

医院年度行风建设总结 (通用5篇)

篇1：医院年度行风建设总结

2014年，我院深入学习贯彻党的十八届三中全会和上级纪检监察纠风工作会议精神，坚持党要管党、从严治党，坚持标本兼治、综合治理、惩防并举、注重预防，以落实党风廉政建设责任制为龙头，紧紧围绕公立医院改革这条主线，以开展“党的群众路线教育实践活动”为抓手，进一步严明党的纪律，自觉地改进工作作风，着力加强医院惩防体系建设、政风行风建设，认真解决反腐倡廉及纠风工作中的突出问题，为全面推进医院发展提供坚强政治保证，现将我院行风建设工作总结如下：

一、加强组织领导，落实具体责任

为保证行风工作有序开展，医院及时调整了行风工作领导小组，把行风工作摆上重要的议事日程，召开了全院行风工作动员大会，将行风工作与业务工作、党建、精神文明创建等工作一起布署，将各项工作同检查、同落实，形成工作合力。对2014年反腐倡廉建设工作任务进行分工，年初与全院各科室签订行风建设责任书，把行风建设目标任务细化、量化，并分解到科室。

二、加强医德医风及党风政纪教育，提高医务人员的道德水平

(一) 医院继续加强医德医风教育。

组织学习法律法规、岗位职责、先进典型事迹和开展警示教育、诚信教育，弘扬良好的职业道德、服务意识和奉献精神。组织学习了“卫生行业纪律九不准”、《医疗机构从业人员行为规范》等法律法规和“党的十八届四中全会精神”等实时政治；组织学习医患沟通相关知识；组织全院中层以上领导干部学习“党的十八大反腐倡廉精神”，为医务人员敲响警钟，筑牢防线。组织党员干部学习《论群众路线-重要论述摘编》、《厉行节约反对浪费-重要论述摘编》等学习资料，观看《河北省常委班子民主生活会》、《习近平总书记指导河南兰考县委常委领导班子专题民主生活会》的视频材料，真正做到对患者多看一个病，多问一句话，多办一件事，多帮一个忙，全面提升医疗服务能力和业务水平，更好地为群众服务。

(二) 认真落实医务人员医德考评。

我院根据河北省卫生厅的文件精神，结合医院实际，成立了医德考评领导小组，制定了《XXX医院医务人员医德考评实施方案》，严格落实医德考评。为每位医务人员建立了医德档案。医德考评领导小组根据医院的责任分解制定相应的医德考评工作细则，进行不定期考评，季度通报。考评结果作为职称、职务晋升及年终评优评先的依据之一。医院明确规定医德考评优秀者方能参与评选先进工作者，医德、业务两项考核均优秀的医务人员年终考核才能定为优秀。

三、深入开展纠正医药购销和医疗服务中不正之风专项治理工作。

(一) 开展管理人员廉洁自律季度报告。

对管理、医疗服务两方面共16项岗位权力进行动态监控；不定期对科主任进行集中学习廉洁自律有关的法律法规或案例，举行廉洁自律集体谈话。

(二) 开展治理医药购销领域商业贿赂专项工作。

医院及时调整了治理医药购销领域商业贿赂专项工作领导小组，并召开动员会议，院领导在周会上多次强调治理医药购销领域商业贿赂专项工作的重要性、紧迫性和长期性。

加强长效机制建设。落实药品（器械）集中采购、重点岗位（财务、基建、药剂、信息、采购等）轮岗、药品用量“双十”排名等制度，2014年通过“双十”排名对4个使用异常的药品停用。加强医院信息系统建设，信息科将日常用药方法与合理用药系统的用药方法做系统配对，完善了药品监控系统，对不同级别医生开药权限进行限定，对超量处方、错误处方进行提醒。由分管药品、医用设备和医用耗材的副院长牵头与20余家供应商签订《医药产品廉洁购销合同》，经自查，2014年以来我院未与省卫生厅公布的不良记录企业进行药品、医疗器械及耗材的采购业务。医院组织有处方权的医生、中层干部共68人签订了“廉洁从医承诺书”，承诺严守《执业医师法》、《药品管理法》等法律法规和行业纪律“九不准”规定，如有违反，接受组织上的处理和法律上的责任追究。

(三) 坚决查处医疗服务中的不正之风案件，严肃行业纪律。严肃查处收受或索要“红包”、收受回扣、商业贿赂等典型案件，认真贯彻落实卫生行业纪律“九不准”，学习教育覆盖面达到100%。医生与患者签定不收和不送红包“医患协议书”。2014年以来，无发生违法违纪案件，医务人员拒收红包、礼品现象蔚然成风，据不完全统计，2014年医务人员收到患者及家属锦旗20面，感谢信32封，拒收患者红包X人次，约X万元。

