

最新改善医疗服务行动总结 改善医疗服务行动工作总结(优质5篇)

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

改善医疗服务行动总结篇一

医疗服务关乎人民群众对深化医药卫生体制改革成效评价，进一步改善医疗服务有利于树立良好的医疗卫生行业形象，有利于引导患者有序就医，有利于缓解大医院人满为患的问题，有利于构建和谐医患关系。近期，国家卫生计生委和国家中医药管理局联合颁布了《进一步改善医疗服务行动计划》，提出的十项具体措施，进一步指明了工作的方向和目标。《行动计划》是医疗卫生行业贯彻落实党的和十八届三中、四中全会精神的重要体现，我们要坚定不移地高举改善医疗服务旗帜，切实提高医疗质量，切实改善人民群众看病就医感受。我们坚决支持并落实《进一步改善医疗服务行动计划》，并向全国医务工作者们发出倡议：

一、以维护人民群众健康为己任，坚持“以病人为中心”服务理念，尊重患者、理解患者、关爱患者，把医学人文关怀融入医疗服务之中，营造良好的就医环境，构建和谐医患关系。

二、以刻苦钻研、精益求精、严谨求实的敬业态度，一丝不苟，精进审慎，敢于创新，不断提高诊疗质量和技术水平，以精湛的医术服务于广大患者。

三、以廉洁行医、平等仁爱、真诚重义的高尚医德，严于律

己，恪守职业道德，乐于奉献，敢于担当，救死扶伤，践行革命人道主义精神，捍卫医学的圣洁和尊严，维护职业的高尚与荣誉。

各位同仁，改善医疗服务是一项长期的工作，永无止境，作为一名合格医务工作者，要以热爱祖国、心系人民、服务大局的精神风貌，服务人民，服务社会。让我们共同行动起来，为促进社会公平正义，增进人民福祉作出贡献！尽到一个医务人员对国家和人民的光荣责任！

改善医疗服务行动总结篇二

根据市卫生计生委关于《进一步改善医疗服务行动计划实施方案〔x〕〔x年〕的通知》（市卫计〔x〕〔x〕号）精神，我院积极响应，认真贯彻落实，加强内部管理，强化服务意识，改善服务流程，努力做到让人民群众便捷就医、安全就医、有效就医、明白就医。现将我院x年开展“进一步改善医疗服务行动计划”活动总结如下：

（一）召开全院动员大会〔x〕年3月19日医院召开了x年“进一步改善医疗服务行动计划”动员会，会上xx院长就x年我院开展“进一步改善医疗服务行动计划”重点工作，进行了全面动员和部署，要求全院职工认真贯彻落实“行动计划”。

（二）健全机构，明确工作任务。医院成立了“进一步改善医疗服务行动计划”领导小组及办公室，成员职责分工明确，形成医院第一负责人亲自抓，分管领导具体抓，班子成员合力抓，层层抓落实的领导体系和工作格局。并在全院全体干部职工会议上号召医务人员多换位思考，创新、改善医疗服务措施，以实际行动让人民群众便捷就医、安全就医、有效就医、明白就医。

（三）广泛宣传，营造良好的活动氛围。为使“进一步改善医疗服务行动计划”活动深入人心，我院利用电子显示屏、

微信、宣传栏等进行宣传，让全院广大干部职工更加深刻认识活动的重要意义和重点内容，全面掌握活动的进展情况。

（四）查找问题，持续改进。医院通过开展病人满意度调查、座谈会、意见箱等方式收集群众意见，并及时反馈相关科室，提高服务水平。在听取民意的同时，医院也积极进行自查，对存在的问题及时讨论研究，确定有效整改措施，持续改进，确保活动取得实效。

（一）规范预约诊疗制度。我院通过现场预约及电话预约为患者提供预约诊疗服务，进一步增加预约诊疗服务比例，大力推行分时段预约诊疗和集中预约检查检验，引导基层首诊、双向转诊。进一步拓展预约就诊模式，充实预约服务内容，逐步完善住院预约等服务。对于预约患者和预约转诊患者实行优先就诊、优先检查、优先住院。

