

2023年医德医风教育活动心得体会 护士 医德医风教育心得体会(大全5篇)

心得体会是我们在经历一些事情后所得到的一种感悟和领悟。优质的心得体会该怎么样去写呢？以下是小编帮大家整理的心得体会范文，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

医德医风教育活动心得体会篇一

我国古代思想家对诚信道德的论述和强调不尽于史，在传统理论中，老实取信被看作“立身之本”、“举政之本”、“进德修业之本”。现今社会，诚信更进一步发展成为我们中华民族的深层道德意识，并体现在平常生活的各个方面。全国人大常委会委员、大学校长代表呼吁：“国家应以诚信为突破口，在依法治国的基础上强化公民道德建设，逐渐建立起诚信社会、道德社会。”他还说：“公民道德建设千头万绪，诚信应当成为整个公民道德建设的突破口。一个人只有诚信做人，诚信地对待工作、家人和社会公众，才可能建立和完善职业道德、家庭美德和社会公德，中华民族传统文化中的精华才能得到继续，道德社会才能真正建立。”

医疗机构是卫生系统的主要窗口，也是社会的重要窗口。医德、医风的好坏是社会风气好坏的反映，也是全民族整体道德素质的重要表现。由于医疗行为关系到人的健康与生命，所以，医德、医风一直遭到社会各界、常常关注和很高的要求，经常构成一时的热门。由医德、医风卑劣酿成的事故虽然未几，但是影响大，格外遭人痛恨和谴责。因此，医德、医风建设是社会道德建设的重点之一。

随着市场经济体系的建立和不断完善，医院建设和发展由依靠型向经营服务型转轨。由于多方面的缘由，造成目前市场经济环境下医德存在多面性的特点：

1、受利益驱动，医德出现失衡。随着人们物资生活条件的不断进步，传统医德发生了变化，受利益驱动，部份医务职员的是非观、利弊观、尊卑观也随之发生了变化。本来，医院的服务宗旨是减少疾病、治病救人，不能单纯以营利为目的，但在市场经济条件下医院是以自主经营的医疗卫生服务为主体，既求社会效益，又要讲求经济效益，两者处理不当，就致使了有些单位和医务职员见利忘义，医德失衡现象的发生。具体为乱检查、乱收费、乱用药、收红包、从事第二职业弄“创收”等，由此扰乱医疗秩序，败坏了医德医风。

2、价值背向，致使医德失往规范。国家对医院实行差额补贴的同时又使医院物质市场化，价格的涨跌使市场供求关系发生变化，在个人利益与集体利益发生冲突时，受市场经济体系和社会不良风气的影响，个别医务职员在碰到通过正当途径而利益得不到实现时，便可能寻求非道德补偿。更有甚者以为，为病人看病、做检查、做手术、受病人吃请、收病人红包和礼品是等价交换，通情达理。这反映了市场经济所引发的市场价格和价值的间隔。

3、效益碰撞致使医德失调。在国家补偿不足的情况下，为谋求发展，医院在斟酌社会效益的同时也必须重视经济效益，由此在重视医疗服务的同时也十分重视医疗服务效益。但是，医疗服务的价值没法用金钱来直接衡量。面对患者，医院有择优治病救人和治病救人的道义，同时又有维持医院劳动力再生产的责任，在具体实施中难免使两者产生碰撞，致使医德失调。

我以为可以从以下两个方面入手做文章。

1、以“诚”人为本，做好医务职员的思想教育。一是抓好理想信念的教育。这是思想道德建设的核心，也是医德医风建设的核心。要教育职工正确对待市场经济条件下出现的困难、利益调剂及一些题目，坚定全心全意为病人服务的决心，为医院的生存和发展贡献气力。二是对职工进行“三观”教育。

即对职工进行新型人生观、价值观、世界观的教育，通过教育使职工正确看待物资利益，正确对待个人、集体与国家的关系，把个人利益融进集体利益当中；教育医务职员建立正确的人生观，把治好病人，减轻病人痛苦作为实现人生价值的最高目标。三是对职工进行全心全意为病人服务的教育。教育职工建立起病人是医院的“客户”，病人是医院职工的衣食父母的理念，正确熟悉医务工作者和病人的关系，教育职工常常进行换位思考，把病人的利益放在第一位。

2、以“信”为本，切实履行对服务对象的承诺。一是要把医德医风建设同各项制度结合起来。要制定和完善医德医风规范，使医德医风同职工的利益紧密挂钩，严格考核落实，建立竞争机制，优胜劣汰，全面进步医护职员的服务水平，进步其医德医风水准，让病人满意。二是要坚持落实好医疗服务和医药收费价格公开制度和住院病人“日清单制”，让患者明明白白消费，把“医不二价”、“童叟无欺”作为行医道德的根本要求。只有心摆正了，才会对病人坚守诚信，才能兑现全心全意为病人服务的诺言。

