

医院售后服务方案(通用10篇)

为了确保事情或工作有序有效开展，通常需要提前准备好一份方案，方案属于计划类文书的一种。写方案的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？接下来小编就给大家介绍一下方案应该怎么去写，我们一起来看看吧。

医院售后服务方案篇一

20xx年是我院立足“二级甲等中医医院”，谋求科学跨越发展之年。过去的一年，按照区委、区政府工作部署，在区卫生局党委的正确领导下，我院坚持以十八大精神为指导，锐意进取，改革突破，在加快整合两家医院医疗卫生资源基础上，错位发展，优势互补，大力发展培育中医特色专科，取得了显著进展。

20xx年全年业务总收入xxxx万元，门急诊95870人次，出院4057人次。全院20xx年药占比为51.5%，比去年下降2.7%。

（一）加强制度建设，狠抓规范落实

在健全和完善制度的基础上，医院始终把医院管理放在重要地位，紧紧围绕提升服务质量、防范医疗隐患两个目标，突出各项制度核心，抓重点，抓薄弱环节。特别是今年9月，医院下发xxx号文《关于进一步规范交班值班、强化制度落实的通知》以来，全年共通报违反规定的科室23次、个人164人次。完成交接班交办事项217件。医院风气明显改善，职工精神面貌焕然一新，正能量得到弘扬。大家积极干事创业的精神状态，促进了医院各项工作顺利完成。

（二）牢牢把握医疗质量总关口，稳步提升医院“软实力”

为促进我院不断健康发展，今年以来，医院全面实行医疗质

量管理。一方面加强业务培训，不断提升医疗技术水平，夯实医疗质量的基础。另一方面建立从患者就医到离院，包括门诊医疗、病房医疗及其他部分医疗的就医流程，明确各科室的日常工作内容，实行动态督导，切实保证医疗服务质量。尤其是20xx年8月王院长召开二甲持续改进动员会后，各临床科室全部行动起来，抓紧学习，积极改进；医务科、护理部、公卫办、感染办等职能科室，各司其责，共同做好医疗质量控制工作，得到省二级中医医院持续改进检查评估专家组一致认可。医务科全年共组织培训837人次，组织召开业务学习会议22次，征求医务人员反映问题52个，协调解决各科室存在的各种问题个，妥善处理患者的投诉17起。护理部全年业务学习12次，中医理论考核12次，并举办了全院护理中医适宜技术比武，以比促学。不断的学习进步，提高了护理人员的业务技能和服务素养，丰富了服务内涵，体现了中医特色人文关怀。护理部还制定了中医适宜技术激励措施，充分调动了护理人员积极性，使中医适宜技术在全院范围得到普及，医院的中医特色进一步显现。公卫办、感染办加强院内感染控制，保障患者就医安全，为医疗质量打下基础。

穴位贴敷治疗中风病恢复期，脐疗治疗尿频尿失禁等多种中医疗法，效果显著。中医科在居民保险政策不利情况下，全年中药销量突破210万元。急诊科全年接警约1300余次，出警约1200余次，年抢救人数约150余次，抢救成功率97%。放射科年收入150万元，检查人次11520次，甲级片率达85%，诊断符合率86%。特检科新增全自动心电分析平台、动态心电图仪，为患者心电功能检测提供了方便。

（四）谋划新专科，全力打造医院新的突破点

20xx年，院领导班子积极探索，超前谋划，于1月正式启动了康复科和肛肠科的筹建工作，并在人才、基础设施、宣传等方面给予支持。

1、“一腾一改”，为新科室创造空间□20xx年8月，两家医院

妇产科整合，我院妇产科全体医护人员全部整合到区人民医院妇产科，为肛肠科发展创造了空间。康复科是通过撤掉会议室重新改造门诊楼四层，建成的康复治疗大厅。

2、注重人才培养，打造高标准科室。在确定肛肠科科室人选后，医院先后派出3名医师奔赴具有不同特长的医院的肛肠科进修，取长补短，综合发展。康复科更是忍一时之痛，选派了4名针推科的业务骨干到安徽省人民医院进修。人才的高标准培养，为打造技术一流的科室奠定基础。

3、高端合作，为科室打下双重保障。为了确保新建科室技术、设备高起点。我院与济南槐荫人民医院确定了技术协作单位，由其每周六选派一名专家到我院进行指导带教工作。与广州一康医疗设备实业有限公司签订了战略合作框架协议，确定了定期更新设备，定期专家带教，定期人员培训等一系列就二十建设方案。

目前，肛肠科已正式成立，康复科也将马上投入运行。新建科室将与区医院形成良好的错位互补关系，成为医院快速发展的加速器，对提高我院的整体医疗技术水平意义重大。

（五）加强医院硬件建设，提升服务体验

20xx年，医院投入大量的资金，购买医疗设备和医院的改造升级，提升医院的整体医疗服务水平。先后投资21万元，购置门诊电子病历系统，实现患者挂号、交款、取药、病历、报销一卡通。投资60万元购买dr一台，大幅提升临床诊断的可靠性、简便性、准确性。投资15万元，购物肠镜、熏蒸椅等设备。投资17.5万元，全面装修升级手术室，满足了部分重大手术的要求标准。投资70万元，改建门诊楼四楼，新增电梯一部。投资30万元，更换燃油锅炉，并重新布置全院暖气管道。

（六）打造以人才为核心的`竞争体系

为了缓解医院人才匮乏的困境。医院通过同工同酬、人才代理等优惠政策，招聘医院紧缺人才，为医院人才发展提供智力保障。20xx年共招聘5名医生、15名护理人员充实到医院的队伍，为医院人才注入了新的活力。医院通过请专家会诊、坐诊、技术合作等形式，与济南、徐州、枣庄等医院的5名专家建立了技术支持合作关系，使老百姓在享受高水平高层次服务的同时，也带动了该院一批年青骨干的快速成长。

