# 最新医疗质量管理工作总结(10篇)

来源：网络 作者：前尘往事 更新时间：2024-06-30

*总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢!医疗质量管理工作总结篇一...*

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢!

**医疗质量管理工作总结篇一**

医疗质量是一个医院生存发展的根本，是一个医院水平高低的体现，医疗安全是医疗质量的一个重要方面，是医疗发展、构建和谐医患关系的基础。我院领导高度重视医疗安全工作，新年伊始医院召开医疗安全工作会议，总结上一年医疗安全工作，并对今年的工作做出详细部署，总结经验和教训，提出医疗安全管理新要求，和医疗纠纷防范新措施，并与临床科主任、护士长签署医疗安全责任状，明确责任划分，调整医院医疗安全管理委员会，进一步完善医院医疗安全三级网络体系，继续执行医疗风险抵压金制度。

坚持每季度召开科主任、护士长例会，分析院内医疗纠纷产生的原因，使临床科室高度重视医疗纠纷防范工作。科主任、护士长把好本科室管理关，在工作中遇到问题时做出大量解释、协调工作，化解了许多矛盾；保卫部门及相关职能部门也忘我的工作，顶着各种压力，为医疗纠纷的妥善处理付出了巨大心血。医疗安全的理念和意识已渗透到每个医护人员心中。

（一）、基本情况

20\_\_年我院共接待上访18例，已解决15例，处理中3例。与去年同期相比，上访率下降37%。说明我院医护人员医疗安全意识不断增强，医疗技术服务水平不断提升。

（二）、总结经验、吸取教训，减少纠纷发生

1、虽然我们在20\_\_年医疗安全工作中取得了长足进步，但仍存在着一些能引发医疗纠纷的安全隐患，在实际工作中应加强注意，予以避免。

（1）、患方原因

①患者期待值高，医学常识少

由于部分患者对医学知识缺乏了解，对医疗结果要求过高，诊疗过程中一旦出现并发症、或未达到患者自身期望的治疗结果就可引发医疗上访，引起医疗纠纷，因此，我们医务人员在诊疗活动中应当向患者及家属说明病情和所实施的医疗措施，详细交代诊疗过程中可能出现的危险、并发症和疾病的预后等，使患者和家属充分了解诊疗过程中应该承担的风险，尽到我们医务人员的告知义务。

②患者不配合诊疗

有些患者不主动如实的向医务人员陈述病情、症状、病史，

或不遵医嘱配合治疗，一旦发生意外情况，医务人员无从下手，延误治疗抢救时机，给患者造成不良后果而引发纠纷。

③患者不遵守医院的规章制度

有些患者擅自离院或自己采取其他治疗手段，出现意外也要求追究医院管理和治疗上的责任。

（2）医方原因

①医务人员专业知识高，法律观念淡薄

目前部分医务人员虽有较高的专业知识，但法律观念淡薄，缺少自我保护意识，不重视医疗文书的书写，以及服务态度不好等引发医疗纠纷。

②医务人员技术水平有限，临床经验不足

部分医生掌握医学知识不全面，对某些疾病诊断、鉴别、认识不足，对病情的严重程度估计不足，未能及时会诊或转诊治疗；对疑难病症认知不足，缺乏操作经验，不能有效地防范和减少并发症，治疗效果不满意；缺乏药理知识，用药适应症选择不当，药物用法用量不准确，未能采取防范药物副作用的有效措施；不能正确理解或简单照搬检查报告结果，不结合临床实际情况，造成误诊误治。

③医务人员责任心不强

有些医生对患者病史询问不详，对病人病情变化和处理方案记录不及时、不全面，未检查病人，凭主观想象编写病志；病历记录、手术过程记录与病人实际情况不符；特殊检查、治疗、手术前的病历讨论及与病人家属谈话记录不全；医生、护士对病人主诉和家属反映不耐心、不重视，一旦病人病情变化，发生严重后果，很容易成为病人及家属投诉医院延误治疗的主要内容；医生治疗计划制订草率，缺乏有效的治疗措施，或病人病情变化时不能及时调整治疗方案，盲目自信，不请示、不汇报、不及时请相关科室会诊；对危急重疑难病人以各种原因互相推诿，不积极抢救，延误抢救时机，造成不良后果；护士执行医嘱不认真、不及时，粗心大意，如发错药、打错针，造成治疗错误；检查报告描述不清楚，结果不准确，或张冠李戴，对有疑问的报告结果不复查、不分析、不追踪，造成诊断治疗失误；术后主刀大夫外出，不做交代、不做记录，病人出现紧急情况，影响及时抢救治疗等等。

④规章制度不落实

医生不遵守三级查房制度，岗位职责落实不到位；对疑难病例，术前、术后病历讨论及会诊制度不能认真执行；不遵守首诊负责制，随意转送病人，延误抢救时机；特殊治疗、特殊检查、手术前与家属交代病情和履行签字手续不完善等。

⑤违反诊治操作常规

违反诊治操作常规主要是指医师执行操作规程不正规、不完善、不准确所致的诊治过失。如操作前准备不充分，不检查所用器械功能是否良好；不按照无菌、灭菌、消毒隔离等规范技术程序操作，导致不良后果；操作中不按常规步骤实行，造成误伤重要的血管、神经和周围的正常器官；减少了必需的操作程序，出现并发症。

⑥医患沟通少

由于患者维权意识的显著增强，患者对医疗服务质量的要求日益提高，因此，缺少医患之间的沟通会加大医患之间因医疗信息不对称而产生的矛盾和纠纷。医护人员要加强与患者的沟通，尊重患者的知情同意权，把告知内容尽可能书面化，遇紧急情况无法实现书面告知时，应尽可能详细记录并签字说明。这样不仅可以降低医疗纠纷出现的风险，一旦发生纠纷也能为医院维权提供证据。