认真履行护士职责，做好护士工作计划，严格要求自己，尊敬师长，团结同学，关心病人，不迟到，不早退，踏实工作，努力做到护理工作规范化，技能服务优良化，基础护理灵活化，爱心活动常常化，将理论与实践相结合，并做到理论学习有计划，有重点，护理工作有措施，始终以“爱心，仔细，耐心”为基本，努力做到”眼勤，手勤，脚勤，嘴勤”，想病人之所想，急病人之所急，全心全意为患都提供优良服务，建立了良好的医德医风。本人严格遵守医院规章制度，认真履行实习护士职责，做好护士工作计划，严格要求自己，尊敬师长，团结同学，关心病人，不迟到，不早退，踏实工作，努力做到护理工作规范化，技能服务优良化，基础护理灵活化，爱心活动常常化，将理论与实践相结合，并做到理论学习有计划，有重点，护理工作有措施，有记录，始终以“爱心，仔细，耐心”为基本，努力做到”眼勤，手勤，脚勤，嘴勤”，想病人之所想，急病人之所急，全心全意为患都提

供优良服务，建立了良好的医德医风。

还记得，一百多年前南丁格尔留下的那段誓言：予谨以致诚、于会及上帝眼前宣、毕生纯洁，忠贞职守、尽力进步护理专业标准、勿为有损之事、勿取用或故用有害之药、慎守病人及家务之秘密、竭诚协助医师诊治、勿谋病者之福利、谨誓、的确，不论时代怎样变化，医学如何进步，治病救人，实行人性主义仍将是医务职员毕生奉行的最高准则，也是我们要时刻铭记于心的行为的标杆！

医德医风教育活动心得体会篇二

护士的工作岗位神圣而崇高。身穿白大褂在岗履责，应全身心地投入到工作中，方才能够做好方方面面的事务。不仅讲究工作效率，更要讲究工作质量，注重工作效果。我认为，护士工作看上去容易，其实真正做好却又不是件易事。这项工作有其自身的职责和内在的标准，各位护士做起来因自己年龄大小、工作经验、履责态度、个人性格等因素，虽然也能在工作职责和工作标准范围内完成任务，但效率和质量却是千差万别，而且高效率、高质量的工作标准是没有顶的。有的护士完成了硬件工作(如量体温、打针、发药等)之后，安心无事地歇之办公室；有的护士做了硬件工作之后，又做了大量软件工作(如给病员以更多的真、善、美的精神性东西)。“硬”有范围有尺度，“软”则没有指令性的规约。那么，护士在岗履行职责，怎样能够做到高效率、高质量、创造性的完成各项工作任务，达到最佳工作效果，让病员安心、放心，并积极配合医院治疗？虽然没有千篇一律的格式，但有规律可循。通过这次医德医风的学习，引发了我对护士岗位意识的确立，对提高工作效率和工作质量的促进作用问题的思考！

1责任意识

责任心才是做好工作的前提。这“责任心”的“心”字，早

被中国古代哲学家喻指思想、精神，即今日广义的哲学范畴“意识”，与医学上称身体某部位的那个“心”有别。工作上的“心”（责任心）到位，即捧着一颗心来，在班用心去做，不夹私心离班，这样专“心”之致，就能做好护理工作。身为年青的护士，对刚接手的工作有时是“心有余而力不足”，但只要有这份心，相信自己定会早日胜任此项工作。如果缺乏责任心，无论是新护士，还是老护士，都不会做好护理工作的。事物有因果关系，即有因才有果，护士工作也存在因果性的一面。工作是靠人做的，护士工作要达到良好的效果，甚至最佳效果，必定要求护士本身要有良好的心理状态，有正确的意识指导自己去履行职责。有好的开端，才会有好的结果。歪打正着的事是有，但不具有普遍性。护士工作切忌不能有丝毫麻痹大意之念，“差之毫厘，失之千里”，歪打是不会正着的。加强责任意识才是良好的动因，也是最佳出发点。当然，工作中也会有好心办错了事，这属正常范围，世界观方面是没有问题的，有其正确的意识，只是世界观转换成方法论的环节上出现了失误，或是方法的运作上出了差错。“好心办错了事”是方法问题，而不是思想问题。方法问题很复杂，也很有讲究。对护士来说，护理工作有个业务水平、经验多寡、病员配合、他事阻碍等，使之方法不得力，或者不到位。这些属外在原因，是客观造成的，非主观所致，这种“错”容易被防止和克服。如果不该出错而因责任心不强出了错，性质就变了，就不属正常范围，也就不能用“出错”来搪塞，那要追究其责任。所以，责任意识对护士来说不是可有可无的，而是必须自我内修、点滴养成这种意识。责任意识与工作职责的要求是紧密联系的，有时能合二为一，但区别是显然的。前者属自我意识、自我要求，强调个体的内控，具有软性的一面；后者属外在规约，强制要求，具有硬性的一面。“硬性”是工作职责、标准，“软性”是个体工作的灵魂，“硬性”好比骨骼，“软性”恰似血肉。

