

2023年医院运送部月度工作总结(实用9篇)

围绕工作中的某一方面或某一问题进行的专门性总结，总结某一方面的成绩、经验。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

医院运送部月度工作总结篇一

1、总诊疗人次69926人次，入院4884人次，出院4860人次，手术1876例。

3.9%；城镇居民病人收入51.5万元，占业务总收入的1.7%；自费病人收入440.8万元，占业务总收入的14.87%）。

按照县级公立医院综合改革要求，推行药品零差率销售和“先住院、后付费”服务模式；积极推行临床路径和单病种付费工作，我院将有关临床科室15个病种作为临床路径管理病种。今年1-6月收治患者1344数例，实施例数766例，完成例数459例。入径率57%，完成率60%。

1、继续加强病历质量书写工作

(1)今年年初，院班子召开会议，强调今年要把医疗质量放在重要位置去抓。其中病例质量是重中之重。以抓病历质量带动各项工作。为此我们主要做了以下几方面的工作。一是进一步规范中医病历书写，开展病例书写讲座。二是由质控办牵头，各科室主任为成员，加强病历检查力度。在贾彩肖主任带领下每周三下午从归档病例中随机抽取各科病历，各科室主任进行病例互查，互查结果进行公布，并纳入绩效考核及年终评比。通过检查促进了病例书写质量进一步提高。甲级率达95%以上。

(2)每周四上午由医院业务院长组织各科室病例互查，对互查中发现问题进行及时整改。

(3)进一步落实保证患者安全的查对制度、手术安全制度、风险评估制度、危机值报告制度等核心制度。

2、加强人才培养，提高医疗水平

(1)为进一步提高中医药服务能力，我院今年继续对中医药人员及西学中人员进行中医药知识，规定每周一、五下午5点进行中医药知识讲座，师资由我院高年资医师担任。使全院运用中医药能力明显提升。另外利用市第一医院、市中医院对我院帮扶的机会，不定期进行专业知识理论讲课学习。听课率达95%。

(2)积极组织医院进行传染病防治、抗菌药物临床应用等知识的培训。加强继续教育学分管管理，积极参加上级医院组织的继续教育学习。积极贯彻《医师定期考核管理办法》，依据卫生局关于医师定期考核管理的通知，我院按要求定期进行考核。

(3)今年上半年共派出10名医务人员到省市级三甲医院进修学习，以掌握先进的医疗水平，更好地为患者服务。儿科所有医生轮流到市中医院学习小儿推拿，以便于让患儿远离药物，享受绿色疗法。

(4)认真贯彻落实“远程服务”系统。每周二下午组织医护人员收看国家中医药管理局基层中医药适宜技术推广视频网络讲座。上半年共参加20节课，单位每次参加人数约164-170人。

3、进一步搞好进修、实习生、乡村医生、住院医师培训工作

(1)每年对全院新进专业技术人员进行轮科培训，同时对实习生也制定了详细的学习计划，每周一、五进行业务学习，由

各科主任轮流授课。目前实习、进修正常进行。上半年共派出进修人员10人。

(2) 今年担负15个乡镇卫生院骨干人员的培训工作。培训工作已完成过半。

(3) 安排实施20名基层大专学员实习工作。

4、继续加强临床路径管理和抗菌药物临床合理应用工作

(1) 临床路径管理工作。我院在原2种临床路径管理病种的基础上增添到15种。

(2) 依据卫生部《抗菌药物专项整治活动》实施方案，修订了我院抗菌药物临床应用和管理实施细则，抗菌药物分级管理制度。进一步对我院抗菌药物品种的进行了规范，并于临床科室主任签订《抗菌药物临床合理应用责任状》。坚持每月一次医嘱、处方点评制度。从而使我院抗菌药物使用强度、门诊、住院患者抗菌药物使用率达到要求。

5、继续投保医疗纠纷责任保险，积极做好医疗投诉工作，减少大型医疗纠纷的发生我院按照上级指示大力推进“平安医院”的创建工作，完成医疗纠纷责任保险投保，积极做好医疗投诉工作，做到投诉有接待，事后有总结，总结有改进，逐步改进工作。上半年未发生大型医疗纠纷。

6、创建平安医院、抓医疗安全、减少医疗纠纷、杜绝医疗事故加强医疗安全教育。院领导亲自为职工进行医疗安全教育，组织全院性会议，并通过院周会等强调医疗安全，不断强化职工的医疗安全意识。

严格执行医疗安全制度，如首诊首科负责制度、三级查房制度，三查七对制度、交接班制度、疑难病案讨论制度、手术审批制度、值班交接班制度及保护性医疗制度等。加强医疗

安全报告制度，做到重大医疗事件立即报告，严重差错及时报告，一般差错如实报告。

7、中医药服务及中医适宜技术工作

为使广大患者能够充分认识并享受到中医药“简、便、验、廉”独特养生、保健、治疗作用。我院与xx县电视台合作在xx电视台2频道中午1点及晚间7点半以后通过专家对全县人民进行中医养生讲座。与县科协合作出版中医养生书籍。中医适宜技术治疗师加强培训，轮流到市中医院、郑州进行轮训学习，提高了中医治疗质量，方便了患者。

8、积极做好义诊下乡活动，完善义诊制度，增加了疾病筛查记录。上半年完成门诊2280余人次，为卫生院乡村医生授课960课时，听课1468人次，开展健康咨询821人次，接纳进修人员4次。20xx年上半年共义诊6次，发放宣传资料8000余份，诊疗人次906余人次。方便了患者，为医院树立了良好的形象。

医院运送部月度工作总结篇二

20xx年是全面贯彻党的十九大精神的开局之年，是实施“十三五”规划的重要一年，也是我院确定的三级医院巩固提升年、作风整顿年、医疗技术服务能力提升年。市人民医院在市委市政府和上级行政主管部门的正确领导下，紧扣全市三级干部大会精神，主动适应发展新常态，深入开展“两学一做”学习教育及精准扶贫工作，扎实推进公立医院改革、xx新区新医院建设、互联网+健康医疗等重点工作，实现了医院综合服务质量、服务能力继续稳步提升，较好地落实了市委、市政府和上级行政主管部门下达的各项工作任务。

坚定理想信念，紧紧围绕中央和省市决策部署，立足医院发展实际，准确把握大政方针、政策导向和工作重点，在工作理念和工作机制上大胆创新，在全院深入开展三级医院巩固

提升年、作风整顿年、新技术提升年活动，制定具体方案。

创新“看廉片、听廉课、观廉展、考廉试”四位一体活动模式，对全院党员干部进行《准则》《条例》知识测试，组织x多名科主任、党员干部、重点岗位职工及x多名临床医务人员集中观看反腐警示片，到市x□x及x接受革命传统廉政教育。对新医院建设廉政谈话，开展履职尽责“回头看”，“三重一大”事项监督。