2、医疗纠纷在当今的社会中不可能完全避免，但我们应把纠纷的发生率降低到最小程度。如何有效规避医疗纠纷，我们应做到以下几点：

①注重服务质量，加强与患者的沟通

我们在履行职责的同时，应当善待每一位患者，一定注重我们的言行举止，温和谦让，体贴入怀的言行能让患者从内心接受我们的服务及个人，切忌对患者动粗（如侮辱患者、讥讽患者、嘲笑患者等），在服务态度方面，竭尽全力做到尽善尽美，让患者将自己当作最贴心的朋友。

②遵守行业规范，医疗行为合法化

医疗法律、法规对医院的整个诊疗行为作出了规范，在医疗行为中必须无条件地遵守，还应当遵守行业操作规程，重点遵守。

**医疗质量管理工作总结篇二**

xx年中医院医疗质量管理工作总结

医疗卫生改革的最终目标是要以较低廉的费用为病人提供较优质的医疗服务。近几年来，我院和其它市级综合性医院一样，成为了我市医疗卫生工作的基本组成部分，而且形成了独有的中医医疗卫生工作体系，在为人民群众提供质优价廉的中医药医疗保健服务、继承发展中医药学术和培养中医药人才方面作了不懈的努力。我院坚持以病人为中心的服务理念，以提高医疗质量、合理收费、降低医疗费用为落脚点，努力为广大患者提供优质的医疗服务。医院业务收入同比增加14.36，门诊量同比增加12.18，住院病人同比增加5.41，剔除工作量增加因素后，同比增加4.85，而每个门诊病人费用为108.78元,为我市市级9家医院的最低。

（一）医疗质量管理是医院管理的核心，提高医疗质量是管理医院根本目的。医疗质量是医院的生命线，医疗水平的高低、医疗质量的优劣直接关系到医院的生存和发展。我院在“医疗质量服务年”活动的基础上，把减少医疗质量缺陷，及时排查、消除医疗安全隐患，减少医疗事故争议，杜绝医疗事故当作重中之重的工作。我院严把医疗质量关，各科室严格执行各项规章制度，规范诊疗行为，坚持首诊负责制、三级查房制、疑难病人会诊、重危病人及术前术后讨论制度。增强责任意识，注重医疗活动中的动态分析，做好各种防范措施，防患于未然。针对当前患者对医疗知情权要求的提高，完善各项告知制度。加强质控管理，住院病历书写实施了《\*\*市中医病历书写实施细则》和评分标准，通过近一年的运行，我院住院病历的书写在全市中医系统住院病历质控检查中，总分为全市第二位，前十名优胜病历中我院占三位，前二名均为我院医务人员。

（二）优化医疗服务流程以提高医疗质量的基础。服务流程是医疗机构的运行结构和方式，在不增加病房、卫技人员的基础上，优化的医疗服务流程决定了医疗机构的效率和竞争力，这在很大程度上增强了医院的长期生存能力，使医院的可用资源通过平衡流程中的各组成部分来减少重复和浪费，使医院现有硬件和软件达到较高的利用率和较好的利用水平，尽可能发挥专业技术人员的能力，尽可能满足病员的需求，取得较高的经济效益和社会效益。我院坚持以病人为中心，在优化医疗流程，方便病人就医上下功夫，求实效，增强服务意识，优化发展环境，努力为病人提供温馨便捷、优质的医疗服务。推出各项便民措施，如收费挂号窗口联网，减少挂号排长队，部分专家设立专门挂号窗口，推出电话预约挂号等措施。医技科室出报告单推出限时承诺。护理部门在开展星级护士评选活动中涌现了一批先进护士，全年评出星级护士56名，护患构筑连心桥，推出便民措施，想方设法为病人解决实际问题，住院病人对护理工作满意度达96。

（三）实施医疗质量、医疗安全教育，是加强医疗质量的基础。如何提高管理者自身素质和加强全院医务人员的素质教育是质量管理的基础。提高医疗质量不是单靠几位管理者或部分医务人员的努力可以实现的，而是需要医院全体职工具有正确的人生观、价值观、职业道德观；需要强烈的责任感、事业心、同情心；需要树立牢固的医疗质量、医疗安全意识；在院内全面开展优质服务和“安全就是最大的节约，事故就是最大的浪费”活动，激发职工比学习、讲奉献的敬业精神，形成了比、学、赶、超的良好氛围。

（四）建立完善的质量管理体系，规范医疗行为是核心。近年来，我院从加强制度建设入手，结合各岗位的工作性质、工作内容，制定了岗位职责、医德医风、人事管理、会议、学习、考勤、安全保卫、后勤管理、财务财产管理、统计报表管理、医疗文书档案管理，奖、惩等共五部分241条管理制度；制定了行政管理、医疗质量管理、护理质量管理、药品管理、院内感染控制管理、财务管理以及思想政治工作和医德医风管理等26项质量控制考核细则；制定职能科室、业务科室综合目标责任书，做到一级管一级，一级向一级负责的格局。明确责任，保证职能，做到责、权明确，利益适度，从而管理上做到了有章可循，有章必依，逐步完善管理上的法制化、制度化、规范化、标准化。

建立符合医院实际的质量管理体系，医院成立了以院长、副院长、医务科和各临床科室为成员的质量管理，质量控制考核领导小组，负责全院质量管理工作。全院形成了主要领导亲自抓；分管领导具体抓；职能科室天天抓；临床科室时时抓的医疗质量、医疗安全管理的格局。

加强医疗质量管理坚持平时检查与月、季、年质控相结合，严把环节质量关，确保终末质量关。“抓三基”、“促三严”、落实“三级医师”查房制度。医务科经常组织院内职工学习卫生法律、法规、制度、操作规程及操作常规，并记入个人业务档案。近年来通过开展以医疗业务管理，努力提高医疗质量，确保医疗安全为目标的全方位质量管理工作，使医院的各项工作达到了综合目标责任制预期目的，医疗质量逐步提高，安全隐患逐渐减少，无医疗事故发生，医疗纠纷也相对较少，提高了医疗质量，确保医疗安全，今年顺利通过浙江省三级乙等中医院复评工作。