（七）加强精神文明建设，巩固行业作风建设成果

为进一步加强我院行业作风建设和党风廉政建设，医院以“作风建设巩固提升年”为契机，充分发挥党员干部的先锋模范作用，以点带面，在全院干部职工中广泛开展政治思想学习教育，医德医风和行业作风建设取得了积极的进展：一是认真开展作风建设巩固提升年活动。实践活动中，广大党员干部和职工进一步提高了认识、转变了作风、密切了党群干群关系，树立了“忠诚担当有为干净”的良好形象；二是积极开展“解放思想，敢于担当”大讨论，努力寻求医院发展的办法，使广大职工明确了医院努力方向；三是强化医德教育，防范医患纠纷。通过医德医风教育有效地促进了职工服务理念的转变，坚定了全心全意为病人服务的自觉性，加深了医患沟通，赢得了人民群众的信赖；四是加强精神文明建设，积极参与创建省级文明城、国家卫生城，顺利完成了迎检相关工作。

（八）各项工作有序开展

1、积极参加各项活动。组织参加以“担当、有为、干净”为主体的演讲比赛。参加了市卫生局组织的“5.12护士节”庆祝和区卫生局举办的戒烟劝阻等活动。

2、加大消防宣传工作，提高消防意识。邀请xxx消防大队武警战士来院讲授消防安全知识。与专业消防公司签订消防协议，保障全院消防安全。

安全意识，使预防为主，防消结合的的方针，更好的贯彻落实到工作中。

为进一步强化全员安全意识，营造全国第十六个“安全生产月”氛围，做好汛期突发事件应急管理工作，提升防汛应急救援能力，教育全体人员如何正确、准确、迅速处理突发事件。

6月15日上午□XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX现场组织开展防汛应急救援演练活动。

近期暴雨天气，易发洪涝灾害事故，汛情紧急的情况下，能够迅速、高效、有序的安全撤离受灾区域，为做好防汛和抢险救灾应急工作，本次演练主要通过组织分工、沙袋填装、防堤桩设置、基坑排水及现场模拟“心肺复苏”急救等演练过程，进一步提高应对汛情的应急反应能力，提高员工的防灾避灾意识，一旦临灾能够迅速有序安全撤离避让，最大限度地减轻水灾造成的损失，维护广大员工生命财产的安全。

通过此次防汛应急演练，在遇到暴雨天气，汛情紧急的情况下，能够在保证抢险人员人身安全的前提下，积极做好抢险救灾应急工作，把损失减少到最低。

由于演练时间紧、任务重，但是全体参演部门和人员没有丝毫懈怠，发扬了密切配合、群策群力、协同作战、精益求精的工作作风，使演练取得圆满成功。演练成效主要表现在三个方面：

通过演练，让我们看到重视应急管理工作，并组织开展经常性、针对性的演练是十分必要的。演练还教育了广大人民群众，对增强人员对安全工作和应急救援处置的认识起到了积极的作用。

通过演练，进一步提高了事故应急救援队伍的技能熟练程度和专业水平，为火灾事故实际救援处置和汛期抢险救灾提供了经验和方法，为确保建立一支优秀的应急保障队伍奠定了基础。同时，通过演练，进一步明确了各部门在应急救援中的职责和任务，并熟练掌握应急救援处置程序、方法和注意事项，有效地提高了整体应急救援的反应能力、指挥水平和实战能力。

通过实际操作演练可以发现问题，检验应急救援预案的可行性，为实现“统一指挥、反应灵敏、协调有序、运转高效”的应急管理机制目标和进一步完善事故应急救援预案体系和处置程序提供了方法和经验。通过演练和组织观摩，进一步促进各部门、项目负责人把各项安全措施、防范措施、应急预案真正落实实处。

虽然演练取得了成功，但是，我们从中同时发现了一些问题，需要我们在日后的工作中加以改进和完善：

一是演练中自身的应急救援队伍救援能力不强；

二是演练过程中没有明确救援路线图；

四是救援车辆、人员、物资等相关救援设备准备不充分。

为进一步深化安全生产和应急管理工作，切实提高我部安全生产管理工作和应对突发事件的能力，主要做好以下几个方面：

为强化应急管理工作，要全面落实科学发展观，坚持以人为本、预防为主，以落实和完善应急预案为基础，进一步提高对应急管理工作重要性的认识，增强应急管理责任感、紧迫感和使命感。

加强应急管理制度和完善应急救援预案体系建设，明确事故

防范措施和处置程序，同时加强预案的动态管理，狠抓预案落实工作，努力提高我部的应急体系建设和管理水平。

进一步建立信息报告工作制度，并加大全民参与机制，积极开展应急管理的宣传培训教育工作。

医院售后服务方案篇三

近两年来，福山区乡镇卫生院一改往日活力不足、入不敷出的“尴尬”局面，发生了令人欣喜的变化。至20xx年底，全区8处乡镇卫生院全部实现扭亏为盈，业务总收入保持了11%的增长幅度，有3处卫生院结余5万元以上。乡镇卫生院实现扭亏为盈，关键得益于福山区卫生系统直面困难和问题，始终保持了一种开拓创新、锐意进取的思想状态，保持了一种对群众负责、对干部职工负责的责任意识，他们脚踏实地做活四篇文章，大力实施卫生院分配制度改革，广辟增收节支渠道，有力地推动了全区各项卫生工作的顺利开展。

福山区卫生系统按照彻底打破“干多干少一个样，干好干坏一个样，干与不干一个样”的总体思路，大刀阔斧地在各镇街卫生院推行了“以收定支、绩效挂钩”的分配制度改革。根据按劳分配、按岗定酬、按任务定酬、按业绩定酬的原则，重新调整了经济指标，制订了新的工资分配办法——全额浮动的绩效工资制。根据各卫生院的实际情况，有针对性地以各自原来的业务收入为基数，在保证收支平衡的前提下，初步测算出各自达到收支平衡时的业务指标，然后将指标层层细化分解落实到每个科室和个人，年终根据指标完成情况兑现奖惩，使工资待遇与工作业绩直接挂钩，从而建立起科学、合理、有效的分配激励机制。改革必然触动部分人的利益，分配制度改革方案一出台，不少干部职工特别是效益较差卫生院的干部职工抵触情绪严重。为此，福山区卫生局负责人及时奔赴各卫生院，面对面地做干部职工的思想工作，动之以情，晓之以理，靠深入细致的思想工作解开他们的思想“疙瘩”，推动了改革的顺利进行，产生了较好效果。高

