

满意度工作亮点 司法局群众满意度工作总结(通用5篇)

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。相信许多人会觉得总结很难写？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

满意度工作亮点 司法局群众满意度工作总结篇一

一、加强领导 精心部署

幼儿园成立提升群众满意度活动工作领导小组，安排我校提升群众满意度活动工作的有关事项，领导小组下设办公室，办公室设在幼儿园政教处，具体负责我校提升群众满意度活动的各项工作。

二、加大幼儿园工作宣传 提升社会知晓度

1、幼儿园印发了《幼儿园家园沟通问卷》，发到每一位幼儿家长手中。让家长更加了解教育，了解幼儿园，进一步提升幼儿园工作的社会知晓度、满意度，树立我校教育的良好形象。

2、完善家园沟通机制。暑假以来，幼儿园进一步完善家园网络和联系渠道，幼儿园的日常工作通过幼儿园宣传栏、家长微信群、家长qq群、家访、电话等形式进行宣传与说明，让家长能通过各种渠道了解幼儿园、班级和幼儿的情况。

三、加大与家长的沟通力度，开展家园“大走访”活动 让每一位教师都成为一名宣传员，把教育宣传活动送进每一个家庭，把教体局、幼儿园对孩子的关爱、对家庭的关注传递给

每一位家长和幼儿。

四、定期组织电话询访活动

幼儿园组织有关人员对幼儿家长进行电话询访，了解幼儿的家庭情况和园外活动情况，征询家长对幼儿园工作的意见和建议，并及时做好回复。

对表示满意、没有问题的家长，要通过一定形式，感谢家长对幼

儿园工作的理解与支持，同时进一步征询工作建议；对提出问题的家长，要组织家访团入户家访，通报整改意见，做细做实工作，争取家长的认同与理解。

五、建立家长预约访园制度

为让家长更全面、便捷地了解幼儿在校期间的学习和生活情况，幼儿园建立家长预约访校制度。家长可利用自己的空闲时间，提前与幼儿园预约登记，到校访问班主任或任课教师，向教师反映幼儿在家表现，询问幼儿在校学习、生活情况，也可以随班听课或就餐，提出各类问题及意见。

家长预约访校时，教师要热情接待家长，耐心听取家长的意见，认真回答家长提出的问题，积极给予科学的指导，诚恳地提出自己的意见或建议。

满意度工作亮点 司法局群众满意度工作总结篇二

一、主要做法

医院党委高度重视，成立了以党委书记、院长为组长，其他院领导为成员的医院“三好一满意”活动暨民主评议行风工作领导小组和由我牵头，各职能科室主任为成员的领导小组

办公室，形成了主要领导亲自抓，分管领导具体抓，班子成员合力抓，一级抓一级、一级带一级、层层抓落实的领导体系和工作格局，确保了“三好一满意”活动暨民主评议行风工作的有序开展。医院党委还先后多次召开会议进行专题研究，科学制定活动实施方案，明确规定各个阶段各个环节的工作内容、工作标准和工作要求，做到规定动作不走样，自选动作有创新。

在上级召开活动动员大会后，5月30日，迅速召开了全院动员大会。市卫生工委书记、卫生局局长唐本雄、卫生工委副书记、卫生纪工委书记文秋生、卫生工委办副主任朱军霞等领导亲临会议进行了指导，党委书记、院长梅文华同志作动员讲话。梅院长就2011年我院开展“三好一满意”活动和民主评议行风工作进行了全面动员和具体部署。会后，各科、室、部、各党支部迅速行动，层层召开动员大会，进行了广泛深入的思想发动，为医院开展“三好一满意”活动和民主评议行风工作奠定了坚实的舆论基础、广泛的民意基础和扎实的思想基础，使前期多角度、多形式的宣传工作更加深入、更加明确，形成一股强大的合力，使发动工作做到了点面结合、条块协同、上下联动。通过层层组织宣传发动，使广大医务人员充分了解深入开展“三好一满意”活动暨民主评议行风工作的目的、意义、内容和要求，真正让教育做到入情入理，入脑入心。

为了使我院开展“三好一满意”活动暨民主评议行风工作的活动既贯穿省、市卫生行政部门的主要精神，又突出我院的自身特色，根据上级文件的要求和部署，结合医院实际情况，深入研究制定了我院的《“三好一满意”工作方案》、《民主评议行风工作实施方案》和工作计划，使“三好一满意”活动暨民主评议行风工作做到了活动有计划，目标有阶段，任务有细化，责任有落实，过程不偏离，结果不敷衍，责任不推诿。医院与各科室所有中层干部签订军令状，分层负责、人人有责，各科室指定专人负责“三好一满意”活动和民主评议行风工作。在工作方案中分解了任务、落实了工作、明

确了责任，做到了责任落实到了班子，细化到了部门，量化到了人头，具体到了分管领导及牵头部门、协助部门，一级抓一级，层层抓落实。

满意度工作亮点 司法局群众满意度工作总结篇三

根据省卫生厅、市、县卫生局《卫生系统三好一满意活动实施方案》活动部署，我院高度重视，马上行动起来。第一时间进行动员部署，成立了以院长为组长的三好一满意活动领导小组，结合我院实际情况制定了《妇幼保健院开展三好一满意活动实施方案》。召开动员大会，营造人人知晓活动，个个参与活动，努力实现三好一满意的氛围。

