

# 医院文化建设工作计划

## 篇1：医院文化建设工作计划

我们将高举中国特色的社会主义伟大旗帜，以十七大精神为指导，认真贯彻落实科学发展观，坚持以人为本，加强队伍建设，牢固树立全心全意为病人服务的思想；强化医疗安全意识，严防医疗差错和医疗纠纷；着力推进科技兴院、人才强院战略，不断增强医院综合实力；注重医院文化建设，增强职工凝聚力和战斗力；加快基础设施建设步伐，优化就医环境。在县委、县人民政府和卫生行政部门的正确领导下，我们将带领全院干部职工为××卫生事业发展作出应有的贡献！

一、坚持以人为本，狠抓队伍建设不断提高干部职工队伍素质是做好医疗工作的根本保证。因此，我们将把提高干部职工的素质教育放在首位，加强职工的政治理论学习和业务知识培训，进一步完善原有的规章制度，强化管理，以制度管人，努力做到管理出人才，管理出效益，管理出效率。

### 二、严格绩效考核标准，推动绩效工资和奖金分配制度改革

20\*\*年我院开始实施绩效工资和奖金分配制度，已经取得了一定的成绩和经验，但还有诸多不够完善的地方，20\*\*年我们将对绩效考核标准进一步修订，建立和完善岗位考核制度，进一步推进绩效工资和奖金分配制度改革。

### 三、强化医疗安全意识，严防医疗差错和医疗纠纷

1、突出重点，完善制度。根据医疗卫生制度、医疗行为规范和医疗技术规范及其操作规程等，完善有关制度，并编写出言简意赅、操作性强的有关条目，促使规章制度真正落到各项医疗工作、各个医疗岗位、各个诊疗环节之中，并建立相应的考评体系。

2、严格执行各项制度。抓好三级医师查房、疑难病例讨论、死亡病例讨论、会诊、术前讨论、“三查七对”等制度，规范医疗过程中的不良行为；进一步完善疫情信息报告制度和医院感染管理措施，强化感染知识及防护技能的训练，提高医护人员的自我防护能力；严把药品进货质量关，加强药品不良反应的监测与反馈，保证临床用药安全有效；加强医疗器械及材料购进管理，杜绝无“三证”器械及伪劣材料流入，保证医疗安全。

3、加强医疗文书书写的规范，提高病历质量。病历质量是医疗质量和医疗水平的具体体现，也是医院总体水平的重要方面。今年要组织职工认真学习并严格执行新病历书写规范，规范、统一医疗文书的格式、内容，不断提高病历书写的内涵质量，防范医疗纠纷。

### 四、着力推进“科技兴院、人才强院”战略，不断提升医院的综合实力

1、根据当代医学技术发展方向和科室业务发展的实际需要，今年将对××科

、××科等科室加大扶持力度，在人员和设备上重点投入，突出重点，发展强项，扶持特色。如，××科要上腹腔镜，科室人员要做好外出进修学习的准备；创造条件使一批学科带头人和业务骨干不断拓展医疗服务领域，逐步形成“人无我有，人有我优，人优我新，人新我精”的新格局，全面提升医院的综合实力。

2、加快科研步伐，推动医院的医疗技术创新。年初对各科室的医疗设施进行一次清理，更新那些使用时间较长、效率不高的设备，同时重点考虑一些能迅速产生效益的项目，依托先进仪器设备，提升医院的诊治水平；在引进新技术过程中从实际出发不断创新，为我所用，为我所创。20\*\*年有一科研项目已通过专家鉴定，今年做好申报奖项工作，其它项目要尽快立项，并按程序申请专家鉴定。要求外出进修者结束后，应积极开展临床新技术项目，不断提高本专业的业务技能，从而推动医院医疗技术创新。

3、开展形式多样的继续医学教育，不断提高医务人员的业务水平。（1）函授：医院继续鼓励支持医务人员通过函授提高自己的文化素质。（2）进修：有计划按学科发展需要派出中、青年医师外出进修，不断提高他们的业务水平。（3）讲课：除了组织院内常规讲课学习外，还不定期邀请上级医院专家教授前来讲学和技术指导。