（二）落实远程医疗制度。在医联体内开展远程医疗服务。医联体牵头医院建立远程医疗中心，向医联体内医疗机构提供远程会诊、远程影像、远程超声、远程心电、远程病理、远程查房、远程监护、远程培训等服务。基层医疗卫生机构逐步扩大远程医疗服务范围，使更多的适宜患者能够在家门口获得上级医院诊疗服务。基层医疗卫生机构可以探索为签约患者提供适宜的远程医疗、远程健康监测、远程健康教育等服务。

（三）完善临床路径管理制度。实现临床路径管理信息化，逐步将药学服务、检查检验服务等纳入临床路径管理，增加住院患者临床路径管理比例，实现临床路径“医、护、患”一体化，增强临床诊疗行为规范度和透明度。探索建立一体化临床路径，为患者提供顺畅转诊和连续诊疗服务。

（四）推进检查检验结果互认制度。实现医学检验、医学影像、病理等专业医疗质量控制全覆盖。通过省级、市级等相关专业医疗质量控制合格的，在相应级别行政区域内检查检

验结果实行互认。医联体内实现医学影像、医学检验、病理检查等资料和信息共享，实行检查检验结果互认。

（五）建立医务社工和志愿者制度。设立医务社工岗位，负责协助开展医患沟通，提供诊疗、生活、法务、援助等患者支持等服务，开通患者服务呼叫中心，统筹协调解决患者相关需求。大力推行志愿者服务，鼓励医务人员、医学生、有爱心的社会人士等，经过培训后为患者提供志愿者服务。

（一）以病人为中心，推广多学科诊疗模式。针对肿瘤、疑难复杂疾病、多系统多器官疾病等，开设多学科诊疗门诊，为患者提供“一站式”诊疗服务。针对住院患者，可以探索以循证医学为依据，制定单病种多学科诊疗规范，建立单病种多学科病例讨论和联合查房制度，为住院患者提供多学科诊疗服务。将麻醉、医学检验、医学影像、病理、药学等专业技术人员纳入多学科诊疗团队，促进各专业协同协调发展，提升疾病综合诊疗水平和患者医疗服务舒适性。持续探索建立符合中医学学术特点，有利于发挥中医药特色和优势和提高中医临床疗效，方便群众看病就医的中医综合治疗、多专业联合诊疗等模式。

（二）以危急重症为重点，创新急诊急救服务。加快建立胸痛中心、卒中中心、创伤中心、危重孕产妇救治中心、危重儿童和新生儿救治中心。实现各中心相关专业统筹协调，为患者提供医疗救治绿色通道和一体化综合救治服务，提升重大急性病医疗救治质量和效率。院前医疗急救机构与各中心形成网络，实现患者信息院前院内共享，构建快速、高效、全覆盖的急危重症医疗救治体系。

（三）以医联体为载体，提供连续医疗服务。医联体内实现电子健康档案和电子病历信息共享，以单病种一体化临床路径为基础，明确分工协作任务，以病人为中心，为患者提供健康教育、疾病预防、诊断、治疗、康复、护理等连续医疗服务，完整记录健康信息。加强医疗质量控制体系建设，重

点加强医联体连续医疗服务各环节的医疗质量控制，推动基层医疗质量有效提升，保障医疗安全。医联体内以信息化为手段，形成患者有序流动、医疗资源按需调配、医疗服务一体化的分级诊疗格局。

（四）以日间服务为切入点，推进实现急慢分治。稳步开展日间手术，完善工作制度和工作流程，逐步扩大日间手术病种范围，逐年增加日间手术占择期手术的比例，缩短患者等待住院和等待手术时间，提高医疗服务效率。设置日间病房、日间治疗中心等，为患者提供日间化疗、新生儿日间蓝光照射治疗等日间服务，提高床单元使用效率，惠及更多患者。医联体内基层医疗卫生机构为日间手术和日间治疗的患者提供随访等后续服务。