（三）坚持提档升级，巩固三级医院创建成果。持续推进三级医院创建工作，今年x月x日，医院正式被省卫生计生委授予三级乙等综合医院，成为x市唯一一家□x省第x家通过等级医院评审的县市级人民医院。按照三级医院创建标准，医院积极组织专班、召开专题会议，对照反馈存在的问题认真进行销号整改，制定三级医院巩固提升工作实施方案，不断巩固三级医院创建成果。

全面开展出院患者回访工作，引入第三方社会评价公司实施全方位满意度调查评价，与第三方公司合作建设立体停车库，医疗服务环境不断提升。

与中国科学院院士、华中科技大学x教授在我院建立了院士专家工作站；

与x科技学院初步达成附属x市人民医院意向协议。

感染楼项目主体结构已封顶，完成货币工程量x万元。

走访慰问离休老干部、困难党员、困难家庭，无偿献血、生病住院职工，发放慰问金x余万元。成功举办践行党的十九大精神“不忘初心·再创辉煌”迎新晚会、首届“中国医师节”颁奖晚会、“唱红歌启新程”青年廉政红歌赛、“新起点?新征程”主题演讲比赛等活动，社会反响强烈。

切实抓好社会综合治理和安全生产工作，为全市重大活动提供医疗保障，圆满完成杜鹃文化旅游节活动及中高考期间医疗保障工作。

（一）全面加强党建工作。进一步巩固机关“五星党支部”创建成果，全面推进精准扶贫工作，确实结对帮扶村困难户全部脱贫，认真落实健康扶贫政策，扩大群众受益面。

不断加强人才培养和学科建设，积极创建省级临床重点专科。

（三）加快新医院建设。大力推进新医院建设项目，确保20xx年底精装工程如期完工，积极开展影像中心、检验中心、放疗中心的建设工作。

（四）推进公立医院改革。不断加强医药费用控制和医保资金管理，积极做好医共体建设，大力推进分级诊疗和双向转诊，不断改善群众就医环境。

（五）加强党风廉政建设。扎实推进作风整顿工作，加强党员干部常态化教育，职工廉洁教育，不断健全单位廉政风险防控工作机制，切实加强医德医风和政风行风建设。

（六）积极落实相关工作。进一步推进省级卫生城市创建、法治示范医院建设，加强社会综合治理与信访维稳等工作。

医院运送部月度工作总结篇三

今年，在医院党总支的领导下，开发区医院全体干部职工团结一心，坚持以“三个代表”重要思想为指导，认真贯彻落实党的十九大精神，强化以病人为中心，以质量为核心的服务理念，建立健全质量控制体系，深入开展卫生诚信建设和医疗人性化服务，优化医疗环境，提高服务质量和水平，取得较好的社会效益和经济效益，在开发区树立了卫生行业的良好服务形象。

医院领导班子成员各司其职，对所分管的工作进行经常性检查、督导，发现问题及时解决。始终把精神文明建设摆在突出位置，加强对全体职工医德医风教育和全心全意为人民服务的宗旨教育，引导广大职工正确看待精神文明建设活动，并积极参与。

特别是注重了规章制度的建立健全，制定了《员工手册》，每人一册，《医院各类人员职责管理规定》，每科一本，加强对医院职工的管理、规范职工文明行医，进一步提高员工的自身素质和整体形象。完善了《关于严格职业纪律的有关规定》、《廉洁行医规则》、《关于严禁接受病人及其亲属宴请、礼品、红包的规定》、《医德医风奖惩规定》等，保证执行制度规范化，切实将各项制度落到实处。在医疗质量方面，着重抓好三级医师查房、典型疑难病例讨论、术前术后病例讨论等基本制度的落实，确保安全行医。缩短平均住院日，加快病床周转。推行整体化系统护理服务制度，病人一入院即知晓自己的主治医生、责任护士，加强对病人的心理护理和健康教育，让病人了解自己的病情，主动配合治疗。对出院病人实行回访制度，即患者出院十日内主治医生或责任护士须上门或电话回访一次，了解治疗效果及病人对医院的意见。在检查、用药方面，规定各科室都要严格按照病情合理实施检查，必要的检查一项不能缺，不合理的检查一项也不能查，既要保证检查质量、又要减轻病人负担。用药要贯彻有效、质优、价廉，先国产、后进口，先一线、后二线三线的原则，合理用药，切实为病人减轻负担。由业务副院长牵头的检查小组定期或不定期对各科室检查、用药情况进行检查，对违反规定的予以重罚。发现医药代表到临床作促销的，除处理相关责任人外，还要停止该药品在医院的销售。加强外部监督。

一是公开医院各项收费、检查及药品价格，坚持药品的集中招标采购，降低药品成本，真正让老百姓放心看病、明明白白花钱。

二是定期发放门诊、住院病人意见征询卡，采纳病人提出的各种合理化建议，对病人提出的各种问题给予解决或答复。

三是将每周半天的院长接待日延长为一天，病人或家属每周三都可以和院长面对面的座谈，直接向院长反映各种问题。九是定期召开社会监督员会议，以便及时听取社会各界对医院的反映。

四是由院领导牵头组成行风联络小组，定期到区内各重点企业、外资企业、支柱企业等进行走访。如17月分别到华润锦纶有限公司、氨纶股份有限公司、正海电子网目板有限公司、首钢东星公司进行了走访，深入群众，虚心听取企业领导和职工给医院在医疗服务工作中存在的不足提出宝贵意见。并发放200份了《开发区医院医疗服务质量信息征询卡》，主动接受社会各界监督。九是继续落实社会服务承诺制，保证急救通道畅通无阻。

总之，经过全院职工的不懈努力，开发区医院xx年工作取得了较好成绩。医院将以此为契机，不骄不躁，继续努力，在新的一年里，始终坚持全心全意为人民服务的宗旨，本着对党和人民高度负责的态度，各项医疗服务活动让人民放心、满意。