五、继续深入开展治理商业贿赂工作，营造良好医德医风开展治理医药购销领域商业贿赂工作是一项长期、艰巨的工作任务。今年我院将继续深入开展治理商业贿赂工作，同时，严格继续执行卫生部“八不准”，教育广大职工自觉抵制商业贿赂的入侵，做到廉洁行医，文明行医，营造良好的医德医风氛围。

六、继续抓好基础设施建设步伐，提供良好就医条件门诊综合楼国债建设项目小部分改造工程即将竣工，争取于春节前完成搬迁工作；另一国债项目手术楼已进行招投标，春节过后将动工兴建；高干病房楼、全院总体污水处理站等目前都正在紧张施工当中。院基建项目领导小组要加强检查督促，保证各项目工程顺利施工，高标准、严要求完成项目建设任务，为群众提供良好的就医条件。

#### 七、继续深化医院文化建设，推动精神文明建设健康发展

1、鼓励职工积极参加各种有益身心的文体活动，在元旦、三八、医师节、护士节等重大节日举行形式多样、内容丰富的文体活动；同时，积极组织职工参加上级或部门举办的各种活动，展现我院职工的精神风貌，增强职工的凝聚力。

2、继续配合上级部门搞好科技、文化、卫生“三下乡”活动。三月雷锋活动月、青年文明号统一行动日、六一儿童节、重阳节以及农忙时节等组织青年志愿者深入乡镇、社区、学校、敬老院等开展义诊咨询服务活动，以此方式宣传医院、提升医院知名度。

3、鼓励职工间以各种方式进行相互交流，发扬团结互助精神，形成一人喜事大家贺，一人困难大家帮的健康融洽气氛；同时，认真组织职工参加社会公益事业，向社会弱势群体捐款捐物献爱心，树立医院在社会上的良好形象。

4、继续抓好文明单位、模范职工之家、青年文明号、巾帼文明岗等活动的创建工作，争取获得更高级别的荣誉称号。

八、业务指标拓宽服务范围，增加业务项目，门诊量力争增长5%以上，住院人数增长8%以上，药品用量比率控制在40%以内；业务收入增长率保持在20%以上，再次实现新的突破

## 篇2：医院文化建设工作计划

医院文化是医院生存和发展的内在推动力。医院文化渗透并影响医院经营、管理和人际关系等所有层面。医院文化建设是医院可持续发展的重要目标和保障。为了贯彻党的十x大精神，适应新形势下卫生改革发展的需要，满足人民群众日益增长的健康需求，加大医院可持续发展的内动力，提高医院的核心竞争力，积极促进医院和谐发展，结合卫生局“形象建设年”和医院发展规划，特制定市第五人民医院(传染病医院)文化建设实施规划方案(20xx—20xx年)

### 一、指导思想

在弘扬和继承优秀传统文化的基础上，积极吸收借鉴国内外现代医院文化管理成果，坚持制度创新与观念更新相结合，以“群众满意”为追求，以促进发展为宗旨，以诚信友爱为基石，以人本管理为核心，以学习创新为动力，努力建设具有鲜明时代特征、丰富管理内涵和具有传院特色的医院文化，培育、深化、拓展“尊重、理解、宽容、和谐，务实、诚信、奉献、创新”的医院精神，为构建和谐传院、和谐医患关系，塑造良好医院形象，促进医院持续健康发展提供强有力的精神文化动力。

### 二、基本内容

医院文化是医院在发展过程中形成的以医院精神和理念为核心，凝聚、激励医院各级管理者和员工归属感、积极性、创造性的人本管理理论。医院文化建设主要包括提炼、培育和总结鲜明的医院核心价值观和医院精神，结合医院发展战略，围绕“以病人为中心”，提炼各具特色、充满生机而又符合医院实际的管理理念;进一步完善医院制度，寓文化建设于制度之中，规范员工行为，提高管理效能;提高医疗服务质量，打造医院品牌，提升医院的知名度、美誉度，树立医院良好的品牌形象;营造良好的医院视觉环境和人文环境，充分发挥环境对医院物质文明和精神文明建设的载体作用和推动力;按照现代医院管理制度的要求，构建协调有力的领导体制和运行机制，不断提高医院文化建设水平。