（六）以“一卡通”为目标，加强就诊信息互联互通。加强居民健康卡、医保卡等应用，继续推动落实全省医疗机构就诊“一卡通”，患者使用统一的就诊卡可以在任一医疗机构就诊。逐步增加、整合就诊卡的就诊、结算、支付、查询、挂号等功能。

（七）以社会新需求为导向，延伸提供优质护理服务。进一步扩大优质护理服务覆盖面，逐步实现优质护理服务全覆盖，逐步开展优质护理服务。在医联体内实现优质护理服务下沉，通过培训、指导、帮带、远程等方式，将老年护理、康复护理、安宁疗护等延伸至基层医疗卫生机构。可以探索为患者提供上门护理、居家护理指导等服务。

（八）以签约服务为依托，拓展药学服务新领域。逐步实现药学服务全覆盖，临床药师利用信息化手段，为门诊和住院患者提供个性化的合理用药指导。加强医联体内各级医疗机构用药衔接，对向基层医疗卫生机构延伸的处方进行审核，实现药学服务下沉。临床药师通过现场指导或者远程方式，指导基层医疗卫生机构医务人员提高合理用药水平，重点为签约服务的慢性病患者提供用药指导，满足患者新需求。为

患者提供中药个体化用药加工等个性化服务，充分运用信息化手段开展中药饮片配送等服务，缩短患者取药等环节等候时间。

（九）以人文服务为媒介，构建和谐医患关系。加强医务人员人文教育，提升沟通能力和服务意识。各项诊疗服务要有爱心、耐心、责任心，及时了解患者需求，做好宣教、解释和沟通。推进以告知为中心的医患沟通平台建设，严格落实医疗告知各项要求，及时、准确向患者说明病情和医疗措施。通过告知，进一步普及医疗知识，规范医疗行为，增进医患互信。建立医务人员和窗口服务人员服务用语和服务行为规范，并落实日常培训与考核。加强患者隐私保护，在关键区域和关键部门完善私密性保护设施。探索开展心血管疾病、肿瘤疾病、糖尿病等慢性病相关临床科室与精神科、心理科的协作，为患者同步提供诊疗服务和心理指导。实施有创诊疗操作时采取措施舒缓患者情绪。

（十）以后勤服务为突破，全面提升患者满意度。不断改善设施环境，标识清晰，布局合理。加强后勤服务管理，重点提升膳食质量和卫生间洁净状况。在公共区域为候诊患者提供网络、阅读、餐饮等舒缓情绪服务，为有需要的住院患者提供健康指导和治疗饮食。解决医院停车难、院内交通秩序乱等问题，进一步提升后勤人员服务意识，重点规范保安、保洁、电梯引导员等物业管理岗位的服务用语和行为规范，改善服务态度，严厉查处利用岗位便利的“医托”、倒卖号源等不当行为。

（一）医疗核心制度落实年。我院围绕“行动计划”，在院内开展以“制度在心中，落实见行动”为主题的“医疗核心制度落实年”系列活动，如“医疗核心制度知识竞赛”、“三基”培训及考核、护理课堂教学大赛、全院疑难病例讨论等活动。

（二）创造真诚的爱心服务环境，把患者当成自己的亲人。

让患者对医院产生信任和满意度。在亲情化服务中要求医务换位思考，观察自己的职责，探索亲情化服务的作用，把患者当做“熟人”、“亲人”，理解和尊重。关爱患者，主动关心、解决患者的生活需要和困难。与患者交流时态度和蔼，为患者所想，不断给予心理上的支持和安慰。让患者感觉到亲情的温暖，给患者以不是亲人胜似亲人之感。使文化与医疗工作有机的融合在一起，得到广大患者的肯定。

