

2023年医院作风自查报告总结(通用8篇)

无论是因为个人发展，还是由于公司环境等原因，辞职报告都是向公司说明离职意愿的一种方式。阅读整改报告范文有助于我们发现自身工作中的问题，及时进行改进和调整。

医院作风自查报告总结篇一

深入开展了“平安医院”创建活动工作，紧密结合“平安医院”创建活动，积极行动起来，掀起了“医院平安”创建活动高潮。我院平安医院创建工作领导小组在科室自查的基础上，组织各科室主任参加全院性自查活动，逐条对照考核细则的内容，对我院近期所开展的“医院平安创建”活动进行了自查，现将自查情况汇报如下：

1、工作机制。构建平安医院，并非朝夕之事，需要从一点一滴做起。我院领导高度重视“平安医院”的创建工作，把创建“平安医院”纳入工作计划，成立了由毕红霞院长为组长，相关职能科室负责人及临床科室主任、护士长为成员的创建“平安医院”领导活动小组。形成主要领导亲自抓，分工协作，责任明确的组织管理机构。认真制定工作计划，对院内创建工作开展专项检查 and 定期考核，召开专题会议解决存在的问题，确保我院创建工作取得实效。

2、依法执业。我院严格执行各项医疗护理法律和常规，依法执业，医务人员严格遵守各项规定，执业规范。我院各项机构准入、人员准入、技术准入规范严格，无超范围执业情况。医院注重加强对医务人员法律法规、规章制度的学习。通过讲座、考试等培训方式使全员学习法律、达到规范自我医疗行为的目的。通过组织培训，目前在岗职工法律法规知识培训率达到90%以上。

3、医疗质量管理。医疗质量管理是医院管理的核心内容，健

全医院规章制度和人员岗位职责，严格落实医疗管理制度和医疗安全制度。医务科重点检查了医务人员诊疗规范、核心制度、依法执业、医疗安全等环节。严格实施手术分级管理制度，加强对急诊科、血液透析室、重症监护室、手术室等重点部门、关键环节的监管。各科严格执行各项规章制度，加强药品的规范化管理，严格执行各项无菌技术操作规程，增强消毒隔离意识，积极查找科室不安全隐患，强化护理人员的责任心，将不安全隐患消灭在萌芽中。为了不断提高青年医护人员的基本技能，巩固急救技术操作水平及应急处理能力，医院组织院内青年医生进行操作技能比赛，使医护人员更好地服务于患者，进一步培养医护人员的综合素质。

4、医院周边安全。医院周围交通、治安秩序良好，无“医托”、“号贩子”等情况的发生。院内绿色通道畅通，人车分流井然有序，医疗区秩序良好，实行全天候监控。医院各类医疗设备、水、电等管理责任明确，运行到位，部门的安全管理制度和措施，对压力容器、配电设备、易燃易爆物品、菌种和放射源加强了管理，定期自查自纠，严防不良事件发生。

5、医患关系。医疗投诉、医患纠纷处理机制完善，设立医疗纠纷调解室和警务室，设有电子监控系统。对医患纠纷医患定期排查，及早发现、及时报告。医院定期召开医德医风监督员会议，并向社会公布信访工作投诉电话、接待地点，畅通了信访渠道，加强节假日的信访工作管理力度，认真处理来信、来访、倾听患者的意见、建议和要求，努力为百姓服务。医院建立信访督查制度，及时化解矛盾和纠纷，极大地杜绝了越级访、重复访等重大信访问题的发生。医院的科室、专家、价格、收费标准、住院费用、门诊患者费用等信息实行全程院务公开，通过多种渠道适时发布信息，让患者充分了解其医疗信息。每月对患者开展满意度调查，听取患者意见，及时反馈。手术、麻醉、特殊检查治疗、输血等治疗前严格履行告知义务，遵守患者知情同意权益。

6、药品管理。加强药品质量及疗效的监督管理工作，确保临床用药安全有效；加强合理用药及抗菌药物临床应用指导工作，对抗菌药物的分级管理实行严格的监控，减少抗菌药物滥用情况。药剂科库房管理规范有序，有完整的药品购销记录，各项温湿度记录完整清晰；药品的仓储保管符合规定要求。通过实地检查和询问的方式对病区备用药品的贮存、保养方法、环境状况、药品质量情况等进行了检查。绝大部分科室的病区备用药柜能按照方案要求，采取了必要的措施，在药品的储存管理及质量监控方面有很大提高。