为保证活动扎实有效、不走过场，我院结合实际，以创新发展为主线，以三好一满意活动为平台，将三好一满意活动创先争优活动活动紧密结合，切实加强医院的政风行风建设。继续推行服务承诺，开展优质服务理念教育活动。广泛征求意见和建议，提高病人的满意度；设置了意见箱、举报电话，自觉接受社会监督；优化医院门急诊环境和流程，落实便民、利民措施；提供方便快捷的检查结果查询服务等；开展双休日及节假日门诊，延长门诊时间，力争做到安排合理、服务热情、流程顺畅，不断促进医疗服务水平的提高。

我院 三好一满意活动通过学习宣传阶段工作，让全院干部职工了解了开展三好一满意活动的重大意义和目的，充分调动了广大职工的积极性、参与性和创造性。努力营造了各科室、各部门重视，全员参与的良好氛围。

医者德为先，良好的医德是和谐关系的前提。我院注重理论灌输，培养良好的医德意识。医务人员的医德不是自发形成的，而是在一定社会环境和物质生活条件下，通过外部教育灌输和个人在生活实践中主观修养而形成的，它是一个长期的艰巨的过程。我院结合实际，利用各种形式加强学习和教

育，把培养高尚的职业道德与提高业务水平放在同样的位置，赢得患者和社会的信任，使医德医风建设不断提高。

结合工作实际，我院坚持廉洁行医，充分利用群众举报等有效线索，对重点科室医务人员，收受或变相索要红包、回扣等损害群众利益、破坏医院形象的不良行为进行严肃查处，充分发挥惩治的警示和震慑作用，促进我院服务行为的规范和良好行业风气的形成。大力推进合理用药、合理检查、合理治疗、合理收费工作规范，加强培训教育，转变我院医疗服务观念，建立以医德医风、服务质量、社会评价等为主要内容的绩效考核体系，做到少花钱、看好病，使群众真正感受到新医改带来的实惠。

规范开展医患沟通工作，努力提高医务人员的医患沟通能力。我院在醒目位置设立了意见箱，以便及时解决患者的困难。

另外，我院坚持实事求是、客观公正的原则对全体职工进行医德医风考核，并与岗位聘用、评先评优、绩效工资等结合起来，坚持不搞形式主义。

服务好是医疗卫生工作宗旨和作风的体现。医疗服务要坚持以人为本，牢固树立病人第一、质量第一、服务第一的理念，切实增强服务意识，改善服务态度，改进服务模式，优化服务流程，提升服务水平，努力为患者提供全程优质温馨的服务。

（一）改进服务态度，继续坚持以病人为中心的服务理念。

要求广大医务人员在提高服务质量的同时，对待每一位患者都要细心、耐心和真心。通过开展相关活动，加强了护患沟通，医护沟通，提升了护理人员整体素质，为落实优质服务，锻炼护理队伍奠定了坚实的基础。积极实行双休日及节假日门诊、开展优质护理服务等利民措施，为群众和患者提供了方便、廉价、优质服务。努力做到服务态度良好，积极倡导

服务文明用语，坚持杜绝服务禁语，杜绝生、冷、硬、顶、推现象。切实增强人文关怀意识，大力倡导人性化服务，处处体现人文关怀，努力提供温情的服务和技巧。

重点抓好医院挂号、收费、药房、门诊等窗口，从制订方便群众就医的业务流程、符合病人需求的工作制度入手，采取综合措施，进一步优化服务流程，改善服务设施，美化服务环境，方便病人就医，缩短病人等候时间。

加强医院信息化建设，通过多种途径和渠道为群众提供医疗机构科室布局、科室特色、专家信息和出诊时间、诊疗流程等医疗服务信息，方便群众就医选择。定期向社会公开医药费用信息，努力提高收费公开透明度，使群众看病就医明白消费。

医疗质量和安全是医疗服务的核心和灵魂。三好一满意活动中提出质量好，是对医院管理年、医疗质量万里行等活动的延续和提升其内容更为丰富，形式不断创新。

我院始终以医疗质量为核心，切实加强医院内部管理和基础医疗质量管理，继续强化临床专科能力建设和医务人员三基三严培训。为促进医护质量进一步提高，保障医疗安全，提高医护人员专业素质，我院每周进行一次由各科室主任轮流主讲的医学讲座，主要是交流最新临床知识、医疗实践的心得体会、常见病多发病的诊断及治疗、新技术新疗法，从而提高医护人员技术操作的熟练性和准确性，并每季度进行一次三基考试以巩固和提高医务人员的理论知识。

切实加强医疗技术临床应用管理，建立严格的医疗技术准入和管理制度，对违规行为坚决予以查处。医务人员要牢固树立正确的人生观和价值观，树立质量第一的意识，把主要精力放在学习业务、钻研技术上。

为提高处方书写质量、规范门诊医疗行为、促进合理用药，

按照《处方管理办法》的要求建立了处方点评制度，并聘请上级医院专家参与，对处方实行综合评价。如今我院的处方点评工作已初见成效，处方质量明显提高，对促进合理用药起到了积极的作用。对于这项工作，我们将继续下去，不断完善，使之规范化。

群众满意是我们的最终目标，也是我们开展三好一满意活动的初衷和目的。

通过对出院病人电话回访、对住院和门诊病人现场调查等形式，关注患者感受，听取患者意见；对他们提出的意见或建议，积极落实整改，切实促进医疗质量和水平的提高，赢得患者满意。

民主评议行风，是依靠人民群众的有序监督、解决群众反映的突出问题、以实际成果取信于民的一项重要举措，通过扎实的工作，赢得群众的满意和认可，赢得社会的理解和支持。

通过开展三好一满意活动，使我院医德医风有了明显的改进，医疗质量稳步提升，服务水平不断提高，群众满意率不断上升，把我院的各项工作推向新的台阶，真正使三好一满意落到实处。