医院运送部月度工作总结篇四

今年医院工作在市委、市政府和市卫生局的领导下，深入贯彻全省医院工作会议精神，紧紧围绕卫生工作的总目标，树立全面、协调、可持续发展的观念。通过深化医院内部运行机制改革，调动广大职工积极性，增强医院的活力，抢抓发展机遇。坚持以病人为中心，以质量为核心的办院宗旨，狠抓基础管理措施，促进医疗质量的不断提高。进一步强化内涵建设力度，增强医院竞争力，使医院工作有新发展、新突破。圆满完成了全年各项工作任务。全年，医院完成门急诊××××诊疗人次，较年增加×××人次；急诊×××人

次，较年增加×××人次；出院人数×××人次，较年增加×××人次。病床使用率××%，出院者平均住院天数×天。全院门诊与出院诊断符合率××%，入院与出院诊断符合率××%。全年手术总数×××人次，手术前后诊断符合率××%，无菌切口感染率×%。全院危重病人抢救成功率××%，院内感染率×%，治愈好转率××%。在完成上述工作的同时，医院努力做好军检、高校体检、中考体检工作，全年来院健康体检×××人次。做好医疗教学工作，完成医学院等××名实习生带教任务，安排乡镇卫生院来院进修学习人员××名。

今年我院根据职代会有关内部分配制度改革的指导意见，在工资总数控制的前提下，结合本单位的实际，试行多元化分配方案。在量化考核的基础上，把分配向临床一线和技术风险高的科室和专业倾斜，向医疗骨干倾斜，适度向管理人员倾斜。将技术难度、技术风险和管理责任等生产要素参与奖金分配，起到激励和稳定技术骨干的作用。根据全院民主测评，确定各类各级人员分配系数，奖金分配高低之比为2:1，既控制在合理范围内，又拉开一定差距，打破奖金分配上的平均主义。同时，进一步完善综合目标责任方案，对科室核算方案进行相关修订，增设科室基金，鼓励各科根据本科实际，量化个体考核，实行二次分配，方案报院部批准后实行，增强科室分配中主动权，体现多劳多得原则原则，调动了一线工作人员的积极性。

医疗工作是医院的核心工作，医院根据上级要求，结合我院实际，有针对性对基础管理的薄弱环节和重点难点开展工作，确保医疗质量的稳定提高。首先加强以岗位责任制为中心的制度建设。严格按照新版病历规范要求，做好病历书写工作，强化病历日常检查考核工作。病案专职人员对入库前病案进行把关审查，发现问题及时通报，尤其对病历中的诊疗知情同意书给予高度重视，维护患者的正当权益，尊重患者的意见，开展诊疗活动，减少医患纠纷。认真落实“三首”负责制、交接制度和手术审批权限，强化危重疑难病人管理工作，

落实疑难危重病人讨论制度和会诊制度，防范意外的发生。

其次加强环节管理。根据“120”工作特点，落实“120”司机和医生值班工作，保证院前急诊工作有效运行。抓好门诊工作，保证门诊正常运转，强化专科工作，积极宣传专科特长，吸引病人，使门诊质量稳定提高。进一步落实院内感染管理工作，强化业务培训，提高对院内感染工作的认识，更新业务知识，做好日常监测报告工作。按照院内感染控制要求，落实规范，做好医疗废物和医用垃圾的处理。在环节管理上，进一步抓基础护理工作，落实好整体化系统护理标准，增强工作主动性，强化服务，使医疗护理质量得到提高。用血管理是医疗安全的重要环节，按照采供血管理要求，严把用血管理关，努力提高成份用血比例。在药品管理上，对照“示范药房”和“规范药房”要求，强化药事基础管理工作，使我院的药事管理有了明显的进步。同时强化服务，做好临床用药分析和药物不良反映的监测报告工作，确保用药安全。

三是落实传染病防治工作。针对防治工作要求，我院高度重视，随即进入临战状态。做好预诊工作，落实相关的物资，严格按照上级部署，实行24小时值班和疫情报告制度，较好地完成了防治阶段性任务。医院还认真做好其它传染病防治工作，积极开展禽流感和艾滋病知识培训工作。同时，克服人员紧张困难，开展好预防接种工作，各种接种覆盖率均达到和超过上级要求。

一是加强人才培养工作。根据医院人才现状，为提高医技队伍整体素质，强化继续医学教育工作，安排各专业的理论和业务操作考试。今年本院有××人参加住院医师规范化培训，执业医师考试人员全部合格。组织医务人员开展“三基”训练，“三基”考试×××人次。积极举办业务讲座，全年举行全市性业务讲座×次，院内业务讲座××次，参加授课人员××人次。强化专科人才的培养工作，把人才培养与学科发展结合起来，全年仅心胸外科项目组就安排进修人员××

名，全院共外派上级医院进修学习××人次。全院各级各类人员外出参加学术交流××人次，医务人员发表论文××篇。通过在职学习，目前本院在职护士大专以上比例已达××%，使我院的人才结构更趋合理。

一、二等引进奖，我院的学科水平得到相应充实和提高。我院普外、妇科被评为市重点专科。

今年国务院纠风办确定卫生系统为行风纠治重点部门。根据国务院和上级部门的指示，医院进一步强化思想工作，深刻认识纠风工作的重要性和必要性，面对纠风工作的长期性、艰巨性，扎扎实实开展行风纠治工作。

一是开展行风评议和“满意杯”服务竞赛活动，促进行风建设工作。在行风评议工作中，采取切实可行的措施，把规范服务、规范收费、规范用药贯彻落实到日常医疗工作中去，努力营造诚信服务形象。在服务竞赛中我院坚持以病人为中心，转变工作作风，改善服务态度。主动为患者排忧解难，努力融洽医患关系。同时，实施爱心工程，对特困且需要求助的家庭，建立定期联系、定期上门服务制度。对低保和特困病人实行医疗优惠政策，对一些检查治疗项目降低收费，让群众得到实惠。活动中医院发放医疗优惠服务卡×××张，向困难群众赠送慰问金××××元。另外，医院还开展慈善“一日捐”活动，捐出衣被×××件，济困款××××元。这些捐款、捐物活动不仅体现了大家的爱心，更促进了我院的行风建设工作。二是查处“红包、回扣”，根治行业歪风。“红包，回扣”是当前败坏卫生行风，损害卫生行业形象的复杂问题，针对棘手的社会问题，医院立足自身，坚持教育、制度、监督并重措施，实行标本兼治，综合治理。首先严格执行药品、器械招标制度，规范采购渠道，实行招标采购。其次院里严禁药、械供销人员到科室进行促销活动，一经发现严肃处理有关科室责任人，对药、械回扣一经发现，立即断绝供货关系。三是建立约束、监督机制，对药械采购按照工作程序，规范操作，增加工作透明度。四是认真配合市检

