

2023年医院灭鼠工作总结 医院工作计划(实用9篇)

计划是指为了实现特定目标而制定的一系列有条理的行动步骤。什么样的计划才是有效的呢？这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。

医院灭鼠工作总结 医院工作计划篇一

xx年总务后勤工作的基本思路是：围绕一个中心，搞好两个服务。围绕一个中心，即总务后勤工作要始终围绕医院正常运营这个中心。搞好两个服务，一是搞好为临床工作的服务，为临床工作提供优质保障；二是搞好为员工和患者的生活服务，解决医务人员的后顾之忧，让全院职工以旺盛的精力和充沛的体力投入到临床工作中去，为全面提高我院的医疗质量而努力奋斗。

本年度后勤工作的总体目标是：做到五个确保、五个力争。五个确保是：确保医院环境建设及医疗设备、医院设施的维护、维修；确保医院药品、耗材、物资的采购、保管、供应及时到位；确保医院水电气正常供应；确保医院车辆安全正常运行；确保医院食堂的安全、卫生、丰富。五个力争是：力争进一步完善后勤管理制度、流程、奖惩制度；力争进一步完善医院设施；力争进一步提高后勤服务质量；力争进一步提高医院环境卫生；力争进一步节约后勤开支成本。

1. 优化、修改医院后勤管理制度、工作流程。

(1)根据xx年工作经验总结，按照我院实际情况修改、完善后勤各项管理制度，做到精简、实用。

(2)从xx年的工作中发现的流程问题及反馈的意见来修改各项工作流程，包括维修、采购等，并将工作流程贯彻到各科室

及各位员工身上。

2. 加强后勤职工的思想建设、制度学习。

(1) 认真学习和贯彻落实教职工例会对后勤工作的各项要求，增强服务意识，提高服务质量。

医院灭鼠工作总结 医院工作计划篇二

1、领导小组定期督查、考核，技术指导小组负责有关制度的落实、检查及技术培训，使职工掌握、执行母乳喂养规定。

2、严格执行爱婴医院相关措施，定期对全院工作人员、住院产妇、门诊孕妇进行母乳喂养健康教育，了解母乳喂养知识掌握情况，以保证母乳喂养顺利开展。

3、技术小组每季度进行一次爱婴医院质量检查，病区每月进行一次自查，对存在的问题及时分析、讨论、进行整改，定期复查，取得了一定的成效。

4、每个产科病区2名责任护士专门负责母乳喂养宣教和技术指导，使每一位孕产妇知晓母乳喂养的好处、掌握母乳喂养的技巧。按需哺乳，除有医学指征外，实行纯母乳喂养，除母乳外禁止给新生儿吃任何食物或饮料，不给婴儿吸人工奶头或使用奶头作为安慰剂。

5、实行24小时母婴同室，婴儿每日除沐浴外，其它时间均与母亲在一起。如有医学指征母亲与婴儿分开情况下，指导母亲挤奶，保证泌乳。

6、做好早接触、早吸吮。产房在产妇分娩半小时内进行母乳喂养，剖宫产儿在母亲手术结束回病房后即行早吸吮和皮肤的接触。

7、做好基础护理工作。为产妇提供满意的医疗服务和生活护理。

8、加强对母乳喂养随访组织的管理与协调，充分发挥妇幼保健三级网络的作用。三级保健网组织承担地段、社区的孕产期保健，产后访视、产后42天母乳喂养检查，使母乳喂养率落到实处。

9、加强产后康复中心的工作，帮助产妇产后泌乳，成功实施母乳喂养。

10、做好产妇出院后电话随访工作，及时了解母乳喂养情况，及时解决母乳喂养中遇到的困难和问题，有利于提高婴儿出生后4~6个月内纯母乳喂养率。

1、加强孕产妇保健管理，规范母婴保健技术服务。建立健全产科各项规章制度和工作常规，明确各级各类人员的岗位职责。

2、从病历质量入手，对产科医疗质量进行监控，严格考核。

3、加强产科门诊管理，建立高危门诊，努力做好产前筛查及产前诊断工作，提高出生人口质量。4、组织学术讲座，强化质量意识。围绕医疗质量和医疗安全这两个中心议题，对全院医技人员进行医疗安全相关法律法规及医疗核心制度的培训，重点包括增强安全观念，提高法律意识，强化质量管理，防范医疗纠纷等内容。要求全院各级临床医师必须参加培训，并将参加培训情况与季度考核挂钩，取得了良好效果。