四、加强行风建设，不断提升行业整体素质

(一) 扎实开展党的群众路线教育实践活动，改进工作作风。

今年以来，我院根据上级党委的统一部署，结合贯彻落实中央关于改进工作作风、密切联系群众的八项规定，深入开展党的群众路线教育实践活动，查找纠正党员领导干部在“形式主义、官僚主义、享乐主义、奢靡之风”为主要内容的“四风”问题。以支部为单位，组织广大党员干部通过召开党员大会、座谈会、交流会等形式开展形式多样的学习教育活动，开展讨论交流，多渠道征求意见建议；通过撰写对照检查材料、召开民主生活会、开展谈心活动等，对存在的问题进行剖析，开展批评与自我批评；制定方案，抓好整改落实，建章立制，正风肃纪。严格医院规章制度，严抓劳动纪律，定期检查，每月进行不少于4次的工作时间在岗在位检查，严格执行责任追究。

(二) 深入推进“三好一满意”活动。

1. 持续改善就医环境, 提高服务水平 (1) 在醒目位置放置全院布局图, 设立导诊员, 方便患者就医。(2) 改善就医条件, 为各个病区引入纯净水、在各个病房安装有限电视、淋浴, 极大方便了住院患者, 得到老百姓的认可。(3) 超声科实行了分诊排队叫号系统, 以规范就诊秩序。

2. 改进服务流程。通过使用“一卡通”简化了门急诊和入、出院流程、转科、转诊流程, 全面推行“先诊疗, 后结算”模式, 对急危重患者实行首诊负责制, 做到先救治后检查、先抢救后分科、先抢救后收费。

3. 推行预约诊疗和节假日门诊。实行现场预约、人工电话预约这种实名制预约诊疗方式; 继续实行无假日医院。

4. 加强质量管理, 规范诊疗行为, 持续改进医疗质量。落实医疗质量和医疗安全的核心制度, 保障医疗质量和医疗安全, 按照医院质量评价的医疗质量、医疗安全评价体系, 认真落实各项工作。加强医院内部管理和基础医疗质量管理, 由质控科牵头制定了临床各科室考核体系, 对临床各科医疗质量、医疗安全等进行综合考核。促进规范诊疗服务行为, 推进合理检查、合理用药、合理治疗, 努力提高医疗质量。

5. 深入开展“服务百姓健康”活动。医院组织医务人员前往xxxx等为当地百姓进行健康体检及健康宣传, 免费为群众进行血压、血糖、心电图、B超等检查, 全年共义诊群众XX余人, 免费金额达X万余元, 受到广大群众的好评。

6. 认真落实医务人员医德考评。我院根据河北省卫生厅的文件精神, 结合医院实际, 成立了医德考评领导小组, 制定了《XXX医院医务人员医德考评实施方案》, 严格落实医德考评。为每位医务人员建立了医德档案。医德考评领导小组根据医院的责任分解制定相应的医德考评工作细则, 进行不定期考评, 季度通报。考评结果作为职称、职务晋升及年终评优评先的依据之一。医院明确规定医德考评优秀者方能参与评选先进工作者, 医德、业务两项考核均优秀的医务人员年终考核才能定为优秀。

(三) 深入开展民主评议行风工作。

1. 畅通诉求渠道, 认真受理患者的投诉。

一是认真落实医院内部沟通调解机制, 医院修订了《关于做好病人及相关人员投诉处理工作的实施意见》, 明确各类投诉的受理解决部门, 同时对外公布投诉电话、受理科室、投诉邮箱, 建立受理投诉台账。二是成立医患纠纷调解工作室, 在各级政府的领导下, 做好医患纠纷调解工作, 建立健全医患纠纷第三方调解的相关制度, 建设“五位一体”长效机制, 集医院内部投诉协调、医患纠纷应急处置、第三方调解、医疗责任保险、医疗救助等于一体的医患纠纷处置机制, 有效地化解了医患之间的矛盾, 积极推进医疗纠纷人民调解工作的有序开展。同

时永安市公安局在我院设立警务室，维护医院的正常医疗秩序，为广大患者创造了良好的就医环境。

2.医院采取多种形式积极组织、主动参与民主评议行风活动，以评促纠、注重整改。医院不定期进行门诊、住院、出院病人满意度调查，每季度汇总通报，2014年住院病人满意率为XX%，门诊病人满意率为XX%；病区每月召开一次公休座谈会，现场解答患者的疑问，促进改进服务；医院每年召开2次社会监督员会议征求社会各界意见，针对他们所提的意见进行整改。

(四) 加强诚信服务，全面推行医院院务公开制度。

1.开展诚信服务宣传教育。

医院开展以“共铸诚信卫生，创建文明行业”为主题的“四个一”诚信服务宣传教育活动，医院领导对此次活动的内容、实施步骤、活动要求进行了布置，向全体职工发出了诚信服务倡议书，要求各科室将诚信服务宣传教育活动向全体医务人员进行动员，做到人人知晓，人人参与。各科室结合工作实际，开展诚信服务自查自纠活动，总结工作经验及不足之处，对不足之处提出改进措施进行整改。