瞳镇卫生院干部职工在改革当月拿到的工资仅相当于改革前的一半多一点，这使他们切切实实地感受到了前所未有的压力，他们深刻认识到，这次改革绝不是走过场，而是要动真格的。思想的大转变带来了工作作风的大变样，以前上班“坐不妆乱窜科室、想方设法“推”、“躲”病号等不良现象不见了，吃拿卡要等问题也迎刃而解，广大干部职工的工作积极性不断提高，不但自觉加班加点，还主动深入各村（居）上门服务“抢”病号，卫生院的经济效益也明显提高，当年业务收入就增长了59.6%。

改革使各乡镇卫生院深刻地认识到：一个医院有没有生命力、吸引力，不仅取决于医疗技术水平的高低，更取决于服务态度好坏和服务质量的优劣。要想在村卫生室和市区大医院的夹缝中求得生存，求得持续稳定地发展，坐等患者上门是绝对行不通的，只有突破传统保守的思想束缚，积极主动地大胆创新思路，“上门”搞服务，卫生院才有希望，才有出路。为此，他们注重从小事着眼、从点滴做起，倾力培育新的增长点，营造良好服务氛围，各项工作开展得红红火火。一是积极开展社区卫生服务。目前，全区社区卫生服务站已增设到15处，服务项目逐步完善，服务领域不断拓宽。从20xx年以来，共接待来诊病人6万多人次，建立家庭健康档案5000多份，设立家庭病床450多张。二是开设特色门诊。各乡镇卫生院按照“突出特色，错位经营”的思路，自20xx年起着手增设了各具特色的“专科门诊”，巧打“特色专业牌”，靠人性化优质服务吸引群众。目前，全区80%的乡镇卫生院都设立了自己的特色科室，床位使用率比没有专科时提高了10个百分点，彻底改变了乡镇卫生院普遍存在的“小而全，技术无特色，大病治不了，专科城里跑”的被动局面。回里镇卫生院因地制宜地增设了胃病专科门诊，还义务开设糖尿病防治专题讲座，解答群众疑问，受到了广大群众的一致好评，就医患者较20xx年增加20%以上。三是挂靠市区大医院念好“引才经”。主动与市区各大医院建立合作关系，定期或不定期地聘请有经验、技术水平高的医务人员来院坐诊，

不仅提升了卫生院的档次和知名度，而且大大节省了群众的就医费用，切实减轻了他们的经济负担。高疃镇曲家村有一位80多岁的老太太病重需要手术治疗，本打算到市区医院就诊，当地卫生院得知后，经过多方联系，请来了烟台山医院的主治大夫专门为其治疗，不仅方便了患者就医，而且为患者节省医疗费用5000多元。另外，他们还非常重视医后、术后的跟踪随访工作，不定期走访病人，及时掌握患者医后、术后康复情况，对病人的合理要求尽量满足，做到了随叫随到，此举使1500多例手术患者受益；规范的服务用语、无“不”字回答，代病人取药，进门一声问候一杯水，扶病人上楼梯等等，从入院到出院“一条龙”服务活动的开展，让患者感到心里暖融融的，既感动了病人，也留住了病人。正是靠着一系列周到细致的个性化、人性化医疗服务，乡镇卫生院赢得了广大人民群众信赖，促进了经济效益的持续提高和经营活力的不断增强。

医院售后服务方案篇四

为认真贯彻落实《卫生系统春季防火安全工作实施方案》文件精神和要求，我院坚持以“预防为主，防消结合”的工作方针，切实履行职责，努力工作，大力推进我院的消防工作，为我院正常医疗工作的开展和创造良好的消防安全环境提供了有力的保障，现将我院消防安全工作情况总结如下：

我院领导对消防安全工作十分重视，作为一项经常性的重要工作常抓不懈，定期召开消防安全培训，研究和布置有关工作，建立以院长为首，联合各科室负责人组成的消防安全领导小组，大到重点防火部位，小到门窗、水电、灭火器材都有专人负责，形成了“齐抓共管、群防群治”的良好局面。

为了搞好我院的消防安全工作，进一步强化安全管理，全面落实我院各科室消防责任制，预防和减少火灾危害，我院制定《医院春季防火实施方案》，健全管理组织，加强管理，督促检查，按照谁主管，谁负责的原则，与对消防工作实行科

室领导签署责任状。不断完善工作制度，有效发挥了防火安全委员会的组织、协调、督促、指导作用。

为进一步加强火灾防范工作，提高医院预防火险的能力，我们根据上级有关文件要求，积极开展了消防安全隐患排查专项治理工作，召开了我院院领导会议，就如何开展好消防安全隐患排查治理工作提出了具体实施意见，严格执行《中华人民共和国消防法》认真落实《机关、团体、企业事业单位消防安全管理规定》，以严防火灾事故为目标，认真开展消防安全检查，坚决消防火灾隐患，全力搞好我院的消防安全隐患排查专项治理工作，严格按照国家有关规定配置灭火器材、设置消防安全标志，并定期检查，维护。确保消防器材设施完好、有效，保障疏散通道安全出口进一步明确了责任制，由副院长带对，对本单位重点部门进行了安全检查，确保更换了废旧的灭火器，解除了消防安全隐患。

我们坚持以防为主的原则，加大防范力度，在加强组织领导层层落实制，加强宣传教育的基础上，重视并切实抓好检查指导工作，及时发现问题、隐患、能够采取有效措施进行整改，消防安全小组定期进行一次全院各科室治安消防安全大检查，并建立消防记录本，解决工作中出现的问题和困难，安排布置下一阶段的工作任务，我院保卫科值班人员每天对全院各部门容易引起火灾的部位进行巡查，加强管理、督促检查、如：禁止任何人在输氧气时吸烟，严禁在药库和总务库处堆放易燃物品吸烟，要求科室人员熟悉和掌握灭火器材的使用等。

在今年的工作中，我们将着重抓好以下几项工作：

- 1、加强对全院各科室的指导和督查，确保消防安全工作取得明显成效。
- 2、加强全院职工的法制宣传教育，督促各科室学习消防知识，不断提高全院职工的消防安全意识。

3、加强夜间巡查，保持火灾的基本稳定，有效的遏制群死群伤等特大恶性事故的发生。

医院售后服务方案篇五

根据国家中医药管理局20xx年中医医院管理年活动方案的通知精神，以及省市卫生厅、局的安排部署，医院领导高度重视，列入医院工作重要议事日程，认真按照上级要求，对照八项重点工作，扎实深入开展医院管理年活动，取得了较好地成效，现将我院中医医院管理年活动工作情况总结如下：

