# 医院质量月活动工作总结范文精选3篇

作者：落日余晖 更新时间：2024-03-19

*随着医院规模建设和业务水平的不断拓展，病人对医疗质量也提出了更高的要求，如何满足广大人民的医疗保健需求，降低百姓的医疗费用，是一项长期而艰巨的任务。以下是小编为大家整理的关于医院质量月活动工作总结范文精选3篇的内容，供大家参考，希望能够给大*

随着医院规模建设和业务水平的不断拓展，病人对医疗质量也提出了更高的要求，如何满足广大人民的医疗保健需求，降低百姓的医疗费用，是一项长期而艰巨的任务。以下是小编为大家整理的关于医院质量月活动工作总结范文精选3篇的内容，供大家参考，希望能够给大家带来借鉴或帮助。

**医院质量月活动工作总结范文 篇1**

医疗卫生改革的最终目标是要以较低廉的费用为病人提供较优质的医疗服务。近几年来，我院和其它市级综合性医院一样，成为了我市医疗卫生工作的基本组成部分，而且形成了独有的中医医疗卫生工作体系，在为人民群众提供质优价廉的中医药医疗保健服务、继承发展中医药学术和培养中医药人才方面作了不懈的努力。在20xx年，我院坚持以病人为中心的服务理念，以提高医疗质量、合理收费、降低医疗费用为落脚点，努力为广大患者提供优质的医疗服务。医院业务收入同比增加14.36，门诊量同比增加12.18，住院病人同比增加5.41，剔除工作量增加因素后，同比增加4.85，而每个门诊病人费用为108.78元,为我市市级9家医院的最低。

一、加强医疗质量管理，保证和提高医疗服务质量

(一)医疗质量管理是医院管理的核心，提高医疗质量是管理医院根本目的。医疗质量是医院的生命线，医疗水平的高低、医疗质量的优劣直接关系到医院的生存和发展。20xx年，我院在“医疗质量服务年”活动的基础上，把减少医疗质量缺陷，及时排查、消除医疗安全隐患，减少医疗事故争议，杜绝医疗事故当作重中之重的工作。我院严把医疗质量关，各科室严格执行各项，规范诊疗行为，坚持首诊负责制、三级查房制、疑难病人会诊、重危病人及术前术后讨论制度。增强责任意识，注重医疗活动中的动态分析，做好各种防范措施，防患于未然。针对当前患者对医疗知情权要求的提高，完善各项告知制度。加强质控管理，住院病历书写实施了《\*\*市中医病历书写实施细则》和评分标准，通过近一年的运行，我院住院病历的书写在全市中医系统住院病历质控检查中，总分为全市第二位，前十名优胜病历中我院占三位，前二名均为我院医务人员。

(二)优化医疗服务流程以提高医疗质量的基础。服务流程是医疗机构的运行结构和方式，在不增加病房、卫技人员的基础上，优化的医疗服务流程决定了医疗机构的效率和竞争力，这在很大程度上增强了医院的长期生存能力，使医院的可用资源通过平衡流程中的各组成部分来减少重复和浪费，使医院现有硬件和软件达到较高的利用率和较好的利用水平，尽可能发挥专业技术人员的能力，尽可能满足病员的需求，取得较高的经济效益和社会效益。我院坚持以病人为中心，在优化医疗流程，方便病人就医上下功夫，求实效，增强服务意识，优化发展环境，努力为病人提供温馨便捷、优质的医疗服务。推出各项便民措施，如收费挂号窗口联网，减少挂号排长队，部分专家设立专门挂号窗口，推出电话预约挂号等措施。医技科室出报告单推出限时承诺。护理部门在开展星级护士评选活动中涌现了一批先进护士，全年评出星级护士56名，护患构筑连心桥，推出便民措施，想方设法为病人解决实际问题，住院病人对护理工作满意度达96。

(三)实施医疗质量、医疗安全教育，是加强医疗质量的基础。如何提高管理者自身素质和加强全院医务人员的素质教育是质量管理的基础。提高医疗质量不是单靠几位管理者或部分医务人员的努力可以实现的，而是需要医院全体职工具有正确的人生观、价值观、职业道德观;需要强烈的责任感、事业心、同情心;需要树立牢固的医疗质量、医疗安全意识;在院内全面开展优质服务和“安全就是最大的节约，事故就是最大的浪费”活动，激发职工比学习、讲奉献的敬业精神，形成了比、学、赶、超的良好氛围。