2.制定院务、党务公开实施方案、公开目录，规范医院信息公开。

采取多种形式将医院信息对内对外进行公开。在门诊大厅、各病区、医技科室候诊区将出入院流程、科室分布等信息进行公示；将医生门诊时间在LED大屏进行公示；医疗费用实行门诊清单及住院一日清单制。

篇2：医院年度行风建设总结

今年初，卫生局将我院确定为文明示范窗口单位，根据文件精神，院领导班子组织召开会议，确定挂号、收费、中西药房等科为文明示范窗口，示范窗口的内容、要求医院对示范窗口经常检查评比，发现问题及时纠正，以此带动全院科室向文明窗口学习，以带动全院工作顺利开展。

一、抓思想教育、规范医疗行风

我们坚持了以人为本，执医为民的服务理念教育，以创建百姓满意行业为目标，以职业道德为基点，不断规范医疗行为，回忆这几年主要开展了“创佳评差、行风评议”活动，“好医生、好护士”活动，“星级护理”活动，“创建文明窗口”活动，医务人员“三基”知识培训考核活动，医院形象“从我做起”活动，公民道德教育活动，保持共产党员先进性教育活动，“质量管理”年活动等，结合医院工作实际，做到各项活动有计划、有安排、有检查、有评比。常年坚持不懈。不断提高职工的思想素质，逐步树立“以病人为中心”，促进了医院各项工作的进步。

我们先后制定了“星级护理”考评奖惩办法，纠正行业不正之风的各项规定，医疗机构服务公约，患者、医生的权利，医院职工劳动纪律处罚规定，文明建设考核标准等各项规章制度和操作规范，使医院逐步走向科学化、规范化管理。

二、重点开展专项治理活动

我们专门制定了药品购销活动中的有关规定，在药品、物品购销活动中，明文规定几不准，建立了药品出入库零售环节工作制度，完善了药品审批程序，同时又按照西安市药品集中采购工作通知精神及有关规定，对普通药品实行了XX%以上的集中招标采购，(XX年为XX%)，实行常用药品价格公示，开展放心药房活动，制定放心药房活动标准，开展药品价格咨询窗口，自觉接受群众监督，被市药检局评为放心药房。

XX月X日开始，省物价局XX (XX) 号文要求将药品价格加成率为XX，不能超过XX，咱招标价有的加成率不一样，有高有低，目前在加紧时间整改，这一部分工作已做了，咱接收的信息为互联网上。现在加班做这一部分工作。

坚持发挥药事委员会兼管作用，把好药品入院关，坚持新药进院，药品招标等集体研究的工作制度，对临床大处方现象专门制定了病人用药限额，纳入科室考核中，对超金额限制的科室和医生实行经济处罚，逐渐降低了药品收入在医疗费用中的比例，降低了群众看病贵的负担。把优惠让利于群众。不准药品推销商私自进入科室推销药品和科室直接零售药品，发现一例，全部没收，并处以双倍罚款。

三、建立长效监督管理机制：

1、设立纠风办公室，固定专人办公，建立纠风工作制度和工作人员职责。实行来访咨询*投诉的登记制度，做到事事有答复，件件有着落，认真处理每一件*事宜，近几年共处理了上XX件有关服务、价格、差错等方面事件，只有少数多收、错收案例没有私收费和收受“红包”现象，经过处理，患者都比较满意。

2、文明着装、挂牌上岗，在病区建立服务监督台，将科室简介、医务人员姓名、胸牌号、职称等基本情况公布上墙，接受患者监督。病区每月组织召开一次病员、家属座谈会，直接征求患者意见、建议，沟通医患关系。

3、聘请社会各界义务监督员，认真听取社会方方面面的意见，不断改进医疗作风。每季度进行一次行风问卷调查，对收集到的意见全院通报及时整改。在门诊大厅设立行风投诉箱和投诉电话，将XX种药品和收费标准在门诊大厅屏幕上公布。对住院病人实行一日清单制，以便群众查询。

我们通过以上措施，目的是推行诚信服务，明白看病，使患者合法权益得到了充分保障。

四、营造良好的医疗环境，开通绿色通道，创建便民服务。

在经济拮据情况下，我们克服困难想方设法，多方筹资，从XX~XX年医院添置更新了大型医疗设备，如CT、XX毫安X光机，心电监护仪等XX件，约耗资近XXX万元，从而增加了竞争实力和医院的活力。

为了改善患者医疗环境，将门诊楼、住院楼重新装修，完善生活设施、调整科室布局，为患者营造一个较好的治病修养环境。改变医疗卫生条件，增加卫生设施，确保医疗场所整洁卫生。XX年被授予省级卫生先进单位、XX年被西安市委市政府授予市级文明单位。

加强与基层单位协作关系，充分利用农村三级医疗网络，方便患者就诊，逐步开展社区医疗服务活动，我们制定了五项优惠条件：住院患者免费专车接诊。免费专家查房服务。检查费优惠X%。每月XX号大型检查费优惠XX%。实行单病种最高费用限额(X种手术疾病)。