察院做好违纪、违法案件的查处工作。同时，通过用身边的人和事教育职工，从中汲取教训。深入贯彻落实卫生部八项行业纪律，清退回扣、红包，使纠风工作做出实效来，摸索建立纠风工作的长效机制，促进行风工作的进一步好转。

今年是我院急诊楼建设的关键一年，为加快急诊楼工程进度，使急诊楼做到经济实用。医院二月份会同省建筑设计院、承建单位、项目经理、技术人员及监理对急诊大楼施工图纸进行会审，确定施工方案，并提出修改意见，同时省设计院专家对施工难点、疑点作进一步说明，保证施工顺利进行。承建单位严格按照规范进行施工，医院与监理人员对工程施工过程进行督查，确保工程质量。尤其去年高温持续时间长，工程正处关键阶段，院方与施工方共同努力，确保施工进度和质量。同时，为防止建筑中不规范行为可能出现的不良问题，医院严格按照上级的有关规定来进行操作，提前邀请市审计局对工程拨款、材料进场和设备的采购把关，使建设项目成为阳光工程。

一年来，我院工作虽取得了一定成绩，但还存在一些问题和不足，主要是：医院分配制度改革刚刚启动，还需要大家统一认识，并通过实践来不断完善。医院内涵发展、学科建设、人才培养工作有待进一步加强。基础管理仍比较薄弱，需要下力气抓环节管理和制度管理，才能确保医疗安全。行风纠治工作任重道远。针对上述问题我院要进一步解放思想，加大改革力度，树立人才兴院、科技兴院的观念，加快人才培养、技术创新，狠抓基础管理各项工作，使我院医疗质量不断巩固和提高。在行风建设中要建章立制，健全监督约束机制，认真贯彻中共中央颁布的两个条例，落实党风廉政建设，推动反腐工作的深入，使党员干部自觉置身于党组织和群众的监督之下，以良好的党风带动行风的好转。同时，要在全院进一步加大法制教育力度，使广大群众做到学法、懂法、守法，促进医院行风的进一步好转。

医院运送部月度工作总结篇五

20_年，在县局党委的正确领导和关心支持下，我们宝塔卫生院克服种.种困难，取得了一定的成绩，全年实现业务收入375万元，较去年上升近30万元，基本完成了年度工作任务。回顾一年来的工作，我们重点抓了以下几个方面。

一、抓公共卫生，提高服务能力。

我们对照公共卫生服务项目内容和要求，逐项落实，组织防保组工作人员分片包干指导工作，并按时序进行考核验收，基本完成年初的各项目标任务。20_年12月份，我们利用现有资源，对儿保门诊和产科进行合理改造，加强人员配备和设备投入，对六个社区卫生服务站进行了改造，共投入了6万元，改善了基层诊疗环境，并圆满通过市级合格产科、合格儿保门诊、合格村卫生室验收。

二、抓成本核算，夯实基础管理。

在推进成本核算工作方面，我们借鉴了县二院等兄弟单位的先进经验，改变以往只算收入不核支出等不合理因素，对医院的成本核算方案进行了修改和补充，重新制定并出台了成本核算方案，新方案既调动了职工积极性，又体现了增收节支的基本要求。

务市场和提高服务能力，我们加大硬件投入，仅下半年投入近25万元添置了微量元素测定仪、彩色b超机、_光洗片机、以及500ma_光机遥控装置等新的仪器设备；放射科正在进行改造装修。为了强化医院内部管理，先后购买四台电脑，用于药库、药房、会计室；财务管理实行电算化。硬件投入的加大，使我院整体服务形象有所提升。

三、抓核心制度，确保医疗安全。

医疗质量和安全一直是我们工作的重中之重，我们通过落实医疗核心制度，抓基础管理、抓环节管理、抓回顾性分析，努力寻找不足和差距，消除诊疗过程中的隐患，确保医疗质量和安全。将每月25日定为全院医务人员业务学习日。为了进一步夯实管理，我们定期对全院医疗质量进行全面考核，针对存在问题研究整改措施，为了严肃纪律，下半年对工作中有明显过失的两位同志进行了处罚，有效促进了各项制度的落实。由于全院干部职工认识到位、制度监管到位，20_年未发生差错事故。

在肯定成绩的同时，对照上级要求和群众多层次医疗服务需求，我们工作中还存在不足，主要有：成本核算方案需进一步完善；村级卫生组织管理有待进一步提高；专业技术人员力量薄弱有待进一步加强等。所有这些问题，需要我们将在今后的工作中认真加以克服。

20_年工作思路

20_年工作的总体要求是：根据县局党委要求，以科学发展观为指导，紧扣农民健康工程这一主线，围绕质量、效益、服务，不断加强内部管理，进一步提升服务能力，促进医院稳步、持续、健康发展。

一、加强素质教育，提升履职能力。

定期组织职工开展政治和业务学习，引导职工端正服务态度，改善服务行为，改进工作方式，从便民、利民、为民出发，为群众提供优质高效的医疗服务；加强业务技术培训、演练和考核，不断提高专业人员业务技能和处理复杂病情的能力，进一步拓展业务范围，提高医疗吸引力。

二、加强质量管理，确保医疗安全。

1、坚持防范为主，增强责任意识。通过落实医疗安全责任制，

规范医务人员的医疗行为，严格执行诊疗常规和技术操作程序，防范差错、纠纷、事故的发生，确保医疗质量和安全。

2、加强质量管理，提高服务技能。定期开展质量分析，从基础质量管理入手，强化医疗文书的规范；从环节控制入手，把医疗服务过程中存在的问题和不足及时清理出来；从病案分析入手，回顾性查找存在的不足和差距，全面提高医疗服务质量。

3、分层落实责任，规范医疗程序。严格落实首诊负责制，建立健全质量管理体系，分管院长对新入院病人、疑难危重病人亲自查房，及时组织会诊，全面掌握医疗运行状况，督查各项工作的落实，对各项医疗核心制度和技术操作常规执行情况，进行全程监管，确保医疗工作规范运行。

三、强化成本核算，提升两个效益。

的变化，拟合作开设糖尿病专科，提升两个效益。

四、强化卫生服务，推进健康工程。

继续以推进农民健康工程为抓手，大力开展社区卫生服务，全面落实九类二十二项公共卫生服务项目工作。

一是抓服务规范，提高新农合运行质量。按照县局在求，结合院情实际，认真落实“五合理”制度，控减不合理医疗费用。二是抓镇村卫生组织一体化管理，提高一体化卫生所服务能力。严格按照“二证四制五统一”的要求，规范一体化卫生所工作行为，提供“六位一体”服务。三是抓双向转诊，巩固镇村两级医疗网络。通过奖惩机制，进一步规范双向转诊秩序，让有限的卫生资源得到最大程度的利用，促进本地区医疗卫生事业健康发展。四是抓项目考核，提高公共卫生服务质量。以健康教育、传染病管理、慢性病管理以及妇幼保健工作为重点，以公共卫生服务项目经费为杠杆，确保各