1、加强对医疗区的巡查，特别是加强住院部，缴费处等关键环节的巡查，尽量保障患者及家属人身财产安全。

2、加强处方、门诊病历的监管，坚持合理检查、合理用药、因病施治的原则，将门诊病历质量、合理用药情况纳入目标考核，提高处方质量，力争使临床用药更合理，处方管理更规范。

3、提高病历质量，强化病历内涵。进一步规范医务人员的病历书写行为，提高病历质量，对病历形式的规范性及病历内容的完整性严格要求，保证医疗质量和医疗安全。

经过20xx年的创建工作，我院的创建工作已初见成效，但是我们深知“平安医院”的创建是需要创建过程中不断完善、不断创新的长久性工作，我们将保持已取得的成绩，继续努力，为创建“平安医院”做出自己应有的贡献。

医院作风自查报告总结篇二

认真落实科学发展观和党的十八届六中全会、全国、全省卫生工作会议和省十一次党代会精神，着力加强医院管理，狠抓医疗服务质量，创建省级卫生城市，加强行业作风建设，开展创佳评差活动，努力解决群众“看病贵”、“看病难”问题，努力建立和谐医患关系，全院各项工作步入快速平稳

的发展轨道。现将上半年工作总结如下：

1—5月，全院共接诊病人28899人次，收治入院病人2190人次，出院病人2172人次，急诊收治观察病人318人次，医院实际开放病床277张，平均每病床工作日为99天，比上年增长15天，病床使用率66.17，比上年同期增加11个百分点。出院患者平均住院天数12.5天，患者出院治愈率61.9，好转率33.88，诊断符合率97.3，传染病上报率100，完成各类手术444例，其中急诊手术72例，急救中心接诊病人358人次。

1—5月，全院业务收入1233万元，较同期增长363万元，全院业务支出1358万元，实现收支结余-125万元。

(一) 坚持正面教育，不断增强全院职工思想政治素质

加强政治理论学习。组织全院干部职工重点学习“三个代表”重要思想和十六届六中全会精神，省十一次党代会精神。在学习中院领导班子首先带头学。在全院开展医德医风行业纪律教育、法规教育、反腐教育、荣辱观教育、形势任务等方面的思想教育，不断增强广大干部职工的政治意识、大局意识和责任意识。上半年医院领导班子集中学习5次，为职工工作辅导学习报告1次；制作医院宣传册5000份，以新设备、新技术和知名专家、服务承诺为亮点进行宣传诠释，广受社会各界好评。

(二) 加强党的建设，不断增强党组织战斗力和凝聚力

1、坚持党委中心组、党支部学习制度。把学习党章、学习科学发展观、社会主义荣辱观等作为加强党员队伍自身修养和党的建设的重要内容，认真组织，务求实效。

2、我院党委在实行党员承诺制活动中，完善了党委工作制度、党委中心组学习制度、党委书记职责和党支部书记职责，并制作宣传墙。将入党誓词、党员义务、党员权利等制度、职

责一一上墙，对在岗党员承诺实行全院公示，以达到自警和监督作用。

3、全体党员佩戴“共产党员”胸牌上岗。党员领导干部和机关党员除实行全院公示承诺外，还制作成桌牌，放于每一名党员桌上，使每一名党员时刻自警、自省、自励，并便于群众患者监督。

4、按照坚持标准，保证质量，程序正确，手续完备的方针，做好入党积极分子培养和纳新新党员工作。今年接收1名同志为预备党员，并如期为1名预备党员办理了转正手续。同时又确定3名同志为重点培养对象，为加强党员队伍建设，保障党组织的新生力量奠定了基础。

(三)加强党风廉政建设、纠风和治理商业贿赂工作

1、年初，院党委制定下发全院《党风廉政建设反腐败工作责任书》，制定工作责任制和考核细则以及责任追究办法，明确责任目标、责任范围，以制度来保证党内各项活动的开展。建立教育监督工作长效机制，为保障党风廉政建设工作任务全面落实打好基础。

2、为加强社会监督，聘请20名医德医风院外监督员，随时征求意见和建议，及时改进不足。制定院务公开制度，公布院务公开原则、程序、内容及形式，内容包括医院资质信息、医疗服务价格、收费信息、便民措施、行业作风建设、医院重大决策事项，运营管理情况和人事管理情况等，向社会及职工公示。

