# 医院人才工作总结(六篇)

来源：网络 作者：醉人清风 更新时间：2024-06-09

*医院人才工作总结一一、领导重视，认识创建爱婴医院工作的重大意义自决定创建爱婴医院以来，院领导将创建爱婴医院工作纳入重要议事日程，全院职工全身心投入到爱婴医院的创建工作中，根据创建要求，成立了创建爱婴医院的相关领导小组，且明确创建爱婴医院工作...*

**医院人才工作总结一**

一、领导重视，认识创建爱婴医院工作的重大意义

自决定创建爱婴医院以来，院领导将创建爱婴医院工作纳入重要议事日程，全院职工全身心投入到爱婴医院的创建工作中，根据创建要求，成立了创建爱婴医院的相关领导小组，且明确创建爱婴医院工作为我院的“一把手”工程，使创建爱婴医院工作责任到人，各司其职，相互协调，密切合作，确保创建爱婴医院工作的顺利进行。

二、结合实际，不断完善创建爱婴医院工作目标

（一）按照爱婴医院标准要求，对创建爱婴医院工作制度进行全面的修订和完善，建立健全了母乳喂养工作制度、母乳喂养宣教制度、消毒隔离制度等制度和母乳喂养常规、正常新生儿护理常规、健康教育常规等内容，使爱婴工作有章可循、有法可依，向制度化、标准化、规范化、科学化管理迈进。

（二）在提供母婴系列服务的同时，将母乳喂养管理措施纳入各班护士岗位职责，责任到人，开放式的护理与服务对象融为一体，既增加了工作责任心，又激发了家属积极参与促进母乳喂养的热情，形成了全民参与、社会支持关注的崭新局面，提高人口素质，维护了妇女儿童的合法权益。

（三）不断优化门诊和病区的环境，使之达到整洁、安全、舒适、人性化的要求，进一步体现爱婴行动的宗旨，为孕产妇营造一个温馨、舒适、洁净的住院环境，现在我院的爱婴区环境宜人，设备齐全；同时为孕产妇提供了人性化的服务条件，赢得了社会和服务对象的赞誉。

（四）坚持做好母乳喂养培训工作。对产儿科全体医务进行了18小时以上的岗位培训，对全院其它医务人员进行了8小时以上的岗位培训，重点培训“三十条”及有关母乳喂养知识，同时在培训前和培训后进行测试，做示范演练，合格后方可上岗。

（五）落实母乳喂养工作，使每个孕妇入院第一天就置身于一个良好的健康教育氛围中，从产科门诊到到病房均有护士做好母乳喂养的宣教，一进病房负责护士就会发给相关宣教资料，随后有专职人员做好孕期保健和母乳喂养知识宣教。临产妇进入产房后，助产士以胎儿给妈妈一封信的形式，将母乳喂养的好处宣传资料发给临产妇及家属，并实施“一对一”助产士全程陪伴分娩服务；助产士严密观察产程，减少难产的发生，最大限度的减少分娩过程中对母婴造成的伤害；新生儿出生后半小时内进行早接触、早开奶、早吸吮；母亲在产房期间婴儿不能先送离开母亲。阴道分娩要求半小时内床旁进行母乳喂养知识宣教及指导母乳喂养一次，实行24小时母婴同室，鼓励按需哺乳；产科护士每1～2小时巡视母婴一次，进行母乳喂养知识的督导与评估。

（六）加大产科基础护理质量管理，使病房整洁、美观、家庭化，确保为孕产妇做到方方面面的放心。坚持落实产科查房制度，确保母婴安全；同时做好安全保卫工作；出院前护理人员再次作好母乳喂养评估并告知产妇及家属出院后与母乳喂养支持组织取得联系的方法，使母乳喂养工作深入社会的每一个角落、每一个层次。