一、基本情况

内丘县位于河北省中南部，面积778平方公里，辖5镇4乡，309个行政村，全县人口26.9万。内丘县是华夏医祖扁鹊行医采药的地方，中医药文化底蕴深厚。中医院始建于1984年2月，1994年被评为二级甲等中医医院。在县委、县政府的关心支持下，医院先后经历2次迁建，3次易址，规模逐渐扩大，功能趋于合理。目前，医院新院址占地面积达50亩，建筑面积近20000平方米。共有干部、职工149人，卫技人员占职工总数的90%。全院具有中级以上职称人员50名(其中副主任医师职称人员13人)。业务技术骨干均省级以上医院专科进修。

医院编制床位150张，设有内、外、妇、儿、急诊、皮肤、眼耳鼻喉、口腔、麻醉、针灸理疗康复、骨伤、肛肠等12个临床科室。中风专科、皮肤专科、疼痛专科、肛肠专科被邢台市卫生局确定为市级中医重点专科。设有高血压糖尿病、睡眠障碍、脾胃病、哮喘病、不孕症等专病门诊。设有心病、脑病、外科、创伤、妇产、儿科等6个病区。以及化验、病理、超声、心、脑电图、胃肠镜、高压氧舱、放疗¹³⁷Cs放射、中西药房、消毒供应等20多个医疗、医技科室。

医院拥有全身螺旋ct机、钴60放疗机、彩色b超诊断仪、肺功

能测试仪、彩色经颅多普勒、心电工作站、电子胃镜、电子结肠镜、500毫安高频遥控胃肠x光机□c型臂x光机、体外冲击波碎石机、高压氧舱、全自动5分类血液分析仪、全自动生化分析仪、血凝仪、血流变仪、血液灌流机、过敏反应测试仪，化学发光仪、骨质疏松测试仪、特定蛋白分析仪、24小时动态心电血压监测仪等大中型现代化医疗仪器设备□20xx年门诊工作量8900人次，收治住院病人7900人次，业务流水收入2140万元。

我院是全市中医系统首家二级甲等医院，被上级确定为河北医大、河北工程大学、邢台医专临床教学医院，连年被评为市、县文明单位，被省精神文明建设委员会授予“三星级文明服务窗口单位”；被省卫生厅授予“河北省深化改革、优质服务百佳医院”、“河北省示范中医院”；河北省医德医风建设先进单位；被中华医学会授予“全国百姓放心示范医院”。

二、主要成效

近年来，通过开展中医医院管理年活动，进一步增强了了全院广大干部职工对中医医院管理年活动意义的认识，进一步端正中医医院办院方向，中医药特色优势进一步发挥，临床科室建设、人才培养得到了加强，中医护理、中药药事管理不断规范，中医药文化氛围深化浓厚，基本达到了中医医院管理年活动工作的要求，有力的促进和推动了我院工作的不断发展。

(一)中医药特色优势的措施得到落实。在中医医院管理年活动中，把发挥中医药特色优势作为重点内容来抓，制定了以中医为主的建设发展规划，明确了发展方向，并逐项加以落实，在年度工作计划中，制定突出中医特色指标和措施，并将中医药特色优势相关指标列入医院综合目标考评细则，定期对科室进行检查考评，每月通报点评并与奖金分配挂钩，严格奖惩。此外，落实专人负责基层指导工作，积极开展对口支援工作，院长与卫生局签订目标责任书，纳入医院年度

工作重要内容，按照相关任务要求与受援单位签订对口支援协议书，积极开展农村适宜技术推广培训与基层指导工作。

(二)人员配备合理，积极开展技术培训。认真贯彻落实“关于中医医院发挥中医药特色优势，加强人员配备通知”的要求，全院中医类别医师占医师比例达到68.9%；中药人员占药学人员比例达到81.8%；护理人员接受中医药知识技能岗位培训达93%；领导班子中中医药人员比例达66.7%；职能科室负责人中医药人员比例达66.7%；临床科室主要负责人执业医师资格或系统接受中医药培训两年以上比例达75%；妇科等11个临床科室负责人基本符合临床科室建设管理指南相关要求。此外，对中医药人员队伍建设及技能培训有规划、有制度、有考核并积极抓好落实。

(三)临床科室建设步入正规。按照国家中医药管理局“关于规范中医医院与临床名称的通知”的相关规定，认真进行自查自纠，科室命名符合规范要求。同时认真学习贯彻临床科室建设管理指南(试行)的相关要求，认真抓好科室设置、特色服务项目开展，强化临床病例辨证施治，病例讨论及继续教育等工作，制定了24个常见病种中医诊疗方案并在临床中应用。认真执行中医病历书写基本规范，中药处方书写规定，实行了电子病历，配备中医诊疗设备38种，开展非药物中医治疗项目64个，门诊处方中中药比例达65.6%，饮片比例达34.8%。

(四)重点专科建设明显加强。重点专科建设列入发展规划和年度工作计划，皮肤科、疼痛科、肛肠科、中风科被市卫生局命名为市级中医重点专科，各专科均制定了3个重点病种中医诊疗方案并定期评价分析和优化总结，探索试行中医临床路径的应用。目前，4个重点专科依托专家以及专科项目支持，医院给予人员培训、设备购置等重点倾斜，目前在当地已具有一定的知名度，形成初步规模。

(五)中药药事管理逐步规范。根据中药房基本标准要求，扩

建了中药房，调整了煎药室、库房设置，药库、药房面积设施达到相关要求，适应工作需要。中药房、煎药室负责人具有主管中药师资格并有2人取得高级中药鉴别师资格。认真执行中药采购制度、饮片验收制度、质量管理制度，引进使用免煎中药200余种，严格进货渠道，落实煎药室管理规范，制定煎药室工作制度和煎药操作程序，按要求煎、煮，定期清洁消毒。

(六) 中医护理质量不断提高。制定并落实中医护理工作指南(试行)计划和措施，明确各级护理管理人员的职责，制定不同级别护理人员培训计划，每月一培训，半年一考核，床位护士比例1:0.4，各临床科室开展中医护理项目2个，按照医院综合质量考评细则，每周检查，每月考评，根据不同科室特开展专科专病特色护理，每个病区3个病种并提供健康指导，护理人员基本掌握本科常见病的中医护理常规。