凡涉及群众切身利益的事情，召开职代会征求意见，实行政务公开。财务收支情况每半年小结一次，在院中层领导会上进行公布，每周五召开院周会，向群众总结上周工作和下周安排，科室每周一为科晨会，做到上情下达。社保办将医保程序、急病抢救等办事程序都一一上墙公开，方便了患者。

目前我院正在开展医院管理年活动，院领导班对医疗各部门的工作、技术操作常规都逐步落实，对行风建设、纠风工作从全院各科室认真抓起，发现问题及时处理，使患者放心，群众满意，使我院的工作走在区级卫生前列，为全区老百姓服好务。

*****医院

篇3：医院年度行风建设总结

根据县委、县政府、县卫生局、镇党委政府的有关要求,为进一步转变卫生行业作风,提升效劳质效,不断优化广阔人民群众的就医环境,牢固树立“为民、务实、清廉”的良好形象.卫生院2021年医德医风教育和行风建设工作以积极开展“科学发展观”为指导的解放思想大讨论为主线,牢牢把握党员干部受教育,人民群众得实惠这个根本点和落脚点,改善就医环境、端正效劳态度、标准执业行为、有效地满足人民群众健康需求,工作取得了可喜的成绩.

一、增强领导,纳入日程,使行风建设有切实的组织保证

为使医德医风教育和行风建设工作有切实的组织保证,卫生院成立了以院长为组长,副院长为副组长,各科组长为组员的工作领导小组,形成了从上到下齐抓共管的良好局面.为及时发现行风建设上存在的问题,医院领导小组每季度都要召开专门的行风建设会议研究我院在行风建设上存在的问题,结合医院的工作实际制定促进行风建设的各项规章制度和切实可行的举措,并从主管副院长开始层层落实责任状,对行风建设实行一票否决,在责任状中就明确规定对出现严重医德医风问题的科组,在按规定进行严厉处理的同时,年底科组不评先进科组,科组长不评先进个人.这样使我院的行风建设工作做到了层层有人抓,事事有人管,进一步加快了医院纠正行业不正之风的步伐

,使医院的行风建设工作始终能沿着正确的轨道健康开展.

二、完善制度,使行风建设有了切实的制度保证

为使我院行风建设做到有章可循,结合我院的实际情况我们先后制定了:xxx
卫生院xxxx年医德医风教育和行风建设工作方案;纠正医药购销和医疗效劳中的不正之风工作方案;维护群众健康权益,“纠正行业不正之风”专项治理工作方案.为促进医务人员对医疗法规的学习有效预防医疗事故的发生,医院制定了全年学习活动方案.为进一步明确各级领导的和各级医务人员的工作责任,我们先后制定和完善了首诊医生负责制、效劳承诺制、限时办结制、责任追究制.为进一步明确对各级领导和全院医务人员的工作责任,我们本着谁主管、谁负责和一级向一级负责的精神,层层签字了目标治理责任状.为加大社会对我院行风建设的监督力度,我们制定了与有关部门联系制度,并聘请了行风建设监督员;为及时正确解决患者上访投诉,我们制定了医疗纠纷、过失、事故处理工作方法;为提升医疗护理质量,我们制定了各病种的医疗护理常规、各种医疗护理质量治理制度、各项急诊急救工作制度.通过努力,使治理从过去经验化治理步入了制度化治理的轨道,在行风建设工作上人人有责任,处处有人抓.

三、大力宣教,营造气氛,使行风建设成为医务人员的自觉行动

为使全社会对卫生院的工作能够给予大力支持和有效的监督,为给我院行风建设营造一个良好的气氛,我们十分注重宣传舆论作用.每年都要通过在**广场设置的政务公开宣传栏向全社会公开承诺我们的优质效劳、无伪劣假药、部份药品最高限价、扶贫举措等,争得全社会的广泛监督指导.我院每季度都组织医务人员学习医疗法律、法规、规章、标准性文件、院所制定的各项规章制度和业务知识,不断提升医务人员的法律政策水平和业务水平,使我们的行风建设和业务水平能够不断提升.为增强全社会对卫生院的有效监督,我们聘请了医德医风监督员定期征求他们对我院行风建设的意见,不断改良我们的工作.向局部出院的患者发放征求意见卡对卫生院的行风建设进行问卷调查,来了解我院行风建设情况,增强我院的行风建设.我们还设立了举报箱、举报.在医疗效劳上实行了患者选择医生制度,为方便患者自由选择医生,我们在门诊设立了卫生院全体医务人员榜.通过大力宣传,组织学习和采取各项便民措施,在我院营造了一个良好的行风建设氛围.为患者热情效劳现在已经成为了每个医务人员的自觉行动.

四、突出重点,强化举措,纠正行业不正之风工作再收成效

在行风建设上我院始终以整治群众反映强烈的药品采购和销售上的不正之风为重点,以解决收红包、吃请、收礼、生冷、硬、顶等热点为重点,健全制度,强化举措认真加以解决,并以此带动全院纠正行业不正之风工作全面展开,并取得了成效.