医院作风自查报告总结篇三

我院按照《成都市医疗保险定点医疗机构服务协议》的总则，医院领导带头，对总则的各项条款进行自查自纠，发现了一处问题。事后我院领导立即组织住院部、护士站、药剂科、

收费室相关人员进行问题分析，并作出整改。现将自查情况作如下报告：

经查实：沙丁胺醇吸入气雾剂、（装置）噻托溴铵粉雾剂这两种药品存在着重复计费问题。具体情况是，在5月份的住院病人中，王三华、田利荣两名患者在使用沙丁胺醇吸入气雾剂、（装置）噻托溴铵粉雾剂这两种药品，医嘱和实际药品发放量存在着差异。其原因为：由于本月医院系统升级，长期医嘱下去过后，程序没有提示为长期医嘱，护士站和药房在程序操作上大意未及时发现，造成了上述两名患者的药品计费存在着重复计费的问题。

1、立即全面清理上述问题在所有5月份住院病人中所存在的问题，及时整改。杜绝重复计费问题再次发生。

2、及时更新程序，并加强培训。

3、规范查对制度，对当天所有医嘱下的药品，各相关科室必须做到所有的治疗过程，按实际情况和病情情况进行合理性的核对。

4、加强住院部、护士站、药房人员的责任心培养。

5、按责任轻重，对于相关科室人员进行双倍处罚。

1、由于临床科室粗心大意，院领导监管不力。经院办研究决定对此次发现的重复计费费用处于双倍处罚。

2、本次所出现的重复计费费用为：1740.4元。分别是：

（装置）噻托溴铵粉雾剂180粒×9.2元=1656元。

沙丁胺醇吸入气雾剂4瓶×21.1元=84.4元

3、处罚明细：对所涉及科室绩效处罚

药剂科主任：处罚金额1044.24元

护士站护士长：处罚金额1044.24元

住院部主任：处罚金额696.16元

院领导，院长及收费室：分别处罚金额348.08元

我院以后要加强管理，严格按照《成都市医疗保险定点医疗机构服务协议》总则内容要求医院各科室遵照执行，切不可再次发生上述问题。保持每月一次自查自纠，严格把控。做到规范行医，服务为民，使医院更上一个台阶。

医院作风自查报告总结篇四

我院按照实施方案要求，对照评议内容，展开了本院内部的自查自纠工作。主要采取以下几种方式进行自查：一是通过召开院周会、中层干部会等广泛征求意见；二是由客服部对就诊病人进行满意度调查；三是对来电、来信意见进行反馈落实。

全院上下紧紧围绕政风行风评议工作，深入开展对照检查，认真查找政风行风存在的突出问题，真正做到敢于揭短亮丑，对存在问题不遮不掩。通过多途径，多渠道，多形式查找，我们对收集到的意见和建议进行了梳理归类，主要问题集中在四个方面：一是个别门诊医生服务态度较差，在为患者诊治的时候，没有耐心细致的解释，使病人对自己的病情和检查项目存有疑问。二是人力资源不足的问题，随着医院业务量的不断提升，现有人才队伍已不能满足医院发展的需求。三是医院病床过少，硬件设施有待提高。分析其原因主要体现在三个方面：一方面是对政风行风工作重要性和必要性的认识不够。二是医德医风教育力度有待进一步加强。三是医疗体制机制有待进一步健全。

(一)多措并举，改善服务态度。一是深化职业道德教育，加强内涵建设。紧紧围绕行风建设中出现的新情况和新问题，增强职业道德教育的针对性和实效性，强化医务人员的爱岗敬业精神和诚信为民服务理念。二是加大社会监督力度，提高医院透明度。继续公开对社会服务的承诺，设立院长信箱，听取社会各界的意见和建议。三是坚持“以病人为中心”，全面提升医院管理水平和医疗服务质量，着力解决医疗服务中存在的突出问题。

(二)加强培养，促进人才队伍发展。一是通过开展“师徒传承”；派遣骨干医护人员外出进修、培训；积极引进高层次人才等形式，优化人才队伍结构，加快专业人才培养步伐。我院邀请上海南京知名专家坐诊，加强了人才梯队建设，增强了医院发展后劲。

(三)加大投入，提高硬件设施。一是在加大现有医院基础设施建设，今年先后投入二十多万元对医院内外整改装修，购入新设备，提升医院整体形象，满足患者就医需求，提升患者满意度。