“改善医疗服务行动”是一项长期工程、系统工程，我院将严格按照国家和省卫健委各项工作要求，结合医院实际，创新服务举措，不断改善医疗服务行为。对工作中发现的好的做法和工作模式做好宣传和推广，并通过制度予以固化；对于发现的问题，按要求及时整改，切实改进医院医疗服务质量，打造“满意在医院”服务品牌。

xx医院

x年6月

改善医疗服务行动总结篇三

全院干部、职工同志们：

为使广大人民群众享受到安全、有效、方便、价廉的医疗卫生服务，卫生部决定在全国范围内开展“以病人为中心，以保障安全，提升质量，改善服务，提高效率为主题”的优质医院创建工作。卫生部从5月17日发布《关于开展优质医院创建工作的通知》至20xx年12月，将在全国范围内创建100所“国家级优质医院”、300所“区域优质医院”和500所“优质县医院”。**省卫生厅的具体目标是创建5所以上“国家级优质医院”。我院作为卫生部第一批通过评审的三级甲等医院，在今年等级医院复审中又取得了优异的成绩，经医院研究决定，确立了创建国家级优质医院的目标。为此，我们向全院干部和职工发出如下倡议：

一是明确目标，加强领导。院科两级领导都要高度重视并充分认识创建国家级优质医院工作的重大意义，统一思想，明确目标，缜密组织，精心谋划，扎实创建，做到全面动员，全员参与。院科成立创建工作领导小组，一把手亲自抓，组织学习标准，明确责任分工，对照标准自查，切实加强组织领导，为医院开展卓有成效的创建工作提供坚强有力的组织保证。

二是全院发动，人人有责。创建优质医院关系着医院的生存和发展，也关系着每一位干部和职工的成长与进步，大家必须增强机遇意识、风险意识和责任意识。希望全院干部和职工发扬优良传统，振奋精神，增强信念，团结协作，在各自的岗位上认真履行职责，严格执行规章制度，自觉将本职工作与创建工作有机结合起来。

三是结合实际，突出重点。医院要根据部、省、市优质医院创建工作方案要求，结合实际创新途径和方法，创造性地开展工作。创建优质医院的十八个专题组要根据医院的实施方案制订实施计划，对照标准和分工要求自查自纠，限期改进，紧紧围绕以病人为中心，不断提升服务水平，持续改进医疗质量，努力达到“安全上更有保障，质量上更加可靠，成本上更为合理，效率上更加提高，服务上更为改善”的目标。

四是加强督导，确保实效。各党政职能部门人员要进一步改进机关作风，经常深入临床一线加强对创建工作的指导和督导检查，注意收集反映医疗质量、医院效率和诊疗水平的数据信息，运用信息化手段和统计学方法进行科学分析，综合比较，客观全面地评价医院工作。挖掘先进典型和工作亮点，及时宣传并总结推广，以点带面，确保创建工作取得实效。

创建工作力争做好三个结合。一是创建工作与“创先争优”活动相结合，充分发挥我院各级党组织的战斗堡垒作用和共产党员的先锋模范作用；二是创建工作与公立医院改革工作相结合，不断加强医院内部管理；三是创建工作与医院复核评价

工作相结合，认真学习和实施新标准，并有机结合“三好一满意”等专项活动。通过有效地开展创建工作，进一步推进床位管理责任制，使医院的创先争优活动、“三好一满意”活动、优质护理服务示范工程、临床路径管理工作、抗菌药物临床合理应用、预约诊疗工作、信息化建设工作、复核评价工作、对口支援工作以及医院成本核算和医疗费用控制等工作走在全省、全国前列，全面达到国家级优质医院的标准。

回首往昔，医道精进弘仁爱，展望未来，任重道远展风华。创建国家级优质医院是镜子和标杆、激励的动力，希望大家积极配合，同心协力，以高度的责任感和使命感落实各项工作，开启创建新征程，实现医院新跨越。我们相信在附一院人的共同努力下，明年跨入国家级优质医院行列的目标一定能实现。

全院干部、职工同志们，让我们行动起来吧！

改善医疗服务行动总结篇四

各党支部：

为深入贯彻和落实县委《关于在全县开展拔钉破难优服务活动的实施意见》文件精神，我院党总支决定在全院开展以“优质服务树形象，创先争优展风采”为活动主题开展“优服务、树形象”活动。为此，我们向全体党员发出如下倡议：