提高医疗质量，降低医疗费用，让老百姓用较少的钱享受较为优良的医疗服务是医疗体制改革的最根本目标。降低医疗费用，提高经济效益也是每一位院长、患者、社会人、医护人员等共同关心的社会问题，它是社会性质和服务宗旨的直接反映。作为医院的管理者要从加强科学管理素质，降低管理成本着手，从提高服务质量和业务质量上下功夫，突出以“技”取胜而非以“费”取胜。

（一）今年我院严格执行药品、大型医疗器械设备采购招标政策和药品“顺加作价”政策，实行医药分开核算、分别管理、调整医疗服务价格，降低总的医疗费用，降低药品收入在医院总收入中的比重。执行药价“顺加作价”政策以后，我院减少药品收入500多万元，实实在在减轻了病人的经济负担。要实现“降低病人费用”这一目标，首要的是解决思想认识问题和改善医德医风问题，要坚持“为人民服务”的宗旨，正确处理社会效益和经济收益的关系，把社会效益放在首位，防止片面追求经济收益而忽视社会效益的倾向的思想。“以病人为中心”，以广大患者利益为前提，切实把医护工作作为一个崇高的职业，处理好医院、个人与患者之间的利益问题；切实做到合理检查、合理用药，以低廉的价格提供优质的服务，切实在医疗工作中实践“三个代表”重要思想。

（二）扩大门诊业务量，提高工作效率。去年我院门诊量达到53.81万人次，与去年同比增加12.18。通常来说，同一种病且病情差不多的情况下，门诊治疗往往比住院治疗的费用要低得多。为满足广大群众的需求，我院在原有门诊所开设科室的基础上，去年又新开设了中风面瘫专科门诊、针灸减肥门诊、失眠门诊和心理咨询门诊。

随着人民群众医疗保健意识的增强，去年我院膏方门诊在前年的基础上，继续受到广大市民的好评。我院请临床经验丰富的专家为百姓度身定做，开出不同需求的进补膏方，不仅有市区居民还吸引了不少周边地区的居民，去年共完成中药膏方1280料。充分发挥了中医中药在医疗、康复、保健和慢性病方面的医疗特色和优势，吸引了更多的就医病人，也为他们提供了良好的医疗服务，收到了较好的社会效益和经济效益。

发扬中医药特色优势，是中医药事业发展的核心。对于医院的发展，必须有自己的品牌和特色，医院在提高综合服务功能基础上，狠抓重点专科建设。中西医结合妇科、中医儿科被列入市中医重点学科建设项目，眼底病专科、蛇伤专科、腰突症专科、哮喘专科被列入市中医重点专科建设项目，男性科和肿瘤科建设得到了进一步发展，肿瘤科被确定为\*\*省中医重点扶持学科。妇科保胎病房、眼底病专科也以其治疗手法多样、疗效确切、服务到位而吸引了广大患者。妇科门诊病人同比增加29.90，出院病人同比增加5.41，实际病床使用率同比增加15.40；肿瘤科门诊病人同比增加26.70，出院病人同比增加22.4，实际病床使用率同比增加18.69，医院通过重点专科的建设，业务量有了显著上升。

（三）综合实力不断提高。我院在不断加强和完善中医药医疗服务的基础上，也十分重视发展西医技术，走一条“中医特色显著，西医功能全面”的新路子，去年我院骨伤科、妇科、外科等科室开展各类四类手术的数量明显增多，还积极引进并开展了许多微创手术，如骨伤科引进关节镜技术；普外科、妇科施行腹腔镜手术；消化内科成功施行胃镜下大块粘膜切除术；肿瘤科利用dsa施行肿瘤病人介入治疗等等，进一步提高医院的综合服务功能。

（四）降低医疗费用还要处理好降低费用和加强检查、用药的关系。有目的和必要的检查、用药，尤其在当今充分利用现代高新科技设备和新药、特效药，是实现早诊断、早治疗、早康复所必须的；又如外科、骨伤科、妇科等科室缜密制定围手术期抗感染治疗方案，倡导术前使用抗生素，并制定严格的抗生素使用原则，根据手术方式决定抗生素的选择及使用时间，有效控制感染，减少并发症，这些重点医疗环节管理的完善，使病人诊断治疗的准确性得以提高，这也是医药科技进步的表现，是病人和社会发展的需要，从总体上讲对医院和病人都是有利的。其次是要处理好缩短住院天数与收治疑难重症病人的关系。出院者平均住院日统计的目的是为了提高质量、效率和效益，是为了减少病人的费用，而不是单纯为了统计上平均住院天数的减少。中医药有其自身特点，所收的病人慢性病人居多，疾病特点往往是“疑、难、杂、顽”，因此并不鼓励科室为了完成指标而收治一些与医院功能和规模不相适宜的，住院时间短，治愈率高的病人，这对技术和经济效益的提高也是无益的。

随着医院规模建设和业务水平的不断拓展，病人对医疗质量也提出了更高的要求，如何满足广大人民的医疗保健需求，降低百姓的医疗费用，是一项长期而艰巨的任务。我院将以此为目标，不断努力提高医疗质量，为老百姓提供验、简、效、廉的中西医药服务，为提高人民群众的健康水平，做出更大的贡献。

**医疗质量管理工作总结篇三**

20xx年，为深入贯彻落实《20xx年新津县卫生系统“三好一满意”活动方案》和《20xx年医疗质量万里行》活动标准，我院以“仁爱、关怀、健康”为院训，以“服务好、质量好、医德好、群众满意”为工作目标，着力改善医院服务态度，优化服务环境，规范服务行为，改进医德医风，全面提升了医疗质量和服务水平，具体工作汇报如下：

医院成立以院长任组长、分管领导任副组长，各职能科室负责人为成员的“医疗质量管理”领导小组；新成立了医务科，具体负责全院医疗质量管理工作。对科室实行目标责任制，签订了目标责任书，建立起逐级责任追究制，做到了全院行动一致，目标清晰，责任明确，奖惩分明。

在医疗质量管理工作中，始终把医务人员的培训放在重要位置，医院采取多种形式，全面开展业务技术人员培训，努力提升医务人员的业务技术水平和能力。

1.组织卫生法律法规、规章制度学习。我们先后开展了《执业医师法》、《护士条例》、《传染病防治法》等卫生法律法规，以及《商业贿赂》相关法律法规的培训，使医务人员了解掌握了卫生法律法规、规章制度、常规规范，强化其法律意识和自我保护意识，增强了依法执业的自觉性。