目前，全院职工正以百倍的热情投身于三好一满意活动整改提高阶段的工作中，促使各方面的工作在原有基础上有新的提高，把卫生纠风工作推向新阶段。

满意度工作亮点 司法局群众满意度工作总结篇四

时间一晃而过，转眼间大学四年已接近尾声。这是我人生中弥足珍贵的经历，也给我留下了精彩而美好的回忆。

我叫王，是xx学院的一名应届毕业生。从踏入大学校门那天

起，我一直把学习当作自己的首要任务，不仅学习科学理论知识，同时坚持学以致用，注意加强综合素质的培养。大学期间，我在思想上追求进步，热爱集体，尊敬老师，团结同学，性格开朗有主见，做事细致有思路，对人真诚有爱心；在学习上孜孜不倦，学而不厌，成绩优秀，连续两年获得学院奖学金。计算机操作技术熟练，语言表达能力突出，文字书写功底深厚。

同时，长期担任班长、校学生会干部等职务，具有较强的组织协调能力和沟通能力，思路清晰，思维敏捷，善于沟通，乐于助人，团队思想浓厚，挑战意识强烈，开拓精神突出，深得老师和同学的好评。本人在工程及相关领域积累了扎实的理论基础和实践经验，掌握市场营销的主要技能，熟悉企业管理的基本知识，了解企业经营的业务流程。此外，我还积极地参加各种社会活动，抓住每一个机会，锻炼自己。大学四年，我深深地感受到，与优秀学生共事，使我在竞争中获益；向实际困难挑战，让我在挫折中成长。假期期间，主动选择深入商品流通企业见习，了解了社会，发现了不足，磨练了意志，提高了水平，积累了宝贵的实践经验，锻炼了丰富的社会能力。在业余时间里，本人喜欢阅读，勤于思考，不断用知识充实精神世界，提高行知态度，丰富平凡人生，尤其对文学、历史、经济、计算机等知识具有浓厚的兴趣。

在生活上，养成了良好的生活习惯，生活充实而有条理，有严谨的生活态度和良好的生活态度和生活作风，为人热情大方，诚实守信，乐于助人，拥有自己的良好处事原则，积极参加各项课外活动，从而不断的丰富自己的阅历。

我明白我的缺点与优势，我所拥有的是年轻和知识。年轻也许意味着欠缺经验，但是年轻也意味着热情和活力，我自信能凭自己的能力和学识在毕业以后的工作和生活中克服各种困难，不断实现自我的人生价值和追求的目标。

现在我拥有年轻和知识，我可以用热情和活力，自信和学识

来克服毕业后生活和工作中的各种困难，用自己的学习能力和分析处理问题的协调、管理能力去完成今后的美丽人生！

满意度工作亮点 司法局群众满意度工作总结篇五

医院“三好一满意”

活动工作总结

一、制定方案，明确责任

动性，推出医德高尚、医术精湛、敬业奉献先进典型，树立医院良好形象。

二、优化服务流程，不断提升服务水平

（一）深化预约诊疗服务管理工作。不断完善预约诊疗管理制度，着力加强第三方协助提供预约诊疗服务的规范管理及预约投诉管理等制度建设，进一步强化管理责任，为患者提供8小时以上的预约诊疗服务。在原有现场、网络预约两种方式的前提下，增设电话预约服务，并明确预约科室责任，规定门诊挂号室为现场预约责任科室、信息科负责网络预约、***为电话预约服务科室。

（二）优化医院门、急诊环境和流程。贯彻落实《关于进一步改善医疗机构医疗服务管理工作的通知》（卫医政发201512号），合理安排门急诊服务、简化门急诊和入院、加强出院指导、提供方便快捷的结算服务、导医服务等，保持急诊绿色通道的畅通，规定急危重症先治疗，后缴费，涉及到的相关科室不得以任何形式推诿、延误救治时间。提供门诊便民措施，在显眼处设路导医台、饮水机、轮椅等，门诊医师实行归科管理，要求节假日期间至少一个专业保证一名医师开展门诊服务。

（三）深化优质护理服务。继续扩大优质护理服务覆盖面，深化优质护理服务，100%的病房目前已开展优质护理服务。强调服务结合科室实际，充分体现专科特色，提升对门急诊、手术室、消毒供应中心等重点部门优质护理服务水平。

开展双向转诊、提高我院医疗技术水平。同时，接收乡镇卫生院来院进修、学习的医师共计***名，长期派驻医务人员到**镇卫生院开展门诊、技术指导等业务，帮助基层卫生组织提升服务能力。

（五）深入开展“志愿服务在医院”活动，推进“平安医院”创建工作。完善志愿服务的管理制度，为社会志愿者与我院患者搭建爱心平台。我院组织广大医务人员积极参加志愿者活动，目前成立了健康服务志愿者、党员志愿者等2支志愿者服务队、深入基层，积极开展健康宣传知识、义诊活动、平安建设等活动；“平安医院”活动小组按照文件要求，完善突发事件应急处路预案，维护医疗机构正常诊疗秩序，确保医患人身安全得到保护。加大对医疗安全不良事件的上报和处理。

三、加强医疗质量管理，持续改进卫生服务质量

1. 落实医疗质量与安全管理制度。以核心制度为重点、结合住院病历质量评价标准，病历书写基本规范等，开展每周一次的医疗质量常规检查，有针对性地对麻醉手术室、重症医学科、检验科等重点部门、重点环节进行专项检查，督促科室落实各项医疗工作制度，特别三级医师查房制度、手术安全核查制度、麻醉前访视等核心制度，并以月为单位，下发每月病历质量通报，突出我院医疗质量管理过程中存在的共性问题，集中整改，取得初步成效；个性问题则实行“面对面”，即与科室负责人交流，提出切实有效的改进措施。每季度开展一次医疗质量通报，科室医疗质量与安全小组、质量控制小组进行整改，职能部门对整改后的效果进行分析，查找整改后存在的问题，并提出持续改进措施。