项工作落到实处。

20_年推进措施

为了切实做好20_年各项工作，我们紧紧围绕县局下达的工作任务目标，针对本镇经济薄弱、人口稀少、地点偏僻等客观因素，结合我院实际，制定20_年工作推进措施，破难点、抓重点、树亮点，确保圆满完成20_年各项工作任务。

1、以成本核算工作为重点，进一步完善财务管理制度，严防跑冒滴漏，严格控制非业务性支出，提高业务收入的含金量。

发展。

3、以落实双向转诊制度为重点，加强镇村卫生组织一体化管理，强化逐级转诊制度的落实，通过与村级医疗机构签订双向转诊协议，落实有关奖惩措施，有效控制医疗市场不断萎缩的不利局面。我们将在20_年协同各村卫生机构，推出“家庭病床进农家”的举措，解决留守老人看病难的问题，进一步巩固和扩大医疗市场。

4、继续巩固县局“全面改善医疗服务推进医德医风建设”专项活动成果，以“微笑服务”、“温馨服务”、“规范服务”等活动的开展为载体，进一步推进我院医德医风建设，努力达到收费零争议、安全零事故、患者零投诉、服务零距离的良好局面。

建议：

- 1、 建议县局能帮助我院争取一些项目。
- 2、 通过县局协调解决我院卫技人员紧缺的困难。
- 3、 希望县局组织有关专家，定期来我院坐诊。

医院运送部月度工作总结篇六

这是我拿到医院的第三年，虽然在专业技术上精进了不少，但是我依然要时刻保持一颗需要学习的心。所以今年我又买回来了十二本有关妇产科方面的书籍，坚持每个月读完了一本，并都做了笔记和心得。这让我的理论知识又丰富了不少，而且有很多次还运用到了临床实际操作上，受到过护士长的多次表扬和赞赏。所以我觉得学习是我们一定在去坚持的一件事情，不管是哪个行业，哪个阶段，我们都要去学习，去积累知识，去提升自己。

我们作为一个妇产科的护士，就要时刻保持一颗警惕的心，因为随时都有可能发生意外情况。所以我们也必须要做好一个事故发生之前的准备，以备万全之策。如果意外真的发生了，我们也一定要保持镇定，懂得灵活应变。这一年里，我帮助护士长处理五场大出血的意外情况，让我更加能够处事不惊，遇事不慌。

这一年里，我还更加掌握了和孕妇以及他们家属的沟通技巧。其实在准妈妈怀孕的过程里，准妈妈的内心是非常脆弱和焦虑的。所以需要我们用非常大的耐心来对她进行一个心理疏导，来缓解她的一个压力，和焦虑状态。所以这一年里，我一直在努力学习怎么跟妈妈们做沟通和做疏导。我用心陪他们聊天，耐心安慰他们，告诉她们很多以后他们需要注意的事项。通过我的安抚和照顾，也很多妈妈们建立了一个深厚的友谊。所以掌握好一个沟通和心理疏导的技巧也是很重要的。

我深知自己还不够优秀，需要进步和努力的地方还有太多，离要做到妇产科护士长也是差的很远。但是我会努力的，我会积极进取，我会精进自己，力求把每件事做到更好。

医院个人工作总结三年终，其实我们做医生的还真是挺忙的，但忙归忙，年终工作总结还是要做的，这关系到我们这一年

的工作记录，也关系到我们来年的工作开展，要想有一个崭新的开始，那就要有一个不错的结尾。

不用说，作为把医生当做我的人生理想的我，追求的也就是那“妙手仁心”的四个大字。在20xx年里，我共做了xx台手术，挽救了xx个病人的生命，医治了xx个病人，治愈了xx个病人，改善了xx病人的病情……这些大数据都有记载，我也就不一一列举了，我想说的是今年我在工作上的表现。今年是我当医生的第五年，已经病房里熟能生巧的我，却还是会遇到新的问题，这些问题不是说我的医术问题，而是病例的个体差异问题，当然，这其实是一件好事，在遇到这些不同的个体时，为我们医生治愈相似的疾病对了很多的参考，但也基本上是我们长期都需面对和攻克的难题，这不仅是对我“妙手仁心”这一追求的挑战，也是我不断成长的一个磨砺机会。这一年是已经尽可能完善的面对过去了，但还有未来的时期，当医生也许就是这样的吧？我还是得时时刻刻保持着清醒的头脑，在工作中总结好这些个体的差异，对症下药，争取不出现任何的药品过敏等问题。

除了上面说到的问题，的确，医患关系的问题也严重影响到了我们的工作。这一问题，我想已经不是单纯地医生和患者家属之间的问题了，这是整个医疗体系的问题。我在今年因为不被患者以及家属信任而导致的病情恶化问题，我有责任，病人以及病人家属也有责任，更大的责任是整个环境的责任。我想如果这一医患关系出现的信任裂痕，不能得到有效的改善，医患关系还将继续恶化，这不仅仅影响到病人的治疗，也会影响到医疗事业的发展，没有实践也就没有进步，没有进步谈和发展呢？作为医院的医生，我愿意积极负起责任，通过自己的努力去改善这两方的关系，争取在20xx年实现20xx年未能实现的改善！

基本上，这就是我20xx年这一年的工作总结了，不是总结了一些大而空的数据，而是针对具体的工作总结了两点重要的，

我相信这两点的总结也可以指引我更好的进行20xx年的工作，为我成为妙手仁心的医生做到有效的保证！

医院运送部月度工作总结篇七

一、基本情况

内丘县位于河北省中南部，面积778平方公里，辖5镇4乡，309个行政村，全县人口26.9万。内丘县是华夏医祖扁鹊行医采药的地方，中医药文化底蕴深厚。中医院始建于1984年2月，1994年被评为二级甲等中医医院。在县委、县政府的关心支持下，医院先后经历2次迁建，3次易址，规模逐渐扩大，功能趋于合理。目前，医院新院址占地面积达50亩，建筑面积近20000平方米。共有干部、职工149人，卫技人员占职工总数的90%。全院具有中级以上职称人员50名(其中副主任医师职称人员13人)。业务技术骨干均省级以上医院专科进修。

