

# 进一步改善医疗服务行动计划实施方案及措施(实用5篇)

无论是在个人生活中还是在组织管理中，方案都是一种重要的工具和方法，可以帮助我们更好地应对各种挑战和问题，实现个人和组织的发展目标。那么方案应该怎么制定才合适呢？下面是小编帮大家整理的方案范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 进一步改善医疗服务行动计划实施方案及措施篇一

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：

### 一、提高医疗质量，保障医疗安全

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%。

2、健全并落实医院规章制度和人员岗位职责，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。

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。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。

## 二、改进服务流程，改善就诊环境，方便病人就医。

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，并且对门诊布局进行了调整，使就诊布局更加合理，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，有候诊椅，有饮水设施、有轮椅等。

4、采取流程改造等方式缩短各种等候和各项检查、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。

### 三、提高服务意识，改善服务态度，增进医患沟通

- 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。

### 四、严格医药费用管理，杜绝不合理收费

- 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，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。

### 五、加强职业道德和行业作风建设，树立良好医德医风

- 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”活动中，我院把活动与党的群众路线教育实践活动紧密结合起来，充分发挥共产党员的先锋模范作用，坚持“党的群众路线教育实践活动”和“改善医疗服务”活动两不误，两促进。通过“改善医疗服务”活动，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，切实维护了广大人民群众的健康权益，为今后继续加强医疗质量的可持续提高奠定了基础。

## **进一步改善医疗服务行动计划实施方案及措施篇二**

一是服务流程不断优化。

截至9月底全市二级以上公立医院有9家接入安徽省医疗便民服务平台;建成11个区域远程医学中心，形成覆盖市、县、乡三级远程医疗服务网;3家医院开通微信和支付宝支付功能;更多患者从中受益，减少了排队次数和等候时间。

二是规范医疗行为，提升医疗质量。

全市所有公立医院落实医疗服务综合监管制度，开展处方点评，加强对价格高、用量大、非治疗辅助性等重点药品监控

力度，完善药品重点监控预警管理机制，促进安全合理用药。

在全市二级以上医疗机构全面推进“临床路径管理+按病种付费”模式，促进医疗质量持续改进。截至9月底全市县级二级综合公立医院全部开展临床路径工作。

三是紧密型医共体助力分级诊疗。

按照全市统一部署，目前全市共建立紧密型医共体试点11个，每个医共体牵头医院都分别选择1-2家基层医疗机构开展紧密型试点。

要求做到“三联、四通、五确保、六不变”。坚持医保基金预算包干机制；落实医疗机构分工协作机制，有序实施双向转诊。

开展县乡医疗机构部分病种“同病同价”试点，用价格机制倒逼县级医院将病人向下转诊；建立医共体内利益分配新机制。

用激励机制鼓励县级医院将病人向下转诊。上半年可补偿费用占比为89.29%，实际补偿比为78.63%，分别高于省试点县平均水平0.31个百分点和1.84个百分点；县域外住院人次同比减少12.2%。

四是临床路径管理和按病种付费规范医疗行为。

全市所有二级以上公立医院全部开展了临床路径管理工作。

综合医院和中医医院根据医院类别不同分类实施，实施病种不少于100种，三级医院临床路径管理完成率占出院总例数的30%，二级医院不少于50%。

同步推行临床路径下的按病种付费，上半年，市、县级新农合定点医疗机构按病种付费补偿共59207例，占上述医疗机构

总住院人次的34.9%，按病种付费补偿支出占上述医疗机构总住院补偿支出的41.3%。与201x年度同期相比，市、县两级医疗机构总的按病种付费执行率同比增长10.8%。

## 进一步改善医疗服务行动计划实施方案及措施篇三

随着医改逐步深化，根据新形势下医疗服务需求变化，进一步改善医疗服务，改进医疗服务流程，创新方便人民群众看病就医的措施，对于促进医药卫生体制改革，落实群众路线教育，让人民群众切实感受到医改成效，提高社会满意度，和谐医患关系，就血透室具体情况，总结如下：

### 一、优化血透室就诊区设施布局，营造温馨就诊环境

1. 继续落实好科室的环境管理，控制噪音，为患者提供安静、整洁、有序、安全的温馨的就医环境。

2. 打造好数字化的血液净化中心，分区布局更加科学，合理设置污物通道、物流通道、患者通道、工作人员通道，严格划分清洁区、半清洁区及污染区，通过六楼改造的完成，我们将普通透析区设置在六楼，隔离透析区设置在七楼，更加利于消毒隔离的落实。