三、寻找短板，积极推进妇幼保健工作的发展

（一）完善制度建设，爱婴工作是一项社会系统工程，领导重视，社会支持，使妇幼保健工作能够得到全社会的监督管理，纳入了制度化、规范化、系统化的管理轨道。我院通过创建爱婴医院的工作，不断完善了各项规章制度与服务功能，强化了医护人员的法律意识与职业道德意识，规范了医护人员行为，医疗护理质量显著提高，促进了医院工作的全面发展。

（二）将创建与发展相结合，在不断发展上下功夫，我们将常抓不懈，做到思想不松、目标不降、责任不变。在创建爱婴医院工作上一如既往做到医疗保障到位，宣传指导到位，护理责任到位。通过规范管理，加强监督考核，强化了护理人员的服务意识，提高了服务质量，体现了以病人为中心的服务宗旨，有效地促进爱婴工作的不断发展。

**医院人才工作总结二**

20\_\_年我院紧密围绕医疗卫生体制改革和20\_\_年的卫生工作要点，坚持以病人为中心，以提高医疗质量为核心，以深入开展“创先争优”、“三好一满意”活动为载体,坚持以人民满意为出发点和落脚点，努力办人民满意医院为目标，在全院职工的共同努力下，医院各项工作稳步推进。现将我院今年的工作开展情况总结如下：

一、加强医院管理制度建设，提升执行力，建立医院管理长效机制。

1、为确保医疗质量持续改进，保障医疗安全，激发全院职工的工作热情，提升医院的社会效益和经济效益，根据医院管理法律、法规、核心制度等的要求，结合我院实际，制订完善下发了《医疗质量考核方案及考核细则》、《绩效工资分配方案》、《医院奖惩制度》、《各科室目标考核细则》等医院管理制度，并要求各职能部门和各科室认真履行各自职责，把制度落到实处，使医院管理工作真正制度化和规范化。

2、坚持制度管人，制度面前人人平等，不断提升医院执行力。医院坚持每周一召开由中层干部参加的院周会制度，业务科室坚持每天晨会制度，及时传达上级部门、医院、科室的工作要求。院办公室、医务科、护理部、质控院感科坚持每月经常下科室，定期和不定期对医德医风、法规制度执行情况、医护质量、病历质量等进行督促检查，针对存在的问题及时通报，制订整改措施并督促整改。每月对检查情况汇总打分、评比，对工作突出的科室落实奖励。坚持院总值班每天不定时下科室查房，督查工作人员在岗及岗位职责履职情况，及时发现问题并纠正问题。经过努力，医院执行力有了很大提升。

3、坚持重大问题的决策和处理民主化，院务会深思熟虑工作，尽力化解各种矛盾，医院的和谐氛围有了明显的改善。

二、强化职业道德教育，改变服务理念，提升病人满意度。

医院利用职工大会、院周会、科朝会对职工进行职业道德教育，要求全体职工在实际工作中切实体现人文关怀，践行“五心”服务，牢记职责和责任，真正把“以病人为中心”落到实处。为切实改善服务态度，提高服务质量，医院定期进行满意度问卷调查，广泛征求住院病人对医院工作的意见，每月对满意度调查结果进行总结。通过教育和监管，职工的职业道德有了明显的改进，医务人员主动服务意识进一步增强，医德医风和医疗服务质量有了明显提高，全年病员满意度均>95%。

三、坚持院务公开，透明管理。

医院的重大事项、医疗收入、重大人事任免等均向全院职工公示。药品价格、医疗收费项目、医保政策及参保人员医保报账均向社会和患者进行公示。各科室专业技术人员上墙公示，广泛接受广大人民群众的监督。

四、加强科室建设，提高服务质量。

进一步加强急诊急救管理，简化门诊诊疗程序，优化服务流程，完善急救预案，组织急救演练，加强急救人员专业培训、加强急救车、急救箱的管理、强化现场急救处置能力及处置突发公共卫生事件能力，确保急救绿色通道的畅通。全年急诊科共出诊x次，其中\_\_出诊x次，接回病人\_\_人次，转诊\_\_人次，处理突发事件\_\_次，圆满完成各种指令性任务\_\_次，参加大型事故急诊抢救\_\_次，急救工作有了明显改观。