(七) 中医药文化建设进一步加强。认真贯彻中药文化建设指导意见和“指南”，制定了中医药文化建设方案及医院宗旨、医院发展战略、医院院训、医院经营服务理念、医院奋斗目标、医院院歌(正在谱曲中)、医院院徽(正在征集中)等体现医院中医药文化价值观念，总体形象定位。制定了以规范员工服务理念、诊疗行为、服务用语、着装规范等为主要内容的“员工手册”并进行培训。为搞好中医药文化的宣传工作，我们在庭院内塑造了扁鹊像，将“大医精诚”雕刻在门口影蔽墙上，医院走廊、候诊区挂有宣传中医药知识的牌匾，院内橱窗有特色专科介绍，编印《内丘新中医》医院院报十期，5万余份，编辑中医药养生保健手册2期，1万余册，医院内庭院筹建中草药种植园，部分病室安装闭路电视播放中医养生保健知识宣传片，制作6个中医专科专病电视片于电视台播放，大力宣传普及中医药知识。

(八) 中医预防保健服务起步运行。制定了医院发展中医预防保健服务工作计划，开展常用中医预防保健技术，初步开展了中医药养生保健咨询、体质辨识、健康指导工作。

(一)加强领导、健全组织、强化“活动”工作保障。为加强对中医院管理年活动的领导，明确任务、落实责任。一是成立了以院长为组长，各副院长为副组长，各职能科室为成员的.中医医院管理年活动领导小组，明确了分管领导，落实了责任人员，为活动开展提供组织保证。二是明确目标任务，定期督导调度，将八项重点工作层层分解至相关领导和科室，利用质检日、院周会进行督查考核，及时发现问题，限期整改落实。三是完善制度、严格标准。在医院管理年活动中，建立完善各项工作制度，修订医院综合质量考评细则、员工手册、印发各项“规范”“指南”加大各项培训考核力度，实施质量监督，促进中医医院管理年活动开展。

(二)突出重点、强化特色、丰富中医内涵建设。医院管理年活动的重点和核心内容是:突出中医特色优势问题。因此，我们首先是把院领导的思想统一到以抓体现中医为主的发展方向上来，抓重点、抓特色，先后制定出台了强化中医内涵建设的具体措施和规定。一是认真落实中医病案书写规范，强化中医辨证论治和中医护理技术运用，提高中医病历书写质量，定期检查，加强质控;二是要求各临床科室要根据科学带头人的特点至少选定一个以上中医专科(专病)项目，加以探索与发展，如内1科选定脾胃病、内2科选定中风病、外1科选定肛肠病、外2科选定腰腿痛、妇产科选定不孕症、儿科选定哮喘病，以疗效和特色培育扩大其专科(专病)规模;三是对重点专科或有发展前景的科室给予重点扶持，医院从设备购置，人才培养给予重点倾斜，对学科带头人给予其奖励或重用，促进科室发展;四是组织相关科室技术骨干外出参观考察(先后赴迁安、潍坊、平顶山、西安、柳州、荣成等地中医院)，学习借鉴中医专科(专病)建设经验;五是将中药饮片的使用列入医院月度综合质量考核，对于达不到要求者扣罚科室奖金，并与科主任奖金挂钩20%;六是鼓励西医学习中医，中医带动西医，使临床医务人员都能掌握中医基础知识。同时不定期召开专科(专病)研讨会，相互交流学习专科专病建设经验，相互促进提高;七是在临床科室负责人的配备上、原则上必须是有中医或中西医结合职称的人员，西医人员原则上要经过

中医学习取得中医或中西医结合学历者，方予提拔任用；八是积极开展中医服务项目，皮肤科配制中药香囊防治过敏性疾病、手足口病，开展中药面膜皮肤美容护理；针灸理疗科开展晚间足疗服务方便病人，配置膏剂敷贴治疗面神经麻痹；中药房引进免煎中药方便患者服用。九是增加设备投入，购置配备中医诊疗仪器增加中医非药物诊疗项目的开展，推动我院中医专科专病以及中医特色建设。

(三)加强培训，夯实基础，提高卫生人员队伍素质。在医院管理年活动中我们把医护人员的中医药培训工作做为一项重要措施来抓。要想搞好中医药工作，人才是关键。一是选派业务骨干赴省级医院进修学习，重点培养学科带头人，让他挑头干事，发挥带动作用。二是医院建立了示教室，医务科、护理部积极组织相关技术操作培训，组织医务人员中医药知识业务学习，不断巩固和提高中医药技术水平。三是培养师资开展对口支援，积极开展基层业务指导和农村中医药适宜技术推广工作，加强中医药网络建设，帮助基层卫生人员提高中医药技术服务能力。四是鼓励临床西医人员通过在职学历教育，参加培训班以及业务讲课等途径学习中医药知识，掌握中医药常用诊疗技术。五是积极开展学术活动，搞好医疗、护理人员的继续医学教育，开展中医药科研工作，进一步提高中医药人员队伍素质，促进中医药工作的深入发展。

各位领导、各位专家，在中医医院管理年活动中，我们虽然作了大量的工作，也取得了明显的成效，但与上级的要求尚有一定的差距，我们将以此次检查评估为新起点，在今后工作中，再添举措、再鼓干劲、努力改进、积极创新，巩固发展中医医院管理年成果，努力把我院建成管理规范、特色突出、内涵丰富的现代化中医院，促进中医事业健康发展。

医院售后服务方案篇六

20xx年，我院的工作围绕建立布局合理、功能完善、技术先进、竞争有序、服务便捷高效、与市场经济发展相适应的新

型医院，为人民群众提供完善有效、质量优良的中医医疗保健服务的目标，经过全院医护人员共同努力，取得了较好的成绩，医院业务水平和各项工作有了较大的发展，现将主要工作总结如下：

医院现有职工74人(其中聘用27人),高级职称6人，中级29人，中医药专业技术人员10人。医院开设综合门诊科室15个，中医专业科室有针灸科，中医骨伤科、牵引理疗科、中医内科。设内科、儿科和骨伤针推科3个住院科室。医疗设备有ct□cr□彩超、全自动生化仪、电解质分析仪、心电监护以及中医专科设备电脑牵引床、汽疗熏蒸仪、煎药机等，总值260余万元。