做好临床用血保障及管理工作，严格按照《医疗机构临床用血管

理办法》要求，建立并实施临床合理用血指导、考核、监督与评价制度，提高科学合理用血水平。要求医师在用血前要有用血前评估、用血后要有疗效评价，努力满足临床用血需求，保证血液安全，对用血不良反应等遇见一例上报一例。

2. 规范诊疗服务行为。认真落实临床路径《临床技术操作规范》、《临床诊疗指南》、《医疗机构药事管理规定》、《处方管理办法》、《抗菌药物临床应用管理办法》、《抗菌药物临床应用指导原则》等规章、规范，继续深入开展抗菌药物临床应用专项整治行动，抗菌药物品种35种，使用强度、住院部抗菌药物使用率、门急诊抗菌药物使用率均已达标；严格规范医师处方行为，促进合理检查、合理用药、合理治疗，严格查处门诊大处方，控制药占比。推行临床路径**个病种，并在相关科室陆续开展监管，提高入径率。严格按照《医疗器械监督管理条例》，建立健全高值耗材管理制度，在高值耗材的采购、登记、保管、发放、使用和处路等各个环节建立健全相应的管理制度，规范购入渠道和临床应用管理。

3. 加强管理、做好控费工作。严格医师资质管理，对手术医师进行手术资质授权，严禁越级手术，提高服务质量与效率；实行同级医疗机构检查、检验结果互认，规定参与结果互认的医院级别为二级及以上医院，对近期治疗有参照意义的检查结果方可进行互认；及时查处不合理用药、用材和检查以及重复检查行为等一系列措施，降低患者就医成本。

四、弘扬职业道德，严肃行业纪律

及时公布医院专家门诊时间、出诊医师专业、职称及擅长诊治疾病病种、医疗服务项目、诊疗项目收费标准、药品及医用耗材价格及排名前10位常见病种的单病种诊疗费用、药占

比、耗材占比、检查检验占比以及诊疗费用自负比例和特殊检查（如ct□mri□petct等）阳性率等信息，增加社会透明度，努力为患者营造方便、快捷的诊疗服务和就医环境。

2. 加强培训，继续完善医德考评制度。深入学习实践医疗卫生职业精神，提升行业文明水平，树立卫生行业良好形象，开展宗旨意识、职业道德和纪律法制教育全院培训2次，全院医务工作者参会率超过85%，通过细化量化医德考评标准，及时、准确、客观记录医务人员医德表现，并将考评结果与医务人员的晋职晋级、岗位聘用、评先评优和定期考核真正挂钩。在医院醒目位路粘贴警示栏，认真落实《医疗机构从业人员违纪违规问题调查处理暂行办法》等规定，严肃查处收受“红包”、乱收费、大处方、开单提成、因不负责任导致严重医疗质量安全事故事件等，对投诉举报及时办理率达到100%。

3. 着力患者满意度调查，民主评议行风工作，建立长效工作机制。定期召开病员座谈会、社会监督员座谈会、职工代表座谈会等共4次。由医院***负责，开展患者满意度调查和出院患者回访活动，有针对性地改进服务，并及时反馈相关部门进行整改。患者满意度调查显示：满意率97%；对群众举报投诉积极受理、实名投诉举报的处理及回复率达到100%。

五、存在的不足

和主动性有待进一步提高，表现在对培训的不积极，参与度不高，对活动认识不足，理解不够深透；部分群众关心的在短时间内难以得到根本解决的突出问题，需要我们以更加健全的机制来完善，弥补地区差异、人文背景、技术水平等带来的影响，不断提高医疗管理和服务水平；已经制定的整改措施没有得到很好的落实，涉及体制机制性的问题还没有得到根本解决；受多方面的影响，宣传方式单一，需要继续加强宣传、强化督导、务求实效；医疗技术水平偏低，需要不断强化“三基三严”训练，深入开展基本技能、急救技能、

病历书写等培训及活动，提高医疗队伍业务素质及基本技能。

2015年“三好一满意”工作总结

一、改善服务态度，优化服务流程，不断提升服务水平，努力做到“服务好”。

“服务好”是医疗卫生工作宗旨和作风的体现。医疗服务要坚持以人为本，牢固树立“病人第一、质量第一、服务第一”的理念，切实增强服务意识，改善服务态度，改进服务模式，优化服务流程，提升服务水平，努力为患者提供全程优质温馨的服务。

每季度召开一次护理质量例会，研究解决护理工作中存在的有关问题；二是制定并落实工作方案，有明确的进度安排，各部门职责清晰，分工协作，加强培训及宣传工作，组织开展全员培训，加大宣传力度，营造以病人为中心的服务理念，为患者提供优质护理服务，医护人员为患者梳头、理发、洗脚、剪脚趾甲等方式为患者提供贴心周到的医疗护理服务；三是建立健全规章制度，明确各级各类人员岗位职责、工作标准、护理质量考核标准，落实责任制整体护理，探索实施护士岗位管理；四是临床护理服务充分体现专科特色，丰富服务内涵，将基础护理与专科护理有机结合，保障患者安全，体现人文关怀；五是认真落实护士条例，改善护士工作条件和待遇，实行同工同酬；六是将优质护理示范工程与绩效考核挂钩，进一步提高护理人员积极性，加强其责任心。通过此项活动开展，加强了护患沟通，提升了护理人员整体素质，为落实优质服务，锻炼护理队伍奠定了坚实的基础。