民主评议政风行风工作是一项阶段性的工作，但政风行风建设是一个长期的任务，为巩固政风行风整改成果，确保医院政风行风建设工作常抓不懈，下一步，我们将着重抓好以下几个方面的工作：

(一)进一步增强全院干部职工对行评工作重要性和必要性的思想认识。

(二)严肃认真地对待行评征求到的意见建议和问题。

(三)进一步建立、健全和完善各项制度，强化监督管理，形成政风行风建设的长效机制。

(四)进一步加大民主评议工作的督导检查力度，确保此项工

作取得明显实效。

(五)巩固整改成果，防止已完成整改的问题出现回潮现象。

(六)进一步规范资料整理工作，对行评资料进行整理和归档。

政风行风建设是一项长期性、艰巨性任务，我们将以更加高昂的斗志，饱满的热情，在抓好重点评议和重点整改的基础上，把规范服务行为、改进服务态度、提高服务质量等为主要内容的医德医风建设，切实抓实、抓好、抓出成效，推进医院政风行风建设再上新台阶。

医院作风自查报告总结篇五

1、细节方面不够注重，细节决定成败，求细的工作态度是工作中必须坚持的基本准则。在任何时候，任何情况下，都必须按规章制度办事，按程序办事。要加强请示汇报，凡事不能自作主张，各行其是。也不能畏首畏尾，缩手缩脚，延误工作。

2、管理能力不高，工作要讲究方法，注重实际，平常多阅读一些管理方面的书籍，结合实际工作，进一步提高管理水平。

3、创新思维方式不够，没有思维方式的创新，就没有工作上的突破，要变习惯性、经验型思维为部分超前性、主动性思维。工作的创新，离不开学习，要向书本学、向实践学和向他人学。

1、做好服务工作，作为党支部书记，要想方设法充分发挥

支部各成员的积极作用、带头作用，为支部整体工作任务的完成做好思想上的服务，平时则要关心党员干部的个人实际，让他们安心工作，早出成就，同时为群众做好生产生活中的服务，平时要多了解群众动态，我们要知群众所想、听群众

所述、帮群众所难，让他们安心生活、踏实工作。

2、做好引导、监督工作，支部书记要充分利用“三会一课”，经常和党员干部学习党的相关知识，理解和准确把握共产党员先进性要求，通过开展主题党课、作风整顿等活动，对支部每个成员的工作、思想、作风实行有效引导、监督，切实将基层党建工作融入到经济社会发展和服务群众之中。

3、做好协调工作，当好作业站支部书记，首先要协调好与作业站站长的关系，平时要同作业站站长多联系、多交流工作，及时了解掌握每一个时期内的主要任务，并适时反映支部党员、干部的思想和工作情况。

我认为支部书记不但要做好思想政治工作，还要努力钻研业务知识，不断提高专业水平。在思想觉悟方面起好带头作用，在业务能力方面更要做到事事精通，只有这样才称得上是一个合格的、优秀的支部书记，才能更好的服务于党、服务于人民。

医院作风自查报告总结篇六

1、院接到上级关于开展消防安全专项治理的文件后，院领导立即召开有关人员会议，学习文件，提高认识，认真布置，落实责任，及时整改，确保安全，医院消防安全专项治理自查整改报告提纲。

2、成立消防安全专项治理领导小组。副院长路次铺任组长，后勤主任郭梁任副组长，委员由各科室护士长及保安人员组成，整改报告《医院消防安全专项治理自查整改报告提纲》。具体工作由自查整改组负责。

1、医院有面积约4000余平米。有载人电梯一部，上下楼梯通道两跑。各楼层均设有消防栓和干粉灭火器及应急灯安全出口标识等设施。在此基础上，我们对照专项治理的工作内容

进行自查，并且立即整改。如医院后楼梯口堆放了许多杂物，影响了通道的畅通，我们及时给予了清理；同时，对一些锈蚀门锁进行了更换和上油，确保开启顺畅。

2、在自查整改中，对一些疏散指示标识标志缺少、损坏和标识错误的，以及应急灯损坏或失效的，给予了及时添补、维修、更换。确保其使用功能。

1、医院自建院以来十分重视消防安全工作，先后投入专款添置设施和更换设备。如消防水袋和水枪头等。而这些都有保安人员专人管理，确保“战时”使用。

2、坚持定时巡查制度。一方面，医院保安人员每天24小时值班，定时3次各楼层巡逻，查看消防安全隐患并及时报告和处
理，做好巡逻记录。另一方面，医院电工坚持每天3次巡视制度，主要负责电水的管理工作，一有问题及时处理并报告，同时做好记录。