（一）创建中医先进县工作顺利通过国家中医药管理局验收，并授牌。

20xx年2月，国家中医药管理局组织专家对我县创建中医先进县工作进行了详细评估验收，对我院作为中医工作龙头单位的建设和取得的成绩给予了高度评价，并对专科建设和人才培养方面提出建设性指导意见。通过创建中医先进县工作，使得我院的中医药质量和服务能力进一步增强，门诊及住院病人中医治疗率大幅提高，中医专科建设水平明显提高，中医特色优势日益突出。

（二）中医专科建设取得突破。

积极学习，引进中医适宜新技术、新疗法、以中医药服务积极参与新型合作医疗制度的实施。充实针推科技术人员，在业务用房十分紧张的情况下克服困难，增加住院床位，业务量不断增长，业务收入逐步提高，专科特色优势日趋明显。手法复位、小夹板固定治疗骨折脱位的患者均能够住院接受治疗 and 观察，疗效好、费用低；推拿、理疗、药物综合疗法保守治疗颈腰椎病症取得了很好的疗效，吸引了周边市县的患者前来就诊。并开展名老中医师带徒工作，制定学习计划和人才培养规划，安排医德高尚、肯于吃苦，勤奋上进并具

有培养潜力的青年医师跟师学习，传承我院最具中医特色和优势且群众基础深厚的中医骨伤学术精华。起到了较好的示范带动作用。

（三）改善医疗设备。

我院在资金十分紧张的情况下，挤出经费购置了临床十分急需的cr[□]彩超、电解质分析仪等诊疗仪器，大大提高了诊断的准确率和治疗有效率。目前医院的硬件设备基本能够满足临床诊疗需求。

（四）中医项目顺利实施。

近年来，中医药管理局实施的中医药服务能务建设项目为我院配置了紧缺的诊疗设备和中医专科特色设备，对于我院的发展起到了十分重要的推动作用。今年*元的中药房建设项目面利实施，目前已进行了设备的招标，陆续供货，资金部分已下拨到位。

（五）中医医院管理年活动取得较好的成效。

20xx年中医医院管理年我院按照自治区中医药管理局的统一安排部署，精心组织，严格实施。规范医疗行为和诊疗操作规程，发展中医药特色优势，加强临床科室和中医专科建设，提升中医文化建设水平，使得我院中医医院管理年取得了实效，增强了医院整体中医水平。经过*市组织的专家进行了评估验收，对于指出存在的问题我们又进行了认真的整改落实。

（六）多种措施并举，推动医院行业作风根本好转，群众满意度不断提高。

一是医院规模较小，业务用房严重不足，不能满足住院病人诊疗需求。目前急需争取项目和投资建设住院楼。二是人才匮乏，编制不足，医护人员年龄偏大，人才断层严重且结构不

合理，知识老化，青年技术骨干人才缺乏，中医药人员偏少。

医院售后服务方案篇七

1.1 应急响应的原则

突发性 传染病应急处理要采取边调查、边处理、边核实的方式，有效控制疫情发展。未发生突发性 传染病的地区，采取必要的预防控制措施。同时，服从政府行政管理部门的统一指挥，支援突发性 传染病疫情发生地的应急处理工作。

1.2 应急响应程序

1.2.1 甲类传染病的应急响应程序

专家委员会和应急处理机构负责对病人、病原携带者，予以隔离治疗，隔离期限根据医学检查结果确定对疑似病人，确诊前在指定场所单独隔离治疗；对医疗机构内的病人、病原携带者、疑似病人的密切接触者，在指定场所进行医学观察和采取其他必要的预防措施。

拒绝隔离治疗或者隔离期未满擅自脱离隔离治疗的，可以由公安机关协助医疗机构采取强制隔离治疗措施。书写的病历记录以及其他有关资料应妥善保管。不具备相应救治能力的，应当将患者及其病历记录复印件一并转至具备相应救治能力的医疗机构。具体办法由国务院卫生行政部门规定。

1.2.2 乙类或者丙类传染病的应急响应程序

专家委员会和应急处理机构应当根据病情采取必要的治疗和控制传播措施。

应急指挥机构和感染控制科负责联络和组织相关部门对本单位内被传染病病原体污染的场所、物品以及医疗废物，依照

法律、法规的规定实施消毒和无害化处置。书写的病历记录以及其他有关资料应妥善保管。不具备相应救治能力的，应当将患者及其病历记录复印件一并转至具备相应救治能力的医疗机构。具体办法由国务院卫生行政部门规定。

1.3 应急处理人员的安全防护

要确保参与应急处理人员的安全。针对不同的突发性传染病，特别是一些重大突发性传染病，应急处理人员还应采取特殊的防护措施。

1.4 应急响应的终止

突发性传染病疫情应急响应的终止需符合以下条件：突发性传染病事件隐患或相关危险因素消除，经过一段时间后无新的病例出现。特别重大突发性传染病事件由国务院卫生行政部门组织有关专家进行分析论证，提出终止应急反应的建议，报国务院或全国突发公共卫生事件应急指挥部批准后实施。特别重大以下突发性传染病事件由地方各级人民政府卫生行政部门组织专家进行分析论证，提出终止应急反应的建议，报本级人民政府批准后实施，并向上一级人民政府卫生行政部门报告。上级人民政府卫生行政部门，根据下级人民政府卫生行政部门的请求，及时组织专家对突发性传染病事件应急反应终止的分析论证提供技术指导和支持。