3. 完善指示标识，各个通道的标识清楚，隔离区域的物品专用、专放，隔离标识设置醒目清晰，为透析患者提供安全的透析治疗环境。

#### 4. 为透析患者提供便民设施：

1) 由专职的工作人员协助患者进行预约、挂号并为患者交透析费用、拿透析用药，让患者安心透析，减轻家属负担，消除患者因家属不能陪伴不方便交费拿药的后顾之忧。

2) 血透室候诊大厅设置有234个小柜子，免费为透析患者存放

透析室专用拖鞋、床单等透析专用物品，避免将透析专用物品往返家与透析室之间的麻烦。

4) 候诊大厅为患者设置候诊椅、电视机、就餐餐桌，方便患者及家属候诊时使用。

5) 血透室候诊大厅还免费为患者提供饮水、微波炉、冰箱、轮椅、纸、笔、电视机等便民设施，方便患者就诊时使用。

## 二、推进预约诊疗服务，有效分流就诊患者

血液透析的门诊及住院患者均实行分时段(早、中、晚)预约透析，根据患者家庭与医院的远近及个人生活习惯、工作安排，尽量照顾每个患者，合理预约患者就诊时间(个别急诊患者除外)，以减少患者候诊时间，提高患者的满意度。

## 三、合理调配诊疗资源，畅通急诊绿色通道

1. 每日根据患者的数量及患者病情危重情况，合理弹性排班，并由低年资护士和高年资护士进行新老搭配。中午上下机高峰时段适当增加护理人员，并由医生进入透室配合护士对患者加强观察与管理。

2. 落实好尿毒症患者急性左心衰竭、急性药物中毒等急诊绿色通道，保证夜间急诊血液净化半小时内治疗开始进行，紧抓抢救时间，保证急诊绿色通道的畅通，为患者生命安全提供保障。

## 四、发挥信息技术优势，改善患者就医体验

1. 加强科室信息化建设，通过信息化手段改善医疗服务，六楼的数字化信息化血液净化中心将患者从就诊挂号、交费拿药、称透析前后体重、设定透析参数融入一卡中，这样既减少了患者透析时繁琐的流程，更加简化了护理操作流程，大

大提高工作效率，减少患者候诊时间，提高患者满意度。

2. 六楼的数字化血液净化系统将根据患者挂号时间，在候诊厅设置对患者的自动排号、喊号系统，使患者更加简单明了知道自己所透析的具体时间及透析床位，减少人工喊号的环节，避免中午时段上下机患者随意进出透析室，保证环境的安静，有序，减少患者之间不必要的争抢，利于病人的科学的管理，提高科室医护服务质量、提高医护人员工作效率，减少医患矛盾。

## 五、持续改进护理服务，落实优质护理要求

1. 加强护理力量及人才队伍建设:按照责任制整体护理的要求配备护士，护机比已达到0.4: 1，现血透室护士共有护士15名，其中主管护师3名，护师5名，护士7名。

2. 进一步落实责任护士包干制: 每名责任护士分管7-8位患者，负责对患者的饮食、血管通路的维护、透析治疗质量监测等进行一对一的服务与宣教，根据患者的差异性，制定个体化的宣教方案，并定期抽查对宣教知识的掌握应用效果。

3. 每季度定期开展肾友健康教育联谊会，对近期透析患者存在的共性问题及注意事项，进行集体宣教，宣教后采取有奖问答方式对所宣教知识进行考核，患者参与的积极性高，并获得患者及家属的一致好评。

4. 为透析患者提供免费的透析当日午餐。

5. 为一些困难及合川、璧山的透析患者提供透析当日车费报销。

6. 开展好每月一次的患者满意度调查服务，以不断改善我们的服务水平与质量。

## 六、规范诊疗行为，保障医疗安全

1. 加强血透室消毒隔离的落实，实行分区分机透析，隔离区与普通区分楼层设置，隔离区物品及用品有醒目标识，并专人专用，定位放置，隔离间护理人员相对固定。

2. 加强执行手卫生，提高手卫生依从性，防止交叉感染。3. 严格执行血透室的查对制度，对各项护理操作严格进行“三查八对”，强化执行医嘱的准确性，上机后先做好自己的二次查对，再进行双人核对医嘱和设置的各项参数指标，确保透析质量和病人安全，尽全力做到全年无护理差错、事故发生。