建院近三年来，我们始终把消防工作放在重要的位置，认真处理好消防与效益的关系，让全院员工确实树立起“防消”意识，使其真正认识到杜绝火灾隐患就是医院最大的效益之一。所以，三年中，医院未发生一起火灾事故。然而，消防工作一刻也不能停，必须常抓不懈，确保安全无事故。

医院作风自查报告总结篇七

为认真贯彻落实上级关于在xx事业机关单位中开展个人作风纪律整顿自查报告文件的要求，本人积极参加本单位的反思检查整改活动，确实从思想上、学习上、纪律上和作风上查找和分析自己身上存在的问题，并提出整顿措施，现将情况汇报如下。

1、思想作风方面：

总的说来，本人还是能够时刻把党的利益放在第一位，把工作放在第一位，把服务群众放在第一位，时时处处想着自己代表着党和政府的形象，决不能破坏党和政府的光辉形象。但对照上级提出的各项要求，用高标准来要求自己的话，仍然存在一些不尽如人意的地方，主要表现在思想的紧迫感还不够高，创新意识还不够强，科学发展手段还不够多，有时候工作思路不清晰、方法少，精力不够充沛，有时甚至影响了工作的迅速推进。

2、学习作风方面：

反省自查，本人在学习党的方针政策理论方面确实做到了积极学习，努力践行，力争提升，确实做到了听党指挥，跟党走前进，步调一致。但在和同志们做了横向比较之后，才又有了新的感悟和收获，主要表现在学习内容失于单一，综合学习还有不够的现象；学习关于党的方针性和政策性的知识比较多，关于相关的理论性、业务性和法律性的知识比较少，存在相关知识学习欠平衡的现象。

3、工作作风方面：

回顾自己多年的工作，虽然在慢、散、浮等方面没有什么问题，在严守纪律，严谨工作，热忱服务等方面也做得比较好，但是对照上级领导提出的要求和制定的标准反省思考，自己仍然有改进的空间，比如有时候工作的主动性还有点不足，在贯彻执行上级部门和领导安排的工作时偶有粗心大意不够细致入微的情况，对自身工作纪律要求不够严格，对本单位及本系统各单位及领导干部监管不够到位等，这些都是自己在今后的工作需要加以注意并且需要格外注意的情况。

4、领导作风方面：

作为xxx[]作为领导班子的成员，作为一把手的助手和大力支持者，作为具体业务的承办者，自己确实做到了兢兢业业，

勤勤恳恳，任劳任怨，默默奉献。领导分配下的工作从未推三阻四，从未敷衍了事，从未不负责任，自己拥有的就是踏实工作，就是严格要求。这一点做好了，但在另一方面却又显现了困难：自己的领导力还不够强，还有待进一步加强；领导的思路和方法都比较单一，还有待进一步拓展思路；具体的领导方法上缺乏主管能动性和高超艺术性，还有待于进一步提升；激发全体职工工作的自觉性的能力上还不是很强，还有待进一步提高；自身模范带头作用的表率力还不是很强，还有待进一步增强；团结领导班子成员、促进彼此工作配合协调、加强领导班子的凝聚力还不是很够，还没有把所有同志潜藏在心灵深处的强劲工作能力挖掘出来使之发挥更大效果等等，这些都是自己在以后的工作中需要下大力气去整顿提高的地方。

5、纪律作风方面：

深刻反省，自觉反思，自己确实能够自觉遵守党组织五严守、五禁止的纪律要求，确实能够做到严于律己，严于自责，严守纪律，确实能做到不散漫，不拖沓，不敷衍。但对照党中央纪律作风的要求，自己又清醒的看到，自己的模范春风还没有吹到单位的所有细节地方，自己的模范之光还没有照亮工作的方方面面，自己的模范纪律作风的带动作用力还不够强。这些在以后的工作中还要进一步加强。

