

医院服务总结 (合集4篇)

篇1：医院服务总结

我院根据上级卫生行政部门的要求，结合我院实际。组织召开了全院职工“三好一满意”活动动员大会。现将活动的具体开展情况总结如下：

一、加强医德医风教育，大力弘扬高尚医德，严肃行业纪律，努力做到“医德好”

1、医者德为先，良好的医德是和谐医患关系的前提。结合我院实际，利用各种形式加强学习和教育，把培养高尚的职业道德与提高业务水平放在同样的位置，赢得患者和社会的信任，使医德医风建设不断提高。

2、我院坚持廉洁行医，在门诊大厅、住院大楼等地方设立意见箱，充分利用群众举报等形式进行监督，至今没有发现一例医务人员收受红包、回扣等损害群众利益、破坏医院形象的不良行为。风清气正现已成为工作中的主旋律。

3、大力推行“合理用药、合理检查、合理治疗、合理收费”工作规范，加强培训教育，转变我院医疗服务观念，建立以医德医风、服务质量、患者满意度等为主要内容考核标准，同时与绩效挂钩，不断提高服务质量，让患者做到少花钱、看好病，使群众真正感受到新医改带来的实惠。为及时解决患者的困难，我院在门诊大厅、住院大楼等地方醒目位置设立了意见箱。

二、改善服务态度，优化服务流程，不断提升服务水平，努力做到“服务好”

“服务好”是我院工作的宗旨和作风的体现。医疗服务要坚持以人为本，牢固树立“病人第一、质量第一、服务第一”的理念，切实增强服务意识，改善服务态度，改进服务模式，优化服务流程，提升服务水平，努力为患者提供全程优质温馨的服务。

1、优质护理服务工程的开展我院按照上级部门要求，积极开展优质护理示范工程，制定并落实实施方案，将我院外科和内科设为优质护理示范科室：一是加强组织领导，成立由院长任组长的优质护理示范工程领导小组，定期召开会议，研究解决护理工作中存在的有关问题；二是制定并落实工作方案，有明确的进度安排，各部门职责清晰，分工协作，加强培训及宣传工作，组织开展全员培训，加大宣传力度，在全院营造以病人为中心的服务理念，为患者提供优质护理服务；三是建立健全规章制度，明确各级各类人员岗位职责、工作标准、护理质量考核标准，落实

责任制整体护理，探索实施护士岗位管理；四是临床护理服务充分体现专科特色，丰富服务内涵，将基础护理与转科护理有机结合，保障患者安全，体现人文关怀；五是

我院优质护理示范工程与我院绩效考核挂钩，进一步提高护理人员积极性，加强其责任心。通过此项活动开展，加强了护患沟通，提升了护理人员整体素质，为落实优质服务，锻炼护理队伍奠定了坚实的基础。

2、要求广大医务人员在提高服务质量的同时，对待每一位患者都要细心、耐心和真心。我院实行双休日及节假日门诊，为群众和患者提供了方便、优质的服务。积极倡导服务文明用语，坚决杜绝服务禁语，杜绝生、冷、硬、顶、推现象。切实增强人文关怀意识，大力倡导人性化服务。

3、优化服务流程，方便群众看病就医。重点抓好医院挂号、收费、药房、门诊等窗口，从制订方便群众就医的业务流程、符合病人需求的工作制度入手，采取综合措施，进一步优化服务流程，改善服务设施，美化服务环境，方便病人就医，缩短病人等候时间。

三、加强质量管理，规范诊疗行为，持续改进医疗质量，努力做到“质量好”

1、认真抓好医疗质量安全各项制度落实，增强医疗质量安全责任意识。我院始终以医疗质量为核心，切实加强医院内部管理和基础医疗质量管理，狠抓医疗核心制度，强化临床专科能力建设和医务人员“三基三严”培训。为促进医护质量进一步提高，保障医疗安全，提高医护人员专业素质，我院每月进行医学讲座和相关法律法规讲座，从而不断提高医护人员技术操作的熟练性、准确性及法律法规知识。