2平等意识

医德医风教育活动心得体会篇三

非凡是在市场经济高速发展，军队医院编制体制调整和各项改革不断推进的新形势下，如何继续发扬军队医务工作者优良的医德医风，高尚的品格修养，全心全意为广大军地伤病员服务，具有十分深远的历史意义和重大的现实意义。近年来，随着法制建设的不断完善，我国广大医务工作者不但自觉地遵章守纪，而且把遵章守纪看作是弘扬医德医风的一个重要内涵。军队医院也在从严治军的大环境下，不断强化医德医风建设，加强遵纪守法教育，努力把医德医风建设提升到一个新的高度。

一、遵章守纪是医德医风建设的必然要

医德医风不是抽象的概念，而是有具体内容，这些内容不仅涵盖了一般的社会道德、社会公约、人文伦理等内容，而且包括了各项医疗制度、国家(地方)行政法规、军队的有关规定、医院的规章制度等等。如何保证公约、制度、法规的实施，要害就在于遵章守纪。

第一，遵章守纪是病人利益的需要。医院是一个非凡的服务部门，其服务对象是人，服务过程和结果又具有很强的不可逆性，也就意味着一旦出现误诊、开错刀或其他什么操作失误等情况，就无法挽回，或即使能够挽回，也会给伤病员带来不必要的痛苦。伤病员来到医院后，我们的医务工作者假如不能在规定时间内完成检查、诊断，不能按需做好各种操作，稍有疏忽就可能给病人带来更大的痛苦，甚至死亡。因此，医务人员在在规定时间内、遵照规程完成各项工作，就是对伤病员利益的最基本保证。

第二，遵章守纪是为病人服务的基本要求。国家、军队卫生部门和各各医院都有为病人服务的若干规定，仅《技术操作规程》就有20余个版本。但由各类医疗事故引发的法律纠纷

也常见报端。人们现在常说医生是一脚在医院，一脚在法院，这固然有我们法制体制不健全的因素，但也和医务人员是否遵章守纪，按规定行医有很大关系。如用错了药、开错了刀、手术器械留在伤口内等等这些，无一不是有章不循造成的。所以，按操作规程为病员服务是起码的要求。

第三，遵章守纪是医务人员最基本的要求。遵章守纪的工作作风是医务人员形象的重要体现，非凡是作为军队医务工作者，良好的形象、严谨的作风更是不可缺少的基本要求。同时，井然的工作秩序，也是医院的良好形象之一。不难想象，医务人员上班迟到早退、衣帽不整、医院环境杂乱无章等，会给病人从心理上带来什么样的负面影响。因此，任何一个医院要赢得病人，必须要全体人员遵章守纪，形成一个井然有序的工作环境。

二、遵章守纪是医德医风建设的重要内涵

遵章守纪和医德医风是互为结果的辩证关系，是共同发展、相互制约的，但其主体还是遵章守纪。因为只有使医务人员的各项工作在正确的轨道上运行，才能体现出良好的医德医风。

第一，遵章守纪是为了继续良好的医德医风。继续具有选择性和发展性。医德医风和其他宝贵遗产一样，也有强烈的选择性。人们一方面对继续良好的医德医风有必然性熟悉，另一方面也在考虑自己对选择行为产生后果责任的承担。我们可以想象，一个为己主义者，他不会选择不利甚至损害自己利益的行为；同样，一个有正义感的人更不会选择损人利己的行为。我们相信，任何一个遵章守纪的社会主义者、一个有文化道德修养的医务人员，不管在任何情况下，都能深刻熟悉到自己行为与病人关系的重要性。

第二，遵章守纪是为了加强医德医风修养。医德医风修养本身是一种自我约束行为的过程。因此，医德医风修养不是一

日之功，是一个长期的养成过程，是医务人员接受的系列文明教育的重要组成部分。而在医德医风修养过程中，影响其的因素很多。尤其是在市场经济的影响下，“等价交换”原则被使用到了为病人服务之中，这与我们传统上的救死扶伤的精神完全相悖。因此，坚持遵章守纪就是坚持良好的医德医风。因为良好的医德医风在长期的医疗实践中已形成了一整套的规章制度，也是医务人员最基本的道德修养。