五、加强人才培养，提高服务水平

医疗技术人才是医院生存和发展的重要因素，医院对人才建设很重视，通过以下途径加强对人才的培养，提升医务人员的服务能力。继续开展“好医生”网站继续教育学习，全院共\_\_人参加，开展华西远程教育，组织听课\_\_次，共\_\_人次参加。今年派\_\_名医务人员到上级医院进修，\_\_名医师参加住院医师规范化培训。组织“三基三严”理论培训考核两次，医疗、药剂人员共\_\_人参加，合格率\_\_%。

六、深化优质护理服务活动

护理部认真贯彻落实优质护理服务，改变排班模式，在个临床科室实行apn排班模式，更有利于临床护理工作的开展，更方便病人，优化护理服务流程，实行护士分层次使用，初步探索护士岗位管理，制定了护士岗位设置实施方案，成立护士岗位设置工作领导小组，合理配置各科护士。加强监督管理，保障护理安全，重视护理骨干的培养，提高护理人员的业务素质，加强重点科室的督查力度，对输血护理记录单、体温单进行了改进，规范了急诊科出诊记录。5.12国际护士节，组织全院护理知识竞赛。今年护理部组织理论知识讲座\_\_次，护理操作培训\_\_次，参加人员达到\_\_人次。选派\_\_名护士到华西进修半年，\_\_名护士到乐山市精神卫生中心进修\_\_个月。通过加强优质护理服务活动及“三基、三严”培训，提高了护士的主动服务意识及业务水平。

七、医院整体迁建工程圆满完成

今年年初，为了切实推进整体迁建工程进度，尽快完成整体搬迁并投入使用，整体迁建工程建设领导小组，明确分工，各负其责，按实施方案和具体时间安排，有效推进迁建工作，整个工程项目在自治县委、政府的亲切关怀下、在县卫生局的领导下，在各级相关部门的大力支持下，新医院工程进度明显加快，于20\_\_年12月10日通过综合验收。医院制定了详细的搬迁方案，以确保搬迁工作安全、有序的进行。20\_\_年12月20日医院开始正式搬迁，经过全院职工共同努力，于20\_\_年12月23日全部顺利搬迁完成，从12月22日18时起至今，医院已能基本正常运行，面对搬迁后繁杂的工作，全体医务人员精诚团结、共同协作，不计较个人得失，以高度的责任心和高度的集体意识，以对病人高度负责的精神，有条不紊开展工作，保证病员安全，杜绝医疗安全事件发生。

八、稳步推进公立医院改革

今年按照上级部门关于全面推动医药卫生体制综合改革的方针政策，进行了绩效改革，继续实施党务院务公开，开展抗菌药物专项整治，继续实施了基本药物制度，基本药物收入占药品收入比例\_\_%，我院现有药品供应目录配备基本药物品种占\_\_%，并按要求进行网上采购，符合规定要求，做到了合理诊疗，控制费用。继续开展临床路径，开展“三好一满意”活动，推进优质护理服务工作，覆盖率\_\_%。开展对口帮扶工作，派驻卫生职业技术人员\_\_人，继续开展临床路径。

九、规范院感管理工作

医院及时调整了医院感染管理委员会、临床科室感染管理小组、门诊感染管理小组人员，更新了科室院感小组工作手册内容，定期召开会议，持续质量改进。修改和完善了院感突发事件以及职业暴露等应急预案，重新修订了医院重点科室的院感质量考核

**医院人才工作总结三**

按照省卫生厅《转发〈关于20\_\_年起全国医疗卫生系统全面禁烟的决定〉的通知》以及安康市、区卫生局《关于开展创建无烟医疗卫生机构活动的通知》精神，我院在区卫生局领导下，自20\_\_年4月起开展了创建无烟医院活动。现将我院创建无烟医院工作总结汇报如下：