5、重视手术审批制度，严格手术分级管理。要求甲、乙类手术必须组织术前讨论。要求各手术科室严格执行手术分级管理规范，对违规医师，一经查实，将给予处罚，并追究科主任责任。

6、组织医疗查房，提高环节质量。采用定期和不定期医疗行政查房的形式，对医院高风险的科室—产科进行检查。医疗行政查房主要抽查在院病历中核心制度的落实情况，尤其是三级医师查房制度、疑难病例讨论制度、会诊制度、危重患者抢救制度、手术分级管理制度、术前讨论制度、死亡病例讨论制度等核心制度的落实情况，并且要求各项记录的完成时限必须符合规定，检查结果与科室综合目标考核挂钩。

8、定期检查归档病历，以省卫生厅规定的18项重大缺陷标准为重点，来保证每份病历的质量。增加检查归档病历数量，加强归档病历的质量控制，全面提高全院归档病历的甲级率。对检查中发现的问题在第一时间反馈给科主任，限期整改；同时通过医院信息简报形式，定期向全院进行反馈。

1、组织好母乳喂养周活动。开展系列宣传活动，咨询活动进社区，组织专家现场咨询。院内采用电子屏幕，爱婴学校、健康教育处方的发放等形式进行宣传。通过孕妇学校由保健临床专家坚持母乳喂养知识宣教，强化孕妇母乳喂养意识，传授母乳喂养技能。并通过“七彩桥”院报宣传母乳喂养知识。

2、“孕妇学校”每周进行讲座，

把母乳喂养知识和技能的培训作为“孕妇学校”课程主要内容之一，通过

“孕妇学校”的课程，使广大孕产妇充分认识母乳喂养的重要性，掌握母乳喂养的知识及技能，为孩子的健康成长打下基础。

3、定期发放母乳喂养健康教育处方及《母乳喂养好》宣传册。

4、病房医务人员加强对产妇的宣教，把母乳喂养的好处及处理方法告诉所有的产妇。

5、对医务人员进行必要的培训，使医务人员能实施有关规定。

医院灭鼠工作总结 医院工作计划篇三

灭鼠工作是爱国卫生工作的一项重要内容，也是消除传染病，保障学生健康的有效手段。根据相关部门工作布置，我校开展了经常性和突击性相结合的灭鼠活动，运用化学、物理等方法灭鼠，控制灭鼠孳生，有利于的控制和预防了疾病的流行和发生。

灭鼠范围为校园内。

灭鼠的药物采用国产第二代慢性抗血型灭鼠剂5/10万大隆灭鼠药。

教室内外、楼梯、食堂、厕所以及沟道等统一使用玉米、小麦、大米、蜡块等毒饵，并采用全方位、以底层、外环境为主的投药方式，投药量按每间折合15平方米左右计算，浴边、角、荫蔽处投放2堆，每堆5克。

灭鼠时间为春季4月和秋季10月全程投药一次，先全方位投药一次，以后按鼠吃多少补多少的原则进行。

毒饵投放覆盖率，到位率，饱和率均在95%以上。

重点场所的门窗、下水道及通风、排水口等加铁丝网，网眼小于1.3×1.3厘米。食堂、仓库更换铁皮门，门缝距地面不超过1公分。

医院灭鼠工作总结 医院工作计划篇四

医院灭鼠工作对于病人的环境和医院的卫生室有重要意义的，下面是小编整理提供的医院灭鼠工作通知，欢迎阅读参考！

院各股(科)室:

1、各科室要同时进行灭鼠的投药工作,务必于4月26日进行全面统一投放,并指定专人负责本单位灭鼠的组织实施工作,家长要教育好未成年儿童不要触动鼠药,一旦出现误食情况,立即救治。

2、搞好环境整治。灭前要大力开展环境整治,清除卫生死角工作,切断鼠粮,提高灭鼠灭蟑效果,灭后做好保洁工作,及时将死鼠、鼠迹及剩余灭鼠药清理干净。

3、本次灭鼠使用“溴鼠灵”饵剂(警告色为绿色),灭鼠药物投放方法:每间房屋(15平方米)投放2-3处,每处3-5克;外环境主要放置在鼠洞内、下水道周围,每堆10—15克。各单位负责本部门室内毒饵投放,外环境由行管处行政科组织人员投放。

4、请各科室于4月25日到总务股领取。

人民医院爱卫会

二0**年四月二十四日

市九院、区中医院、区疾控中心、朝阳中学、朝阳小学南校区:

20xx年9月25日

重庆市第九人民医院、北碚区中医院、重庆市朝阳中学、北碚区朝阳小学南校区。

依据《重庆市预防和控制四害管理规定(修订)》的相关要求,对被检医院及学校进行四害密度调查,现场检查四害防制措施落实情况。医院重点检查病房、食堂、药房、库房、医疗

废弃物暂存点等;学校重点检查食堂、宿舍、教室、垃圾收集站等。

(一)检查组由区教委、区卫生局相关管理人员各1名,区疾控中心四害防制相关专业技术人员2名构成。

(二)被检查单位要按照《重庆市预防和控制四害管理规定(修订)》的要求履行防制工作职责,切实做好四害预防控制工作。

(三)区疾控中心负责准备现场检查表格及相关工具,检查结束后撰写检查技术总结报告。

附件:《重庆市预防和控制四害管理规定(修订)》

重庆市北碚区卫生局

二〇**年九月十三日

医院灭鼠工作总结 医院工作计划篇五

- 1: 发挥教代会作用,促进医院的民主管理和民主监督;
- 2: 发挥工会的基本职能,依法维护教职工的权益;
- 4: 加强工会自身建设,充分发挥工作干部的作用;
- 5: 改进工作作风,创建服务型工会,建设学习型组织;
- 6: 开展形式多样的.活动,丰富教职工的生活内容,愉悦教职工身心;
- 7: 组织、发动教职工参与医院各种建设工作和社会慈善公益活动;

具体工作安排如下：

4：落实考核制度，制定考核标准，分别在分工会、工会干部、工会会员等三个层面，开展“先进工会小组”、“先进工会工作者”、“优秀职工”的考核、评比活动。

7：积极参与举办新职工的上岗培训，制作多媒体对新职工进行《工会法》的讲座，给新职工上岗引路。

9：继续做好送温暖工作：慰问病休、住院职工及离退休老同志，吊唁去世的职工及职工家属，帮助生活遇到困难的职工解决困难。继续开展“生日祝福”活动。

11：以加强自身建设为主，不断提高工会工作水平：工会将采取集中学习、自学等形式，加强工会干部的政治理论、工会业务知识、法律法规知识、科学文化知识等方面学习，主要学习《劳动合同法》、《劳动法》、《工会法》及《劳动争议调解仲裁法》、《婚姻法》等。

12：继续做好每年一次的“健康体检”：并建立职工健康档案，倡导“健康生活，快乐工作”的理念。

13：继续为职工办理女职工安康保险和职工医疗保险及保险理赔工作

医院灭鼠工作总结 医院工作计划篇六

20**年9月25日

重庆市第九人民医院、北碚区中医院、重庆市朝阳中学、北碚区朝阳小学南校区。

依据《重庆市预防和控制四害管理规定(修订)》的相关要求，对被检医院及学校进行四害密度调查，现场检查四害防制措

施落实情况。医院重点检查病房、食堂、药房、库房、医疗废弃物暂存点等；学校重点检查食堂、宿舍、教室、垃圾收集站等。

(一)检查组由区教委、区卫生局相关管理人员各1名，区疾控中心四害防制相关专业技术人员2名构成。

(二)被检查单位要按照《重庆市预防和控制四害管理规定(修订)》的要求履行防制工作职责，切实做好四害预防控制工作。

(三)区疾控中心负责准备现场检查表格及相关工具，检查结束后撰写检查技术总结报告。

附件：《重庆市预防和控制四害管理规定(修订)》

重庆市北碚区卫生局

二〇**年九月十三日

医院灭鼠工作总结 医院工作计划篇七

今年的除四害工作以灭除四害，预防疾病，保护群众健康，确保我县建设的快速发展和社会生活正常运行为目标，组织动员师生对照除四害标准，采取综合性消除措施和突出杀灭措施进行大力消杀四害。

1. 三月上旬调整除四害领导小组和除四害专业队伍，加强对除四害工作的领导，使除四害工作事事有人做，处处有人管。

2. 四月中旬进行动员和培训阶段，对各区域进行规划，落实专人，一定到底，签订责任书，施药规定，施药场所，除杀后处理，数据收集，资料汇集等工作做详细部署，确保除四害工作善始善终。

3. 五月下旬，环境集中整治，开展突击性清理活动，彻底清除积存垃圾，卫生死角，彻底清除四害孳生场所。
4. 六月上旬，采取集中投药清杀，并做好数据采集统计工作，为下阶段巩固期做好资料准备放假前进行集中补杀。
5. 九月下旬，自查补杀阶段。根据除四害标准对消杀场所进行检测四害密度。
6. 十月下旬第二次集中投药，消杀阶段。
7. 十一月中旬进行自查补杀。
8. 十二月份为考核总结阶段，根据爱委会统一要求按除四害标准，进行考核验收，准备好书面总结材料。