2.开展多种形式的培训活动。一是在院内组织了业务骨干常规规范培训、病例书写培训、“三基”“三严”培训、护理培训、药品使用培训、医院感染知识培训、医疗纠纷防范、医德医风培训等活动，使医务人员的业务技术、医疗安全意识和医德医风明显提高。二是积极参加上级组织的培训讲座。20xx年，共选派各科室医务人员50余人参加省、市级组织的各种有关医疗质量管理和业务技术培训讲座16次，学习了医学相关专业的新知识、新技术、新理念、新观点。三是邀请市级、县级专家20余人次到我院进行查房和指导。通过以上举措，显著提高了我院卫生技术队伍的整体水平。

3.组织理论考试和技术比武。我们以培养提高医护人员急救技术、规范和治疗方案的应用为重点，按照由易到难、由浅入深的原则进行培训，积极推广新知识、新技术。病房每月开展病历书写质量评比；药剂科每月开展处方点评工作；5.12护士节，全院护理人员开展了“护理技能大练武”比赛等，切实加强医院医护人员基础知识、基本理论、基本技能训练，提高了医护人员业务素质和专业技术水平。

医疗质量是医院管理的核心，围绕医疗质量管理工作， 3月份、7月份全院两次召开全体医、药、护、技人员参加的“医疗安全工作大会”，查摆安全隐患，制订医疗安全整改措施，全面提高了医疗质量。20xx年医院全年无一例医疗纠纷和医疗差错事故发生。

1.医院感染治理。完善了医院感染管理制度，加强了院内感染知识宣教和培训，认真落实消毒隔离制度，严格无菌操作规程。以“治疗室、换药室、病房”为突破口，抓好重点科室的治理，加强了科室、院内院外交接手续，杜绝了医疗废物乱扔乱放。

2.医疗安全治理。全年认真开展了临床医护人员医疗安全知识宣教，组织学习卫生部颁发的《医疗事故处理办法》及《医疗文书书写规范》，严格落实差错事故登记上报。及时完善病历书写和各种医疗文书确实履行各项签字手续。坚持会诊制度，认真组织急危重病症及疑难杂症讨论，切实加强了急危重病人的抢救和监测，努力同病人及其家属沟通思想，避免了医患纠纷。

**医疗质量管理工作总结篇四**

20xx年我院坚持以病人为中心的服务理念，以提高医疗质量，合理收费，降低医疗费用为落脚点，努力为患者提供优质的医疗服务。现将20xx年的医疗质量管理工作总结如下：

。

1、坚持对医院各医疗科室进行定期医疗质量和医疗安全检查，并进行汇总、分析。把减少医疗缺陷，及时排查、消除医疗安全隐患，减少医疗事故争议，杜绝医疗事故当作重中之重的工作来抓。

2、认真做好依法执业管理工作。做到了无执业资格医师资格和执业护士资格人员严禁上岗。

3、严把医疗质量关，各科室严格执行各项规章制度，规范诊疗行为，坚持首诊负责制、疑难危重病人会诊转诊制度，把医疗质量始终放在首位，坚决杜绝医疗事故的发生。增强责任意识，完善各项防范措施，防患于未然。

4、加强医疗质量、医疗安全教育，组织全院职工学习《执业医师法》、《医疗事故处理条例》等相关法律法规，提高法律意识。

5、加强全院医务人员的素质教育，树立正确的人生观、价值观、职业道德观。教育全院医务人员要以病人为中心，以医疗质量为核心，改善服务态度，提高服务质量，减少医疗差错的发生。做好继续教育工作，有计划的安排人员到上级医院进修及参加市医学会组织的短期培训班，积极参与市卫生局组织的全科医师培训工作。定期开展业务学习，狠抓各类医疗文书及处方的规范书写工作不放松。

二、加强医院感染管理工作。成立医院感染管理领导小组，专人负责，责任到人，严格执行各项造作规程，保障医疗安全。定期进行医院感染检查，并进行汇总、分析，组织全院医务人员认真学习《医院感染管理办法》和相关技术规范培训工作，加强医疗废物管理工作，加强医院重点部门（注射室）的医院感染控制工作，有效预防和控制医院感染，保证患者医疗安全。

三、加强医院临床用药管理。对医务人员进行《处方管理办法》、《抗菌药物临床应用指导原则》的学习，严格执行特殊药品管理制度和药品不良反应监测报告制度，及时报告和处置药品不良反应。做到因病施治、合理检查、合理用药、规范收费，杜绝滥用药、滥检查现象的发生。

四、加强各类信息的报告、收集和分析。组织全院医务人员认真学习《传染病防治法》，及时上报国家规定的传染病。

**医疗质量管理工作总结篇五**

为贯彻“进一步改善医疗服务行动计划”工作安排，牢固树立“以病人为中心”的服务理念和为人民服务的宗旨，加强“平安医院”建设，改善服务态度，规范医疗行为，提高医疗质量，确保医疗安全，重点解决人民群众反映强烈的热点和难点问题，我院具体做了以下工作：

1、严格贯彻执行医疗卫生管理的各项规章制度和法律法规，做到依法执业。集中利用三天下午的时间，对全院职工进行了法律法规专项培训工作，知晓率达到了100%。培训完成后进行了考试。行为规范。

2、健全并落实医院规章制度和人员岗位责任，特别是医疗质量和医疗安全的核心制度，包括首诊负责制度、三级医师查房制度、分级护理制度、疑难病例讨论制度、会诊制度、危重患者抢救制度、术前讨论制度、死亡病例讨论制度、查对制度、病历书写基本规范与管理制度、交接班制度、技术准入制度、临床用血制度、转诊制度等。