2、加强医疗技术和设备临床应用管理，保证医疗质量和患者权益。切实加强医疗技术临床应用管理，建立严格的医疗技术准入和管理制度，对违规行为坚决予以查处。医院开展检查结果互认制度，从一定程度上减轻了患者的负担，深受患者好评。

3、加强病历质量管理。一是我院成立病历质量控制管理小组，加强病历质控力度，明确职责，临床医师负责根据有关要求及时、规范的完成病历，临床科室主任负责对本科室的病历进行严格把关，及时发现病历中存在的问题并及时进行整改；二是质量管理部门对病历质量定期和不定期进行抽查，负责对科室质控工作进行监督，对科室存在的问题进行反馈，并制定各种整改措施，促进病历质量的提高。

四、深入开展行风评议，积极主动接受社会监督，努力做到“群众满意”“群众满意”是我院的最终目标，也是我院开展“三好一满意”活动的初衷和目的。

1、认真做好患者满意度调查，赢得患者满意。通过对出院病人电话回访、对住院和门诊病人现场调查等形式，关注患者感受，听取患者意见；对他们提出的意见或建议，积极落实整改，切实促进医疗质量和服务水平的提高，赢得患者满意。并将调查结果作为医务人员的绩效考核参考，努力使患者满意率达到100%。

2、全面开展民主评议行风，让社会满意。民主评议行风，是依靠人民群众的

有序监督、解决群众反映的突出问题、以实际成果取信于民的一项重要举措。通过扎实的工作，赢得群众的满意和认可，赢得社会的理解和支持。

通过开展“三好一满意”活动，使我院医德医风有了明显改进，医疗质量稳步提升，服务水平不断提高，群众满意率不断上升，把我院的各项工作推向新的台阶，真正使“三好一满意”落到实处。

篇2：医院服务总结

一、检查结果

1.落实患者住院、转诊、转科服务管理的工作制度与流程，加强转诊、转科患者的交接管理，为患者提供连续医疗服务：各科室医护人员对相关制度和流程有所了解，转诊、转科时签署知情同意书，转科时能及时传递病历资料，危重患者先抢救后办理入院手续。

2.出院患者健康教育和随访预约管理：患者或近亲属能知晓或理解出院后医疗、护理、康复的措施，对出院患者进行健康教育；部分病历出院病程记录或小结对健康教育交代不详细；各科室均无出院患者预约诊疗记录，各科室患者能提供“电话”或“接受咨询”的随访形式。

3.开展实验性临床医疗应符合法律法规，并征得患者书面同意：各科室均未开展实验性临床医疗。

4.保护患者隐私权，尊重患者民族风俗习惯和宗教信仰：各科室执行良好。

5.医务人员向患者履行告知义务，保障患者合法权益：有保障患者合法权益的相关制度并得到落实，各科室执行良好。

二、持续改进建议

1.加强业务技能培训，提高医疗服务质量。

2.自我批评，强调加强工作责任心。

3.加强出院患者指导治疗。

篇3：医院服务总结

我院结合创先争优活动三好一满意活动，以人为本，以病人为中心，以群众满意为出发点和落脚点，着力提升医疗服务水平，持续改良医疗质量，大力弘扬高尚医德，加强行业作风建设，进一步解决医疗卫生服务和行业作风中存在的突出问题。现将近阶段情况总结如下：

一、改善服务态度，优化服务流程，不断提升服务水平。

1、优化医院门诊环境和流程。全面推行检验检查报告及时发放制度，在确保患者隐私的前提下，合理安排节假日门急诊和住院医疗服务，完善医院标识和就诊流程引导系统；推进医院信息化建设，减少不必要的重复检查。