医院灭鼠工作总结 医院工作计划篇八

第一条为控制和消除简称“四害”的危害，防止疾病传播，保障人民身体健康，根据xxx□关于加强爱国卫生工作的决定》，结合国家卫生城市考核标准和本街道实际情况，制定本规定。

第二条钱相街道除“四害”工作适用本规定。参照执行。

第三条机关、团体、部队、学校、医院、商店及工矿企事业单位和居民区，应积极宣传除“四害”知识及管理规定，增强人民群众除“四害”意识，树立“人人除‘四害’、家家讲卫生”的社会新风尚。

第四条单位和个人均有防范和杀灭“四害”的义务和对违反本规定的行为进行举报的权利。

第五条易招致和孳生“四害”的行业和场所，在生产、经营、

贮存、运输、养护及废弃物处理中，应有完善的防范、杀灭措施，严格控制“四害”孳生、繁殖。

第六条各单位、居民住户应采取多种措施消灭老鼠。

单位和居民住户的鼠密度标准：

(一)夹日法测定低于1%；

(二)粉迹法测定低于3%；

(三)鼠迹阳性房间低于2%，重点单位防鼠设施不合格处不超过5%；

(四)不同类型的外环境累计20xx米，鼠迹不超过5处。

第七条各单位、居民住户及物业管理企业要积极做好翻缸倒罐、平整洼地、疏通阴沟等工作，严格控制所辖范围内的蚊子孳生场所。

单位和居民住户的蚊虫密度标准：

(三)特殊场所白天人诱蚊30分钟，平均每人次诱获成蚊数不超过1只。

第八条有关部门和单位要加强对厕所、垃圾箱及废弃物的管理，积极采取措施，消灭苍蝇。

单位和居民住户的苍蝇密度标准：

(二)蝇类孳生地应得到有效治理，幼虫和蛹的检出率不超过3%。

第九条各单位、居民住户要采取多种方法杀灭蟑螂。

单位和居民住户的蟑螂密度标准：

(二)有活蟑螂卵鞘的房间不超过2%，平均每间房不超过4只；

(三)有蟑螂粪便、蜕皮等蟑迹的房间不超过5%。

(一)河道由河道管理部门负责；

(二)公共厕所(贮粪池)由环卫部门负责；

(四)窨井(缸)、下水道由xxx门等责任单位负责；

(五)集贸市场由市场管理部门负责；

(六)单位内部由各单位负责；

(七)居民住宅内部由居民自行负责。

第十一条各级爱卫会负责除“四害”工作的宣传、发动、组织和领导；各级爱卫会办公室承担具体的组织、协调和监督工作。

市爱卫会各成员部门应各司其职，密切配合，共同做好除“四害”工作。

第十二条各级疾病预防控制中心负责做好除“四害”的技术指导和“四害”密度监测工作。

第十三条主管部门应建立除“四害”工作制度，配备专职或兼职除“四害”工作人员，并对本规定执行情况进行检查。

各单位应有人员负责除“四害”工作。

第十四条各街道可根据当地除“四害”工作的具体情况，成立区域性除“四害”服务机构。

第十五条自行落实除“四害”措施有困难的单位和居民住户，可委托除“四害”服务机构进行，支付相应的药物和劳务费用。对超过本规定标准而不采取措施的单位，由所在地爱卫会办公室指定除“四害”服务机构强行除“四害”，并按规定收取费用。