4. 加强透析中常见并发症及血透室应急预案的培训及演练，保证护士对透析中突发状况能及时准确预判及处理，保证患者的安全。

5. 成立四个护理质控小组，分别是血透室医院感染管理、专科护理质量、护理文书书写及血透室仪器设备管理，每周进行质量控制，月底进行汇总总结，分析原因，提出整改措施，提高专科护理水平，增强专科内涵建设，确保透析质量，延长患者的生存时间，提高生活质量。

## 七、注重医学人文关怀，加强心理干预特色专科建设

1. 体现良好风貌：血透室护士根据工作需要采用的是蓝色的衣裤分开式工作服，着装整洁、规范，佩戴胸卡，医务人员与患者沟通时采用通俗易懂的语言，态度和蔼热情，尊重患者，体现良好医德医风。

2. 加强尿毒症患者的心里干预：血透室设置有一名心理咨询师及单独的心理咨询室，针对尿毒症患者脆弱而敏感的心理采取心理干预服务，并建立心理咨询档案，通过对患者及家属的心理干预，大大提高了患者对医护人员的信任，患者也

能够更好的进行自我管理，增强对抗疾病的信心，减轻患者的心理负担，提高生活质量，从而也增强了血透室心理干预特色专科的建设。

## 八、妥善化解医疗纠纷，构建和谐医患关系

在候诊厅设置患者意见本，开展好每月一次的患者满意度调查服务，征求患者的意见，以不断改善我们的服务水平与质量。通过我们不断完善服务流程，深化专科内涵、一定会提升我科专科特色服务的品牌，做到让来血透室的患者便捷就医、安全就医、有效就医、明白就医，使血透室的. 医疗护理服务水平明显提升，让患者感受到看病就医明显改善，达到满意度明显提升，医患关系更加和谐。

## 进一步改善医疗服务行动计划实施方案及措施篇四

根据我院《xx省进一步改善医疗服务行动计划工作实施方案》的要求，自20xx年6月1日，全院进入了“改善医疗服务行动”工作，现就20xx年1月1日至10月31日我院进一步改善医疗服务行动计划工作总结如下：

### 一、推进预约诊疗服务，有效分流就诊患者。

1、扩大预约比例。我院通过电话预约、现场提前预约为患者提供预约诊疗服务。我院门诊及住院患者实行预约诊疗率及复诊预约率均为100%。

2、实现分时预约。我院门诊及住院患者实行分时段预约率为100%。

### 二、合理调配诊疗资源，畅通急诊绿色通道。

1、合理调配资源。一是合理安排值班，能够根据就诊患者就诊病种排序（内科）安排出诊医师数量，保证医师有足够的

诊查时间;二是在检验科专门开展针对急诊检查项目及时出具结果的检验小组。

2、加强急诊力量，及时救治重患。我院制定了《急诊科院前急救制度》，要求做好院前、院内的衔接工作，并做好电话记录、出诊记录。严格落实医院《急诊绿色通道管理制度》，将急诊诊治区域分为三大区域，实行急诊患者按病情轻重分级分类处置原则，对急性心脑血管疾病、严重创伤、急危重孕产妇及急危重症患者，均能及时开通绿色通道，先救治、后缴费，需住院患者及时收住。

3、将院外术前检查、术后康复费用纳入医保报销，大大降低了患者的负担。

三、落实医疗核心制度，持续改善医疗质量。

今年，我院组织医疗核心制度专项检查，病历质量，处方质量、医疗临床应用技术、医院感染检查各10次，通过开展医疗核心制度考试、“三基”培训及考核、全院疑难病例讨论、处方点评等活动，使手术前诊断符合率、处方合格率、医疗质量安全事件报告率、治疗好转率、出院病人临床路径比例、基础护理合格率、危重患者护理合格率、ct及mri大型设备检查准确率大大提高，急诊平均留观时间、平均住院日、医院感染现患率稳步降低，并早已开展检验结果同级医院互认平台。要求医务人员在日常工作中严格遵守医疗核心制度，不断加强医疗核心制度的培训学习，不断提高医务人员的医疗质量安全意识，切实为病人提供更优质的服务。