第一,就医环境得到了改善.今年初,为方便患者就医,营造一个舒适整洁的就医环境,医院投入资金改造了妇幼保健室及妇产科;重新粉刷了墙壁;改造了门诊楼的大厅,增加病床,购置座椅,方便了就诊人员.

第二,医院成立了专门纠正药品和医疗设备采购、销售中不正之风的领导组织,

采取了药品和医疗器械招标采购或跟标采购,非凡品种不超过所采购品种的20%;与所有医生鉴定责任状明确了不许在药品销售中拿回扣,明确规定医院发现一例立即退回销售商,医生发现一例立即下岗处理.在我院彻底杜绝了药品促销中的下正之风滋生的土壤,纠正了药品促销中的不正之风.

第三,狠抓吃回扣、收红包等不正之风.我们采取层层鉴定责任状的方法来杜绝开药提成和收红包的问题.责任状中明确规定,任何人不得开药提成,不得收红包,一经发现责任人下岗,科室和科组长不能评先进.截止目前卫生院未曾发现一例、一人吃回扣、收红包等.

第四,倡导人文效劳,树立人性化医疗观念.我们医院在医德医风上严抓严管,医务人员的职业行为得到了有效的规范,杜绝了生、冷、硬、顶、吃、拿、卡、要等不良行为.进一步落实了首诊医生负责制、效劳承诺制、限时办结制和责任追究制等四项制度,医务人员严格履行“八项效劳承诺”.卫生院还利用以“科学开展观”为指导的解放思想大讨论活动的良好机遇,积极探索教育活动与医德医风建设有机结合的途径,通过全体党员挂牌上岗、成立共产党员业务攻坚小分队、开展学习白求恩“党员带头干、人人比奉献”竞赛等,有力地促进了医院开展建设.通过活动广阔职工进一步端正了效劳态度,强化了效劳意识,增强了职业的责任感、使命感和自豪感.

第五,抓好扶贫医疗工作.2021年我院继续坚持“以病人为中央”的效劳宗旨,明确提出以救死扶伤,扶危救困为己任,公开了“钱多钱少都治病,没钱也救命”的扶贫承诺.为每一位就诊患者免费提供一次性纸杯,免费为患者倒开水,有医生为患者免费量血压等,

xxxx年卫生院行风工作取得了一定的成绩,我院将在上级主管部门及镇党委政府的领导和支持下,严格根据关于增强行风建设的要求,稳固开展以“科学开展观”为指导的解放思想大讨论活动成果,发挥长效机制,更好地履行效劳承诺,办广阔人民群众信得过的放心医院,使卫生院的各项工作再上一个新台阶.

篇4：医院年度行风建设总结

今年以来,我院按照市、区卫生行政部门的统一部署,密切联系医院实际,紧紧围绕“解决问题,改进作风,强化效劳,提升形象”这一核心目标,通过加强领导,健全组织,宣传发动,深化认识,多措并举,全面落实行风建设的各项任务,使医院的行风建设活动进一步深化,有力地促进了各项工作的圆满完成.现将情况汇报如下.

一、加强领导,健全组织体系.

行风建设好坏不仅事关医院的兴盛衰亡,更重要的是事关百姓切身利益.所以医院对行风建设一直予以高度重视.特别是今年以来,建立了行风管理制度,健全了行风组织体系.首先建立了由院长为组长、党总支书记为副组长的行风建设领导小组.由医教部、护理部、门诊部、财务部、企划部、客服部、人力资源部、体检中心等有关职能科室负责人为领导小组成员,各自负责相关的医疗护理质量、效劳态度、医疗服务收费等工作.各科室主任是本科室行风建设的直接责任人,负责抓好本科室的行风建设工作.医院行风建设领导小组办公室,由党总支书记、行政副院长兼任办公室主任,财务部副主任、院办副主任兼任办公室副主任,负责全院

行风建设工作的组织实施、监督检查、考核评价工作。领导小组在专题认真调查研究的基础上，制订出台了《医院推进岗位廉政风险防控体系建设工作实施意见》，细化工作职责、目标责任，并将行风建设纳入全院各科室的综合目标考核和各党支部的党务工作目标考核中，实行了精神与经济挂钩。从而，使行风建设工作层层有责任，人人有要求，工作有目标，上下配合，齐抓共管，从组织管理上杜绝了盲点和死角。

二、广泛宣传，形成浓厚氛围。

行风建设需要全员参与，人人关心。医院通过召开动员大会、不同层面的座谈会、网站开设专栏、专题等形式，进行广泛宣传发动。同时，加强医务人员廉洁行医的道德观的教育。此外，还组织党员观看警示教育电教片，学习卫生部六条纪律，印发“医院领导干部廉洁从政行为规范”、“医院医务工作者廉洁准则”等，通过这一系列的活动，使广大医务人员增强了廉洁行医的道德观念和诚信服务、爱心服务意识，提高了抵制不正之风的自觉性，医院内廉洁行医蔚然成风。激发广大员工爱院、兴院的责任感，在全院范围形成了弘扬优良传统，做好本职工作，更好服务病人的良好氛围。