全体党员应起到模范带头作用，积极投身“优服务、树形象”主题活动，以实际行动擦亮服务窗口，改善医院服务，提升服务素质，全面提高医院的人性化服务水平：一是强化服务意识，提高服务水平。以“五个一”服务素质提升活动为载体(即微笑再多一点，言语再暖一点，沟通再细一点，关爱再多一点，形象再美一点)，着力提升自身服务素质，做到真心关爱病人，热情主动服务，和谐医患关系，提高窗口服

务质量和服务水平。二是共铸窗口诚信，展示良好形象。以构建良好的医院信用体系为目标，倡导热情、文明、高效服务，积极完善窗口部门服务规范，推行并实现承诺服务、限时服务，加强医患(护患)沟通，提高沟通的有效性，让病人明白看病、放心就医。三是简化就诊流程，提高服务效率。以着力解决当前医院服务中存在的突出问题为目标，倡导团队协作，简化就诊流程，关注服务细节，实施无缝衔接，以细节服务让患者感到满意、便捷。积极完善便民服务设施，推进便民服务；加强服务窗口管理，开展“一站式”服务，有效缩短病人等候时间。四是优化服务环境，敢于创先争优。以“医疗树形象”为目标，积极打造与优美诊疗环境相匹配的服务软环境，让门诊服务更方便，病区服务更安静，急诊服务更顺畅，医技服务更高效，保障服务更快捷。积极争当优质服务明星，为医院建设发展贡献自己一份微薄之力。五是加强医疗卫生行风建设，严守医疗卫生法规，做到合理检查，合理用药，规范医疗收费，坚决抵制红包、回扣、提成。

从我做起，从现在做起。让我们携起手来，在院党支部、行政班子的正确领导下，不断提升人文素养，不断改善服务态度，不断优化服务流程，鼓足干劲，齐心协力，真抓实干，共同把“优服务、树形象”活动要求落到实处，切实提升医疗服务水平，促进医院科学发展，为人民群众提供优质、温馨、便捷的医疗服务，尽最大可能让病人满意。

改善医疗服务行动总结篇五

(一) 召开全院动员大会[]20xx年3月19日医院召开了20xx年“进一步改善医疗服务行动计划”动员会，会上xx院长就20xx年我院开展“进一步改善医疗服务行动计划”重点工作，进行了全面动员和部署，要求全院职工认真贯彻落实“行动计划”。

(二) 健全机构，明确工作任务。医院成立了“进一步改善医

疗服务行动计划”领导小组及办公室，成员职责分工明确，形成医院第一负责人亲自抓，分管领导具体抓，班子成员合力抓，层层抓落实的领导体系和工作格局。并在全院全体干部职工会议上号召医务人员多换位思考，创新、改善医疗服务措施，以实际行动让人民群众便捷就医、安全就医、有效就医、明白就医。

（三）广泛宣传，营造良好的活动氛围。为使“进一步改善医疗服务行动计划”活动深入人心，我院利用电子显示屏、微信、宣传栏等进行宣传，让全院广大干部职工更加深刻认识活动的重要意义和重点内容，全面掌握活动的进展情况。

（四）查找问题，持续改进。医院通过开展病人满意度调查、座谈会、意见箱等方式收集群众意见，并及时反馈相关科室，提高服务水平。在听取民意的同时，医院也积极进行自查，对存在的问题及时讨论研究，确定有效整改措施，持续改进，确保活动取得实效。

（一）规范预约诊疗制度。我院通过现场预约及电话预约为患者提供预约诊疗服务，进一步增加预约诊疗服务比例，大力推行分时段预约诊疗和集中预约检查检验，引导基层首诊、双向转诊。进一步拓展预约就诊模式，充实预约服务内容，逐步完善住院预约等服务。对于预约患者和预约转诊患者实行优先就诊、优先检查、优先住院。