一、组织开展创建活动，巩固创建成果

（一）提高认识，明确目标，分清职责

4月份由院长马明宝主持召开了全院职工创建无烟医院动员会议，传达了卫生部、省卫生厅、安康市、区卫生局开展创建无烟医疗卫生机构活动的有关文件精神，明确了创建无烟医疗卫生机构工作的重大意义以及进一步加强控烟工作的重要性，要求全院职工认真按照创建工作标准，努力工作，以干克难，保证医院全面禁烟，实现无烟医院创建工作的目标。全院职工动员会议之后，医院控烟工作领导小组成员又召开工作会议，对下一步如何开展创建工作的各项工作内容进行研究，对创建活动的各项具体措施作出具体安排。

我院于5月31日世界无烟日组织有关职工开展了远离烟草关爱生命控烟宣传和医疗保健咨询、义诊活动，向过往群众散发了今年世界无烟日主题内容和有关吸烟危害和戒烟益处、控烟知识、控烟方法以及医疗卫生保健方面的宣传材料。

（二）抓住重点，强化措施，积极开展创建活动

1、设置禁烟标识，室内工作场所和公共场所全面禁烟，树立医疗卫生机构良好形象。

为了实现室内工作场所和公共场所全面禁烟的目标，我院门诊楼、住院楼、急诊楼所有楼层大厅、走廊、楼梯、各房间、办公室等处都设置了禁烟标识或禁烟标牌，在室内工作场所和公共场所实行全面禁烟。按照创建工作要求，我院在门诊楼后门西侧设置了室外吸烟区，并设有明显的引导标识。通过以上措施，我院工作人员加强自我约束，带头不在室内工作场所和公共场所吸烟，不穿工作服在吸烟区吸烟，单位禁止使用卷烟接待宾客，室内工作场所和公共场所吸烟和随地乱丢烟头的现象大大减少，偶有在禁烟区吸烟者或发现地上有丢弃的烟头时，也都被单位职工及时劝阻或清扫。实行全面禁烟后，我院为服务对象、门诊患者、前来办事的其他人员以及本所职工提供了一个良好的服务和工作环境，也树立了医疗卫生机构的良好形象。

2、通过开展控烟宣传教育和相关知识培训，提高了全所职工的控烟意识。

我院开展多种形式的控烟宣传和教育，通过向全体职工发出戒烟倡议，组织全体职工开展创建无烟医院从我做起主题签名活动、举报控烟知识专题培训，控烟监督员学习培训，在医院建立控烟知识宣传专刊、在电子显示屏开设控烟园地，发放控烟宣传材料和控烟健康教育处方等方式，进行控烟的有关政策和制度、烟草危害知识、戒烟的益处、劝阻吸烟的责任和义务以及方法和技巧等内容的宣传教育和培训，提高全体职工控烟的意识和知识水平。自开展创建活动以来，共举办全体职工控烟知识专题培训3次、控烟监督员学习培训1次、建控烟宣传专栏1期，创建控烟园地1期，经过开展宣传教育和相关培训，全院职工进一步了解吸烟时所产生的对人体健康有害的物质，吸烟对人体呼吸系统、心血管系统、消化系统等方面的各种疾病危害，被动吸烟对健康的危害，尤其是对妇女儿童健康所产生的危害等，并使全体职工能够自觉遵守我院控烟工作制度，不在室内办公场所和公共场所吸烟，主动戒烟或减少吸烟量，保持室内、室外良好的工作和服务环境，积极支持开展创建工作，保持已取得的创建工作成效。

3、加强控烟监督管理，以取得更好成效

通过组织开展多次的控烟宣传教育和培训，全体职工明确了所负有的劝阻吸烟的责任和义务，逐步提高控烟的知识以及劝阻吸烟的方法和技巧，并鼓励和帮助周围吸烟职工戒烟、控烟。控烟监督员佩戴袖章上岗，在科室负责人领导下，负责本科室及其所在楼层控烟工作实施情况的监督、指导和劝阻吸烟等工作，主动劝阻在禁烟区吸烟者灭烟或提醒其到吸烟区吸烟，向服务对象发放宣传材料、控烟健康教育处方，同时认真做好工作记录。