三、突出重点，扎实有效推进。

实践使我们体会到，医院作为窗口单位，行风建设涉及方方面面，涵盖各项工作。只有围绕目标，突出重点，从患者反响最大的问题入手，才能扎实有效地推进。在具体开展过程中我院着重抓了以下工作：

1、优化服务流程，不断改善服务环境。在今年开展的以“满意服务在新安”为主题的活动，通过召开动员大会，分项分类督查，发放出院病人征求意见表，落实电话随访制度等，进行全面收集，积极整改，奖惩分明，在对一些好人好事进行通报奖励的同时，对违规违纪的事件进行了处理。现在，服务流程得到明显优化，便民惠民得到充分落实。年底，我们着手组织开展“社工服务”，已招募社工30余名，分别在门诊和病区为病人提供导医、护理等服务；为了进一步优化门急诊流程，采用电话预约、网络预约、现场预约等形式对专家门诊实行预约挂号诊疗；推行复诊病人自助挂号服务；推行先诊疗、后结算模式；开设健康咨询专线；全面启用门诊叫号系统；缩短发药、诊疗、放射影像等窗口的病人等候时间；在门诊提供方便快捷的查询系统；加强急诊建设，实施急诊外科帮班制，完善急救服务流程，缩短急诊病人等候时间；这些便民措施的落实，不仅极大地方便了患者，而且也树立了医院形象。

2、加强制度建设，不断提高医疗质量。我们把行风建设与“医疗质量万里行”活动有机结合起来，继续坚持每周业务院长查房制，通过查房，及时发现和规范医疗执业行为；严格落实医疗质量和医疗安全的核心制度的学习与考核，进行侵权责任法、输血法等医疗法律法规的学习，进一步保障医疗安全；扎实开展8个病种的临床路径工作，确定普外科、骨科、妇科、泌尿外科等学科为试点科室；规范病历书写，逐步推行电子病历，有效促进医疗质量的持续改进。此外，医院采取多种方法解决患者“看病贵”的问题。实施部分疾病单病种质控、检查结果互认制度、完善抗生素考核办法等多种措施，力求做到合理检查、合理用药、合理治疗。在提高

医疗质量的同时，医院的门诊及住院患者平均费用始终保持在本地区同类医院最低水平。

3、创新活动载体，不断夯实护理质量。

加强新上岗护士的培训要求新护士加强基本理论学习并进行考试，成绩合格者，进行强化护理基础理论和基本技术为基础的重点培训，同时采取临床工作量化培训，提高护士实际操作技能。鼓励她们参加各种形式的在职学历教育，以提高自身素质。

努力提高护理队伍的学历水平一是鼓励自学成才，鼓励她们积极参加护理本科自学考试，提高学历水平和自身素质；二是强化在职培训，对各病区的护理人员进行分批分期的理论培训，使护理人员尽快了解新信息、转变观念，实现服务理念的创新，激发学习的兴趣和热情，使其尽快适应新的护理模式；三是经常选派临床护理工作中思想素质好、技术水平高的护理骨干到大医院短期学习。在此基础上，积极鼓励各科护理人员撰写护理论文，以提高她们的主动性和创造性。

加强护理管理，科学合理地利利用人才资源各科在护士工作岗位的安排上做到新老结合，相互协作，适当考虑人员素质和技术水平高低的合理分配。促成护理人员关系的协调性，发挥互补性，提高护理群体质量。加强基本技能技术训练，使技术操作规范化制定完善的“护理操作程序及考核细则”，明确操作程序及注意事项。每年多进行几次护理比武活动，成绩优异者给予奖励，并且把工作成绩与经济效益挂钩。鼓励先进、鞭策后进，以此产生竞争效应，科室与科室比，护士与护士比，使人人操作规范化、标准化。此外，每次考试成绩要张榜公布，以督促护理人员加强业务学习。提高护理人员综合素质、努力培训一专多能的护理人才医疗向高、精、尖技术的发展，必须有高水平的护理来保障。对自身基础好的、成绩优异的护士实行重点科室的轮岗，如外科、急诊科及医疗重点科室等，利用各科室患者在护理方面的不同点，培养她们综合分析、判断和处理能力，使其成为一专多能的实用性护理人才，以适应现代医疗护理工作特点。

建立奖励机制在全院广泛开展评选“护理标兵”、“岗位能手”等活动，对于业务能力强，表现优秀的护理人员给予重奖。

4、深化民生建设，不断提升服务效能。随着医学模式的改变，“以人为本”、“以病人为中心”的服务理念日益得到加强，并始终坚持从点滴做起，于细微处入手，主动察觉患者碰到的困难和不便。如：在市、区卫生行政部门和红十字会的大力支持下成立爱肾协会，共优吸纳会员XX余人；开展腹透液送货上门服务；增设健康咨询热线，开通网上在线咨询业务；成立方便门诊；多种举措缓解了群众看病贵看病难的实际问题。此外，我院尤其是党员干部队伍坚持面在基层、社区、工厂、公司开展各种形式的义务讲座、现场演示，得到非常好的反响。与此同时，开展为病人送温暖、解忧难活动。监护室、急诊科、骨科等科室的医务人员，经常自发为科室贫困病人捐款、捐物，深受病人及社会各界的好评，也多次被媒体报道，得到了社会各界的好评。据统计，年度共收到表扬信36封，锦旗、镜框96面。