2、要求广大医务人员在提高服务质量的同时，对待每一位患者都要细心、耐心和真心。区医院、区社区卫生服务中心实行24小时值班制，为群众和患者提供方便、优质的服务。积极倡导服务文明用语，坚决杜绝服务禁语，杜绝生、冷、硬、顶、推现象。切实增强人文关怀意识，大力倡导人性化服务。

3、优化服务流程，方便群众看病就医。重点抓好挂号、收费、药房、门诊等窗口，从制订方便群众就医的业务流程、符合病人需求的工作制度入手，采取综合措施，进一步优化服务流程，改善服务设施，美化服务环境，方便病人就医，缩短病人等候时间。

4、实行公开透明服务，保障群众看病就医知情权。通过多种途径和渠道为群众提供医疗机构科室布局、科室特色、专科信息和坐诊时间、诊疗流程等医疗服务信息，方便群众就医选择。社会公开医药费用信息，努力提高收费公开透明度，使群众看病就医明白消费。

医疗质量和安全是医疗服务的核心和灵魂。“三好一满意”活动中提出“质量好”，是对医院管理年、医疗质量万里行等活动的延续和提升。

1、认真抓好医疗质量安全各项制度落实，增强医疗质量安全责任意识。始终以医疗质量为核心，切实加强内部管理和基础医疗质量管理，狠抓医疗核心制度，强化临床服务能力建设和医务人员“三基三严”培训。医务科每月组织中层干部对临床各科室进行考核抽查，对存在问题的科室及个人进行奖惩，每季度召开医疗质量例会，对存在的问题在质量例会上进行通报，制定整改措施并限期整改。为促进医护质量进一步提高，保障医疗安全，提高医护人员专业素质，每月进行医学讲座和相关法律法规讲座，从而不断提高医护人员技术操作的熟练性、准确性及法律法规知识。

果互认制度，从一定程度上减轻了患者的负担，深受患者好评。

3、加强病历质量管理。成立病历质量控制管理小组，加强病历质控力度，明确职责，临床医师负责根据有关要求及时、规范的完成病历，临床科室主任负责对本科室的病历进行严格把关，及时发现病历中存在的问题并及时进行整改；二是

医务科、护理部对病历质量定期和不定期进行抽查，负责对科室质控工作进行监督，对科室存在的问题进行反馈，并制定各种整改措施，促进病历质量的提高；三是制定病历质量奖惩措施，对整改不力的科室进行处罚，同时与科室绩效挂钩；四是加强培训，组织医护人员学习了《病历书写基本规范》、《执业医师法》和《医疗事故处理条例》，同时，邀请院外专家对病历质量书写进行规范化培训，不断规范病历书写，提高病历质量。

1、医者德为先，良好的医德是和谐医患关系的前提。利用各种形式加强学习和教育，把培养高尚的职业道德与提高业务水平放在同样的位置，赢得患者和社会的信任，使医德医风建设不断提高。

2、坚持廉洁行医，在医疗机构门诊大厅设立投诉电话，充分利用群众举报等形式进行监督，至今没有发现一例医务人员收受红包、回扣等损害群众利益、破坏医护形象的不良行为。风清、气正现已成为工作中的主旋律。

3、大力推行“合理用药、合理检查、合理治疗、合理收费”

工作规范，加强培训教育，转变医疗服务观念，建立以医德医风、服务质量、患者满意度等为主要内容考核标准，同时与绩效挂钩，不断提高服务质量，让患者做到少花钱、看好病，使群众真正感受到新医改带来的实惠。为及时解决患者的困难，并在门诊大厅醒目位置设立了意见箱。

四、认真执行《规范》，全面落实基本公共卫生服务

我区始终把落实11项基本公共卫生服务工作作为直接出发点，把推进公共卫生服务均等化作为最终落脚点，把执行《国家基本公共卫生服务规范（2011版）》要求作为根本着眼点，突出重点人群服务，取得了良好的社会效益。

“高危孕产妇月报”，并进行跟踪随访，大大降低了辖区内孕产妇的死亡率。孕产妇死亡率为0；近两年来，对辖区内65岁以上老年人全面进行了健康管理，坚持对辖区内65岁以上老年人每年进行一次免费体检，规范规定的项目无一遗漏，2015年老年人体检4535人次，健康体检表完整率达95%；规范慢性病管理。辖区内通过筛查发现并管理高血压患者2663人，糖尿病患者909人；强化传染病报告与卫生应急管理工作。传染病报告率、及时率、准确率均达到100%。同时，我们还按专业防治机构要求做好辖区内结核病、艾滋病等重点传染病病人的协管工作，开展传染病病人社区管理。在卫生应急管理上，主要是做好突发公共卫生事件应急准备与处理，做到有应急预案、组建了应急队伍，开展了应急培训，做好突发公共卫生事件信息报告工作。

五、深入开展行风评议，积极主动接受社会监督，努力做到“群众满意”

“群众满意”是我们的最终目标，也是我们开展“三好一满意”活动的初衷和目的。

2、全面开展民主评议行风，让社会满意。民主评议行风，是依靠人民群众的有序监督、解决群众反映的突出问题、以实际成果取信于民的一项重要举措。通过扎实的工作，赢得群众的满意和认可，赢得社会的理解和支持。

3、方便患者就医方面。通过设立导医台、平板推车、电话预约的方式方便患者就医。惠民措施方面，通过对贫困患者采取减免挂号费、诊疗费、注射费等方式减轻患者经济压力。

通过开展“三好一满意”活动，使我区医德医风有了明显改进，医疗质量稳步提升，服务水平不断提高，群众满意率不断上升，把我区的卫生工作推向新的台阶，真正使“三好一满意”落到实处。