（二）落实远程医疗制度。在医联体内开展远程医疗服务。医联体牵头医院建立远程医疗中心，向医联体内医疗机构提供远程会诊、远程影像、远程超声、远程心电、远程病理、远程查房、远程监护、远程培训等服务。基层医疗卫生机构逐步扩大远程医疗服务范围，使更多的适宜患者能够在家门口获得上级医院诊疗服务。基层医疗卫生机构可以探索为签约患者提供适宜的远程医疗、远程健康监测、远程健康教育等服务。

（三）完善临床路径管理制度。实现临床路径管理信息化，逐步将药学服务、检查检验服务等纳入临床路径管理，增加住院患者临床路径管理比例，实现临床路径“医、护、患”一体化，增强临床诊疗行为规范度和透明度。探索建立一体化临床路径，为患者提供顺畅转诊和连续诊疗服务。

（四）推进检查检验结果互认制度。实现医学检验、医学影像、病理等专业医疗质量控制全覆盖。通过省级、市级等相关专业医疗质量控制合格的，在相应级别行政区域内检查检验结果实行互认。医联体内实现医学影像、医学检验、病理检查等资料和信息共享，实行检查检验结果互认。

（五）建立医务社工和志愿者制度。设立医务社工岗位，负责协助开展医患沟通，提供诊疗、生活、法务、援助等患者支持等服务，开通患者服务呼叫中心，统筹协调解决患者相关需求。大力推行志愿者服务，鼓励医务人员、医学生、有爱心的社会人士等，经过培训后为患者提供志愿者服务。

（一）以病人为中心，推广多学科诊疗模式。针对肿瘤、疑难复杂疾病、多系统多器官疾病等，开设多学科诊疗门诊，为患者提供“一站式”诊疗服务。针对住院患者，可以探索以循证医学为依据，制定单病种多学科诊疗规范，建立单病种多学科病例讨论和联合查房制度，为住院患者提供多学科诊疗服务。将医学专用、医学检验、医学影像、病理、药学等专业技术人员纳入多学科诊疗团队，促进各专业协同协调发展，提升疾病综合诊疗水平和患者医疗服务舒适性。持续探索建立符合中医学学术特点，有利于发挥中医药特色和优势，提高中医临床疗效，方便群众看病就医的中医综合治疗、多专业联合诊疗等模式。

（二）以危急重症为重点，创新急诊急救服务。加快建立胸痛中心、卒中中心、创伤中心、危重孕产妇救治中心、危重儿童和新生儿救治中心。实现各中心相关专业统筹协调，为患者提供医疗救治绿色通道和一体化综合救治服务，提升重

大急性病医疗救治质量和效率。院前医疗急救机构与各中心形成网络，实现患者信息院前院内共享，构建快速、高效、全覆盖的急危重症医疗救治体系。

（三）以医联体为载体，提供连续医疗服务。医联体内实现电子健康档案和电子病历信息共享，以单病种一体化临床路径为基础，明确分工协作任务，以病人为中心，为患者提供健康教育、疾病预防、诊断、治疗、康复、护理等连续医疗服务，完整记录健康信息。加强医疗质量控制体系建设，重点加强医联体连续医疗服务各环节的医疗质量控制，推动基层医疗质量有效提升，保障医疗安全。医联体内以信息化为手段，形成患者有序流动、医疗资源按需调配、医疗服务一体化的分级诊疗格局。

（四）以日间服务为切入点，推进实现急慢分治。稳步开展日间手术，完善工作制度和 workflows，逐步扩大日间手术病种范围，逐年增加日间手术占择期手术的比例，缩短患者等待住院和等待手术时间，提高医疗服务效率。设置日间病房、日间治疗中心等，为患者提供日间化疗、新生儿日间蓝光照射治疗等日间服务，提高床单元使用效率，惠及更多患者。医联体内基层医疗卫生机构为日间手术和日间治疗的患者提供随访等后续服务。