第三，遵章守纪是为了弘扬和发展良好的医德医风。医德医风建设最终归宿是什么呢？它不仅仅是单纯的、精神上的高尚，或是遵守几个规范、制度、纪律，而将发展成医德治理的法制化，发展成依法治院。而遵章守纪仅仅是其首要条件。随着医疗事业法制化治理的逐步完善，医德立法治理势在必行，只有建立与卫生事业发展程度相一致的医德法制治理，医德行为才能真正有法可依，医德医风建设才能真正有法可依，才能进行文明治院，以法治院，把医德医风建设从无序推向有序，从行政规范治理推向国家法律治理，从而保证社会主义医疗卫生事业更健康、更迅速地发展。

三、遵章守纪是医德医风的根本

医德医风教育，在很多时候不单纯是思想上的教育，更多的时候是对各种规范、制度的再学习过程。因此，引导和教育大家在遵章守纪的同时，不断提高自身修养和素质才是医德医风教育的根本。

第一，完善的规章制度是医德医风建设的基础。针对加强医德医风建设，我军先后于1994年颁发了《关于加强军队医疗单位医德医风建设的暂行规定》、《中国人民解放军医务人员医德规范及实施办法》、《关于纠正医疗服务中不正之风的通知》等文件精神，我院为贯彻落实医德医风的各项实施细则，也先后制定了多个规章制度，并于今年通过媒体，向部队、社会郑重做出承诺，真诚邀请军地新闻媒体时刻监督。这些都是加强医德医风的具体办法，具有很强的针对性和可

操作性，为加强医德医风建设提供了框架和规范。严格遵守这些章程也是医德医风最根本的体现。

第二，经常性教育学习是医德医风建设的要害。要扎实深入地开展以遵章守纪为主的各类教育，如“姓军为兵”、为部队服务的宗旨教育，廉洁奉公、遵纪守法的法纪观教育等。通过教育，努力引导医务人员树立正确的思想观念、价值取向和行为准则，不断提高服务意识、责任意识、使命意识和自律意识。使广大医务人员自觉弘扬为国防建设和医疗事业无私奉献的精神，牢固树立救死扶伤、廉洁行医的思想，继续和发扬对技术精益求精、对伤病员极端负责的优良作风，自觉抵制各种腐朽思想的侵蚀和不良风气的影响，切实树立“以病人为中心”的职责意识和荣誉感。

第三，完善的监督机制是医德医风建设的保障。有规范、有制度，但要害的是落实，要使规范、制度“不变形”、“不走样”的落到实处，在加强教育的同时，监督也是要害。因此，完善的监督机制是医德医风建设的重要保障。要把医德医风建设纳入科室综合建设，开展医德医风考评工作，并依照《中国人民解放军纪律条令》给予表彰或予以查处。同时，大力开展“五个一”工程，并加大对医德医风举报人员鼓励和保护力度，确保医德医风监督渠道的畅通。综上所述，加强医德医风建设，必须深刻熟悉到遵章守纪教育的重要性，只有广大医务人员在思想素质和业务技能齐备的情况下，医院才不会在极力追求“以人为本”的竞争中市场淘汰，才能被社会和广大伤病员认可，才能拥有宽广的发展空间。

共2页，当前第2页12

医德医风教育活动心得体会篇四

诚信是一个重要的社会道德范畴。我国古代思想家对诚信道德的阐述和强调不绝于史，在传统理论中，诚实守信被看做“立身之本”、“举政之本”、“进德修业之本”。当今

社会，诚信更进一步发展成为我们中华民族的深层道德意识，并体现在日常生活的各个方面。全国人大常委会委员、南京大学校长蒋树声代表呼吁：“国家应以诚信为突破口，在依法治国的基础上强化公民道德建设，逐步建立起诚信社会、道德社会。”他还说：“公民道德建设千头万绪，诚信应该成为整个公民道德建设的突破口。一个人只有诚信做人，诚信地对待工作、家人和社会公众，才可能建立和完善职业道德、家庭美德和社会公德，中华民族传统文化中的精华才能得到继承，道德社会才能真正建立。”

医疗机构是卫生系统的主要窗口，也是社会的重要窗口。医德、医风的好坏是社会风气好坏的反映，也是全民族整体道德素质的重要表现。因为医疗行为关系到人的健康与生命，所以，医德、医风一直受到社会各界、舆论的经常关注和很高的要求，常常形成一时的热点。由医德、医风恶劣造成的事故尽管不多，但是影响大，格外遭人痛恨和谴责。因此，医德、医风建设是社会道德建设的重点之一。

随着市场经济体系的建立和不断完善，医院建设和发展由依赖型向经营服务型转轨。由于多方面的原因，造成目前市场经济环境下医德存在多面性的特点：

- 1、受利益驱动，医德出现失衡。随着人们物质生活条件的不断提高，传统医德发生了变化，受利益驱动，部分医务人员的是非观、利弊观、尊卑观也随之发生了变化。本来，医院的服务宗旨是减少疾病、救死扶伤，不能单纯以营利为目的，但在市场经济条件下医院是以自主经营的医疗卫生服务为主体，既求社会效益，又要讲求经济效益，二者处理不当，就导致了有些单位和医务人员见利忘义，医德失衡现象的发生。具体为乱检查、乱收费、乱用药、收红包、从事第二职业搞“创收”等，由此扰乱医疗秩序，败坏了医德医风。