### 三、组织领导

#### 1、成立医院文化建设领导小组：

组长：

副组长：

成员：

领导小组设立办公室，同志兼任办公室主任

成员：。

领导小组每季度召开一次联席会议，每年召开一次医院文化建设研讨会。

## 2、部门分工：

院办公室负责医院文化建设的统一组织协调，确保医院文化建设的有序开展。

组织人事科和各党支部要充分发挥党组织的战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用，要通过制度创新、机制创新，激活人力资源，积极为职工个人发展创造宽松的环境，关心职工、爱护职工，促进浓厚文化氛围的形成。

工会要利用已有的设施和文体团队，通过开展各种寓教于乐的活动，提高员工对医院精神的认同感，提高职工的技能、文化素质。

共青团要通过与团员青年交朋友，引导他们把个人发展融会到医院发展之中，为实现医院与个人共同发展而努力。

医务科、护理部等业务部门要通过强化质量管理、学科建设、人才培养、科研创新等工作为专业技术人才提供成长机会，不断推动医院医疗技术创新，帮助专业技术人才实现人生价值，充实医院文化建设内涵。

总务科要做好保障工作，在院容院貌等形象建设中发挥主观能动性，创新思维，提升医院品位。

## 四、实施步骤

医院文化建设是一项基础性和长期性工程，从开始实施，按由表及里、综合兼顾的原则，历时五年，分三个阶段进行。

### (一)为医院文化建设启动阶段，重点突出形象层建设

外显文化是展示外部的各种有形物体和行为，一般包括环境、行为等方面，即行为文化、形象文化、环境文化等。

是医院文化建设启动年和卫生形象建设年，医院将在全院职工中开展包括形象文化内容的医院文化知识的学习、普及活动，通过培训学习，使职工认识并认同医院文化，提高职工的综合素质，激发职工的创造潜能，增强职工的忠诚度，形成医院的凝聚力，促进个人与

医院的共同发展。培训方法可采用：自我学习、专题讲座、讨论交流，会议传达、层层演讲、文化研讨会等。同时组织开展医院形象识别系统设计以及医院形象文化传播的策划设计。

## (二)20xx-20xx年为医院文化建设推进阶段，重点突出行为制度层建设

医院行为文化是精神文化的载体，也是医院正常医疗业务管理工作的保障体系。我院历经五十多年的建设和发展，各项行为规范已经基本齐备，但其在围绕医院的基本精神理念、发展目标等方面还不同程度存在着不相适应的问题。以此入手，对行为规范的体系化进行整合，围绕医院文化基本精神和理念对行为规范体系改良补充修缮。

总之，行为规范体系要随着医院精神文化的创新和时代特色的变化等多方面因素而不断充实完善调整，并形成一套适应现状的完整、完善的体系。

## (三)20xx-20xx年为医院文化建设深化阶段，重点突出精神层建设

通过医院文化建设的持续深入，不断提炼、凝结、升华医院核心价值观、医院精神、医院使命、医院愿景、营销理念、患者理念、经营理念、人才理念等精神文化要求。

## 五、基本要求

(一)加强领导，明确责任。各科室要高度重视和积极抓好医院文化建设，科室负责人要对医院文化建设进行系统思考，出思想、出思路、出对策，确定本科室文化建设的目标和内容，提出正确的管理理念，并身体力行，率先示范，带领全体员工认真贯彻落实好医院文化建设实施方案。

(二)广泛宣传，统一认识。先进的医院文化是医院持续发展的精神支柱和动力源泉，更是医院内涵建设的重要组成部分，各科室要切实加强医院文化核心理念学习和教育，努力提高员工对文化建设重要性的认识。

(三)以人为本，全员参与。各科室要牢固树立以人为本的思想，尊重劳动、尊重知识、尊重人才、尊重创造，坚持“发展依靠职工、发展为了职工、发展成果由职工共享”，用美好的愿景鼓舞人，用宏伟的事业凝聚人，用一定的平台培养人，用科学的机制激励人，用优雅的环境熏陶人，加强部门人员之间的沟通、交流和理解，以情理法，在全院职工建立起一条无形的纽带，将全院职工拧成一股绳，充分激发职工的积极性，创造性和团队精神，达到职工价值的实现与医院发展的有机统一。