通过认真反思，仔细梳理目前自身存在的各种问题和不足，深刻分析其中原因，本人总结了以下几方面主要原因：

1、接受思想政治素质教育和自我学习认识提高不够，思想缺乏更深层的磨练，是我思想得不到启发，创新意识不强的原因。

3、对自身工作纪律要求还不是很严格，工作缺乏积极主动的超前性，认真严格的细致性，是工作中粗心大意不够细致入微、对本单位及本系统各单位及领导干部监管不够到位等情

况的原因。

4、不敢、不愿惹人，缺乏惹人锻炼和领导能力素质提高的培训，同时，自己对理论知识的学习不够深入，特别是在时间上难以长期保证。平时只满足于读书、看报、学习文件，参加单位集中组织的学习多，自学时间少，对精神实质领会的不深不透，理论联系实际做的还不够，是造成自己领导力不够强，思路失于单一，工作缺乏能动多样性、高超艺术性，模范表率性的思想原因。

结合自身存在的问题，今后我将朝以下方面努力：

1、加强思想政治知识学习，积极参加各类思想政治培训，珍惜每次外出学习考察机会，做到接触新知识和新理念，能动发挥创新思维，理清工作思路，促进各项工作顺利开展。进一步加强政治理论学习。认真学习深刻领会相关法律法规，提高自己的政治理论修养，坚定自己的政治信念。进一步增强纪律观念、纪律意识，树立正确世界观、人生观、价值观，做到自重、自省、自警、自励。以高度的责任感、事业心，勤勤恳恳、扎扎实实地做好各项工作。

2、做到学有计划，内容安排合理，综合学习，不偏科。结合自身工作实际，把握缓急，学有先后，以缺什么，就先补什么的原则，广纳知识，虚心向身边人学习，使自身综合素质能力不断提高。认真钻研业务，加强工作锻炼，夯实工作基础，努力提升自己工作的能力；加强学习，虚心请教，深入钻研，遇到问题多看多问多想，多向周围的同志请教；开拓创新，积极进取，科学运用工作方法，妥善处理各种问题，努力提高自己的工作能力和水平。对待各项工作，不推诿、不拖延，高效率、快节奏、高质量地完成。

3、工作上严于律己，加强自我约束，积极主动，及时高效地完成上级部门及本级领导交办的各项工作任务。进一步加强自身建设，提升服务意识。始终牢固树立全心全意为人民服

务的宗旨，积极适应新形势、新任务的需要，进一步增强大局意识、责任意识、忧患意识，时刻遵守各项规章制度。

4、通过不断加强领导能力方面知识的学习，提高自身领导能力素质，让时间磨练自己，使自己经得住考验，不断加强领导能力的综合水平。

5、进一步遵纪守法，严于律己，起好模范带头作用，辐射并影响本单位本系统的职工，促使他们自觉遵纪守法，做行业模范，不出现不正之风，不损害群众利益，全心全意为党和人民群众服务。为我县打造十大品牌经济战略提供良好的机关事业单位形象。

医院作风自查报告总结篇八

禄丰县第二人民医院禄丰县医保中心：为贯彻落实楚人社发[20xx]45号文件精神，响应禄丰县医保中心关于在全县开展医保专项检查的要求，我院于20xx年6月20日至20xx年7月5日期间，由我院医保合作医疗领导小组在全院范围内开展了城镇职工和居民医保专项检查，现就检查结果作如下汇报：在上级部门的正确领导下，我院严格遵守国家、省、市的有关医保法律、法规，认真执行医保政策：

接到通知要求后，我院立即成立以主要领导为组长，以分管领导为副组长的自查领导小组，对照有关标准，查找不足，积极整改。我们知道基本医疗是社会保障体系的一个重要组成部分，深化基本医疗保险制度政策，是社会主义市场经济发展的必然要求，是保障职工基本医疗，提高职工健康水平的重要措施。我院历来高度重视医疗保险工作，成立专门的管理小组，健全管理制度，多次召开专题会议进行研究部署，定期对医师进行医保培训。医保工作年初有计划，定期总结医保工作，分析参保患者的医疗及费用情况。

几年来，在县劳动局及县医保中心的正确领导及指导下，建

立健全各项规章制度，如基本医疗保险转诊管理制度、住院流程、医疗保险工作制度、收费票据管理制度、门诊管理制度。设路“基本医疗保险政策宣传栏”和“投诉箱”；编印基本医疗保险宣传资料；公布咨询与投诉电话xxxxxx□热心为参保人员提供咨询服务，妥善处理参保患者的投诉。在医院显要位路公布医保就医流程、方便参保患者就医购药；设立医保患者挂号、结算等专用窗口。