- 2、价值背向，导致医德失去规范。国家对医院实行差额补贴的同时又使医院物资市场化，价格的涨跌使市场供求关系发

生变化，在个人利益与集体利益发生冲突时，受市场经济体系和社会不良风气的影响，个别医务人员在遇到通过正当途径而利益得不到实现时，就可能寻求非道德补偿。更有甚者认为，为病人看病、做检查、做手术、受病人吃请、收病人红包和礼品是等价交换，合情合理。这反映了市场经济所引发的市场价格和价值的距离，导致了医德失去规范。

3、效益碰撞导致医德失调。在国家补偿不足的情况下，为谋求发展，医院在考虑社会效益的同时也必须重视经济效益，由此在重视医疗服务的同时也十分重视医疗服务效益。但是，医疗服务的价值无法用金钱来直接衡量。面对患者，医院有择优治病救人和救死扶伤的道义，同时又有维持医院劳动力再生产的责任，在具体实施中难免使二者产生碰撞，导致医德失调。

我认为可以从以下两个方面入手做文章。

1、以“诚”人为本，做好医务人员的思想教育。一是抓好理想信念的教育。这是思想道德建设的核心，也是医德医风建设的核心。要教育职工正确对待市场经济条件下出现的困难、利益调整及一些问题，坚定全心全意为病人服务的决心，为医院的生存和发展贡献力量。二是对职工进行“三观”教育。即对职工进行新型人生观、价值观、世界观的教育，通过教育使职工正确看待物质利益，正确对待个人、集体与国家的关系，把个人利益融入集体利益之中；教育医务人员树立正确的人生观，把治好病人，减轻病人痛苦作为实现人生价值的最高目标。三是对职工进行全心全意为病人服务的教育。教育职工树立起病人是医院的“客户”，病人是医院职工的衣食父母的理念，正确认识医务工作者和病人的关系，教育职工经常进行换位思考，把病人的利益放在第一位。

认真履行护士职责，做好护士工作计划，严格要求自己，尊敬师长，团结同学，关心病人，不迟到，不早退，踏实工作，努力做到护理工作规范化，技能服务优质化，基础护理灵活

化，爱心活动经常化，将理论与实践相结合，并做到理论学习有计划，有重点，护理工作有措施，始终以”爱心，细心，耐心”为基本，努力做到”眼勤，手勤，脚勤，嘴勤”，想病人之所想，急病人之所急，全心全意为患都提供优质服务，树立了良好的医德医风。本人严格遵守医院规章制度，认真履行实习护士职责，做好护士工作计划，严格要求自己，尊敬师长，团结同学，关心病人，不迟到，不早退，踏实工作，努力做到护理工作规范化，技能服务优质化，基础护理灵活化，爱心活动经常化，将理论与实践相结合，并做到理论学习有计划，有重点，护理工作有措施，有记录，始终以”爱心，细心，耐心”为基本，努力做到”眼勤，手勤，脚勤，嘴勤”，想病人之所想，急病人之所急，全心全意为患都提供优质服务，树立了良好的医德医风。

还记得，一百多年前提着马灯的南丁格尔留下的那段誓言：予谨以至诚、于会及上帝面前宣、终身纯洁，忠贞职守、尽力提高护理专业标准、勿为有损之事、勿取用或故用有害之药、慎守病人及家务之秘密、竭诚协助医师诊治、勿谋病者之福利、谨誓。的确，不论时代怎么变化，医学如何进步，救死扶伤，实行人道主义仍将是医务人员终身奉行的最高准则，也是我们要时刻铭记于心的行为的标杆！

医德医风教育活动心得体会篇五

以创建群众满意医院为契机落实科学的推动医院全面发展[x年在市委、市政府的正确领导下，在市卫生局的精心指导下，我院全面贯彻“三个代表”重要思想及xx届四中全会精神，加强执政能力建设，以创建群众满意医院为契机，树立和落实科学的，推动了我院物质文明、精神文明、政治文明的协调发展。回顾一年，主要做了以下几个方面的工作：

一、工作重心·创建满意医院

今年年初，省卫生厅提出了开展创建群众满意医院的活动，

我院以此作为今年工作的重心，抓紧、抓好、抓实、抓出成效，以百倍的努力，交一份千分的答卷。

1、领导重视，健全机构。为切实搞好创建活动，我院成立了以院长为组长的创建活动领导小组，其他领导及职能科室主任为成员，由一位分管业务的副院长主要负责创建工作，专门设立了创建办公室，抽调了6位同志到创建办，主要抓创建工作。组建了8个督查组，每个院领导负责1个组，形成了3级网络：个人、科室、院级创建网络。今年4月份开展创建活动以来，先后23次召开院长办公会议研究创建活动工作，找出差距，制订措施，落实责任，改进工作。