四、持续改进护理服务，落实优质护理要求。

加强护理力量，落实优质护理。贯彻落实国家卫生计生委颁布的“优质护理服务评价细则”和《关于进一步深化优质护理、改善护理服务的通知》精神，我院所有病区落实责任包干制整体护理工作模式，使责任护士回归病人床边，有效增

进了护患交流和沟通，护士的责任感明显提升，病人综合满意度达到90%以上。实施护士岗位管理，重新修订层级护士管理制度，完善层级护士考核进阶机制，根据层级护士的工作经验、技术能力和专业技术职称，安排在相应技术难度和专业要求的护理岗位工作，体现能级对应，并与绩效挂钩，使医院优质护理落到实处。

## 五、加强抗菌药物管理，强化药事服务。

医院现有专职药师人数14人，每月均开展处方点评工作，对每名医师进行处方点评：有合理用药指导，严格控制住院患者抗菌药物使用率、抗菌药物使用强度等，同时医院还开展了抗菌药物培训考核和处方、病例质量点评工作，使抗菌药物管理工作稳步走上新台阶。

## 六、妥善化解医疗纠纷，构建和谐医患关系。

1、推进三调解一保险机制建设。我院制订了《医疗纠纷案件管理制度》、《医疗纠纷处理程序》及《医疗事故处理及责任追究制度》，设立医院投诉管理办公室，公开医疗纠纷的解决途径、流程及投诉电话，以实事求是态度通过调解、诉讼等途径妥善解决纠纷。积极推进医疗责任保险和第三方参与调解机制工作，积极参与医疗责任保险。

2、规范院内投诉管理。医院在门诊大厅公示医院投诉管理办公室联系方式(XXXX)[]在门诊大厅、住院病区设置投诉举报箱，并开放多种渠道，如现场投诉、总值班电话XXXX投诉等，收集患者意见，确保投诉举报途径畅通。

## 七、存在的`问题

1、医院信息化建设不完善，目前无自助查询服务。

2、门诊缴费渠道单一，门诊一站式服务尚待完善。

3、与多家医院建立医联体，却未实现远程会诊和信息共享功能。

4、未开展日间手术。

## 八、下一步工作安排

1、尽快完善医院信息化建设，添置自助查询、挂号、缴费设备，为患者提高优质的服务。

2、加强与医联体医院的沟通合作，提升服务质量。

3、立即召开相关科室会议，讨论研究日间手术的病种及流程，严格控制平均住院日。

对照《20xx年进一步改善医疗服务行动计划工作信息表》（医疗机构），我们有许多地方有欠缺，做的不足，也有许多地方可以做的更好，我们将按照计划要求持续改进，扎实做好本职工作，给人民群众提供满意的优质服务。

xxxxx医院

20xx年xx月x日

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

[点击下载文档](#)

## 进一步改善医疗服务行动计划实施方案及措施篇五

改善医疗服务是民生导向，是医改要求，是医疗机构的基本职责。近年来，上海始终将改善医疗服务作为惠及民生的重要工程、推进医改的重要举措和行业管理的重要内容来扎实推进，取得了一些进展。现将有关情况汇报如下：

### 一、以问题为导向，改善医疗服务流程

新医改启动伊始，市医改办就组织我市相关部门认真分析人民来信来访所反映的看病就医问题，听取人大代表、政协委员、人民群众对医疗服务工作的意见和建议，共梳理了14项群众反映突出的问题，在此基础上进行深入研究并采取有针对性的措施。一是推进预约诊疗服务。建立医联预约服务平台，覆盖38家三级医院，年预约达1千多万人次；建立家庭医生双向转诊预约平台，患者可以通过家庭医生直接预约上级医疗机构的专家门诊，目前已在65家社区卫生服务中心开展试点。二是推行“门诊一站式”付费模式。覆盖38家三级公立医院，并在27家医院间实现门诊患者自助储值缴费的跨院跨行通存通用，患者排队次数平均减少2.8次，候诊时间平均缩短60分钟。三是推行自助服务系统。开展自助挂号、自助预约、自助充值、自助收费、自助信息查询等服务，全市已有80%的二级甲等医疗机构、98%的三级医疗机构开展了门诊自助服务。四是推行专病整合门诊。通过院内多专科协作解决患者在各专科间往返奔波的问题，目前已有24家市级医院开设117个整合门诊，参与科室229个，年服务患者3.8万人次。五是推行日间手术。以流程再造为重点，完善和创新日间手术集中式管理模式，对门诊接诊、病情评估、入院手术、出院随访等环节进行无缝衔接，目前已有28家市级医院开展，手术量达8.22万例。