3、严格基础医疗和护理质量管理，强化“三基三严”训练并进行考核。

4、合理检查、合理用药、因病施治。重点是贯彻落实《抗菌药物临床应用指导原则》，坚持抗菌药物分级使用，建立了药品用量动态监测及超常预警机制。

5、加强科室能力建设，做到专业设置、人员配备合理，抢救设备设施齐备、完好。急诊科(室)医务人员相对固定，值班医师胜任急诊抢救工作。实现急诊会诊迅速到位，急诊科(室)、入院、手术“绿色通道”畅通，提高急危重症患者抢救成功率。

6、针对临床用血，我们重新进行了培训，力求科学合理用血，保证血液安全，杜绝非法自采自供血液。

7、规范消毒、灭菌、隔离与医疗废物管理工作，有效预防和控制医院感染。

8、医院领导定期召开医疗质量和医疗安全工作会议，积极整改落实各级质量检查发现的问题，做好提高医疗质量和保证医疗安全工作。

1、我院采取增加服务窗口，缩短病人等候时间。对服务流程进行优化，简化环节，并且对门诊抽血室的布局进行了调整，布局更加合理，方便患者就医。

2、统一制作了科室标识，使其规范、清楚、醒目。

3、医院为病人提供清洁、舒适、温馨的就诊环境和便民服务措施，做到有导诊服务，有咨询台、有便民门诊，有候诊椅，有饮水设施、有轮椅、有电话等。

4、采取流程改造等方式缩短各种等候和各项检查预约、报告时间。创造条件，开展了预约挂号和诊间预约服务，方便广大患者就医。

5、提供私密性良好的诊疗环境。

1、医护人员自觉维护病人的权利，充分尊重病人的知情权和选择权。

2、对全院职工进行礼仪培训，随时检查服务用语使用，杜绝生、冷、硬、顶、推现象。

3、临床科室建立了医患沟通制度，主动与病人交流，耐心向病人交待或解释病情，要求使用通俗易懂的语言。

4、建立、完善病人投诉处理机制，公布投诉电话号码，有专门机构及时受理、处理病人投诉。

5、通过出院患者电话回访，问卷调查，聘请社会监督员等方式定期收集病人及社会等方面对医院服务中的意见，并及时改进提高。

1、严格执行国家药品价格政策和医疗服务收费标准，严格执行药品收支两条线。禁止在国家规定之外擅自设立新的收费项目，严禁分解项目、比照项目收费和重复收费。

2、向社会公开收费项目和标准。完善价格公示制、查询制、费用清单制，提高收费透明度。设立自动查询台，向患者提供费用查询服务，及时处理患者对违规收费的投诉。

3、主动接受社会和病人对医疗费用的监督，减少医疗收费投诉。

1、在医务人员中开展创先评优、道德讲堂学习活动。使广大职工牢固树立全心全意为人民服务的宗旨，在工作中坚持发扬救死扶伤的人道主义精神。

2、我院以多种形式开展医德医风教育和制度教育，让医务人员树立忠于职守、爱岗敬业、乐于奉献、文明行医的新风尚，并与执业医师考核、护士执业证书再次注册相结合。

3、严禁医务人员收受、索要病人及其家属的“红包”和其他馈赠;严禁医务人员接受医疗设备、医疗器械、药品、试剂等生产、销售企业或个人以各种名义给予的回扣、提成和其他不正当利益。

4、我院对药品、仪器检查、化验报告及其他特殊检查等实行零提成，不向科室或个人下达创收指标。

5、做好正确的舆论宣传，不发布虚假医疗广告误导患者，欺骗群众。

在“改善医疗服务质量”一系列活动中，我院把活动与保持共产党员先进性教育活动紧密结合起来，充分发挥共产党员的先锋模范作用，坚持“先进性教育”和“改善医疗服务质量”活动两不误，两促进。通过“改善医疗服务质量”活动，解决了短板和瓶颈问题，在很大程度上促进了医疗服务质量的提高，保证了医疗安全，改进和优化了医疗服务流程，切实维护广大人民群众的健康权益。同时也总结和树立一批管理好、服务好、社会反映好、经济效益好的先进典型科室。为今后继续加强医疗质量的可持续提高奠定基础。

**医疗质量管理工作总结篇六**

医疗安全管理工作是确保医疗服务正常运行的前提和保证。切实加强医疗安全管理工作，直接关系到全院职工及的人身和财产安全。我院领导高度重视安全工作，始终把此项工作列为“一把手”工程。并从加强学习，提高认识入手，强化管理，积极消除不安全隐患，全面加强医疗安全工作。结合我院实际情况，我院开展了以下工作：

成立了医疗安全管理小组，并制定了相应的职责，负责全院的医疗安全，对医疗安全进行监督、检查、评价，并制定改进方案，院内感染办负责医院的消毒管理，医疗垃圾管理，传染病管理，按相应的法律法规严格执行；副院长具体负责医疗质量、医疗安全工作；各科室负责人确认医疗设备进行严格的检查、登记、签名制度，特别是医疗急救设备，救护车急救设备齐全完好，满足急救工作需要及医疗保障。

提高医院职工的安全意识，是搞好医院安全生产的基础。我院充分利用多种形式对职工进行安全教育，要求每一名在岗职工必须熟悉岗位安全要求，不断提高安全操作技能和自我保护意识。通过学习，使全院职工充分认识到，医疗质量安全是一项重要的、细致的工作，必须坚决克服麻痹松懈思想和侥幸心理，坚持不懈、持之以恒地抓好医疗安全工作。

为确保我院的医疗安全工作，我院根据有关规定，结合我院安全工作的实际特点，制定了织金县人民医院安全管理制度；包括了消防、用电、压力容器、医院感染等一系列规章制度。从而有效的.提高了各岗位作业人员的安全生产技能，为实现我院生产奠定了坚实的基础。

医疗机构属人员密集场所，落实消防安全工作至关重要。为此，我院在各楼层均配备了消防栓、灭火器，在住院处还增配了灭火器，并聘请专业人员进行了使用讲解。在消防栓上方张贴“四懂四会”宣传牌，要求注职工做到“四懂四会”。楼道及大厅内均标识有“安全出口”夜光指示牌，各疏散通道消除障碍物，保证在突发情况时畅通无阻。

