高站位，提升专项治理能力

一是强化组织领导，统筹安排部署。制定印发《20__年全区定点医疗机构医保违法违规行为专项治理工作方案》、《__区“宣传贯彻条例加强基金监管”集中宣传月活动实施方案》，成立__区定点医疗机构医保违法违规行为专项治理工作领导小组，明确工作目标、工作重点、实施步骤、工作要求，为定点医疗机构医保违法违规行为专项治理工作提供时间表和计划安排。

二是召开专题会议，推进专项治理工作。召开全区定点医疗机构医保违法违规行为专项治理工作会议。通报了20__年打击欺诈骗保专项治理工作开展情况，传达学习了上级业务主管部门会议、文件精神，部署20__年全区定点医疗机构医保违法违规行为专项治理工作，为扎实开展专项治理工作奠定坚实基础。

二、开展“宣传贯彻条例加强基金监管”集中宣传月活动

一是组织医保系统内部《条例》学习培训暨两定机构现场检查部署会。学习《医疗保障基金使用监督管理条例》、《医疗机构医疗保障定点管理暂行办法》、《定点零售药店医疗保障定点管理暂行办法》，解读了《医疗保障定点医疗机构现场检查清单》、《医疗保障定点零售药店现场检查清单》。会议研究决定现场检查标准，明确检查任务和时间节点，强调了检查纪律。

二是举办全区《医疗保障基金使用监督管理条例》学习培训。全区医疗保障社会监督员、两定医药机构医保负责人160余人集中学习培训，会议强调，医保基金是群众的保命钱，要管好，用好，把每一分医保基金花到刀刃上，紧贴实际，不断把《医疗保障基金使用监督管理条例》融入到实际工作中，深

化理解，学用结合。

三是组织“两定管理办法”培训会。解读《医疗机构医疗保障定点管理暂行办法》、《定点零售药店医疗保障定点管理暂行办法》，要求各定点医药机构明确权利和义务，增强学习宣传“两定管理办法”的自觉性，切实落实“两定管理办法”具体内容，为参保人员提供更好的服务。

四是印刷宣传材料，助推条例宣传。结合我区实际，在领取市局宣传材料1000份基础上印刷宣传海报、折页、问答手册10650份，在定点医疗机构门诊大厅、住院窗口和医保经办窗口等人员密集场所醒目位置张贴宣传海报，发放宣传折页，电子屏滚动播放，宣传基本医疗保险基金监管相关法律法规及政策、欺诈骗取医疗保障基金行为举报投诉渠道等内容。

五是多种形式宣传。要求各定点医药机构电子屏滚动播放宣传月标语、悬挂横幅，利用“互联网+”信息手段，在政府网站通过公益广告、动画视频、图片等线上宣传形式，引导公众正确认识和主动参与医疗保障基金监管工作，营造出全社会关注并自觉维护医保基金安全的良好氛围。

六是深入社区贴近基层宣传。分别在__街道__公园广场、__社区、__社区、__社区，开展“宣传贯彻条例加强基金监管”、“为民服务办实事政策宣传面对面”为主题医保政策宣传活动。

三、开展监督检查，提升震慑力

一是定点医疗机构违规行为专项排查和专项治理“回头看”工作。全区共排查疑似问题线索990条，检查共发现超限定支付用药、低标准住院、违规收取外周静脉置管护理费等三类问题，涉及定点医疗机构8家，医保违规金额7522.13元，已处理到位。

二是开展定点医药机构现场检查。按照20__年检查要求，统筹局机关及经办机构力量，抽调人员组成5个检查组，对全区143家定点医药机构开展全覆盖现场检查。截至目前，暂停医保结算关系11家。

三是开展违规问题处理清零。摸排自查__区医保局自成立以来截止20__年__月__日查处的31件违规问题涉及金额252.98万元均已处理到位，实现违规问题处理见底清零。

四是开展区县互查。市医保局组织区县互查组到__镇卫生院、__镇卫生院进行检查。检查发现存在自立项目收费、处方书写不规范、门诊发票报销联未盖章、his系统功能不完善等问题。针对区县互查反馈的问题，违规的定点医疗机构已上报整改报告，涉及的违规问题将按照协议予以处理。

四、建立健全医保基金监管长效机制

一是建立“医保专员”驻点巡查机制。联合区卫生健康委印发《关于建立“医保专员”驻点工作制度的通知》，将医保窗口前移，对口驻点提供医保政策讲解咨询、开展事中指导、医保基金使用监管，搜集定点医药机构的意见建议，开展“医保专员”驻点月巡查。

二是完善医保社会监督机制。实施社会监督员制度，聘请人大代表、政协委员，基层乡镇、村居社区等行业的代表共27人为区医疗保障基金社会监督员，发挥其广泛的群众代表性、扎实的专业功底，共同构建基金安全防线。