（六）以“一卡通”为目标，加强就诊信息互联互通。加强居民健康卡、医保卡等应用，继续推动落实全省医疗机构就诊“一卡通”，患者使用统一的就诊卡可以在任一医疗机构就诊。逐步增加、整合就诊卡的就诊、结算、支付、查询、挂号等功能。

（七）以社会新需求为导向，延伸提供优质护理服务。进一步扩大优质护理服务覆盖面，逐步实现优质护理服务全覆盖，逐步开展优质护理服务。在医联体内实现优质护理服务下沉，通过培训、指导、帮带、远程等方式，将老年护理、康复护理、安宁疗护等延伸至基层医疗卫生机构。可以探索为患者

提供上门护理、居家护理指导等服务。

（八）以签约服务为依托，拓展药学服务新领域。逐步实现药学服务全覆盖，临床药师利用信息化手段，为门诊和住院患者提供个性化的合理用药指导。加强医联体内各级医疗机构用药衔接，对向基层医疗卫生机构延伸的处方进行审核，实现药学服务下沉。临床药师通过现场指导或者远程方式，指导基层医疗卫生机构医务人员提高合理用药水平，重点为签约服务的慢性病患者提供用药指导，满足患者新需求。为患者提供中药个体化用药加工等个性化服务，充分运用信息化手段开展中药饮片配送等服务，缩短患者取药等环节等候时间。

（九）以人文服务为媒介，构建和谐医患关系。加强医务人员人文教育，提升沟通能力和服务意识。各项诊疗服务要有爱心、耐心、责任心，及时了解患者需求，做好宣教、解释和沟通。推进以告知为中心的医患沟通平台建设，严格落实医疗告知各项要求，及时、准确向患者说明病情和医疗措施。通过告知，进一步普及医疗知识，规范医疗行为，增进医患互信。建立医务人员和窗口服务人员服务用语和服务行为规范，并落实日常培训与考核。加强患者隐私保护，在关键区域和关键部门完善私密性保护设施。探索开展心血管疾病、肿瘤疾病、糖尿病等慢性病相关临床科室与精神科、心理科的协作，为患者同步提供诊疗服务和心理指导。实施有创诊疗操作时采取措施舒缓患者情绪。

（十）以后勤服务为突破，全面提升患者满意度。不断改善设施环境，标识清晰，布局合理。加强后勤服务管理，重点提升膳食质量和卫生间洁净状况。在公共区域为候诊患者提供网络、阅读、餐饮等舒缓情绪服务，为有需要的住院患者提供健康指导和治疗饮食。解决医院停车难、院内交通秩序乱等问题，进一步提升后勤人员服务意识，重点规范保安、保洁、电梯引导员等物业管理岗位的服务用语和行为规范，改善服务态度，严厉查处利用岗位便利的“医托”、倒卖号源

等不当行为。

（一）医疗核心制度落实年。我院围绕“行动计划”，在院内开展以“制度在心中，落实见行动”为主题的“医疗核心制度落实年”系列活动，如“医疗核心制度知识竞赛”、“三基”培训及考核、护理课堂教学大赛、全院疑难病例讨论等活动。

（二）创造真诚的爱心服务环境，把患者当成自己的亲人。让患者对医院产生信任和满意度。在亲情化服务中要求医务换位思考，观察自己的职责，探索亲情化服务的作用，把患者当做“熟人”、“亲人”，理解和尊重。关爱患者，主动关心、解决患者的生活需要和困难。与患者交流时态度和蔼，为患者所想，不断给予心理上的支持和安慰。让患者感觉到亲情的温暖，给患者以不是亲人胜似亲人之感。使文化与医疗工作有机的融合在一起，得到广大患者的肯定。

“改善医疗服务行动”是一项长期工程、系统工程，我院将严格按照国家和省卫健委各项工作要求，结合医院实际，创新服务举措，不断改善医疗服务行为。对工作中发现的好的做法和工作模式做好宣传和推广，并通过制度予以固化；对于发现的问题，按要求及时整改，切实改进医院医疗服务质量，打造“满意在医院”服务品牌。