对锅炉、消毒锅、养气管道、电器设备等进行了集中重点安全检查。制定了安全管理制度、操作规程，对操作人员进行了安全意识教育。消毒锅操作人员持证上岗，并参加了全市统一组织的考试。ct室、检验科、b超室、药房等科室的电器设备进行了线路检修，确保了用电安全。

我院还配备有发电机组一台，在供电部门停电后，保证医疗正常用电。

放射科x光室、及ct室安装了铅门、铅玻璃，配备有防护服，与北京蓝道尔公司合作，为操作人员配备了放射技量监测剂，每季度定期反溃监测结果。我院还制定了放射事故应急预案，制定了安全操作规程与工作制度，要求按规程操作，防止出现意外事故。另外，对药品仓库、配电室、压力容器室加强安全管理，配备防盗门窗，制定了操作规程，定期检查，增强安全防范意识。

加强医院消毒，严格执行无菌操作及医疗废物、医疗垃圾处置是医院的一项重要工作，它是预防院内交叉感染、净化医院环境、创建绿色医院、确保医疗安全的一项重要内容。我院对此项工作高度重视，加强对相关科室、相关人员的培训学习，要求按照《医院感染管理办法》规定标准，严格执行无菌操作规程，执行消毒隔离制度、垃圾分类制度，各科室有专人负责登记管理，防止出现意外事故。

组织相关人员认真学习了《药品管理法》、《处方管理办法》、《抗菌药物临床应用指导原则》等相关法律法规，积极参加了市医院协会组织的“三基”培训及考核，要求一线大夫及相关科室严格把关，认真贯彻落实，合理检查、合理用药，处方由业务院长把关，确保患者用药安全。

加强急诊科室建设，规定24小时在岗值班，畅通“绿色通道”，简化服务流程，落实首诊负责制，对危重病人实行“先抢救，后交费”的原则，确保患者在第一时间得到就治。今后，我院将一如继往的坚持“安全第一、预防为主”的原则，切实加强医院医疗质量安全管理工作，不断健全制度，完善措施，加强隐患排查，将医疗安全工作做好、落实好，为患者提供一个安心、舒适、安全的就医环境。

**医疗质量管理工作总结篇七**

为着重解决工程建设项目标后监管薄弱、转包和违法分包，未依法取得施工许可证和通过开工安全生产条件审查擅自开工，建设项目管理混乱，不认真履行工程监理职责，施工中擅自变更工程设计、质量检测弄虚作假，工程质量低劣，污染环境和破坏生态，安全生产责任不落实以及行政监管薄弱等突出问题，保证工程建设质量，使较大以上生产安全事故的发生明显减少。

主要措施：

1．加强执行法定工程建设程序的监管。严格执行勘察设计、施工图审查、工程招投标、施工合同备案、委托工程监理合同备案、工程质量和生产安全监督、施工许可、开工安全生产条件审查、工程竣工验收备案和工程技术档案移交等法定工程建设程序，确保项目依法依规建设。

2．加强工程建设合同的监管。出台规范性文件对工程建设中资质挂靠、转包和违法分包的具体情形作出规定，制定相应处置措施。督促建设、施工监理、质量检测等单位严格按照国家和省有关规定及招标投标文件订立合同并严格履行。全面推行施工作业分包制度，建立管理骨干基本固定、职责明确、运行规范的施工作业分包管理模式。

3．加强工程监理和质量检测机构管理。认真开展工程监理和质量检测专项整治，促使工程监理、质量检测机构切实发挥独立专业监督作用。

4．加强建筑市场准入、清出的管理。按照国家和省有关规定，坚决查处无资质、超越资质承揽工程建设业务和建筑企业弄虚作假申请资质，以及政府行政管理部门或行业协会越权审批资质的行为，维护建筑市场秩序。

5．强化市场监管和执法，完善行政执法、行业自律、舆论监督、群众参与相结合的市场监管体系。完善工程建设项目监管体系，着力解决各类产业园区建设项目监管薄弱的问题。

6．完善安全监督管理制度，明确安全生产管理的标准和目标，加强工程建设项目的安全监督检查，督促企业落实安全生产领导责任制和安全生产主体责任制。严格安全准入。积极推进联合检查机制，加强重大安全隐患整改和治理力度。

7．严格查处工程建设中存在的生产安全事故，深挖工程质量安全事故背后的腐败问题，按照“四不放过”的原则，查清事故发生的原因、性质，依法追究有关单位和人员的责任。

**医疗质量管理工作总结篇八**

一、体系运行有效性的监管、问题的整改及相应措施的落实

1、编制并实施《品质管理监管办法》，根据公司质量管理体系对各部门进行品质检查。

2、依据各部门提交的《文件更改申请表》，修改、发放《电梯日常运作作业指导书》、《电梯设备操作作业指导书》、《擦窗机操作作业指导书》、《擦窗机日常运行作业指导书》、《综合维修作业指导书》等体系文件。