4、建立首诊询问吸烟史制度。

为了加强控烟工作效果，我院在戒烟门诊建立了首诊询问吸烟史制度，询问服务对象或门诊患者是否吸烟、吸烟烟龄、每日吸烟量等情况，并向其发放控烟处方、控烟宣传材料，为吸烟者提供控烟宣传和戒烟咨询指导，同时做好戒烟指导登记工作。通过在戒烟门诊开展实施首诊询问吸烟史制度工作，不仅提高了医院医务人员控烟的知识水平和工作能力，而且加强了控烟宣传工作力度，扩大控烟宣传范围，增强了控烟工作取得的效果。

5、开展戒烟门诊服务，不断推进创建活动

按照创建无烟医院标准的要求，我院在皮肤科设立了戒烟门诊、戒烟医生和戒烟咨询电话，为吸烟者提供戒烟服务，对有戒烟需求的吸烟者进行烟草危害、戒烟益处、戒烟过程中可能遇到的障碍等方面的宣传咨询和指导，帮助戒烟者克服生理依赖、心理依赖、改变行为习惯并提出综合干预措施，鼓励和帮助吸烟者成功戒烟。

二、加强组织领导，明确职责

确保创建工作贯彻落实为保障我院创建活动的正常开展和顺利进行，我院成立了控烟工作领导小组，全面负责我院开展创建活动的各项组织、管理、宣传、培训、指导等工作。按照创建活动的内容和要求我院制定了《\_\_区第二医院创建无烟医院工作实施方案》，对整个创建活动做了总体上的安排，进一步明确了控烟工作领导小组、各科室及其负责人、控烟监督员（巡查员）的各项创建工作职责，确保各项创建工作得以贯彻落实。

三、开展创建工作检查，做好自查评估工作

努力实现创建目标为了保证创建工作质量，巩固取得的创建成果，我院于5、7月份分阶段组织开展了两次创建工作落实情况检查，对各科室开展全面禁烟、控烟监督员的控烟监督工作、控烟的劝阻和指导、开展控烟宣传和健康教育、开展戒烟门诊的工作情况、控烟宣传材料和控烟处方的发放情况等各项工作进行一一检查，及时总结经验，巩固成果，并对检查中发现的问题或不足之处要求有关科室及时整改完善。

自开展创建活动以来，我们深深的体会到，创建无烟医院活动既为本院工作人员提供一个良好的工作环境，也为患者和服务对象提供了一个良好的服务环境，单位的文明行医的形象也得到了提升。同时，创建活动也是一项惠及患者和社会的公益活动，培养健康生活方式、移风易俗的一项长期任务。我们将更加积极地投身到创建活动中去，在控烟工作中发挥示范带头作用，为推动全社会的控烟工作贡献力量。

**医院人才工作总结四**

一、开展“队伍建设年”活动

根据县卫生局文件要求，制定我院《关于开展“队伍建设年”活动实施方案》，进一步加强我院人才队伍建设，全面提升职工素质和学历水平，为群众提供更加优质、安全、有效、方便、价廉的医疗卫生服务，不断提高社会满意度。

二、征引高层次的专业技术人才

继续采取请进来的方式，聘请一批院外知名专家作为医院特聘专家，帮助和指导医院学科建设、人才培养和新技术、新项目的开展，不断更新知识，拓宽视野，强化专业技术人员的业务能力和提高人才队伍整体素质，提升新技术应用能力以及学术创新和科研水平。

三、提高职工满意度

坚持“以人为本”的现代医院人力资源管理，从思想上重视员工，尊重员工的个性、尊严和权利，充分考虑其需求和情感，加强沟通，听取他们对医院建设与发展的意见和看法，培育员工的归属感和忠诚度。