二〇一四年十一月十二日

(一)

一、工作开展情况

1、医者德为先，良好的医德是改善和提高医患和谐关系的前提。我院注重理论灌输，培养良好的. 医德意识。通过讲座、例会等形式加强学习和教育，把培养高尚的职业道德与提高业务水平放在同样的位置，赢得了患者和社会的高度信任，使医德医风建设不断提高。

2、医院设立投诉电话、投诉箱和信访办，充分利用群众举报等形式进行监督。在第三季度，没有发现一例医务人员收受红包、回扣等损害群众利益、破坏医院形象的不良行为。三季度中医科室收到锦旗1面，妇科收到表扬信2封。

3、大力推行合理用药、合理检查、合理治疗、合理收费工作规范，加强培训教育，严格进行考核，转变医疗服务理念，建立以服务好、质量好、医德好、群众满意等为主要内容的绩效考核体系，检查小组每个月深入到科室、病房进行检查走访，月底将检查结果汇总，在月分析会上进行通报，并按绩效考核办法进行奖惩。

4、实行惠民政策，为贫困患者减免费用。启动大型专家联盟惠诊活动对低保户、特困户在我院就医、住院的病人，均可享受减免一定的医药费用。如减免专家会诊费、白带常规、尿常规、血糖、胸透等检测费用，免费煎药，第三季度我院累计为患者减免费用约2.8万元。

(二)改善服务态度，优化服务流程，不断提升服务水平，努力做到服务好 服务好是医疗卫生工作宗旨和作风的体现。医疗服务要坚持以人为本，牢固树立病人第一、质量第一、服务第一的理念，切实增强服务意识，改善服务态度，改进服

务模式，优化服务流程，提升服务水平，努力为患者提供全程优质温馨的服务。

1、积极开展优质护理服务工程。本季度我院召开优质护理活动工作会2次，开展外科和妇科各一个病房作为试点，促使护士转变服务理念，由被动护理转为主动护理，使护士走进病房，从剪指甲、洗头、洗脚等基础护理开始走进病人，主动了解病人需求，改变护患关系。病区护士长对护理工作进行分组，建立组长负责制。

2、要求广大医务人员在提高服务质量的同时，对待每一位患者都要细心、耐心和真心。我院长期实行双休日及节假日门诊、电话预约等服务，为群众和患者提供了方便、优质的服务。积极倡导服务文明用语，坚决杜绝服务禁语，杜绝生、冷、硬、顶、推现象。切实增强人文关怀意识，大力倡导人性化服务。

3、优化服务流程，方便群众看病就医。重点抓好医院挂号、收费、药房、门诊等窗口，从制订方便群众就医的业务流程、符合病人需求的工作制度入手，采取综合措施，进一步优化服务流程，改善服务设施，美化服务环境，方便病人就医，缩短病人等候时间。

过多种途径和渠道为群众提供医疗机构科室布局、科室特色、专家信息和出诊时间、诊疗流程等医疗服务信息，方便群众就医选择。定期向社会公开医药费用信息，努力提高收费公开透明度，使群众看病就医明白消费。

(三)加强质量管理，规范诊疗行为，持续改进医疗质量，努力做到质量好 医疗质量和安全是医疗服务的核心和灵魂。三好一满意活动中提出质量好，是对医院管理年、医疗质量万里行等活动的延续和提升，其内容更为丰富，形式不断创新。

护人员专业素质，我院每周三科室进行学习，每两周医院组

织医学讲座。主要是交流最新临床知识、医疗实践中的心得体会、常见病多发病的诊断及治疗、新技术新疗法，从而提高医护人员技术操作的熟练性和准确性。

二是全面启动患者安全目标行动。医院各科室严格落实首诊负责、三级医师查房、疑难病例讨论等医疗质量和医疗安全核心制度，严格落实《病历书写基本规范》《手术安全核对制度》、，规范病历书写、手术安全核对和分级管理工作，重点抓好运行病历的实时监控，保障医疗质量和医疗安全；建立畅通、高效的急诊绿色通道，严格落实先救治、后收费规定，提高急危重症患者抢救成功率。对医院处方、医嘱进行随机抽查，解决抗菌药物滥用问题。

三是每月开展医疗质量月分析评议会。对医疗质量中存在的问题进行点评。建立了处方、医疗质量、合理用药、合理检查等考核标准和奖惩标准。

四是积极探索开展临床路径管理，使临床路径工作顺利逐步开展，以强化更加规范的检查、合理用药。

五是严格执行抗菌药物分级管理制度，将抗菌药物进行分类，明确了各级医师抗菌药物的使用权限。开展抗菌药物临床应用基本情况调查。

(四)深入开展行风评议，积极主动接受社会监督，努力做到群众满意 群众满意是我们的最终目标，也是我们开展三好一满意活动的初衷和目的。

一是认真做好患者满意度调查，赢得患者满意。通过对出院病人电话回访、对住院和门诊病人现场调查等形式，关注患者感受，听取患者意见；对他们提出的意见或建议，积极落实整改，切实促进医疗质量和水平的提高，赢得患者满意。并将调查结果作为医务人员的绩效考核参考，努力使患者满意率达到100%。

二是全面开展民主评议行风，让社会满意。民主评议行风，是依靠人民群众的有序监督、解决群众反映的突出问题、以实际成果取信于民的一项重要举措。通过扎实的工作，赢得群众的满意和认可，赢得社会的理解和支持。