话回访，回访率81.4%，对服务质量满意率98%，受到了广大参保人的好评。

一是严格执行诊疗护理常规和技术操作规程。认真落实首诊医师负责制度、三级医师查房制度、交接班制度、疑难、危重、死亡病例讨论制度、术前讨论制度、病历书写制度、会诊制度、手术分级管理制度、技术准入制度等医疗核心制度。

二是在强化核心制度落实的基础上，注重医疗质量的.提高和持续改进。普遍健全完善了医疗质量管理控制体系、考核评价体系及激励约束机制，实行院、科、组三级医疗质量管理责任制，把医疗质量管理目标层层分解，责任到人，将检查、监督关口前移，深入到临床一线及时发现、解决医疗工作中存在的问题和隐患。规范早交接班、主任查房及病例讨论等流程。重新规范了医师的处方权，经考核考试分别授予普通处方权、医保处方权、麻醉处方权、输血处方权。为加强手术安全风险控制，认真组织了手术资格准入考核考试，对参加手术人员进行了理论考试和手术观摩。

三是员工熟记核心医疗制度，并在实际的临床工作中严格执行。积极学习先进的医学知识，提高自身的专业技术水平，提高医疗质量，为患者服好务，同时加强人文知识和礼仪知识的学习和培养，增强自身的沟通技巧。

四是把医疗文书当作控制医疗质量和防范医疗纠纷的一个重要环节来抓。对住院病历进行评分，科主任审核初评，医院

质控再次审核。同时积极开展病历质量检查和评比活动，病历质量和运行得到了有效监控，医疗质量有了显著提高。

五是强化安全意识，医患关系日趋和谐。我院不断加强医疗安全教育，提高质量责任意识，规范医疗操作规程，建立健全医患沟通制度，采取多种方式加强与病人的交流，耐心细致地向病人交待或解释病情。慎于术前，精于术中，严于术后。进一步优化服务流程，方便病人就医。通过调整科室布局，增加服务窗口，简化就医环节，缩短病人等候时间。门诊大厅设立导医咨询台，配备饮水、电话、轮椅等服务设施。设立门诊总服务台为病人提供信息指导和就医服务，及时解决病人就诊时遇到的各种困难。实行导医服务、陪诊服务和首诊负责制，规范服务用语，加强护理礼仪的培训，杜绝生、冷、硬、顶、推现象，对患者护理服务热心，护理细心，操作精心，解答耐心。由经验丰富的产科、儿科护理专家组成的产后访视队，对出院的产妇和新生儿进行健康宣教与指导，得到产妇及家属的高度赞扬。通过一系列的用心服务，客服部在定期进行病人满意度调查中，病人满意度一直在98%以上。

首诊医师负责制，规范临床用药，经治医师要根据临床需要和医保政策规定，自觉使用安全有效，价格合理的《药品目录》内的药品。因病情确需使用《药品目录》外的自费药品，[特]定药品，“乙类”药品以及需自负部分费用的医用材料和有关自费项目，经治医师要向参保人讲明理由，并填写了“知情同意书”，经患者或其家属同意签字后附在住院病历上，目录外服务项目费用占总费用的比例控制在15%以下。

医疗费用是参保病人另一关注的焦点。我院坚持费用清单制度，每日费用发给病人，让病人签字后才能转给收费处，让参保人明明白白消费。

医院重视保险信息管理系统的维护与管理，及时排除医院信息管理系统障碍，保证系统正常运行，根据州医保处的要求由计算机技术专门管理人员负责，要求医保专用计算机严格

按规定专机专用，遇有问题及时与东软公司和医疗保险处联系，不能因程序发生问题而导致医疗费用不能结算问题的发生，保证参保人及时、快速的结算。我们始终坚持以病人为中心，以质量为核心，以全心全意为病人服务为出发点，努力做到建章立制规范化，服务理念人性化，医疗质量标准化，纠正行风自觉化，积极为参保人提供优质、高效、价廉的医疗服务和温馨的就医环境，受到了广大参保人的赞扬，收到了良好的社会效益和经济效益。

总之，经严格对照楚雄州定点医疗机构《目标规范化管理考核标准》等文件要求自查，对内进一步强化质量治理，提高服务意识和服务水平，加强医德医风建设，真正做到“以病人为中心，以质量为核心”，在圆满完成参保人员的医疗服务工作的同时我院符合医疗保险定点医疗机构的设路和要求。