2.1 后期评估

突发性传染病疫情扑灭后，应急指挥机构应组织有关人员对突发性传染病疫情的处理情况进行评估，提出改进建议和应对措施。

2.2 奖励

院领导应组织相关部门对参加突发性传染病疫情应急处理作

出贡献的先进集体和个人，进行表彰。

2.3 责任

对在突发性 传染病疫情的预防、报告、调查、控制和处理过程中，有玩忽职守、失职、渎职等违纪违法行为的，依据有关法律法规追究当事人的责任。

2.4 抚恤和补助

由地方各级人民政府组织有关部门对因参与应急处理工作致病、致残、死亡的人员，按照国家有关规定，给予相应的补助和抚恤。

2.5

恢复生产

突发性 传染病疫情扑灭后，对疫点和疫区进行持续监测，符合要求的，方可重新恢复生产。

2.6 社会救助

发生重大突发性 传染病疫情后，服从上级行政部门指挥，做好向疫区提供的各项救援工作。

3.1 技术保障

3.1.1 成立突发性 传染病专家委员会，成员由传染病学、临床医学、流行病学、卫生管理、医学检验等方面的专家组成。

3.1.2 应急处置的医疗卫生队伍由疾病预防控制、医疗、卫生监督、检验等专业技术人员组成。

3.2 后勤保障

3.2.1物资储备

建立处置突发性 传染病的医药器械应急物资储备。物资储备种类包括药品、传染源隔离、卫生防护用品等应急物资和交通及通信工具等设施。

3.2.2经费保障

合理安排处置突发性 传染病事件所需资金，保证医疗救治和应急处理工作的开展。

3.3培训

感染控制科定期组织专家委员会对医务人员进行突发性 传染病应急处置的系统培训，确保医务人员扑灭疫情的应急能力。

3.4社会公众的宣传教育

按照地方人民政府的要求，积极参与对社会公众广泛开展突发性 传染病疫情应急知识的普及教育，指导群众以科学的行为和方式对待突发性 传染病疫情。

4.1本预案中下列用语的含义：

. 1.1传染病病人、疑似传染病病人：指根据国务院卫生行政部门发布的《中华人民共和国传染病防治法规定管理的传染病诊断标准》，符合传染病病人和疑似传染病病人诊断标准的人。

4.1.2病原携带者：指感染病原体无临床症状但能排出病原体的人。

4.1.3疫点：指病原体从传染源向周围播散的范围较小或者单个疫源地。

4.1.4疫区：指传染病在人群中暴发、流行，其病原体向周围播散时所能波及的地区。

4.1.5消毒：指用化学、物理、生物的方法杀灭或者消除环境中的病原微生物。

4.1.6流行病学调查：指对人群中疾病或者健康状况的分布及其决定因素进行调查研究，提出疾病预防控制措施及保健对策。

4.1.7疾病预防控制机构：指从事疾病预防控制活动的疾病预防控制中心以及与上述机构业务活动相同的单位。

4.1.8医疗机构：指按照《医疗机构管理条例》取得医疗机构执业许可证，从事疾病诊断、治疗活动的机构。

医院售后服务方案篇八

xx月xx日，卫生局召开卫生系统抗旱救灾工作紧急动员会后，我院接着召开中层干部会议，及时传达贯彻局党委书记、局长钟继红的讲话精神和州委、州府抗旱救灾会议精神，安排部署我院参与州卫生系统的抗旱救灾工作，成立了广通医院抗灾救灾工作领导小组，抽调精兵强将组成××州抗灾救灾卫生服务队第十队奔赴双柏县各乡镇指导、帮助抗旱救灾工作，与灾区人民一起战斗在抗旱第一线，具体做了以下几方面工作：

一、高度重视，精心部署。接到局党委的抗灾救灾通知后，院领导高度重视，立即召开会议，成立了以院长为组长的抗灾救灾工作领导小组，并抽调精兵强将共10人组成抗灾救灾卫生服务队，同时要求全院干部职工提高思想认识，把当前的抗旱救灾工作作为一项重要的治任务来抓。

二、深入开展调查，全面掌握当前农村旱情。动员会结束后，

第十队就赶赴双柏县各乡镇，进村入户，深入田间地角和中小学校、农户家中，通过问、察、访、听全面了解乡情、校情、村情、旱情和学校师生、群众的生产生活情况，传达各级党委府当前的抗旱救灾策措施，为当地群众加油鼓劲，增强民众抗灾救灾信心。

三、积极开展工作，大力宣传生产生活自救。每到一处，服务队最关心的就是当地群众有没有饮用水、饮用水是否安全的问题。进校舍、走村入户宣传有关饮用水安全知识、疾病预防控制特别是肠道传染病预防知识，并对一些存在饮用水安全隐患的学校、群众发放了饮用水消毒剂，要求当地学校师生和老百姓要从思想上高度重视，提高安全防范意识，杜绝喝生水，杜绝食用不干净食物，严格饮用水、餐具消毒措施。在一些人员集中的集镇，服务队不顾路途劳累，以饱满的热情投入到紧张的义诊、宣传工作中，在集镇开展健康咨询、送医送药的医疗救助活动，吸引了前来赶场的众多农民朋友，许多老人前来咨询，服务队重点向群众宣传了天气干燥容易引发的上呼吸道疾病和肠道传染性疾病的防治知识，并耐心解答就诊群众关于防病治病`的各种咨询。卫生服务队热情周到的服务，专家们耐心细致的解答，让当地老百姓眉头舒展，心情舒畅，尤其是老年人、妇女们和儿童们对这次活动的开展连连叫好。

四、工作成果。截止3月15日，卫生服务队走遍了双柏县所有8个乡（镇），为400多名老百姓义诊和开展疾病预防知识咨询、宣传，共发放宣传资料11000份，展出展板12块次，免费为老百姓发放价值197.00元的药品和消毒剂。医院还组织全体干部职工进行抗旱救灾捐款5590.00元。

五、抗旱工作有序开展，救灾工作任重道远。通过服务队和灾区群众的共同努力，双柏县各乡镇的抗灾救灾工作正有序开展。群众抗旱救灾信心坚定，广大干部群众的抗旱积极性明显增强。通过服务队加大抗旱工作和节约用水宣传，使群众防灾抗灾意识和全民水危机意识有所提高，人民群众自觉

节约用水方法明显改善。

灾情无情人有情，灾情就使命令。作为每一名勇于承担社会责任勇于奉献爱心的广医人，我们将永远和灾区人民在一起，牢记使命，积极响应上级党委府的号召，按照州委、州府和卫生局党委的统一部署，到抗旱一线去体现我们的价值。我们立誓：旱情一日不解，队伍一天不撤！我们相信，只要按照州委、州府的统一部署，发扬艰苦奋斗的精神，真正把抗旱救灾工作作为我院当前的治任务来抓，因地制宜采取强有力措施，就一定能打好抗旱救灾的攻坚战，夺取抗灾救灾的全面胜利。

医院售后服务方案篇九

根据xx关于创建xx的安排意见，我们结合本医院的具体实际，按照年初的创建工作部署扎扎实实的开展了创建工作，取得了显著成效，现将我院的创建工作汇报如下：

以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，深入贯彻党的十四大和十六届五中全会精神，按照全面落实科学发展观、构建社会主义和谐社会的要求，坚持预防为主、依靠群众的方针，结合医院工作特点和实际，以医疗质量为重点，以建立健全长效工作机制为核心，抓好医疗规范执行、医患沟通管理和职业道德建设，切实抓好生产、生活安全，努力构建一个和谐、安全的就医环境和工作生活环境。