四、做好业务培训及继续医学教育工作

实施分层次全员培训，对机关职能科室中层和一般管理干部进行现代医院管理理论和管理方法培训，提高其医院基础管理的宏观驾驭能力；对科主任和护士长重点进行业务质量教育培训，提高其对专科质量管理能力；对各级各类业务工作人员进行岗位职责和制度法规教育，进一步提高其质量意识、服务意识和责任意识；继续对新职工、进修和实习医师进行岗前质量与安全专项培训，培育其爱岗敬业精神。同时做好继续医学教育学工作，出台《关于加快提升卫生专业技术人员学历学位层次的实施意见》，进一步加强我院人才队伍建设，调动广大医务人员提高学历学位水平的积极性，满足医学专科建设对人员学历层次要求；继续选派医疗技术骨干外出进修学习，鼓励医务人员积极参加学会组织的各级学术会议，积极支持各学科、专业组织开展相关的各级学术会议和活动。

五、启动学科带头人评选工作

积极创造条件，注重发挥专家的传、帮、带作用，遴选一批医院学科带头人为医院名医，加强名医工作建设，让学科带头人“技有所精，术有所优”；挑选一批科主任作为医院优秀中青年学科带头人，积极创造条件充分发挥带头人的作用，提升业务水平和学术地位；挑选一批优秀专业技术骨干作为医院学科带头人培养对象，制定培养计划和目标。

**医院人才工作总结五**

面向21世纪，卫生事业要快速发展，关键是要有一大批德才兼备的优秀科技人才；事业的承前启后，更要培养选拔一批年轻的专业技术人才。\_\_年，医院加强了对人力资源的管理，在人才工程建设方面加大了力度。

1、大力弘扬先进，对取得成绩的优秀人才进行物质上和精神上奖励，并通过广播、电视、报纸等新闻媒体进行广泛宣传和报道，在全院营造了浓厚的“尊重知识、尊重人才”的氛围。

2、进行人事制度改革，实行中层干部竞争上岗，能者上，平者让，使优秀青年人才脱颖而出。通过竞争上岗，使德才兼备，开拓意识强，有创新精神的人员施展了才华。通过干部岗位交流，有效地实现了人尽其才。人事制度的改革给医院带来了生机和活力，提高了管理人员的责任感、使命感，增强了创新意识和开拓进取意识，更激发了全院职工的工作热情，加快了医院现代化建设的步伐。

3、积极支持和鼓励各科室的科研活动，在经费、时间、人力、物力方面给予极大支持，\_\_年医院科研立项两项，开展新技术、新项目40余项。

4、鼓励自学成才，对专业对口的自考毕业人员在全院职工大会上给予表彰和奖励。目前，提高原有学历取得各专业毕业文凭的医护人员有60多人。支持医务人员在职考研，并制定了有关政策，以利于吸引读研毕业后继续回医院工作。\_\_年医院考取1名研究生。

5、多次为医务人员举办有关知识讲座，以增强法律意识和医疗事故防范意识。\_\_年，医院为各级各类医护人员举办了多种形式的医疗安全教育，并组织全体医务人员针对各科工作特点，讨论医疗事故隐患；还组织了全院医务人员进行急救知识理论培训及急救技术训练，使医务人员进一步巩固了知识。一些新走上临床工作岗位的年轻医生们更觉受益匪浅。

6、通过多种渠道选拔、引进人才。\_\_年从南京医科大学、东南大学医学院、江苏大学医学院等高等医学院校选拔录用了品学兼优的应届医学院校本科毕业生11名。装修了新分配人员集体宿舍，并完善了生活、通讯设施，为他们营造一个宽松、良好的工作环境和安居乐业的生活环境，让他们安心工作并充分施展才华，为加强医院的专科建设和后备人才队伍打好了基础。20\_\_年还从外省三级医院引进了1名肾内科硕士研究生。为留住人才，奖励给引进的专业人才120平方米的新住房一套，并浮动两级工资。