2、改良住院服务。全面实施以合理配置护士人力、实行责任护士制度、规范提供分级护理和整体护理服务为核心的优质护理服务示范工程活动，要以“技能好、会沟通”为重点，尽快提升年轻护士技术操作能力和人性化服务水平。加强病区规范化建设，严格探视和陪护管理，为住院患者创造整洁、**的住院环境。推行住院服务中心化，为住院患者提供陪检等服务，方便住院患者。

二、加强医德医风教育，大力弘扬高尚医德，严肃行业纪律。

1、继续加大医德医风教育力度。要坚持以正面教育为主，继续培养和树立一批先进典型，加大对医德高尚、医术精湛、敬业奉献先进典型的宣传，结合卫生行业特点，深入开展宗旨意识、职业道德和纪律法制教育，引导广阔医务人员树立良好的医德医风。

2、贯彻落实医德医风制度规范。坚持标本兼治、综合治理、惩防并举、注重预防的方针，大力加强惩治，促进医药卫生体制改革顺利开展。加强医德医风教育，落实医德医风考评、医师定期考核和不良行为记录等制度，加大医院巡查和违法违规违纪行为惩罚力度，严肃执业纪律。

3、坚决杜绝医药购销和医疗服务中的不正之风，严肃行业纪律。坚决杜绝吃、拿、卡、要、乱收费、收受或索要“红包”、收受回扣、商业贿赂等不良现象的发生。强化治理医药购销领域商业贿赂长效机制建设。加强经济管理，健全内控机制，严格统方权限和审批程序。

三、深入开展行风评议，积极主动承受社会监视，努力做到“群众满意”。

1、要认真开展患者满意度调查和出院患者回访活动，征求意见和建议，有针对性地改良服务。

2、继续以开展民主评议行风作为推进卫生纠正工作、维护群众利益的重要载体，积极组织、主动参与民主评议行风活动，以评促纠、注重整改。充分发挥行风敦促员的作用，认真倾听群众呼声，及时解决群众反映的突出问题，努力让社会满意。

3、全面推行医院院务公开制度，进一步落实院务公开各项要求，增强医疗机构院务公开意识，推动医疗机构进一步优化服务流程和内部民主管理决策。

篇4：医院服务总结

我科紧紧围绕护理部及科室工作计划，以“服务好、质量好、医德好，群众满意”为目标，以提高护理质量为主线。随着优质服务的顺利开展，我们从内心真正认识到优质服务的重要意义，把优质服务作为护士的天职和本分，用一种感恩的心态去对待每一位病人。把制度承诺从墙上“请”下来，让优质服务从文件中“走”出来，变被动服务为主动服务，深入到病房中，了解病人的心理，了解病人的需求，改善护患关系。通过优质护理服务的开展更是加强了护士对待患者的责任心。只要在深入病房时，发现患者的生活上或是护理中有什么需要解决的问题，都会第一时间为患者及时处理，解决到位。

现将我科护理工作总结如下：

一、统一思想、提高认识、组织落实

1、科室领导高度重视，反复强调推广优质护理服务的决心和重要性，组织制订实施方案。

2、在全科范围积极动员，积极开展优质护理服务。

二、理清思路、切实落实各项工作

1、建立健全护理规章制度，工作规范，岗位职责。确保了护理基础质量和安全。

2、认真落实优质护理服务，发放满意度调查表，让病人及家属了解基础护理工作的内容，以便接受病人及社会的监督。

3、制定了护士分层级管理制度，成立了由护士长 责任组长 责任护士 助理护士的分层管理结构，按护士能力、患者病情、护理工作量的大小实行以病人为中心的人员组织结构和护理分工制度,每组护理人员按病人分工,责任到人。使护理工作真正做到为病人提供整体的、连续的、满足病人需求的护理服务。