(四)突出重点，力求实效。医院文化是医院管理的重要组成部分，各科室要立足医院实际，以加强医院内涵建设为中心，与党的建设、思想政治工作和精神文明建设等工作有机结合，大力开展解放思想、转变观念教育、质量安全意识教育、职业道德教育、爱院爱岗敬业教育、成本意识教育、引导职工树立正确的价值观，增强主人翁意识。培养责任感。

力争用3年左右的时间，基本建立起适应我院医疗卫生发展要求、遵循文化发



展规律、符合医院发展战略、反映医院特色的文化体系。在核心理念的引导下，通过宣传、教育、贯彻，将医院精神融会于各项工作中，渗透于职工言行中，植根于职工头脑中。内强素质、外塑形象，增强凝聚力，提高竞争力，实现医院文化与医院发展战略的和谐统一，医院发展与员工发展的和谐统一，医院文化优势与竞争优势的和谐统一，为医院的改革、发展、稳定提供强有力的文化支撑。

### 篇3：医院文化建设工作计划

#### 一、围绕当前医改形势，大力加强思想政治建设。

1、深入推进社会主义核心价值体系建设，把社会主义核心价值体系作为精神文明建设的“魂”，深入到精神文明建设的各个方面，开展“基层党组织建设年”活动，充分发挥党组织战斗堡垒作用和广大党员的先锋模范作用，加强教育，坚定党员的信念。召开专题讲座、组织生活会、座谈会、讨论会，通过学习教育活动，使广大党员干部用社会主义核心价值体系武装思想，凝聚力量，鼓舞斗志，引领风尚，指导行动，团结向上，更好地为患者提供满意的医疗服务。

2.加强医德医风建设。继续加强医务人员的职业道德教育，以诚实守信为重点，以为病人服务为核心，大力开展反腐倡廉和“八荣八耻”教育，利用正反两方面典型开展警示教育，使广大医务人员增强遵纪守法、廉洁自律意识，树立正确的价值观和利益观，提高遵守职业道德规范的自觉性，自觉抵制商业贿赂，增强拒腐防变能力。坚决查处收受红包、回扣等违规违纪行为，提高医务人员的道德修养，做到文明服务，廉洁行医，坚决抵制和纠正行业不正之风。

3.抓好职工队伍道德建设。认真学习贯彻《公民道德建设实施纲要》，精心组织“公民道德宣传日”活动。全面推进社会公德、职业道德、家庭美德、个人品德建设。大力宣传先进典型。积极参加以“好人在行动、好事在身边、满意在三明”为主要内容的“好人建设”系列活动。大力弘扬白求恩精神，激励广大干部职工履职尽责、建功立业。

4、不断加强诚信建设。以优化就医环境、提高服务质量、纠正行业不正之风为重点，以“服务人民、奉献社会”为宗旨，进一步深入开展院务公开工作，全面推行服务承诺制、医务信息公示制、首诊负责制等制度，继续推进优质护理示范工程和加强临床路径管理，不断完善便民措施，不断提高服务态度，逐步解决群众反映强烈的看病贵看病难问题;向社会公布医德医风举报投诉电话，设立举报箱，聘请行风监督员，召开座谈会，自觉接受社会监督，切实树立卫生行业的良好形象。