三是推进医保“网格化”管理。印发《__区医疗保障体系网格化管理实施方案》，确定各镇（街）、村（社区）网格员名单，配备“四个一”（即一本聘书、一本通讯录、一本日志、一本工作手册），逐步建成纵向到底、横向到边、上下联动、部门协同的医疗保障网格。

五、下一步工作

（一）进一步加大政策宣传力度。进一步加强医保政策、《条例》宣传力度，督促医务人员认真执行医保政策，引导公众正确认知，合理就医、购药，主动参与到基金监管工作中，发挥群众监督作用。

（二）进一步提升医保业务水平。加强医保经办人员和医务工作人员的相关政策及法律法规培训学习，增强自我规范意识，提升业务能力，杜绝麻痹思想，切实维护基金安全。

（三）进一步加强基金监管力度。依托现场检查、联合检查、县区交叉检查等方式，强化技术手段支撑，不断提升基金监督检查能力，持续加大监督检查力度，提升监管效能，确保全区医保基金平稳运行。

篇五：医疗专项整治工作总结汇报

为认真贯彻落实国务院、省、市政府有关改革完善医疗卫生行业综合监管制度的意见，结合省医疗卫生行业综合监管督察组反馈意见，根据《__市深化医药卫生体制改革联席会议办公室关于开展医疗卫生行业重点领域专项综合整治工作的通知》要求，结合我区双随机督查等日常工作，我区自__月至__月开展了为期近四个月的医疗卫生行业重点领域专项综合整治行动，现将工作开展情况总结如下：

一、医疗卫生行业

（一）基本情况

根据__月底至__月初，省医疗卫生行业综合监管督察组对我区医疗卫生行业综合监管工作督查问题清单，我区对相关问题线索进行逐一核查和梳理，结合双随机督查，疫情防控巡查等日常工作，对相关问题及类似情况进行了全面查处，出

动了执法人员360人次，内容涵盖预检分诊，医疗文书书写，精麻药品管理，消毒隔离，疫苗管理接种，病原微生物实验室质量控制管理、机构人员资质，医疗废物处置等，机构涉及乡镇级以上医疗卫生机构，个体诊所，门诊部，民营医院及非法医疗（美容）场所，采取现场巡查，专项督查，智慧监管平台非现场执法，投诉线索追查等手段，查处了一批违法违规案件，切实落实医疗卫生行业综合监管职能，保障人民群众健康。

（二）工作开展情况

从本次卫生行业重点领域专项综合整治情况看，大部分医疗机构均能规范疫苗接种管理、精麻药品存放和使用台账管理，预检分诊和发热门诊设置，执行消毒隔离制度，医疗废物管理制度，诊疗操作规范等，但整治中也查处了一批违法违规行为，共计查处医疗机构22家，非法医疗美容场所8家，非法医疗场所6家，其中移送案件1起，非现场执法3起，立案37起，罚款44.554万元，没收违法所得1.9036元，没收药品15箱、器械73件。

（三）存在问题

经案件梳理，问题主要集中在以下几个方面：

- 1、非法医疗（美容）案件仍处于高发，生活美容场所非法开展医疗美容，非法开展牙科诊疗等行为屡有发生。
- 2、部分医疗机构超诊疗范围开展执业活动。
- 3、预检分诊等疫情常态化防控措施存在懈怠和麻痹。
- 4、医疗废物分类收集、及时处置等有待规范。

（四）下一步工作措施

1、进一步加强乡镇、街道和成员单位日常工作联系，及时互通工作信息，进一步完善工作例会、重大疑难案件会商、出租房管理、刑事案件移送等工作制度，真正发挥协同作用，形成强大工作合力，保持对非法行医违法犯罪行为的高压严打态势。

2、依托依法执业自查系统，督促医疗机构切实履行主体责任，使医疗风险化解在萌芽状态。

3、整合利用智慧监管平台，加强执法效能，弥补执法力量不足。

二、职业卫生监管

结合双随机检查，重点突出对化工、家具生产生产企业进行检查。__-__月，共检查企业49家，检查内容包括建设项目职业病危害评价及职业病防护设施“三同时”措施落实情况、工作场所职业病危害项目申报情况、工作场所职业病危害因素定期检测评价、劳动者职业健康监护情况、职业卫生培训情况、车间现场管理6个方面。

大部分企业均按要求履行职业病防治工作，特别是职业卫生“三同时”开展达100%，职业病危害项目申报100%，职业病危害因素定期检测100%，企业负责人和职业卫生管理员的培训率95.9%，对在检查中发现的未按要求开展职业健康检查、未发放有效的个人防护用品和未督促劳动者使用个人防护用品的8家企业进行了处罚，罚款金额15万，并做好跟踪整改工作，目前，这些处罚企业已完成整改。