5、倡导廉洁行医，重点部署反商业贿赂。为扎实推进新形势下我院党风廉政建设和反腐败工作，认真按照《医院推进岗位廉政风险防控体系建设工作实施意见》开展反腐倡

廉工作。党风廉政建设、反腐纠风工作分工明确，实行责任追究制和一票否决制。健全内部监督制约机制，加强反腐倡廉教育，筑牢拒腐防变的思想道德防线。开展党风廉政建设专题教育活动，严肃查处在医疗卫生服务中开单提成、红包、回扣等商业贿赂损害群众利益的行为。继续严格实行《药品动态监测和超常预警办法》，建立医院单品种用药总量监控公示制度、医院每季度按单个品种汇总用药总量，对其中排序在前10位的药品及其生产经营的企业在行政大会上公布；对超常或超范围使用的药品采取停药或更换产地等控制措施；定期对门诊处方以及住院病人用药情况进行质量检查分析，评价结果进行公示。同时，严格规范对医用耗材，尤其是高值耗材的使用。坚持和完善药品、医用设备采购和使用管理制度。进一步规范药品集中招标采购工作，对一次性医用耗材、x光胶片、骨科器材、大型仪器设备等进行政府集中招标采购。认真实施《医药购销不良行为记录和黑名单制度》，严格执行“八项行业纪律”和“六条禁令”。积极倡导文明服务、廉洁行医。通过多种形式，帮助重点人员进行自查自纠，增强拒收红包回扣的自觉性。据不完全统计，年度医务人员拒收红包X人次，共计人民币XX元。

6、强化监督，不断完善院务公开。建立和完善院务公开、医务公示二项制度，制订《关于深化院务公开的实施意见》。通过院刊、网站、院务公开栏、导医台、宣传窗、内网、职工食堂、座谈会等形式及时向社会、患者和院内职工公开各类收费事项、采购招标、消费投诉、医院学科及专家信息、财务事项、各种行政决策、各类考核情况等相关信息，进一步优化与明晰医院内部民主管理决策机制，全方位提高医疗服务和诊疗工作的透明度，保证患者及家属享有知情权，以良好的信誉取信于民。继续实施门诊收费清单制和住院费用日清单制等行之有效的制度。成立医院收费领导小组，严格执行浙江省物价规定，多次得到市、县物价局的表扬，不存在乱收费等损害群众利益的问题。

四、建立机制，不断引向深入。

为确保行风建设不断引向深入，今年以来我院完善、建立了长效机制。一是建立综合目标考核机制。对精神文明、劳动纪律、文明行医、合理用药、医院文化等方面进行全面考核，考核结果与绩效工资挂钩，对出现行风问题进行一票否决制。二是建立职工医德档案制。从职工的基本情况、上级表彰情况、本院受表彰情况、捐款捐物、政治学习、批评处罚、年度考核等7方面全面考核，并与年终考评、绩效工资挂钩。三是不断完善制约机制。医院对科室明确责任，狠抓制度落实，与各科室负责人签订了《行风建设责任书》，并适时监督，促使医院整体行业作风的转变，有力地促进了行风建设。四是建立行风投诉管理制度。畅通投诉、监督渠道。在门诊设立了投诉台，意见箱，公开投诉电话和投诉流程，使患者和群众能够及时投诉或提出意见；对来信来访的各类投诉，则以书面形式责成主管科室限期处理答复，主管科室处理好投诉后，仍要以书面形式汇报，坚持作到了件件有回音、事事有着落；对直接找院长投诉的患者，我们都做到耐心听取，认真解决，确保患者满意。

我院的行风建设工作，虽然取得了一些成绩，但离上级要求尚有一定差距。我们欢迎领导们对我院的行风建设工作多提宝贵意见，多指缺点问题，以利我们在今后的工作中加以改进。

篇5：医院年度行风建设总结

根据卫生局大卫计办[2011]37号文件精神要求，我院按照县卫生局政风行风评议工作的统一安排和部署，深入贯彻落实科学发展观，围绕“关注民生”，解决“看病难、看病贵”为主题，以规范医疗服务行为，强化服务意识，改善服务态度，提高服务质量为目标，以群众满意为标准，从解决群众关心的热点和难点问题入手，切实加强我院政风行风建设。现将评议活动总结如下：

一、认识明确，领导重视，切实加强了行风建设工作的组织领导

1、安排部署到位。XX书记组织召开党支部会议，围绕全院行风建设工作进行了专题研究部署。制定了《XX医院行风政风评议活动实施方案》XX院长高度重视，5月20日在全院职工会上就评议工作做了动员部署，责任明确到位。把行风建设作为一项重点工作，纳入医院综合目标管理考核范围，把行风建设与业务考核、工作考评相结合，并按责任内容逐项落实。