第十六条各级爱卫会根据工作需要可指定除“四害”监督员，经必要的业务培训由市爱卫会统一发给监督证书。

除“四害”监督员履行下列职责：

(一)依据本规定对所管辖范围内的除“四害”工作进行监督；

(二)宣传除“四害”知识，检查指导本地区内单位、居民住户开展除“四害”工作。

第十七条经检查，除“四害”指标未达到规定标准和要求的单位，由市爱卫会给予通报批评，并指导监督其进行整改。

经整改仍未达到规定标准和要求的单位，不参加评卫生先进活动；已获得卫生先进单位的，取消荣誉称号。

第十八条对违反本规定而招致“四害”集聚或造成“四害”孳生的，要对除“四害”监督员给予监督教育。

第十九条除“四害”监督员履行职责时，应出示证件。

第二十条本规定自发布之日起施行。《印发〈**市除“四害”工作管理暂行规定〉的通知》（湖政办发〔1995〕99号）同时废止。

除“四害”工作适用本规定。各县区城镇参照执行。

第三条机关、团体、部队、学校、医院、商店及工矿企事业单位和居民区，应积极宣传除“四害”知识及管理规定，增

强人民群众除“四害”意识，树立“人人除‘四害’、家家讲卫生”的社会新风尚。

第四条单位和个人均有防范和杀灭“四害”的义务和对违反本规定的行为进行举报的权利。

第五条本规定由市爱国卫生运动委员会(以下简称市爱卫会)组织实施。

第六条易招致和孳生“四害”的行业和场所，在生产、经营、贮存、运输、养护及废弃物处理中，应有完善的防范、杀灭措施，严格控制“四害”孳生、繁殖。

第七条各单位、居民住户应采取多种措施消灭老鼠。

单位和居民住户的鼠密度标准：

(一)夹日法测定低于1%；

(二)粉迹法测定低于3%；

(三)鼠迹阳性房间低于2%，重点单位防鼠设施不合格处不超过5%；

(四)不同类型的外环境累计20xx米，鼠迹不超过5处。

第八条各单位、居民住户及物业管理企业要积极做好翻缸倒罐、平整洼地、疏通阴沟等工作，严格控制所辖范围内的蚊子孳生场所。

单位和居民住户的蚊虫密度标准：

(三)特殊场所白天人诱蚊30分钟，平均每人次诱获成蚊数不超过1只。

第九条有关部门和单位要加强对厕所、垃圾箱及废弃物的管理，积极采取措施，消灭苍蝇。

医院灭鼠工作总结 医院工作计划篇九

*是门诊面对新挑战，谋求新发展之年，面临门诊医生工作站全面启动，注射室、感染性疾病科门诊搬迁，规范二级综合医院科室建设管理格局，任务艰巨而繁重。门诊部将在院领导的正确领导下，围绕《进一步改善医疗服务行动计划》实施方案、平安医院建设两个主题，开展今年的门诊医疗服务工作。为人民群众提供安全、有效、方便、价廉的基本医疗服务。让老百姓便捷就医、安全就医、有效就医、明白就医。解决我县百姓看病贵看病难问题。

将*年的具体工作安排如下：

- 1、 门诊日志登记完好，复诊率
- 2、 门诊处方合格率
- 3、 门诊病历书写格式合格率
- 4、 门诊与出院诊断符合率
- 5、 挂号、划价、收费、取药等候服务窗口等候时间10分钟；
- 6、 急救药品、器械完好率100%(剧、毒、麻药专人管理，专柜、专锁，天天交点，有使用记录)。
- 7、 一人一针一管一灭菌执行率100%，常规器械消毒灭菌合格率100%。
- 8、 手卫生依从性和洗手合格率90%。

9、 门诊病人满意度90%。

10、 本地患者复诊预约率达到50%。

1、 加强专家门诊管理

2、 加强感染性疾病科门诊管理

3、 加强普通门诊诊室管理

4、 加强注射室管理

5、 加强科室行政管理力度，明确门诊办管理职责。

规范门诊管理格局。把两种管理模式：单独核算自收自支式，直线门诊式。严格执行门诊部各项工作制度，不断提高管理质量和效率。部门负责人不定期深入科室、诊室，发现问题及时协调解决。对违反规章制度的部门或个人，按照绩效管理辦法采取教育、劝导、经济处罚等方式给予处理。培养员工爱岗敬业，自觉遵纪守法的良好习惯。

6、 大力倡导以人为本的管理理念。定期与员工进行交流，认真听取他们对科室发展和管理的意见和建议，充分发扬科室管理的民主化和人性化。推进我科规范化、制度化、科学化进程。

7、 按时完成院方临时性指令任务。

全面启动门诊医生工作站，提高门诊诊疗效率，弘扬不畏艰苦、甘于奉献、救死扶伤、大爱无疆的行业精神，坚持以病人为中心，以问题为导向，以改善人民群众看病就医感受为出发点，围绕人民群众看病就医反映比较突出的医疗服务问题，大力推进深化改革和改善服务，通过改善环境、优化流程、提升质量、保障安全、促进沟通、建立机制、科技支撑