医院编制床位150张，设有内、外、妇、儿、急诊、皮肤、眼耳鼻喉、口腔、麻醉、针灸理疗康复、骨伤、肛肠等12个临床科室。中风专科、皮肤专科、疼痛专科、肛肠专科被邢台市卫生局确定为市级中医重点专科。设有高血压糖尿病、睡眠障碍、脾胃病、哮喘病、不孕症等专病门诊。设有心病、脑病、外科、创伤、妇产、儿科等6个病区。以及化验、病理、超声、心、脑电图、胃肠镜、高压氧舱、放疗⁶⁰放射、中西药房、消毒供应等20多个医疗、医技科室。

医院拥有全身螺旋ct机、钴60放疗机、彩色b超诊断仪、肺功能测试仪、彩色经颅多普勒、心电工作站、电子胃镜、电子结肠镜、500毫安高频遥控胃肠x光机^c型臂x光机、体外冲击波碎石机、高压氧舱、全自动5分类血液分析仪、全自动生化分析仪、血凝仪、血流变仪、血液灌流机、过敏反应测试仪，化学发光仪、骨质疏松测试仪、特定蛋白分析仪、24小时动

态心电血压监测仪等大中型现代化医疗仪器设备□20xx年门诊工作量8900人次，收治住院病人7900人次，业务流水收入2140万元。

我院是全市中医系统首家二级甲等医院，被上级确定为河北医大、河北工程大学、邢台医专临床教学医院，连年被评为市、县文明单位，被省精神文明建设委员会授予“三星级文明服务窗口单位”；被省卫生厅授予“河北省深化改革、优质服务百佳医院”、“河北省示范中医院”；河北省医德医风建设先进单位；被中华医学会授予“全国百姓放心示范医院”。

二、主要成效

近年来，通过开展中医医院管理年活动，进一步增强了了全院广大干部职工对中医医院管理年活动意义的认识，进一步端正中医医院办院方向，中医药特色优势进一步发挥，临床科室建设、人才培养得到了加强，中医护理、中药药事管理不断规范，中医药文化氛围深化浓厚，基本达到了中医医院管理年活动工作的要求，有力的促进和推动了我院工作的不断发展。

(一)中医药特色优势的措施得到落实。在中医医院管理年活动中，把发挥中医药特色优势作为重点内容来抓，制定了以中医为主的建设发展规划，明确了发展方向，并逐项加以落实，在年度工作计划中，制定突出中医特色指标和措施，并将中医药特色优势相关指标列入医院综合目标考评细则，定期对科室进行检查考评，每月通报点评并与奖金分配挂钩，严格奖惩。此外，落实专人负责基层指导工作，积极开展对口支援工作，院长与卫生局签订目标责任书，纳入医院年度工作重要内容，按照相关任务要求与受援单位签订对口支援协议书，积极开展农村适宜技术推广培训与基层指导工作。

(二)人员配备合理，积极开展技术培训。认真贯彻落实“关于中医医院发挥中医药特色优势，加强人员配备通知”的要

求，全院中医类别医师占医师比例达到68.9%；中药人员占药学人员比例达到81.8%；护理人员接受中医药知识技能岗位培训达93%；领导班子中中医药人员比例达66.7%；职能科室负责人中医药人员比例达66.7%；临床科室主要负责人执业医师资格或系统接受中医药培训两年以上比例达75%；妇科等11个临床科室负责人基本符合临床科室建设管理指南相关要求。此外，对中医药人员队伍建设及技能培训有规划、有制度、有考核并积极抓好落实。

(三)临床科室建设步入正规。按照国家中医药管理局“关于规范中医医院与临床名称的通知”的相关规定，认真进行自查自纠，科室命名符合规范要求。同时认真学习贯彻临床科室建设管理指南(试行)的相关要求，认真抓好科室设置、特色服务项目开展，强化临床病例辨证施治，病例讨论及继续教育等工作，制定了24个常见病种中医诊疗方案并在临床中应用。认真执行中医病历书写基本规范，中药处方书写规定，实行了电子病历，配备中医诊疗设备38种，开展非药物中医治疗项目64个，门诊处方中中药比例达65.6%，饮片比例达34.8%。

(四)重点专科建设明显加强。重点专科建设列入发展规划和年度工作计划，皮肤科、疼痛科、肛肠科、中风科被市卫生局命名为市级中医重点专科，各专科均制定了3个重点病种中医诊疗方案并定期评价分析和优化总结，探索试行中医临床路径的应用。目前，4个重点专科依托专家以及专科项目支持，医院给予人员培训、设备购置等重点倾斜，目前在当地已具有一定的知名度，形成初步规模。

(五)中药药事管理逐步规范。根据中药房基本标准要求，扩建了中药房，调整了煎药室、库房设置，药库、药房面积设施达到相关要求，适应工作需要。中药房、煎药室负责人具有主管中药师资格并有2人取得高级中药鉴别师资格。认真执行中药采购制度、饮片验收制度、质量管理制度，引进使用免煎中药200余种，严格进货渠道，落实煎药室管理规范，制

定煎药室工作制度和煎药操作程序，按要求煎、煮，定期清洁消毒。

(六) 中医护理质量不断提高。制定并落实中医护理工作指南(试行)计划和措施，明确各级护理管理人员的职责，制定不同级别护理人员培训计划，每月一培训，半年一考核，床位护士比例1:0.4，各临床科室开展中医护理项目2个，按照医院综合质量考评细则，每周检查，每月考评，根据不同科室特开展专科专病特色护理，每个病区3个病种并提供健康指导，护理人员基本掌握本科常见病的中医护理常规。

(七) 中医药文化建设进一步加强。认真贯彻中药文化建设指导意见和“指南”，制定了中医药文化建设方案及医院宗旨、医院发展战略、医院院训、医院经营服务理念、医院奋斗目标、医院院歌(正在谱曲中)、医院院徽(正在征集中)等体现医院中医药文化价值观念，总体形象定位。制定了以规范员工服务理念、诊疗行为、服务用语、着装规范等为主要内容的“员工手册”并进行培训。为搞好中医药文化的宣传工作，我们在庭院内塑造了扁鹊像，将“大医精诚”雕刻在门口影蔽墙上，医院走廊、候诊区挂有宣传中医药知识的牌匾，院内橱窗有特色专科介绍，编印《内丘新中医》医院院报十期，5万余份，编辑中医药养生保健手册2期，1万余册，医院内庭院筹建中草药种植园，部分病室安装闭路电视播放中医养生保健知识宣传片，制作6个中医专科专病电视片于电视台播放，大力宣传普及中医药知识。