#### 二、把深入开展“三好一满意”活动做为“为民服务，创先争优”的具体内容。

1、开展“三好一满意”活动，切实加强行业作风建设，着力解决医疗卫生服务和行业作风方面存在的突出问题，是医疗卫生系统贯彻落实科学发展观和“以人为本、执政为

民”理念的具体实践;是确保深化医药卫生体制改革顺利进行,维护医疗卫生事业公益性,保证“十二五”期间医疗卫生改革发展成果惠及亿万人民群众的客观需要;是深入开展创先争优活动的重要载体;是加强医德医风建设,树立医疗卫生行业良好形象的重要举措。要通过“三好一满意”活动,达到“服务好、质量好、医德好,群众满意”的目标。具体如下:一质量好,依法执业,高标准、严要求履行职责,执行核心规章制度和技术操作规程到位,确保医疗质量安全、临床用药安全和公共卫生安全,努力实现质量零缺陷,医患关系和谐。二服务好。以人为本,服务态度热情周到,服务流程简洁明快,服务行为文明规范,服务措施便民利民,服务环境舒适安全,服务信息公开透明,努力实现服务零投诉。三医德好。改进作风,依法行医,真情服务,廉洁自律,务实高效,认真兑现社会服务承诺,为社会、为患者提供优质、高效、便捷的服务。四群众满意。各部门、各科室形象有新改善,患者感受有新变化,社会、患者满意度有较大幅度提高。

2、继续深入贯彻落实“四个不让”要求和开展“五比”竞赛活动。在全院开展

“满意在医院”活动中,要以一切为了群众满意为主题,以着力民生、凝聚民心为立足点和切入点,在最大程度地维护群众利益、满足群众需求上下功夫,重点突出贯彻落实“四个不让”要求,开展“比服务、比效率、比质量、比作风、比形象”为主要内容的竞赛活动,不断增强服务意识、提升服务水平、规范医疗行为、提高队伍素质、完善监督机制,使医疗服务更优质、机关运作更高效、工作绩效更显著、工作作风更优良、勤廉形象更良好,为经济社会发展营造更加优良的环境。

三、开展反腐倡廉教育,加强党风廉政建设。

1.加强行风和反腐倡廉建设。认真贯彻落实中央《建立健全惩治和预防腐败体系工作规划》,坚持标本兼治、综合治理、惩防并举、注重预防的方针,把行风建设和反腐倡廉建设摆到更加重要的位置,使深化医药卫生体制改革与卫生系统反腐倡廉工作同步推进、相互促进。完善医疗服务行为管理制度和规范,逐步推进医德考评制度。

2.加强党员干部廉洁自律。认真贯彻落实《关于卫生系统领导干部防止利益冲突的若干规定》和《医疗机构从业人员违纪违规问题调查处理暂行办法》,严格执行党员干部廉洁从政各项规定,继续做好治理医药购销领域商业贿赂等专项工作,加大对医务人员的教育力度,严厉查处违规违纪行为,不断解决医药购销和医疗服务中的不正之风,坚决制止损害群众利益的行为。进一步加强党内监督,严格执行党风廉政建设责任制,加强对关键岗位的监督,完善制约和监督机制。

四、组织开展文明创建活动,提高精神文明建设水平。

1.积极开展文明创建活动。按照“组织领导有力,创建工作扎实;思想教育深入,道德风尚良好;学习风气浓厚,文体卫生先进;加强民主管理,严格遵纪守法;内外环境优美,环保工作达标;业务水平领先,工作实绩显著”文明单位评选标准,积极开展“青年文明号”、“巾帼文明岗”等活动,突出诚信建设和优质服务,开展“做人民满意医务人员”和“诚实守信、

优质服务”活动，不断提高服务质量和水平。积极参与全国文明城、卫生城创建工作。

2.广泛开展“讲文明树新风”活动和志愿服务活动。以庆祝中国共产党第十八次全国代表大会召开为契机，大力开展爱党、爱国、爱社会主义、中国特色社会主义理想信念教育和时势政治教育，大力弘扬中华民族优秀传统文化。深入开展“践行文明礼仪我先行”活动，运用举办礼仪知识讲座、“文明生活”主题演讲，制作宣传横幅、宣传版面，扎实开展文明礼仪知识普及教育，引导人们摒弃陋习、讲文明、讲礼仪，塑造文明卫生的良好形象;广泛开展“全民阅读我参与”活动，利用推荐优秀书目、“世界读书日”、举办读书征文活动，引导职工多读书，读好书，营造人人读书、提升素养的浓厚氛围;扎实开展“资源节约我带头”活动，倡导适度消费、节俭生活、资源节约，引导人们养成勤俭节约的美德;深入实施“文明交通行动计划”，提升交通文明水平。大力开展社会志愿服务活动，结合卫生工作特点，发挥自身优势，以关爱空巢老人、农民工和残疾人为重点，广泛开展形式多样的主题志愿活动，大力宣传“奉献他人、提升自己”的志愿服务理念，宣传志愿者的感人事迹，征集、宣传志愿者心得。