2、领导机制到位。成立了由院长杨进同志为组长,党支部书记XX、副院长XX为副组长、相关科室工作人员为成员的行风政风评议工作领导小组，负责对行风政风评议工作的领导和督促检查。设立了行风政风评议办公室，由杨平怡同志担任办公室主任，负责组织实施。全院形成了上下联动，条块结合，整体互动，一把手负总责，分管领导具体抓，层层落实责任的有效运行机制和工作格局。

二、完善措施，狠抓落实，组织实施情况

1、加强医德医风教育，提高廉洁行医自觉性：加强思想道德教育是搞好医德医风建设的基础，我们紧紧围绕转变服务理念、改善服务态度、提高服务质量、控制医药费用、减轻病人负担这个主题，在全院深入开展了思想政治教育、医德医风教育、廉洁自律教育及开展廉政文化建设活动与廉洁行医结合起来，全院层层动员，上下宣传，利用交班会加强医德医风教育，提高广大医务工作者廉洁行医的自觉性，使广大医护工作者树立了爱岗敬业、诚信立业的服服务理念。

2、深入开展行风评议，完善行风监督机制。6月20日召开动员大会，进一步明确了行风建设及评议的主要内容、要求和方法。6月20日-8月31日期间向社会和病人家属发放问卷调查表累计100余份，召开由本单位职工、党员代表、病员及家属等代表参加的征求意见座谈会。多层面、广范围的开展自查自纠，结合行风测评结果的反馈情况，制定出了整改方案

3、落实便民服务措施，努力提高服务质量。我们把人民群众满意不满意作为衡量工作实效的标准，一切为了病人，一切方便病人，收到了良好的社会效益。我们全面推行"首问负责制"、"首诊负责制"等制度，对病人的疑问谁接待谁负责，在第一时间段内给病人以满意明确的答复；在门诊大厅设置了咨询、导医服务台充实了人性化服务内容。

三、存在问题及整改措施

根据我们层层自查和行风问卷调查结果的反馈，主要表现在：一是个别医药费用高，看病贵问题没有完全解决；二是服务态度方面，存在服务不主动、不热情、不到位现象；三是医护工作管理方面，存在一些制度落实不到位现象；四是存在沟通、告知不到位现象；在接待病患者的来访、投诉中解释不严谨，处理方式方法上不够妥当，非医疗性纠纷时有发生；五是病房安全保卫工作有待加强。

针对存在的问题制定整改措施如下：

（一）医药费用高的问题

1、坚持"四个合理"，自觉接受监督。在医疗工作中要坚持"四个合理"，即合理检查、合理治疗、合理用药、合理收费，规范医疗服务行为；同时，在医院各服务窗口、医技检查科室、住院各科室等醒目位置设立投诉举报电话，自觉接受群众监督。

2、严格药品管理，控制药品费用。医务科、药剂科、门诊部要切实加强对门诊处方的检查，对违规者要严格按照有关制度进行处罚；加强合理用药检查，严格按照要求记录医生不合理用药情况。

3、建立健全制度，规范医疗行为。以"四个不适宜"（不适宜的用药不开、不适宜的检查不做、不适宜的材料不用、不适宜的治疗方案不执行）为标准，严格控制医药费用。

（二）服务不主动、不热情、不到位问题

1、加强职业素质教育和培训。培训内容重点是爱岗敬业、医学人文学、服务礼仪以及医患沟通；培训重点人群是年轻医务人员和新来院工作人员。

2、加强门诊力量，分流门诊病人。在就诊高峰期，门诊部应及时与住院科室沟通，增加门诊医生，及时分流病人，并确保病人就诊时间；同时，要加强导诊、分诊工作，以指导病人看病就诊。

（三）加强医护工作管理问题

1、严格执行以岗位责任制为中心内容的各项规章制度，认真履行各级各类人员岗位职责，严格执行各种诊疗护理技术操作规程常规。

2、加强制度管理，层层落实责任。各科室主任具体负责本科室人员的考核，进一步强化科主任（护士长）——员工的层级管理，做到工作到位，责任到人。

（四）沟告知不到位问题

一是要加强告知体系建设，尽快建立起突出科室特色的告知体系；二是告知语言尽量通俗化，即要用病人及家属听得懂的语言进行告知；三是要充分告知，即医疗过程中的病人需要了解和知道的各种事情都要进行告知。建立和完善医患沟通制度、投诉处理制度，及时

受理和处理病人投诉，定期收集病人对医院服务中的意见，及时改进。严格落实医疗质量和与安全
的责任制和责任追究制，严防医疗事故，减少医患纠纷。

（五）安保工作需加强问题

一是病人入院时加强安全告知，提醒病人注意个人财物安全；二是加强巡视，尽量减少偷盗现象发生；三是加强与公安的沟通联系，共同维护好医院的安全环境，创建平安医院。

XX外科医院党支部