2、层层动员，全员参与。省卫生厅创建活动通知下发后，我院立即拟定了实施方案，同时分期分批进行宣传动员，4月5日召开了全院中层干部动员大会，4月19日-4月21日分5个片利用晚上的时间召开职工动员大会，确保了100%的教育动员率，12月6、7日再次动员。同时层层签定责任状，科员与科主任签定责任状，科主任与院长签定责任状，做到千斤重担人人挑，人人有指标，个个有责任。

3、广泛宣传，营造氛围。在医院大门口醒目位置制作了“三个代表、创建群众满意医院”的巨幅宣传栏，把创建活动置于群众的监督之下，创建办还定期编印督查简报，同时还利用院讯等形式进行广泛宣传，为创建活动营造了一个良好的氛围。学习动员后，各科室纷纷递交了决心书，坚定地表达了创建群众满意医院、做诚信医生、树立医务人员新形象的决心，护理部向全院护士发出了“塑造护士形象、打造护士形象品牌”的倡议书，院团委组织青年团员举办了“优化服务环境、打造诚信医院、争创满意医院”的比赛。

创建群众满意医院活动取得了“医疗质量明显提高、医疗服务明显改善、医德医风明显好转、医疗费用明显控制”的效果，达到了群众满意、医院发展的双赢目标。1月-11月与去年同期相比，住院病人增加了16.18%，门诊病人增加了4%，

固定资产增加了1108万元。

二、服务理念·体现以人为本

我院把群众满意作为第一标准，把病人的呼声当作第一信号，把病人的需要当作第一选择，把病人的利益当作第一考虑，扎实开展创建群众满意医院活动，将以人为本、以病人为中心、以质量为核心的服务宗旨渗透到医疗服务及医院管理的各个环节中。

1、把病人满意作为第一标准。优质服务是赢得市场促进发展的重要条件。为牢固树立以病人为中心的意识，我院开展了“十比十看”以及“3多、4好、28个一”的活动。

2、导医小姐、爱心志愿者为病人提供热情周到的服务。今年我院选派了20多位各方面条件较好的青年护士到锦绣山庄进行接待礼仪、服务礼仪专业培训，然后再上岗做导医工作，青年志愿者轮流参加爱心志愿服务活动。他们积极主动帮助病人解决就诊中的困难，热情周到的服务让病友感受到了关心与体贴。

3、完善了院长代表接待日制度。在门诊部一楼大厅设立了院长代表接待处，听取社会各界群众、病人及家属对医院的意见、建议，协调各部门的关系，现场处理紧急情况，及时为病人排忧解难。

4、病房全部安装了有线电视。投资30多万元，添置了200多台彩电，住院病人均可收看有线电视。

三、技术水平·突出打造品牌

高质量、高水平的医疗服务是病人、家属、社会评价医院满意度的一项重要指标。我院始终把强化医疗质量管理、提高专业技术水平、打造技术品牌作为创建群众满意医院的一个

重点来抓。

1、进一步落实了五项核心制度。首诊负责制、三级医师查房制度、术前讨论制度、死亡病例讨论制度、三查七对制度等制度规范，定期督查，找出问题，制定措施，加以改进。

2、靠强联大，提高技术水平。为进一步提高医疗技术水平，经多方努力，我院与亚州知名的医院——上海中山医院建立了技术协作关系，并于4月18日举行了协作医院挂牌仪式。协作医院挂牌后中山医院先后派出了15名专家到我院会诊、手术、讲学。同时通过远程会诊系统会诊病人32人次，病人在宜春就能接受上海中山医院的医学专家会诊并享受全国一流医院的诊疗服务。中山医院的远程教育系统还随时为我院各专业人员提供最新的医疗科技知识。

3、特色专科，打造技术品牌。随着移动式心血管介入c臂系统、关节镜、超声刀等一批高科技医疗设备的应用，心内科开展了冠状动脉造影及支架置入术、快速心率失常射频消融术等介入新技术，微创外科利用腹腔镜、超声刀，在认真既往胆囊切除、胆总管切开取石、妇产科领域等技术的基础上，已成功运用到重症胰腺炎的治疗、大肠肿瘤的切除、肝脓肿的引流、胃穿孔修补、肾囊肿去顶术等方面，这些技术已经形成了品牌，产生了特色效应。

4、以科技兴院为动力，增强医院发展的后劲。我院实施科技兴院战略，加大人才培养的力度，取得了明显的成绩，今年有18项科研成果获市科技进步奖，占全市获奖项目的51%，列入省卫生厅重点计划课题2项，幸志强、范惠珍两位同志获省卫生厅学术技术带头人称号，幸志强同志被授予江西省优秀青年学者称号。