二、取得实效

特殊检查和特殊治疗告知义务，知情同意规范、及时、到位，提高了患者就医满意度。诊后随访制的落实，树立了良好的医院服务形象。三是树立质量和安全意识。从健全医疗质量管理与控制体系、纠纷隐患排查整改、应急保障体系等，确保医疗质量和医疗安全，杜绝了因责任心问题导致医疗事故发生。四是廉洁意识和行业形象意识不断加强。明是非、知荣辱、遵法纪、守信用，自觉抵制商业贿赂，严肃行业纪律，弘扬高尚医德，树立了行业新风正气。

三、存在的问题

一是医疗新技术开展的总体数量不多；二是不合理用药现象仍然偶有存在；三是抗菌素使用率偏高；四是人才厚度不够、有待进一步引进中高级人才。

四、下一步工作打算

方面工作：

一是提高认识，加强领导。严格按照卫生部三好一满意活动要求和医院制定的方案，切实加强对活动的组织领导，抓好责任落实。

二是强化职工服务理念教育，树立先进典型，大力宣传典型。

三是强化活动内涵，认真对照检查，积极做好整改。活动要与创先争优、民主评议政风行风和深化医疗卫生改革的各项

工作结合起来。

四是创新活动形式，积极做好总结，建立相关制度的长效机制，真正取得良好实效。

（二）

1、医者德为先，良好的医德是和谐关系的前提。我院注重理论灌输，培养良好的医德意识。医务人员的医德不是自发形成的，而是在一定社会环境和物质生活条件下，通过外部教育灌输和个人在生活实践中的主观修养而形成的，它是一个长期的、艰巨的过程。我院结合实际，利用各种形式加强学习和教育，把培养高尚的职业道德与提高业务水平放在同样的位置，赢得患者和社会的信任，使医德医风建设不断提高。

2、我院坚持廉洁行医，设立投诉电话，充分利用群众举报等形式进行监督，没有发现一例医务人员收受红包、回扣等损害群众利益、破坏医院形象的不良行为。上半年我院护士捡到患者钱包，里面有身份证、银行卡、现金1000多，护士根据钱包里的线索主动联系失主，予以归还，失主很感动，亲自到医院表示感谢。外科医生多次将患者送予的红包退还，深受患者好评，从而促进了我院良好风气的形成。风清气正现已成为工作中的主旋律。

者满意度等为主要内容的绩效考核体系，检查小组每个月深入到科室、病房进行检查走访，月底将检查结果汇总，反馈到科室从而提高服务质量，让患者做到少花钱、看好病，使群众真正感受到新医改带来的实惠。并在门诊楼一楼醒目位置设立了意见箱，以便及时解决患者的困难。

4、实行惠民政策，为贫困患者减免费用。持民政局等相关部门发放的贫困证或残疾军人证在我院就医的病人，均可享受减免部分费用。医院配备1辆救护车免费接送病人，全年仅这一项的支出达万余元。

二、改善服务态度，优化服务流程，不断提升服务水平，努力做到服务好

服务好是医疗卫生工作宗旨和作风的体现。医疗服务要坚持以人为本，牢固树立病人第一、质量第一、服务第一的理念，切实增强服务意识，改善服务态度，改进服务模式，优化服务流程，提升服务水平，努力为患者提供全程优质温馨的服务。

1、 优质护理服务工程的开展

我院积极开展优质护理工作，取得患者及社会的广泛好评。自活动开展以来，我院召开护理动员大会3次，促使护士转变服务理念，由被动护理转为主动护理，使护士走进病房，从剪指甲、洗头、洗脚等基础护理开始走进病人，主动了解病人需求，才能真正的改变护患关系。护士对重症病人、一级护理病人进行评估，制定护理措施，并深入到病房开展基础护理工作。通过此项活动开展，加强了护患沟通，提升了护理人员整体素质，为落实优质服务，锻炼护理队伍奠定了坚实的基础。

为群众和患者提供了方便、优质的服务。积极倡导服务文明用语，坚决杜绝服务禁语，杜绝生、冷、硬、顶、推现象。切实增强人文关怀意识，大力倡导人性化服务。

3、优化服务流程，方便群众看病就医。重点抓好医院挂号、收费、药房、门诊等窗口，从制订方便群众就医的业务流程、符合病人需求的工作制度入手，采取综合措施，进一步优化服务流程，改善服务设施，美化服务环境，方便病人就医，缩短病人等候时间。

4、是实行公开透明服务，保障群众看病就医知情权。加强医院信息化建设，通过多种途径和渠道为群众提供医疗机构科室布局、诊疗流程等医疗服务信息，方便群众就医选择。定

期向社会公开医药费用信息，努力提高收费公开透明度，使群众看病就医明白消费。

三、加强质量管理，规范诊疗行为，持续改进医疗质量，努力做到质量好

医疗质量和安全是医疗服务的核心和灵魂。三好一满意活动中提出质量好，是对医院管理年、医疗质量万里行等活动的延续和提升，其内容更为丰富，形式不断创新。

1、是认真抓好医疗质量安全各项制度落实，增强医疗质量安全责任意识。我院始终以医疗质量为核心，切实加强医院内部管理和基础医疗质量管理，狠抓十三项核心制度，强化临床专科能力建设和医务人员三基三严培训。

2、是加强医疗技术和设备临床应用管理，保证医疗质量和患者权益。切实加强医疗技术临床应用管理，建立严格的医疗技术准入和管理制度，对违规行为坚决予以查处。

3、是每月开展一次处方点评工作。为提高处方书写质量、规范门诊医疗行为、促进合理用药，按照《处方管理办法》的要求建立了处方点评制度，对处方实行综合评价。

四、深入开展行风评议，积极主动接受社会监督，努力做到群众满意

群众满意是我们的最终目标，也是我们开展三好一满意活动的初衷和目的。

二、是全面开展民主评议行风，让社会满意。民主评议行风，是依靠人民群众的有序监督、解决群众反映的突出问题、以实际成果取信于民的一项重要举措。通过扎实的工作，赢得群众的满意和认可，赢得社会的理解和支持。