3.不断加强医院文化建设。积极开展群众文体活动，争创“职工之家”，倡导科学、健康、文明的生活方式，充分利用历史纪念日和民族传统节日、重大卫生活动日，积极开展丰富多彩和富有特色的文化体育娱乐宣传教育活动，丰富职工生活，培育健康向上、积极进取、协调融洽的团队精神，促进医院和谐发展。

4.继续推动“平安医院”建设，构建和谐医患关系，要认真做好治安保卫工作，落实安全生产责任制，维护医疗机构正常工作秩序和患者就医环境，要按照《医院投诉管理办法试行》规范投诉管理，加大矛盾纠纷排查化解力度。为我市卫生事业又好又快发展及和谐三明建设献计出力。

## 篇4：医院文化建设工作计划

### 一、指导思想

以县人民医院文化建设实施规划(20xx—20xx年)为实施大纲，围绕全院“创立二级甲等综合性医院”的工作主题，在弘扬和继承优秀传统文化的根底上，坚持制度创新与观念更新相结合，为构建和谐医院、和谐医患关系，塑造良好医院形象，促进医院持续健康开展提供强有力的精神文化动力。

### 二、工作要点

20xxx年具体事项方案如下：

1、CI设计工程。开展院徽、院训、院歌、院旗征集活动。实行CI标准管理，改变制作和张挂文字招牌各行其是的习惯，重点清理和标准院内各种标识标牌、印刷物品的设计;重新设计胸牌，在醒目位置悬挂办院宗旨、医院精神、名言、座右铭和警示标牌。由党办牵头，后勤保障科配合实施。



2、建立通讯员队伍。为加大医院宣传力度，扩大和畅通宣传渠道，加强医院宣传队伍的建设和管理，促进医院文化建设，拟建立通讯员队伍。

3、典型示范工程。关注不同群体、不同岗位的好人好事，培养和推荐先进典型，进行评先表模，倡导行业新风。拟开展第三届明星医生、明星护士评选活动。由院办牵头，医教科、护理部配合实施。

4、环境美化工程。加大院内绿化力度，根据实际修建花坛，设置鲜花、盆景，由后勤保障科组织实施。

5、节日活动工程。举办节日活动，开展文体竞赛，实行人文关心，组织走访慰问、健康体检等工作。由工会牵头，党办、院办配合实施。

6、改版医院网站，充分利用网站信息交换平台，由文化建设办公室牵头，信息科配合实施。

7、编印县人民医院文化手册，学习掌握文化理念、行为标准、标识形象，由文化建设办组织实施。

## 篇5：医院文化建设工作计划

### 一、建立医院文化建设管理组织

1、建立院级医院文化建设领导小组：其主要任务负责制订医院文化建设工作方案及负责方案的实施、落实，监督和指导下级医院文化建设小组的工作。

2、建立各科室医院文化建设小组：各科室由科主任、护士长及科员组成领导小组，主要配合院级方案的实施，负责科室的教育、监督、考核及上报工作。

### 二、加强宣传教育

医院文化建设不仅需要医院工作人员的积极参与和实践，还需要社会公众的广泛了解，特别是效劳对象的认识，以及在认识的根底上给予认可、支持和监督。因此，要做好广泛的宣传工作，逐步树立医院文化效劳形象。

1、成立医院文化建设宣传小组。

2、召开职工发动大会，宣传医院文化建设对医院生存、开展的重要性，教育广阔职工进一步更新效劳理念，以改良求适应，以改良求加强，以改良求开展。

3、改建、增设宣传窗，加强海报、黑板报的宣传力度。

4、对病人及家属进行宣传。

5、向社会群体宣传，如召开社会行风建设监督员会议，共青团组织上街宣传等。

### 三、加强效劳知识学习与考核

加强医护人员职业道德素质，增强诚信效劳意识，提高诚信效劳水平。要视病人为“人”，视一切病人为自己的亲人，为一切病人提供亲情效劳，做到态度和蔼、标准用语、文明用语、接待热心、诊断细心，护理效劳如同贵宾，给病人以亲切温馨的感觉。