4、改革护理排班模式：对排班模式改为aPn排班，减少护士交班次数，同时实行弹性排班，确保基础护理工作落到实处，保证护理工作的连续性和工作质量。

5、严格基础护理的落实：如为病人剪指甲、喂食、协助排便等，在做基础护理的同时融入了健康教育，既加强了基础护理，也增进了护患关系。

6、为落实专项护理管理制度和护理安全管理措施，加强临床护理，保证医疗安全，护理部制订了一些安全标识，如防跌倒标识、药物过敏标识等，减少和不良事件的发生。

7、责任组长每班对本班基础护理工作进行检查，护士长每天检查，找出存在问题，进行原因分析，提出改进措施。

三、积极开展优质护理服务和责任制整体护理

开展优质护理服务后，能够把时间还给病人，护理质量提高，患者感到非常满意。开展责任制整体护理后，责任护士能够了解本病区病人的病情、用药及辅助检查，能及时发现医疗组工作的不足，并及时纠正，避免了差错的发生；基础护理做到位，晨晚间护理比以前好。

临床护士工作模式。落实责任制整体护理小组负责制或责任护士负责制，包床到护，每个护士分管病人数平均不超过8人。逐步落实“护士床边工作制”，逐步实现护士常态情况下在病房或病人身边密切观察患者的生命体征和病情变化；定时巡视病人，认真执行床边交接班、治疗、护理，建立护士“床边记录制”等临床护理工作方式。逐步解决护士流动护理工作站（车）、流动治疗车的配置。执行床边交接班、治疗、护理，建立护士“床边记录制”等临床护理工作方式。逐步解决护士流动护理工作站（车）、流动治疗车的配置。病人满意度较前有所提高，责任护士经常受到病人及家属的好评，得到病人的认可。

四、建立监督机制，持续改进服务质量

1、每月开展一次公休座谈会，及时听取病人意见，设立住院病人联系本，及时进行出院病人电话回访。

2、在住院病人满意度调查中，病员满意度能够达到92%。

五、认真落实各项规章制度，尤其三查七对。来提高护理质量，确保护理安全。

加强患者身份识别的查对，住院病人按要求佩戴腕带并填写各种信息，护士进行各项治疗，护理时按两种以上识别方式进行查对。

坚持查对制度，每天下午责任护士查对当天医嘱，每周护士长总查对，每天都检查医嘱执行情况并有记录；坚持重症患者床头交接班，预防并发症发生，做好重症病人的护理。

严格执行隔离消毒制度，护士们熟练掌握各种消毒液的配置，口服药杯每天消毒一次，紫外线灯管每天照射治疗室1次。晨间护理一床一巾一湿扫，出院病人进行终末消毒，对于医疗垃圾和生活垃圾按要求管理，严格交接登记，

六、存在的问题和挑战：

虽然取得一定成绩，但还有不足；如护士宣教及健康指导不到位、护士书写病例不规范，个别护士责任心不强，病房管理不到位等，科室管理能力有待进一步提高。

病人方面：

在病人满意度调查中，提出不满意或较满意的项目主要集中于护理服务不

到位、主动性较差、沟通交流不及时等问题。

在日常检查中，病人大多数能接受护理人员的基础护理和生活护理，却有部分病人不愿意接受护理人员的服务？不放心让护士照顾患儿，不放心。

护理人员方面：

护理人员工作量大，精力分散根本不能深入了解病人整体情况，难以跟上深层次的个性化护理。

重书写轻落实，不能正确处理写与做的关系。护士忙于书写各种记录，而忽略了护理措施的落实，深入病房的时间相对减少，护士与病人接触的机会也相应减少。

由于护理人员自身素质及相关知识缺乏等因素，护理人员的主动服务意识还有待加强，如护士不能及时主动巡视病房，观察病情不全面，健康教育有时落实不及时，内容浮浅，沟通交流还不主动、人性化服务举措还不能完全落实等问题。

管理方面：

后勤保障系统支持力度不够，如总务科、配药房等未完全实行下收、下送，护士需用相当的时间执行治疗护理之外的工作。

总之，科室护理人员同心同德，克服困难，以医院大局为重，内强素质，外塑形象，不断提高科室护理服务水平及护理质量，切实为病人提供优质护理服务。我相信，我们会越来越好！