7、重视人才培养，在医务人员中倡导“终身学习”的理念。加快外出进修培训速度，选派优秀医务人员外出进修深造。20\_\_年，医院共选派出各科优秀人员外出进行心血管、肿瘤、妇科、内分泌等专科进修，并分批组织近30名医务人员外出进行短期学习培训，有效提高了各专科的诊治水平。为了培养短、平、快的急需、特需人才，请上级医院专家定期来院查房、门诊，对本院中青年医师传、帮、带，事实证明，这种形式见效快，受益面广。人才高地的构筑，是一项系统工程。吸引人才、用好人才、留住人才，环环相扣，哪一个环节都不容忽视，不可掉以轻心。医学领域内的竞争归根到底是人才的竞争；人才之间的竞争，又是人才管理体制和模式的竞争。因此，县人民医院正着力于创建良性的软环境，触发人才潜能的发挥，用各方面的优势，去建设一个技术一流、质量一流、服务一流的现代化医院。

**医院人才工作总结六**

20\_\_年，市一院深入开展党的群众路线教育实践活动，以人民群众满意是目标，深化内部运行机制改革，加快人才队伍建设和学科建设步伐，持续改进和提高医疗服务质量和安全，强化社会治安综合治理和安全生产日常检查和整改工作,各项工作取得较好成绩。

一、进一步健全社会治安综合治理、安全生产管理体系。

医院高度重视社会治安综合治理工作，成立了由院长鲍子雨任组长、班子成员组成的创建领导小组和办公室，印发《关于建立蚌埠市第一人民医院消防安全三级网络管理体系的通知》、《蚌埠市第一人民医院消防安全应急预案》等规范性文件，科室层层签订平安医院、安全生产、综合治理目标责任书，将建设责任层层分解落实。

二、努力提高医疗服质量，保证医疗安全。

1、开展医疗质量与安全专项治理活动，启动“医疗质量与安全月”活动，首批开展以儿科医疗安全、手术科室围手术期医疗安全为主题活动。

2、定期召开医师论坛、中高、初级医师大会、护理定期例会、医疗质量分析会，开展病例质量双月评审等工作，努力提高医疗质量与安全意识。

3、组织学习医疗核心制度及相关法律法规知识，尤其是《执业医师法》和《侵权责任法》等法律法规进行重点解读和学习，及时通报平安医院安全生产情况，加大奖罚力度，坚决要求全体医务人员充分认识到保护医患双方的合法权益、维护正常的医疗秩序和的重要意义，积极投入到保障医疗安全、维护医疗工作中去。

三、积极开展优质服务活动，深化满意度调查，提高病人满意度。

1、落实“三交斑、三见面、三查房和满意度包床”措施，推动所有病区开展优质护理服务工作；打造科室服务品牌，心内科开展“ 爱心一刻钟”活动,整形科开展主题为“假如我是病人”的模拟演示，内分泌科开设“糖尿病”课堂，血液净化中心使用“安全联系卡”，妇产科开展“孕妇学校”等举措受到欢迎；建立护患沟通渠道，所有病区护士长对出院患者进行疾病康复指导回访，公示护士电话，方便病人随时的咨询；

2、结合护理工作特点，收集医疗护理工作中的问题136项，积极开展解决问题的“品管圈”、创新护理工作的“金点子”活动16项，其中血液净化中心“如何减少血透患者的超滤量”等项目取得较好成绩；

3、坚持开展青年志愿者“365伴医”行动，实施全年无假日医疗、“一贯制”门诊时间等活动，开诊门诊预约诊疗，落实便民服务措施，积极创建省级文明单位。

4、完善满意度调查方式，将门诊、住院、出院和出院回访4种满意度调查结合起来，多方收集患者的意见，集中通报、定期整改。

四、完善投诉接待度通报投诉纠纷的相关规定，建立责任追究制度。

严格按照《投诉处理流程》《医疗纠纷处理流程》处理患者投诉，完整记录并及时反馈，投诉的事情经过、调查情况和专家讨论意见整理汇总后，经投诉办、医务科及相关科室讨论后上报院领导班子，在每季度召开《医疗质量持续改进会议》进行通报，认真查找投诉、纠纷的发生原因，工作中存在的疏漏与不足，深刻剖析总结存在问题，提出具体的持续改进意见并跟踪落实。对重大医疗争议和纠纷引导到第三方进行调解，并及时上报有关部门争取各方支持