## 二、以人文关怀为重点，创新医疗服务模式

一是开展文明服务主题活动。自起开展“关爱患者，从细节做起”文明服务主题活动。，推出“温馨环境、温馨服务、温馨检查、温馨提醒”等十条细节举措；，继续凝炼出“人文环境、心理疏导、情绪安抚”等十条注重人文关怀、软件建设和细节服务的举措。各项细节举措落实率达到90%以上，改善了患者的就医体验。二是推进医务社工和志愿者服务。积极探索和引进社会力量参与改善医疗服务，实现了“五个第一”：成立了第一家医疗机构内的医务社会工作部；建立了第一个省级医务社工学术组织；制定了第一份推动医务社工人才队伍建设的政府文件；编印了第一本《医院志愿者岗前实务培训手册》；编印了第一本《医院志愿者手语培训手册》。目前，全市有152家单位试点开展医务社会工作，有医务志愿者5万余名，已为近800万人次患者提供导医、交流、探视、心理舒缓等服务。

## 三、以信息化为支撑，提升医疗服务体验

一是推进信息共享机制。自起建设“医联工程”，目前已建成医院信息系统、医学影像系统、实验室信息系统和临床信息系统四大系统，联网38家三级医院、跨8个行政区，医生可以通过患者的就诊卡，实时调阅患者在联网医院就诊的既往病史、门诊记录、用药记录、影像资料，减少重复检验检查。二是推进新媒体的使用。各家医院利用现代信息网络技术和新媒体平台提供各项服务，如建立医院的微官网，开通微信“专家预约”、“在线挂号”、“三维导诊”、“候诊队列”、“报告查询”等特色功能，方便患者就医。

## 四、以患者权益为基础，构建和谐医患关系

一是大力推进医患纠纷人民调解体系。制定市政府规章《上海市医患纠纷预防与调解办法》，在17个区县设立医患纠纷人民调解工作办公室和医患纠纷人民调解委员会，配备了140

名人民调解员，组建了922位覆盖医学、法学、心理等专业的咨询专家库。共受理纠纷3408件，调解成功2830件，人民调解已成为化解医患纠纷的主渠道。二是积极探索实施住院患者第三方告知制度。通过引入非当事医患的第三方人员进行医疗服务、医疗保险、医疗收费、医疗维权等相关制度、规范的告知，完善医患信息沟通平台。目前已完成第三方告知468例，患者对相关制度的理解程度达到90%以上。三是建立卫生医保联合工作机制。自始，会同市医保部门成立卫生医保联合投诉办公室，开通卫生医保联合投诉电话，重点受理和解决限定门诊药费药量、不予配售医保药品、限定住院天数(假出院)[]ct或mri分解收费等4大投诉热点问题。至今已接听来电1万多个，解决了群众反映的1331个具体问题。

## 五、以监管评价为抓手，促进各项措施落实

一是纳入医院评审评价指标体系。将改善医疗服务工作纳入医院等级评审、公立医院综合评价指标体系，并将评价结果作为财政投入、院长绩效考核等的重要依据。二是纳入文明单位考核范畴。将人文细节服务、便民利民惠民举措的实施情况作为本市卫生系统文明单位考核的重要指标。三是纳入各项专项检查范畴。与医疗质量万里行、三好一满意、质控检查等各项专项检查相结合，督促医疗机构落实各项服务举措。

各位领导和同仁，上海在改善医疗服务方面虽然开展了一些工作，但距离群众的期盼还有不少差距。国家卫生计生委《进一步改善医疗服务行动计划》为我们推进这项工作进一步明确了目标，指明了方向，下一步我们将按照行动计划的要求，认真贯彻落实好本次会议精神，积极学习借鉴兄弟省市的先进经验，确保将改善医疗服务的各项措施落实到位。