1、提高认识，摆上位置。建设“平安医院”是实践“三个代表”重要思想，坚持“立党为公、执政为民”的具体体现，是落实科学发展观的迫切需要，是创造和谐稳定的社会环境、全面建设小康社会的必然要求，是促进卫生事业发展的重要保证。要从安邦定国、维护稳定、促进发展的认识出发，从创造良好的医疗环境的认识出发，从我院就诊病号多，人口流量大，人员构成复杂的特点出发，把“平安医院”的创建工作摆到重要位置上。在工作时间的安排上立足于经常性，

在工作重心上立足于一线科室，在联系实际上立足于结合，在工作突破上立足于创新，在工作作风上立足于务实。切实解决了干部职工在民主意识、法制观念、服务意识等方面存在的问题，提高了职工队伍的思想政治素质。

2、结合实际，突出重点。“平安医院”、的“平安”，不是狭义的“平安”而是涵盖了经济、政治、文化和社会各方面宽领域、大范围、多层面的广义“平安”。我们在全院医护人员的头脑中确立大平安的观念，按照确保大稳定、大安全的要求，对带有普遍性、全局性的热点问题予以高度重视，统筹考虑，既要全面抓，更要结合实际突出重点抓。始终把医院的稳定、患者和职工的生命、财产安全作为建设“平安医院”的重中之重。

3、立足经常，重在落实。“平安医院”的建设是一项长期性的任务，需要长期抓，经常抓，既要有长期的计划，又要有短期的安排。我院各科室把“平安医院”的建设作为一项经常性的工作来抓，通过政治的、经济的、行政的、教育的等多种手段，把“平安医院”建设的各项工作任务落到实处，取得了实效。

4、加强宣传，营造氛围。“平安医院”的建设是造福广大职工和患者的一项重要举措，也是需要广大职工共同参与的一项重要工作。我们通过形式多样的，最大限度地广泛宣传，营造了人人关心、人人支持、人人参与“平安医院”建设的浓厚氛围。充分的调动了广大职工参与建设“平安医院”的积极性和创造性。

建设“平安医院”涵盖医院改革、发展、稳定的各个方面，是一项长期的任务。我们重点做了以下几项工作：

1、加强医院普法教育工作，切实地提高了干部职工法制观念。充分利用院里现有的宣传橱窗、公示栏，以及周一院内例会、工会活动等多种形式，认真开展各种法律法规的学习，并使

其制度化。具体做法是宣传橱窗和公示栏定期更新一些与广大职工密切相关人人关心的法律法规条款，如《执业医师法》、《护士管理条例》、《药品管理法》等等，并在医院每周例会上有专人带领学习，还通过在工会的活动中不定期的举行一些法律知识竞赛，把职工的业余时间吸引到法律法规的学习中来。切实提高广大干部职工的遵纪守法观念，形成一个人人学法，人人懂法，人人守法的大好局面。在医院的日常管理中，经过酝酿和职工的充分讨论制定出我院劳动纪律条例、医院收费差错处罚规定等一系列的规章制度，切实做到在制度面前人人平等，让大家有话说到明处，有意见提到明处，使日常管理民主化。医院领导细分医院工作岗位，做到人人每天有班上，每天上班有活干，坚决不把闲散人员推倒社会上去，杜绝了给社会治安带来负面影响的事情发生。

医院售后服务方案篇十

二00x年是机遇与挑战并存的一年，围绕经济建设和西部大开发、青海大发展的主题不断深入，党的十六大精神及一系列路线、方针、政策更加深入人心，医保制度的改革，农村新型合作医疗的开展使得医院每位职工凝聚力量、鼓舞人心，同时，突如其来的sars病魔严峻考验着我们每一位医务工作者。面对挑战，我们依靠科学、群策群力，团结协作，体现出众志成城的必胜信念；面对机遇，我们正确把握处理改革发展稳定的关系，坚持“以病人为中心”的最高原则，努力促进医院管理模式的转变，开创了医院可持续发展的新局面。

全院现有职工146人，其中高级职称4人，中级30人，开设病床102张，院外门诊4个。

截止11月底，全院完成门诊人次量30434人次，其中急诊865人次；完成住院治疗3092人次，治愈率为50.40%，好转率为42.65%，死亡率为0.23%；平均每一患者住院日为4.21天；住院手术1045人次，门诊手术132人次；抢救危重病人137人次，抢救成功率达98.78%，出入院诊断符合率96.69%，床位

使用率44%，病床周转次数为30.43人次/床；单病种治愈好转率达到卫生部颁布的病种质量控制标准。全院业务收入622.8万元，其中药品收入占52.6%；人均门诊费用为74.84元，平均每一出院人次费用1288.71元。从医疗收入、药品收入分别占业务收入的比例及人均住院天数的下降，可以看出，医疗收入比去年有所上升，药品收入有较大幅度下降，两者所占比例逐渐趋于合理，达到了“以病人为中心”，让利广大患者的根本目的，“以药养医”的局面得到明显改善，提高了现有资源利用率，体现技术含量，讲求投入产出，坚持社会效益第一的原则等宏观调控机制已发挥作用。实现了收支平衡，略有节余，压减支出，减少浪费，提高效益的目标。

一是一切工作以质量为核心。为了把医疗质量真正摆上医院管理的核心地位，今年，在继续完善和进一步落实医院各项规章制度的同时，制定了《湟中县第二人民医院医疗质量管理规范》，进一步建立健全医院、科室、个人三级质量控制网络，调整和充实质控和业务管理机构，加强了医院的质量管理，形成了全院上下同把质量关，同抓质量管理的良好局面，避免了严重差错事故的发生。

二是坚持以两种效益为保障。一方面要求医务人员具有高度的服务意识，不要有以“救命恩人”自居的思想，要有视病人为“衣食父母”的观念，全力搞好以病人为中心的服务工作。另一方面要求行政工勤人员不要有“低人一等”的思想意识，要有为临床一线服务就是为病人服务的胸怀，牢固树立全院一盘棋，当好主人翁的思想。在全院范围内正确处理好了两种效益的关系，收到较好的效果。