五、加大资金投入，改造环境形象，保障患者基本的医疗需要。

1、完成全院配电房搬迁、负荷转移，10kv箱式双回路变电站的竣工投入使用，实现了真正的一院“双回路”供电，保证用电安全。完成呼吸内科重症监护病房（ricu）、儿童保健计划免疫门诊、地下室电梯改造等工程，改善医疗用房条件，缓解大楼建设期间压力，满足人民群众的医疗需求。

2、进一步完善电子监控系统，增加人防、技防投入力度，在门诊大厅、急诊室、儿童门诊、医院大门和重点部位等处增加高清电子监控点系统，有效地对全院要害部位、公共场所及院进出口实施了全方位的监控，监控点达到200多个。

六、建立综合治理、安全生产定期巡查、通报、整改日常工作机制，确保综合治理、安全生产各项工作落到实处。

1、建立后勤每周“查房”制度，总务水、电、工等人员每周2次对全院病区、科室进行查房检查，对用电线线联路、重大的安全部位、重要设备、设施进行定期巡查；兴建新配电房，更新陈旧线路、设备，使医院硬件建设达到新的水平；建立消防控制室，由专职人员值班监控，保证医院安全；全面开展消防、突发公共卫生事件等应急演练，提高应急能力和水平。

2、坚持行政、业务和护理三个总值班与护院队24小时巡查以及机关晨交班制度。行政总值班由职能科室负责人参加，负责医院事务的全面协调工作；业务总值班由临床高级专业技术组成，每天对人员在岗情况、医疗安全和医疗质量进行检查；护理总值班由各病区护士长组成，在检查护理质量的同时，对病区安全、消防隐患、卫生状况进行检查。

3、建立安全生产每月度检查、影像检查定期通报制度，在院周会及时进行通报，限期整改。今年以来，开展消防应急演练、专项培训等活动，开展重点科室消防巡查17次，月度巡查11次，每月开展消防设施、设备维护、维保工作。

4、完善医院安全责任区及考核制度，增加护完人力量，实行2 4小时巡逻与区域责任制相结合，切实把防火、防盗、防破坏和医疗秩序的防范放在第一位。做好每天的巡逻记录、巡查交接班制度和晨交班汇报制度，突发事件5分钟到位，起到院内110的作用。

5、落实门卫管理制度、护院队值班制度、安全保卫工作制度及人员职责物岗位责任制度，建立责任追究制度，将收入分配与医疗安全、消防安全、安全保卫等工作相结合，最大限度地调动积极性，维护正常的医疗秩序。加强门卫车辆管理，减少进出通道，杜绝乱停乱放保持院内环境井然有序。

20\_\_年，市一院认真完成综合治理与安全生产工作各项工作任务，为医院建设与发展创造了良好的社会环境，一院批准为三级综合医院，全市医疗机构首个院士工作站获得省科技厅批复，与复旦大学儿科医院的合作顺利推进，逐步实现了在更高台阶的发展。

医院还获得省节能减排示范单位称号，院团委获得全市“五四”红旗团委称号，心内科病区、烧伤整形病区、普外科病区获得全市优质护理病区称号，彭锦妹、张伟娥、张灵敏获得全市十佳护士长称号，胡芳、黄红艳获得全市十佳优秀护士称号，裴培获得全市优秀团干称号，裴培、程晨等代表我市在全省红十字会急救大赛获得团体第二名的好成绩。

20\_\_年，市一院将在市卫生局党委的正确领导下，继续深入开展综合治理和安全生产工作，为医院更好更快地发展保驾护航。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找