(八) 中医预防保健服务起步运行。制定了医院发展中医预防保健服务工作计划，开展常用中医预防保健技术，初步开展了中医药养生保健咨询、体质辨识、健康指导工作。

(一) 加强领导、健全组织、强化“活动”工作保障。为加强对中医院管理年活动的领导，明确任务、落实责任。一是成立了以院长为组长，各副院长为副组长，各职能科室为成员的. 中医医院管理年活动领导小组，明确了分管领导，落实了

责任人员，为活动开展提供组织保证。二是明确目标任务，定期督导调度，将八项重点工作层层分解至相关领导和科室，利用质检日、院周会进行督查考核，及时发现问题，限期整改落实。三是完善制度、严格标准。在医院管理年活动中，建立完善各项工作制度，修订医院综合质量考评细则、员工手册、印发各项“规范”“指南”加大各项培训考核力度，实施质量监督，促进中医医院管理年活动开展。

(二)突出重点、强化特色、丰富中医内涵建设。医院管理年活动的重点和核心内容是：突出中医特色优势问题。因此，我们首先是把院领导的思想统一到以抓体现中医为主的发展方向上来，抓重点、抓特色，先后制定出台了强化中医内涵建设的具体措施和规定。一是认真落实中医病案书写规范，强化中医辨证论治和中医护理技术运用，提高中医病历书写质量，定期检查，加强质控；二是要求各临床科室要根据科学带头人的特点至少选定一个以上中医专科(专病)项目，加以探索与发展，如内1科选定脾胃病、内2科选定中风病、外1科选定肛肠病、外2科选定腰腿痛、妇产科选定不孕症、儿科选定哮喘病，以疗效和特色培育扩大其专科(专病)规模；三是对重点专科或有发展前景的科室给予重点扶持，医院从设备购置，人才培养给予重点倾斜，对学科带头人给予其奖励或重用，促进科室发展；四是组织相关科室技术骨干外出参观考察(先后赴迁安、潍坊、平顶山、西安、柳州、荣成等地中医院)，学习借鉴中医专科(专病)建设经验；五是将中药饮片的使用列入医院月度综合质量考核，对于达不到要求者扣罚科室奖金，并与科主任奖金挂钩20%；六是鼓励西医学习中医，中医带动西医，使临床医务人员都能掌握中医基础知识。同时不定期召开专科(专病)研讨会，相互交流学习专科专病建设经验，相互促进提高；七是在临床科室负责人的配备上、原则上必须是有中医或中西医结合职称的人员，西医人员原则上要经过中医学习取得中医或中西医结合学历者，方予提拔任用；八是积极开展中医服务项目，皮肤科配制中药香囊防治过敏性疾病、手足口病，开展中药面膜皮肤美容护理；针灸理疗科开展晚间足疗服务方便病人，配置膏剂敷贴治疗面神经麻痹；中药

房引进免煎中药方便患者服用。九是增加设备投入，购置配备中医诊疗仪器增加中医非药物诊疗项目的开展，推动我院中医专科专病以及中医特色建设。

(三)加强培训，夯实基础，提高卫生人员队伍素质。在医院管理年活动中我们把医护人员的中医药培训工作作为一项重要措施来抓。要想搞好中医药工作，人才是关键。一是选派业务骨干赴省级医院进修学习，重点培养学科带头人，让他挑头干事，发挥带动作用。二是医院建立了示教室，医务科、护理部积极组织相关技术操作培训，组织医务人员中医药知识业务学习，不断巩固和提高中医药技术水平。三是培养师资开展对口支援，积极开展基层业务指导和农村中医药适宜技术推广工作，加强中医药网络建设，帮助基层卫生人员提高中医药技术服务能力。四是鼓励临床西医人员通过在职学历教育，参加培训班以及业务讲课等途径学习中医药知识，掌握中医药常用诊疗技术。五是积极开展学术活动，搞好医疗、护理人员的继续医学教育，开展中医药科研工作，进一步提高中医药人员队伍素质，促进中医药工作的深入发展。

各位领导、各位专家，在中医医院管理年活动中，我们虽然作了大量的工作，也取得了明显的成效，但与上级的要求尚有一定的差距，我们将以此次检查评估为新起点，在今后工作中，再添举措、再鼓干劲、努力改进、积极创新，巩固发展中医医院管理年成果，努力把我院建成管理规范、特色突出、内涵丰富的现代化中医院，促进中医事业健康发展。

医院运送部月度工作总结篇八

为进一步加强医德医风建设，坚决纠正医疗卫生方面损害群众利益行为，严肃查处医药购销和办医行医中的不正之风问题，根据《关于印发加强医疗卫生行风建设“九不准”的通知》文件精神，结合今年党的群众路线教育实践活动，我院领导高度重视，迅速统一思想和行动，多措并举扎扎实实抓好“九不准”的学习宣传和贯彻落实，现将开展情况汇报如下。

（一）制定实施方案，明确学习目标

为深入贯彻落实国家卫生计生委、国家中医药管理局《关于印发加强医疗卫生行风建设“九不准”的通知》的文件精神，进一步推进我院行风建设，严肃纪律，明确责任，有效落实，结合我院实际，于2月13日制定了《xx卫生院加强医疗卫生行风建设、严格落实“九不准”实施方案》。要求大家全面贯彻学习“九不准”的通知的实质内涵，让全体医务人员深刻认识“九不准”的重要意义和明确要求。通过多种形式，在全院掀起学习贯彻“九不准”的热潮，提高医疗服务综合满意度。

（二）建立组织机构，加强组织领导

为了加强对活动的领导，成立以xx院长为组长xx为副组长□xx□xx为成员的“九不准”行风学习工作领导小组，要求各科室也相应明确责任目标，按照“谁主管谁负责”的原则，带头执行，以严肃的态度、严格的标准、严明的纪律抓好“九不准”的贯彻落实，确保活动取得实效。

（三）采取有力措施，全面贯彻落实

一是广泛开展学习宣传。自2月份以来我院召开了专题会议、全院工作会议分别进行动员部署，传达学习了有关文件精神。全院通过电子屏、宣传栏等多种形式大力开展“九不准”的宣传，在院内一至四楼的醒目位路张贴“九不准”宣传海报4张。组织广大党员干部、全院职工认真学习讨论文件精神，深刻认识“九不准”的重要意义和明确要求，在全院掀起学习贯彻“九不准”的热潮，要求广大党员干部、全院职工严格遵守和执行“九不准”。今年2月份全院共有39人参加了“医疗卫生行风建设九不准和《医疗机构从业人员行为规范》”知识测试，撰写“学习医疗卫生行风建设九不准”心得体会39篇，确保职工学习率和知晓率均达到100%。