3、组织公司各部门召开大厦公共租摆花木招标评审会，以无记名投票的形式评定了20xx年度大厦公共区域花木摆放项目供应商。

4、跟踪验证20xx年x月25日大厦现场安全检查所发现问题。

5、20xx年xx月30日，组织各部门负责人及相关专业人员进行安全文明小区创建工作自检自查，并通报检查结果，要求各责任部门就存在问题限期整改。

1、修改、完善《绩效考核管理办法》，跟进各部门绩效考核量化指标的制定。

2、征集各部门绩效考核修改意见，并根据其意见进行了相应修改，整理完善后已提交电信实业。

品质管理部于20xx年xx月接管公司培训工作，本月完成工作如下：

1、对所接管培训设备设施进行了统计、整理

2、中国科学院教授来司培训的组织安排工作

3、完成9月份以来新入职员工的入职培训及7月份以来新员工的强化培训工作，并协助综合办人事对相关晋升人员的考核。

4、编制并实施《培训完善方案》，对各部门各级人员在不同阶段所需进行的专业类培训科目进行了调查。

5、根据领导指示提出规范培训工作开展及实施有针对性培训的工作汇报。

1、编制《5s手册》及《礼仪手册》，将5s执行情况将与个人绩效考核直接挂钩。

2、组织各部门主任级以上人员召开了5s适用性讨论会，并根据各部门会后意见对手册内容进行了相应的修改。

3、经公司领导审批后，于xx月底正式印发《5s手册》及《礼仪手册》。同时，要求公司各部门自发文之日起执行，并进行相应的培训。

**医疗质量管理工作总结篇九**

医疗卫生改革的最终目标是要以较低廉的费用为病人提供较优质的医疗服务。近几年来，我院和其它市级综合性医院一样，成为了我市医疗卫生工作的基本组成部分，而且形成了独有的中医医疗卫生工作体系，在为人民群众提供质优价廉的中医药医疗保健服务、继承发展中医药学术和培养中医药人才方面作了不懈的努力。在20xx年，我院坚持以病人为中心的服务理念，以提高医疗质量、合理收费、降低医疗费用为落脚点，努力为广大患者提供优质的医疗服务。医院业务收入同比增加14.36%，门诊量同比增加12.18%，住院病人同比增加5.41%，剔除工作量增加因素后，同比增加4.85%，而每个门诊病人费用为108.78元，为我市市级9家医院的最低。

（一）医疗质量管理是医院管理的核心，提高医疗质量是管理医院根本目的。医疗质量是医院的生命线，医疗水平的高低、医疗质量的优劣直接关系到医院的生存和发展。20xx年，我院在“医疗质量服务年”活动的基础上，把减少医疗质量缺陷，及时排查、消除医疗安全隐患，减少医疗事故争议，杜绝医疗事故当作重中之重的工作。我院严把医疗质量关，各科室严格执行各项规章制度，规范诊疗行为，坚持首诊负责制、三级查房制、疑难病人会诊、重危病人及术前术后讨论制度。增强责任意识，注重医疗活动中的动态分析，做好各种防范措施，防患于未然。针对当前患者对医疗知情权要求的提高，完善各项告知制度。加强质控管理，住院病历书写实施了《\*\*市中医病历书写实施细则》和评分标准，通过近一年的运行，我院住院病历的书写在全市中医系统住院病历质控检查中，总分为全市第二位，前十名优胜病历中我院占三位，前二名均为我院医务人员。

（三）实施医疗质量、医疗安全教育，是加强医疗质量的基础。如何提高管理者自身素质和加强全院医务人员的素质教育是质量管理的基础。提高医疗质量不是单靠几位管理者或部分医务人员的努力可以实现的，而是需要医院全体职工具有正确的人生观、价值观、职业道德观；需要强烈的责任感、事业心、同情心；需要树立牢固的医疗质量、医疗安全意识；在院内全面开展优质服务和“安全就是最大的节约，事故就是最大的浪费”活动，激发职工比学习、讲奉献的敬业精神，形成了比、学、赶、超的良好氛围。

（四）建立完善的质量管理体系，规范医疗行为是核心。近年来，我院从加强制度建设入手，结合各岗位的工作性质、工作内容，制定了岗位职责、医德医风、人事管理、会议、学习、考勤、安全保卫、后勤管理、财务财产管理、统计报表管理、医疗文书档案管理，奖、惩等共五部分241条管理制度；制定了行政管理、医疗质量管理、护理质量管理、药品管理、院内感染控制管理、财务管理以及思想政治工作和医德医风管理等26项质量控制考核细则；制定职能科室、业务科室综合目标责任书，做到一级管一级，一级向一级负责的格局。明确责任，保证职能，做到责、权明确，利益适度，从而管理上做到了有章可循，有章必依，逐步完善管理上的法制化、制度化、规范化、标准化。

建立符合医院实际的质量管理体系，医院成立了以院长、副院长、医务科和各临床科室为成员的质量管理，质量控制考核领导小组，负责全院质量管理工作。全院形成了主要领导亲自抓；分管领导具体抓；职能科室天天抓；临床科室时时抓的医疗质量、医疗安全管理的格局。加强医疗质量管理坚持平时检查与月、季、年质控相结合，严把环节质量关，确保终末质量关。“抓三基”、“促三严”、落实“三级医师”查房制度。医务科经常组织院内职工学习卫生法律、法规、制度、操作规程及操作常规，并记入个人业务档案。近年来通过开展以医疗业务管理，努力提高医疗质量，确保医疗安全为目标的全方位质量管理工作，使医院的各项工作达到了综合目标责任制预期目的，医疗质量逐步提高，安全隐患逐渐减少，无医疗事故发生，医疗纠纷也相对较少，提高了医疗质量，确保医疗安全，今年顺利通过浙江省三级乙等中医院复评工作。

提高医疗质量，降低医疗费用，让老百姓用较少的钱享受较为优良的医疗服务是医疗体制改革的最根本目标。降低医疗费用，提高经济效益也是每一位院长、患者、社会人、医护人员等共同关心的社会问题，它是社会性质和服务宗旨的直接反映。作为医院的管理者要从加强科学管理素质，降低管理成本着手，从提高服务质量和业务质量上下功夫，突出以“技”取胜而非以“费”取胜。

（一）今年我院严格执行药品、大型医疗器械设备采购招标政策和药品“顺加作价”政策，实行医药分开核算、分别管理、调整医疗服务价格，降低总的医疗费用，降低药品收入在医院总收入中的比重。执行药价“顺加作价”政策以后，我院减少药品收入500多万元，实实在在减轻了病人的经济负担。要实现“降低病人费用”这一目标，首要的是解决思想认识问题和改善医德医风问题，要坚持“为人民服务”的宗旨，正确处理社会效益和经济收益的关系，把社会效益放在首位，防止片面追求经济收益而忽视社会效益的倾向的思想。“以病人为中心”，以广大患者利益为前提，切实把医护工作作为一个崇高的职业，处理好医院、个人与患者之间的利益问题；切实做到合理检查、合理用药，以低廉的价格提供优质的服务，切实在医疗工作中实践“三个代表”重要思想。