等措施，为人民群众提供安全、有效、方便、价廉的基本医疗服务。

努力做到让人民群众便捷就医、安全就医、有效就医、明白就医，使医疗服务水平明显提升，人民群众看病就医感受明显改善，社会满意度明显提高，努力构建和谐医患关系。

(一) 优化诊区设施布局，营造温馨就诊环境

1、优化诊室布局。根据门急诊患者病种排序及其常规诊查流程，合理分布各专业诊室和医技检查室，有效引导和分流患者。

2、保持环境整洁。做好就诊区域环境卫生整治，加强卫生间等基础环境管理，保持干净、整洁、安全、舒适。达到公共场所禁烟要求。

3、设置醒目标识。就诊区域设置建筑平面图、科室分布图，指示标识清晰、明了；为危险、易燃、易爆、有毒有害物品和放射源等设置醒目的安全警示。

4、提供便民设施。完善自助预约、挂号、查询等服务，为患者提供饮水、应急电话、轮椅、纸、笔等便民设施；完善无障碍设施。

(二)、推进预约诊疗服务，有效分流就诊患者

1、建立网络信息化预约平台。增加预约诊疗方式。

2、推进双向转诊。推进分级诊疗，支持双向转诊，为基层医疗机构预留号源用于转诊。通过网络、电话、窗口、诊间、社区等多种方式、多种途径，提供预约诊疗服务，方便患者预约。实行预约优先，对预约患者和预约转诊患者优先安排就诊。

3、准备试性分时预约。借网络平台推行分时段预约，合理安排患者就诊、检查时间，尽量缩短在医院候诊时间。

(三)、合理调配诊疗资源

根据病人流量排好专家门诊、普通门诊、节假日门诊的值班。

(四)、发挥信息技术优势，改善患者就医体验 1、加强信息引导。通过新媒体、微平台等途径告知医院就诊时段分布信息，引导患者错峰就诊。对门诊等候、预约诊疗、特殊检查、特殊治疗和手术前后的患者，通过新媒体、微平台、告知单等多种形式提供提示服务。通过诊间结算、手机等移动设备支付，减少患者排队次数，缩短挂号、缴费、取药排队时间。

2、提供信息查询。在保障患者隐私的前提下，提供自助打印、手机信息、电话告知、网络查询等多种形式的检查检验结果查询服务。

(五)、持续改进护理服务，落实优质护理要求

1、加强门诊服务。体现良好风貌。医院工作人员(包括实习、进修人员)着装整洁、规范，佩戴胸卡，易于患者识别。医务人员语言通俗易懂，态度和蔼热情，尊重患者，体现良好医德医风。

2、落实优质护理。门诊全覆盖:导医、分诊、注射室等部门，责任护士全面履行护理职责，根据所负责患者的疾病特点和生理、心理、社会需求，对患者实施身心整体护理。

(六)、规范诊疗行为，保障医疗安全

1、加强门诊合理用药。抗菌药物使用率20%，规范激素类药物、辅助用药临床应用，倡导能吃药，就不打肌肉针，能打肌肉针，就不输液的观念，降低患者用药损害。

(七)、注重医学人文关怀，促进社工志愿服务

1、注重心理疏导。加强医务人员人文教育和培训，提高沟通能力和服务意识。各项诊疗服务有爱心、耐心、责任心，及时了解患者心理需求和变化，做好宣教、解释和沟通。对手术或重症患者提供心理疏导，有效缓解患者不安情绪。实施有创诊疗操作时采取措施舒缓患者情绪。

2、保护患者隐私。执行一室一医一患诊查制度，在门诊诊室、治疗室、设置私密性保护设施。

3、加强社工和志愿者服务。配合医院完善社工和志愿者队伍专业化建设。积极开展社工和志愿者服务，优先为老幼残孕患者提供引路导诊、维持秩序、心理疏导、健康指导、康复陪伴等服务。充分发挥社工在医患沟通中的桥梁和纽带作用。

(八)、妥善化解医疗纠纷，构建和谐医患关系。

规范门诊投诉管理。提供有效途径方便患者投诉，门诊主任、护士长负责患者投诉处理和反馈，对于患者反应强烈的问题及时处理并反馈，对于患者集中反应的问题有督促整改、持续改进。

安全生产工作责任重大。科室成立以科主任为组长的安全管理领导小组，制定好全年安全管理工作计划，不断完善门诊安全管理工作制度及各项应急预案。

根据二级综合医院的要求，加大应急处置能力培训和管理。门诊的应急处置主要是突发火灾、地震、停水、停电和突发公共卫生事件和传染病的暴发流行。首先做好应急的培训，做到一旦发生应急事件能正确处理，把危害降低到最低程度。