通过开展三好一满意活动，使我院医德医风有了明显改进，医疗质量稳步提升，服务水平不断提高，群众满意率不断上升，把我院的各项工作推向新的台阶，真正使三好一满意落到实处。

（三）

（一）、加强医德医风教育，大力弘扬高尚医德，严肃行业纪律，努力做到医德好 医者德为先，良好的医德是和谐关系的前提。我院注重理论灌输，培养良好的医德意识。医务人员的医德不是自发形成的，而是在一定社会环境和物质生活条件下，通过外部教育灌输和个人在生活实践中的主观修养而形成的，它是一个长期的、艰巨的过程。我院结合实际，利用各种形式加强学习和教育，把培养高尚的职业道德与提高业务水平放在同样的位置，赢得患者和社会的信任，使医德医风建设不断提高。

结合工作实际，我院坚持廉洁行医，充分利用群众举报等有效线索手段，对重点科室医务人员，收受或变相索要红包、回扣等损害群众利益、破坏医院形象的不不良行为进行严肃查处，充分发挥惩治的警示和震慑作用，促进我院服务行为的规范和良好行业风气的形成。大力推行合理用药、合理检查、合理治疗、合理收费工作规范，加强培训教育，转变我院医疗服务观念，建立以医德医风、服务质量、社会评价等为主要内容的绩效考核体系，做到少花钱、看好病，使群众真正感受到新医改带来的实惠。

规范开展医患沟通工作。努力提高医务人员的医患沟通能力。我院在急诊科及门诊楼一楼醒目位置设立了意见箱，以便及时解决患者的困难。

另外，我院坚持实事求是、客观公正的原则对全体职工进行医德医风考核，并与岗位聘用、评先评优、绩效工资等结合起来，坚决不搞形式主义。

一、质量第一、服务第一的理念，切实增强服务意识，改善服务态度，改进服务模式，优化服务流程，提升服务水平，努力为患者提供全程优质温馨的服务。

一、是改进服务态度，继续坚持以病人为中心的服务理念。要求广大医务人员在提高服务质量的同时，对待每一位患者都要细心、耐心和真心。通过开展相关活动，加强了护患沟通，医护沟通，提升了护理人员整体素质，为落实优质服务，锻炼护理队伍奠定了坚实的基础。积极实行双休日及节假日门诊、开展优质护理服务等利民措施，为群众和患者提供了方便、价廉、优质服务。努力做到服务态度良好，积极倡导服务文明用语，坚决杜绝服务禁语，杜绝生、冷、硬、顶、推现象。切实增强人文关怀意识，大力倡导人性化服务，处处体现人文关怀，努力提供温情的服务和技巧。

二、是优化服务流程，方便群众看病就医。重点抓好医院挂号、收费、药房、门诊等窗口，从制订方便群众就医的业务流程、符合病人需求的工作制度入手，采取综合措施，进一步优化服务流程，改善服务设施，美化服务环境，方便病人就医，缩短病人等候时间。

三、是实行公开透明服务，保障群众看病就医知情权。加强医院信息化建设，通过多种途径和渠道为群众提供医疗机构科室布局、科室特色、专家信息和出诊时间、诊疗流程等医疗服务信息，方便群众就医选择。定期向社会公开医药费用信息，努力提高收费公开透明度，使群众看病就医明白消费。

医疗质量和安全是医疗服务的核心和灵魂。三好一满意活动中提出质量好，是对医院管理年、医疗质量万里行等活动的延续和提升，其内容更为丰富，形式不断创新。

心得体会、常见病多发病的诊断及治疗、新技术新疗法，从而提高医护人员技术操作的熟练性和准确性。并每季度进行一次三基考试以巩固和提高医务人员的理论知识。

二、是加强医疗技术和设备临床应用管理，保证医疗质量和患者权益。切实加强医疗技术临床应用管理，建立严格的医疗技术准入和管理制度，对违规行为坚决予以查处。医务人员要牢固树立正确的人生观和价值观，树立质量第一的意识，把主要精力放在学习业务、钻研技术上。

实行综合评价。经3月6月的处方点评我们发现存在的常见问题主要是：不合理联合使用抗生素、单张门急诊处方超过5种药物、处方诊断书写不全等。发现问题后，我们及时跟当事医生进行沟通，指出不足，促其改正。若仍不改正，则全院通报批评进行处罚。如今我院的处方点评工作已初见成效，处方质量明显提高，对促进合理用药起到了积极的作用。对于这项工作，我们将继续坚持下去，不断完善，使之规范化。

(四)、深入开展行风评议，积极主动接受社会监督，努力做到群众满意

群众满意是我们的最终目标，也是我们开展三好一满意活动的初衷和目的。一、是认真做好患者满意度调查，赢得患者满意。通过对出院病人电话回访、对住院和门诊病人现场调查等形式，关注患者感受，听取患者意见；对他们提出的意见或建议，积极落实整改，切实促进医疗质量和水平的提高，赢得患者满意。

二、是全面开展民主评议行风，让社会满意。民主评议行风，是依靠人民群众的有序监督、解决群众反映的突出问题、以实际成果取信于民的一项重要举措。通过扎实的工作，赢得群众的满意和认可，赢得社会的理解和支持。

通过开展三好一满意活动，使我院医德医风有了明显改进，医疗质量稳步提升，服务水平不断提高，群众满意率不断上升，把我院的各项工作推向新的台阶，真正使三好一满意落到实处。