（二）扩大门诊业务量，提高工作效率。去年我院门诊量达到53.81万人次，与去年同比增加12.18%。通常来说，同一种病且病情差不多的情况下，门诊治疗往往比住院治疗的费用要低得多。为满足广大群众的需求，我院在原有门诊所开设科室的基础上，去年又新开设了中风面瘫专科门诊、针灸减肥门诊、失眠门诊和心理咨询门诊。

随着人民群众医疗保健意识的增强，去年我院膏方门诊在前年的基础上，继续受到广大市民的好评。我院请临床经验丰富的专家为百姓度身定做，开出不同需求的进补膏方，不仅有市区居民还吸引了不少周边地区的居民，去年共完成中药膏方1280料。充分发挥了中医中药在医疗、康复、保健和慢性病方面的医疗特色和优势，吸引了更多的就医病人，也为他们提供了良好的医疗服务，收到了较好的社会效益和经济效益。

发扬中医药特色优势，是中医药事业发展的核心。对于医院的发展，必须有自己的品牌和特色，医院在提高综合服务功能基础上，狠抓重点专科建设。中西医结合妇科、中医儿科被列入市中医重点学科建设项目，眼底病专科、蛇伤专科、腰突症专科、哮喘专科被列入市中医重点专科建设项目，男性科和肿瘤科建设得到了进一步发展，肿瘤科被确定为\*\*省中医重点扶持学科。妇科保胎病房、眼底病专科也以其治疗手法多样、疗效确切、服务到位而吸引了广大患者。妇科门诊病人同比增加29.90%，出院病人同比增加5.41%，实际病床使用率同比增加15.40%；肿瘤科门诊病人同比增加26.70%，出院病人同比增加22.4%，实际病床使用率同比增加18.69%，医院通过重点专科的建设，业务量有了显著上升。

（三）综合实力不断提高。我院在不断加强和完善中医药医疗服务的基础上，也十分重视发展西医技术，走一条“中医特色显著，西医功能全面”的新路子，去年我院骨伤科、妇科、外科等科室开展各类四类手术的数量明显增多，还积极引进并开展了许多微创手术，如骨伤科引进关节镜技术；普外科、妇科施行腹腔镜手术；消化内科成功施行胃镜下大块粘膜切除术；肿瘤科利用dsa施行肿瘤病人介入治疗等等，进一步提高医院的综合服务功能。

（四）降低医疗费用还要处理好降低费用和加强检查、用药的关系。有目的和必要的检查、用药，尤其在当今充分利用现代高新科技设备和新药、特效药，是实现早诊断、早治疗、早康复所必须的；又如外科、骨伤科、妇科等科室缜密制定围手术期抗感染治疗方案，倡导术前使用抗生素，并制定严格的抗生素使用原则，根据手术方式决定抗生素的选择及使用时间，有效控制感染，减少并发症，这些重点医疗环节管理的完善，使病人诊断治疗的准确性得以提高，这也是医药科技进步的表现，是病人和社会发展的需要，从总体上讲对医院和病人都是有利的。其次是要处理好缩短住院天数与收治疑难重症病人的关系。出院者平均住院日统计的目的是为了提高质量、效率和效益，是为了减少病人的费用，而不是单纯为了统计上平均住院天数的减少。中医药有其自身特点，所收的病人慢性病人居多，疾病特点往往是“疑、难、杂、顽”，因此并不鼓励科室为了完成指标而收治一些与医院功能和规模不相适宜的，住院时间短，治愈率高的病人，这对技术和经济效益的提高也是无益的。

随着医院规模建设和业务水平的不断拓展，病人对医疗质量也提出了更高的要求，如何满足广大人民的医疗保健需求，降低百姓的医疗费用，是一项长期而艰巨的任务。我院将以此为目标，不断努力提高医疗质量，为老百姓提供验、简、效、廉的中西医药服务，为提高人民群众的健康水平，做出更大的贡献。

**医疗质量管理工作总结篇十**

为了鼓励患者及其家属主动参与医疗安全活动，尊重患者的知情同意权，保障医疗质量和患者生命安全，于20\_\_年11月27—29日，通过查看运行病历，访谈患者及医护人员，对临床科室进行了患者参与医疗安全检查。

1、鼓励患者向药学人员提出安全用药咨询欠缺；

2、对主动邀请患者及其家属参与医疗安全活动等相关制度知晓率低；

3、医护人员对患者合法权益部分知晓；

4、知情同意书、入院评估单、入院记录无医师签名；

5、入院记录、首次医患沟通单无患者或家属签字确认；

6、替代方案的执行情况有待加强。

1、鼓励患者安全用药咨询的制度执行情况较差，主要原因为临床药师较少，工作力量薄弱；临床医生知晓率较低，重视程度不够，职能部门监管不到位有关。

2、临床医生对患者医疗安全告知不全面。首先临床医生对患者安全重视不够，知情同意制度执行不到位；其次，我院面对患者的文化层次不同，特别是低保病人，沟通有一定困难。而且我们的医生跟病人沟通多为医学专业术语，病人不能全面理解。

3、由于患者和医院的信息不对称，在监督上患者很难做到。医护与患者的比例不对称，临床工作繁忙，医生很难对一位病患花很多的时间倾听病情，与病人进行认真的沟通，这也是患者难以真正参与到医疗安全的原因之一。

1、加强医患沟通，告知患者治疗替代方案、完善知情同意及病情评估制度培训。

2.、加强安全用药咨询措施，制作安全用药指导宣传也，设立安全用药咨询窗口，加强对住院病人的宣教，鼓励患者向药学人员提出安全用药咨询。

3、加强医护与患者沟通，切实落实知情同意到患者整个医疗服务的整个过程，鼓励患者参与医疗安全等。为了让患者更好地参与，应该向他们介绍一些基本的医学常识。对于科室的常见病及多发病制定宣传册，入院后针对患者的疾病尽量做出详细的指导，包括治疗方案及治疗效果、出院指导。

4、各科室组织加强学习相关制度。强调临床医疗、医技科室医务人员主动为患者及其家属提供相关的健康宣教；进一步落实患者在医疗活动中实施自己的知情同意权、选择权。进一步落实医务人员对患者及其家属的健康知识教育。

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