四、文化建设·展示医院特色

文化建设在医院的现代化管理中发挥着越来越重要的作用，

文化的核心是运用信念、道德等无形力量，倡导以人为本、以德为先，树立医院的最佳形象。我院的文化建设体现了医院特色。

1、进一步塑造医院新形象。我院提出了“正规诊疗、优质服务、求实创新、永攀高峰”的新形象，以此规范我们的言行，振奋我们的蓬勃朝气、昂扬锐气、浩然正气，真正体现白衣天使的崇高风貌。

2、设计制作了院旗、院徽。步入医院花园，首先映入眼帘的是迎风飘扬的国旗、红十字会旗、院旗。10月1日，我院举行了庄严的升旗仪式。院旗、院徽的主体图案为一颗红心中嵌入两个“人”字，其含义为：以人为本，以病人为中心，时刻把病人放在心中，奉献一片爱心。

3、语言标识充满文明、温馨、亲情，提升了医院的文化品位。如电梯内楼层分布图下方有“以我热心关心细心换你舒心放心安心”、“生命至上、质量为本、关爱健康、呵护生命”，医务人员专梯内楼层分布图下方有“比海洋、比天空更为宽广的是奉献之心”，方便病人措施宣传版下有“珍惜每一次服务机会，播撒每一份真情”，这些语言标示充分体现了医院的文化建设特色。

五、筹办农运·弘扬宜春精神

举世瞩目的第五届全国农运会于x年10月18日至24日在我市隆重举行。宜春古城因农运倍显精彩，宜春人民因农运而倍感荣光。回顾筹办农运的难忘岁月，我院大力弘扬“坚忍不拔、不畏艰难、事在人为、负重奋进、众志成城、敢创一流”的宜春精神，扎实做好农运会的各项工作，396名同志受到市委、市政府的通报表扬，潘学武同志被市委市政府授予优异成绩奖，周芳能、陈宝华同志被市委市政府授予先进工作者称号。

1、路段管理成效显著。严格按照城市管理的有关规定，路段

巡查不留死角，教育劝导不厌其烦，严管重罚不留情面，敢于碰硬。教育劝导3900人次，处罚违章280余人次，纠章(人力三轮车、板车进街)900余人次，纠正摩托车、自行车在人行道上行驶600余人次，清除牛皮癣、小广告6200多块，拆除临街凸出招牌96处、雨蓬62余块、晒衣架85个，防盗网改造34处，督促拆除临街空调外机67处，4家有亮化任务的单位按时全部完工。所管辖责任路段市容市貌有了很大的变化，完成了路段的各项管理任务，得到了宋晨光书记、杨宪萍市长等领导的肯定和表扬，先后3次被市委、市政府授予责任路段管理先进单位，3次评为片区考核优胜单位，6次评为周红旗路段单位，潘学武同志2次被评为先进路段长。

2、花大力气整治院内环境。开展了“科室是我家、美化环境靠大家”的活动。各科室走廊都摆放了许多鲜花及绿色盆景，给人美的享受。投资150余万元，拆除旧工作用房3600m²□生活用房1500m²□装修工作用房3000m²□道路硬化2840m²□临街房屋立面美化改造5600m²□新增绿化面积约2600m²□投资46万元用于亮化工程。制定了文明楼院管理规定，基本消除了“十乱”现象，达到了“十无”目标。省建设厅、省绿化委授予我院“园林化单位”称号，市委、市政府授予迎农运、创“三城”立面美化改造工作先进单位。

3、举全院之力做好农运会的医疗保健工作。

(1)制定了医疗保健工作预案。建立了完善的医疗保健工作体系，成立了领导小组、医疗保健专家组、突发事件医疗应急队、现场(大型活动及比赛训练场馆)救治组、驻地(指定接待宾馆)医疗保健组、药械保障组。各组职责明确、责任到位。同时，设立了农运会医疗保健专用病房。对农运会医疗保健人员、药品、器械的准备充分，我院提出了“宁可备而不用，不可用而无备”的原则，安排保健任务25次，选派医生65人，护士70人，保障了71家宾招、10个比赛场馆的医疗保健工作的需要。

(2)服务热情周到。根据农运会的要求，及时推出了优质服务的措施，设立了农运会参会人员接待处，为参会人员提供一站式服务。有效地保障了农运会彩排、开幕式、闭幕式及重大赛事的医疗安全。热情周到的服务赢得了参会人员的好评，收到了群先会代表的3封热情洋溢的感谢信。

六、医疗费用·充分关爱弱势

群众利益无小事，医疗费用偏高是群众反映的一个热点问题，要创建群众满意医院必须解决这一问题。我院采取了一系列的措施使病人的医疗费得到了有效控制，同时，特别注意关爱弱势群体，对其医疗费用给予适当减免。