1、组织全院职工参加学习鞠强教授的医院管理及医务人员效劳意识理论的录音光盘，分层次、分批次地进行学习，学习不迟到、不早退，认真做笔记。严格签到，对值班、有事不能参加学习或中途有事退出的人员参加下批次再学习，缺学人员一次扣奖金100元。

2、学习医院优质效劳准那么、医疗效劳敬语、医疗效劳忌语，资料印发给各科室，由科室领导小组组织科员进行学习。

3、学习结束后各科室开展讨论目前效劳质量上存在的问题，提出整改措施，并书面总结交院办。

4、考核：安排7月份分批集中俱乐部对所学内容进行笔试。

### 四、调查病人满意度

有关统计学证明，一个不满意的效劳对象，他会将这种不良感觉传给他的亲戚、朋友、邻居、同事影响而扩大到6人以上。5%的不满意度将会扩展到30%的不满意对象，这些不满意对象需要看病时就不会选择你的医疗机构。因此，为了更好地满足患者需要，需不定期开展病人满意度的调查，针对不满意问题给予分析、反应、整改，力争满意度达95%以上。

1、住院病人满意度调查：由医院文化建设领导小组不定期挑选各病区住院时间较长的或将要出院的病人集中俱乐部进行满意度调查。

分两种形式：综合满意度调查；直接对医务人员个人的效劳态度的满意度调查。

2、门诊病人满意度调查：由医院文化建设领导小组不定期在门诊大厅设台对门诊病人进行满意度调查。

3、向社会人群调查：不定期召开社会行风建设监督员会议进行调查；共青团组织上街进行调查。

4、统计满意度：年累计综合满意度达95%以上的科室或满意度95%以上的个人年终给予奖励，对满意度极低的科室与个人给予适当的处分。

## 五、扬长避短，奖惩清楚

大力提倡“一切以病人为中心”的效劳理念，真正做到尊重病人，关爱病人、方便病人，给予温馨、贴心的效劳，构建和谐健康的医患关系。

1、成立行风建设监督小组，对好人好事，或得到病人表扬的工作人员给予奖励；对效劳态度差的，或与病人发生争执的工作人员给予惩罚。

2、职工效劳质量考核：应用排序法对全院职工分层分科进行考核，根据情况设定工程不定期的进行考核。院领导考核中层干部，科主任、护士长考核科员，被考核者可以是同科室的，也可以是不同科室但工作上有联系的人员。统计考核结果，对考核工程排名在前的人员给予奖励。

3、重视病人投诉：除平安医疗事件向医务科投诉外，其他引起病人不满意的投诉由院办接待、登记、处理，并整理投诉事件交院行风建设监察小组讨论决定对当事人的处分。

## 六、广泛征求意见，建设医院文化

医院文化建设是一项新的工作，需要广阔职工及社会人士出谋划策，共同把这项工作搞得更好。

1、设置意见征求表，向广阔职工征求有关医院文化建设工作的建议，及好人好事或不利于病人的行为。

2、向社会人群征求意见及建议。

## 七、开展公益性社区效劳

1、组织院领导、医务科、护理部及病区医师、护士对出院病人进行家庭随访。

2、组织医务人员对老干部进行健康状况调查，并针对性地开展健康教育宣传活动。

3、组织医务人员到白溪敬老院给孤寡老人免费体检、健康宣教。

## 八、开展职工对干部的满意度调查

为了增强医院内部和谐，年终开展全院职工对中层以上管理人员的满意度调查。

## 九、总结改良

开展工作中，不断地总结，把存在的问题向院务会、院周会反应，讨论分析并提出整改措施，持续改良。

医院文化建设是一个长期的实践过程，只要我们共同努力，一年、三年、五年坚持不懈，我院的效劳质量就一定会不断的提高，一定会得到社会的认可，我院一定会更好地向前开展。