准”负主体责任，院长是第一责任人，认真抓好贯彻执行，不折不扣地落实“九不准”的每项要求；领导班子成员以身作则、带头执行，以严肃的态度、严格的标准、严明的纪律抓好“九不准”的贯彻执行。各科室第一责任人作为行风建设第一责任人，自觉接受社会各界和群众监督，严格遵守“九不准”，自觉维护其严肃性和权威性。

向社会公布了医院投诉举报电话□xxxxxx□□ 公开意见箱和来信来访等形式，接受举报我院违反“九不准”的行为，营造良好的社会监督氛围。同时，医院组织有关职能科室负责人，采取重点抽查方式，组织开展全院损害群众利益行为专项检查，坚持边查边改，发现问题，及时整改，务求实效，将贯彻活动逐步推入深化，并与病患签订876份《医患双方不收和不送“红包”、构建和谐医患关系协议书》。

今年我院能结合党的群众路线教育实践活动和 民主评议政风行风活动，深入开展“九不准”行风建设“三查三纠”活动，总结经验，找准导致不正之风发生的深层次问题，建立健全了□xxx卫生院工作人员服务规范□□□xxx卫生院医德医风建设奖惩规定》、《高城卫生院制止医务人员收受“红包”、回扣的规定□□□xxx院医德医风考评制度》等，经常开展自查自纠，来抓落实，从深化体制机制改革入手，推动制度创新和制度完善，真正发挥制度的约束作用，做到从源头上坚决铲除不正之风滋生蔓延的土壤和条件，形成纠正医疗服务行业不正之风工作的长效机制。

今年以来我院对违反□xx卫生院工作人员服务规范》规定的xx□xx两名聘任护士，按□xxx卫生院医德医风建设奖惩规定》进行辞退处罚□20xx年7月13日，护理xxx推诿为新生儿郭雨轩采血--新生儿疾病筛查）。

（一）加强学习教育。开展贯彻落实卫生行风建设“九不准”工作是提升卫生行业形象、推进卫生事业改革发展的重

要手段，是践行以人为本执政为民理念、维护人民群众切身利益的重要举措，更是体现党的群众路线教育实践活动成果的重要内容，我们要提高认识，不断学习，全面推动该项活动全面深入开展。

（二）健全完善制度。抓好制度建设，按照国家卫生计生委、国家中医药管理局《关于印发加强医疗卫生行风建设“九不准”的通知》认真做好贯彻落实，进一步完善学习各项制度，经常开展自查自纠，以制度化保证工作规范化。

（三）牢记宗旨观念，切实改进工作作风，提高工作效能。牢固树立正确的人生观、价值观、权力观，正确对待权力、金钱和名利，在工作和生活上严格要求自己，敢于抵制各种不正之风和腐败行为，努力做到勤政廉政。注重提高工作人员的政治素质、道德品行素质、科学文化素质和工作业务素质，进一步增强责任意识、开拓进取的创新意识和心系临床的服务意识。

（四）积极进取，不断创新，创优争先，强化服务。增强服务本领、改进工作作风、提高办事效率、争创一流业绩；不断增强创优争先意识，努力提升服务发展、服务群众的水平。

局“三个年”活动和“三好一满意”活动等有机结合起来，做到同部署、同落实、同检查，取得了一些成绩，但与上级的要求还有一定距离。今后，我院将进一步加大力度，引领广大医务人员不折不扣地严格遵守“九不准”，进一步规范医务人员的执业行为，做到内化于心、外化于行，以严肃的态度、严格的标准、严明的纪律树立行业良好形象，使遵守和执行“九不准”成为全体医务人员的自觉行为，促进全院行业作风明显好转。

医院运送部月度工作总结篇九

为构建和谐社会，促进医患沟通，提升医疗服务质量，更好

的了解患者对医院各方面的意见。

1—3月第一季度出院病人回访工作如下：共回访4399个；

1、回访对象：9、10、11、12月份出院病人，回访科室有：产科、儿科、妇科、肝胆外科、感染性疾病科、骨科、急诊医学科、口腔科、老年医学科、泌尿外科、神经精神内科、肾脏免疫风湿科、消化内科、中医科、普通外科、胸心神经外科、血液内分泌科、眼耳鼻喉科、重症医学科、心血管呼吸内科共20个科室。

2、回访内容：回访病人出院后康复情况，进行健康指导，例如：指导病人康复锻炼、生活起居、饮食规律、用药指导、自我保健，听取病人及家属对医院和医务人员的建议和意见，提醒病人按时复诊等。每月月底到病房做了满意度调查，共24个科室，做回访医疗服务满意度调查，征询病人对住院期间环境卫生、护士、医生及行政人员的满意度和对本院的建议和意见。

3、回访结果：

(1) 有145个号码错误和空号，回访失败；

(2) 每个科室都有停机、关机、无应答等号码无法接通；

(4) 接通电话后有少部分的认为是诈骗电话，直接挂机；

(5) 有部分认为效果不明显，住院出院效果一样。（如：泌尿外科、血液内分泌科、眼耳鼻喉科、老年医学科等。）

4、建议意见提出：护士说话难听；医生说话不耐烦；住院病房热水供水不足；在对病人治疗过程中，希望医生和护士完善对病人医治情况的交接工作；保护和尊重患者隐私权；联系不到主治医生等。

通过回访将影响医院不良因素降到最低，确保了医院服务质量持续改进；通过回访，针对个别突出问题及时向病人解释或表示歉意，力争得到病人的理解，也无形中将流失的病人重新争取回到医院；通过回访使病人在出院后，能够得到医护人员的关心、帮助，将我们医院的关爱直接的深入到患者的家庭从而能让医院和患者建立联系的桥梁。充分体现了患者为中心的服务理念，也为医院赢得了声誉和病源。

20xx年2月共收到病员回访信息表875份，其中无信息、错误信息、有信息未接共151份，实际回访724份，总回访率83%，回访率最低的科室是骨科，最高的科室是心血管、神经内科。在2月的回访病员及家属中，有713份对我院医护人员的工作表示满意，有9份病员及家属对我院医护人员的工作评价一般。有2份病员及家属对我院医护人员的工作评价不满意，总满意度为98%，说明我院广大医护人员的辛勤付出仍然得到了广大病员及家属的认可和赞扬。