1、为病人减轻负担。取消了一、二、三级护理费，降低普通病房床位费。控制各科室药品比例，超过比例的要扣绩效工资，坚持使用价廉有效的药品，科学合理诊治，减轻病人负担。

2、关爱弱势群体。对特困人群、低保人群、70岁以上老年人、在乡复员军人的自费患者，医疗费实行“三免四减半”。三免：门诊患者免交普通门诊挂号费、注射手续费、换药手续费；四减半：住院患者的“三大常规”检查费、胸片检查费、普通床位费、护理费各减免50%。今年以来已为39名患者减免医疗费31238.4万元。

七、卫生行风·重在纠建并举

行风建设是医院科学发展的永恒课题，医德医风的好坏是群众评价医院满意度的一把尺、一杆秤。今年行风建设体现了纠建并举的特点，将纠正医药购销和医疗服务中的不正之风与建立健全行风建设的规章制度相结合。

1、强化教育，构筑拒腐防变的思想道德防线。强化教育是增强自警自律意识的重要课程。今年我院开了5次会，上了3堂

课，来强化医德医风教育。5次会即：院领导会、中心学习组会、中层干部会、副高以上专家座谈会、全院职工会，学习省卫生厅《关于印发在医务活动中收受“红包”或“回扣”行为的处理规定的通知》，收看中央电视台焦点访谈播出的《聚焦医德医风》的录像；3堂课即：一是邀请了市检察院领导为医务人员讲授预防职务犯罪的法律课，从法律的角度分析收受红包回扣可能触犯的法律条文，从而教育广大医务人员要廉洁行医；二是邀请市纪委领导作医德医风教育专题报告；三是潘学武院长结合工作实际，为中层干部、党员上了一堂《正确对待和运用权力，做廉政勤政的模范》，教育大家要自重、自盛自警、自律，做廉洁行医的模范。

2、扎实开展卫生行风专项治理月活动。为进一步强化行业作风建设，切实纠正医疗服务的不正之风，我院将12月作为卫生行风专项治理月，分4个片召开了全院职工动员大会，对照行风中存在的问题进行自查自纠，在宜春电视台、宜春日报公开我院的服务承诺：六必须、六做到、六不准。

3、聘请了行风监督员。为及时收集社会对我院行业作风的意见，我院聘请了12名盛市人大代表、政协委员作为社会监督员，反馈的意见对我院强化行业作风建设起了很大的作用。同时每月进行一次门诊及住院病人的满意度调查，以及召开病区工体会，听取患者及社会各界的意见，不断改进医院的工作，提升服务水平。

4、对药品回扣进行了自查自纠。为坚决纠正医药购销中的不正之风，今年3月至5月，我院以科室为单位，对药品回扣进行了自查自纠，取得了明显的成效，自查后药品比例下降了9个百分点。

5、强化劳动纪律。劳动纪律是医德医风好坏的一个重要体现。今年我院加大了劳动纪律督查力度，每周由院领导带队进行督查，迟到、早退、脱岗者，第一次罚款50元，第二次罚款100元，第三次罚款200元，第四次罚款400元。

八、深化改革·激活管理机制

管理出效益，在医疗市场激烈的竞争中，只有通过卓有成效的管理，才有可能比竞争对手高出一筹，占有一席之地。深化改革是激活管理的有效机制。今年我院进一步深化了人事、分配、后勤改革，取得了较好的成效。

1、激活了选人用人机制。认真了前几年人事改革的成功经验，深化人事制度改革。第一，减员增效。对男满50周岁、女满45周岁的工人，及男满55周岁、女满50周岁的聘用干部实行院内退休，4月份有17人院内退休。第二，竞争上岗。对新增或空缺的岗位，采取竞争上岗，有40位同志报名参加竞聘，其中5位同志通过竞争上岗到达新的工作岗位。

2、完善了分配制度改革。建立了完善的德、能、勤、绩考核办法，绩效工资分配与医疗质量、医德医风、工作量、药品比例等挂钩。每季度进行一次院长综合工作管理考核，药品比例超标的科室要扣绩效工资。

3、巩固后勤改革的成效。着力于建立优质、高效、低耗的现代后勤管理模式。后勤总公司所属24人工资、奖金均由公司自负。今年初，总公司扩大了经营范围，将医院食堂收回，由公司经营，公司投入20万元对食堂进行重新装修，食堂的面貌焕然一新，经营面积由原来2层增加至3层。

尽管我院x年各项工作取得了较好的成绩，但与党和人民的要求仍有不少差距。面对新的形势和新的任务，面临严峻的挑战和考验。今后，我院将认真贯彻党的xx届四中全会精神，加强执政能力建设，努力造就一支人民满意的德技双馨的医疗技术队伍，尽职尽责为保障人民的健康服务。