篇六：医疗专项整治工作总结汇报

根据《__市卫生和计划生育委员会转发__省卫生健康委员会关于印发__省卫生健康行业作风整治专项行动实施方案的通知》（__卫函〔20__〕__号）精神，我院高度重视，结合扫

黑除恶专项斗争和我院开展的“正风肃纪，提升群众满意度”专项整治工作，认真开展卫生健康行业作风整治专项行动工作。现将作风整治专项行动总结如下：

一、工作开展情况

（一）强化组织领导，提高思想认识

成立了__县总医院作风整治专项行动领导小组，人员由前期成立的__县总医院“正风肃纪，提升群众满意度”专项整治领导小组的人员组成，各基层分院相应成立领导小组，加强对行风专项整治工作的领导。

（二）周密安排部署，广泛深入宣传

20__年__月__日，县总医院召开中层以上干部会议，传达贯彻全省健康行业作风整治会议精神，安排部署县总医院和乡镇分院行风整治有关工作，并明确要求以各科室各分院为单位深入学习贯彻作风整治会议精神。结合我院实际情况，制定印发了《__县总医院作风整治专项行动实施方案的通知》（__院〔20__〕__号），明确了工作目标、实施步骤和5大项22细项工作重点。同时，通过单位内网公布作风整治专项行动内容，提高医务人员知晓率。

（三）多措并举，开展集中整治

1、开展自查自纠。各科室、各基层分院及时开展专项行动，通过科室早会、业务学习会深入学习《__县总医院作风整治专项行动实施方案的通知》精神，对照工作任务和重点，结合各科室实际，逐条梳理，开展自查自纠工作。经过对照梳理，全院自查存在问题12条，主要集中在服务态度、服务流程和卫生环境方面，并及时予以整改到位。

2、建立健全制度。在建立健全原有18项核心制度的基础上，

新建立和完善奖惩制度6个。完善投诉举报制度，畅通投诉渠道，在醒目位置张贴投诉电话，增设举报箱3个、院务公开栏2个，对门急诊、出入院等办事流程及时更新公布，加大党务政务公开力度，积极推行阳光操作。通过不断完善各项规章制度，使制度管人、管权、管事成为常态。

3、着力提升群众满意度。开展明察暗访等内部管理和公布举报电话、设立举报箱、开展问卷调查等外部监督方式，结合扫黑除恶专项斗争和我院开展的“正风肃纪，提升群众满意度”专项整治活动，改善服务质量和态度、强化问责追责，坚持每周二院周会满意度调查点评制度，对上一个星期群众满意度调查情况进行点评，对于存在的问题及时研究整改，对于取得的成绩、患者满意的给予通报表扬，做到作风建设不止步，提高服务质量和水平，进一步提升群众看病就医获得感。

二、取得的成效

1、患者满意度提升。通过专项整治，不管是社会群众还是机关工作人员，他们都感觉到县总医院的服务态度有所改善。饮食烹调加工的提供，对出院患者的主动热情问候等诸多便民服务的推出，使患者满意度较上半年有明显提升，在本院自行开展出院随访的满意度测评中，近两个月都达到了90%以上。

2、群众就医更加便捷。药房、超声、放射 \square ct \square 磁共振、胃镜等科室排队叫号软件系统的开通，体检站的独立分设，服务流程的缩减，等候时间的减少，以及导诊人员的专业引导，让患者感受到了高效、便捷和优质的服务。

3、医务人员讲政治和工作责任感、紧迫感得到加强。由于加强____思想和相关专业知识和教育，医务人员的“四个意识”、服务意识、责任意识和廉洁意识得到强化，团队协作精神得到凝聚，主动融入医改，转变服务作风提高群众满意

度的思想自觉和行动自觉得到提高。

4、诊疗行为得到规范，遵纪守法意识进一步增强。通过抓整顿，强化业务学习和教育，医务人员的诊疗行为得到进一步规范，严明纪律的要求和严肃的责任追究，使医务人员的遵规守纪意识得到普遍增强。

三、存在问题及下一步工作打算

虽然专项整治工作取得了阶段性成效，但与上级的要求和患者群众的期盼还有较大的差距，一是医疗基础条件薄弱，医疗技术整体水平不高；二是人才缺乏，人手不足导致工作疲劳继而影响服务态度差，服务不够到位的现象还时有发生；三是医院精细化、科学化、规范化管理水平有待提高等。

下一步，我院将继续深化行业作风专项整治工作，坚持以人民健康为中心，强化作风建设不止步，攻坚克难，积极作为，努力提升群众看病就医满意度和获得感。