(四)建立完善的质量管理体系，规范医疗行为是核心。近年来，我院从加强制度建设入手，结合各岗位的工作性质、工作内容，制定了、医德医风、人事管理、会议、学习、考勤、安全保卫、后勤管理、财务财产管理、统计报表管理、医疗文书档案管理，奖、惩等共五部分241条管理制度;制定了行政管理、医疗质量管理、护理质量管理、药品管理、院内感染控制管理、财务管理以及思想政治工作和医德医风管理等26项质量控制考核细则;制定职能科室、业务科室综合目标责任书，做到一级管一级，一级向一级负责的格局。明确责任，保证职能，做到责、权明确，利益适度，从而管理上做到了有章可循，有章必依，逐步完善管理上的法制化、制度化、规范化、标准化。

建立符合医院实际的质量管理体系，医院成立了以院长、副院长、医务科和各临床科室为成员的质量管理，质量控制考核领导小组，负责全院质量管理工作。全院形成了主要领导亲自抓;分管领导具体抓;职能科室天天抓;临床科室时时抓的医疗质量、医疗安全管理的格局。

加强医疗质量管理坚持平时检查与月、季、年质控相结合，严把环节质量关，确保终末质量关。“抓三基”、“促三严”、落实“三级医师”查房制度。医务科经常组织院内职工学习卫生法律、法规、制度、操作规程及操作常规，并记入个人业务档案。近年来通过开展以医疗业务管理，努力提高医疗质量，确保医疗安全为目标的全方位质量管理工作，使医院的各项工作达到了综合目标责任制预期目的，医疗质量逐步提高，安全隐患逐渐减少，无医疗事故发生，医疗纠纷也相对较少，提高了医疗质量，确保医疗安全，今年顺利通过浙江省三级乙等中医院复评工作。

二、提高医疗质量，降低医疗费用，是医院的最根本目标

提高医疗质量，降低医疗费用，让老百姓用较少的钱享受较为优良的医疗服务是医疗体制改革的最根本目标。降低医疗费用，提高经济效益也是每一位院长、患者、社会人、医护人员等共同关心的社会问题，它是社会性质和服务宗旨的直接反映。作为医院的管理者要从加强科学管理素质，降低管理成本着手，从提高服务质量和业务质量上下功夫，突出以“技”取胜而非以“费”取胜。

(一)今年我院严格执行药品、大型医疗器械设备采购招标政策和药品“顺加作价”政策，实行医药分开核算、分别管理、调整医疗服务价格，降低总的医疗费用，降低药品收入在医院总收入中的比重。执行药价“顺加作价”政策以后，我院减少药品收入500多万元，实实在在减轻了病人的经济负担。要实现“降低病人费用”这一目标，首要的是解决思想认识问题和改善医德医风问题，要坚持“为人民服务”的宗旨，正确处理社会效益和经济收益的关系，把社会效益放在首位，防止片面追求经济收益而忽视社会效益的倾向的思想。“以病人为中心”，以广大患者利益为前提，切实把医护工作作为一个崇高的职业，处理好医院、个人与患者之间的利益问题;切实做到合理检查、合理用药，以低廉的价格提供优质的服务，切实在医疗工作中实践“三个代表”重要思想。

(二)扩大门诊业务量，提高工作效率。去年我院门诊量达到53.81万人次，与去年同比增加12.18。通常来说，同一种病且病情差不多的情况下，门诊治疗往往比住院治疗的费用要低得多。为满足广大群众的需求，我院在原有门诊所开设科室的基础上，去年又新开设了中风面瘫专科门诊、针灸减肥门诊、失眠门诊和心理咨询门诊。

随着人民群众医疗保健意识的增强，去年我院膏方门诊在前年的基础上，继续受到广大市民的好评。我院请临床经验丰富的专家为百姓度身定做，开出不同需求的进补膏方，不仅有市区居民还吸引了不少周边地区的居民，去年共完成中药膏方1280料。充分发挥了中医中药在医疗、康复、保健和慢性病方面的医疗特色和优势，吸引了更多的就医病人，也为他们提供了良好的医疗服务，收到了较好的社会效益和经济效益。

发扬中医药特色优势，是中医药事业发展的核心。对于医院的发展，必须有自己的品牌和特色，医院在提高综合服务功能基础上，狠抓重点专科建设。中西医结合妇科、中医儿科被列入市中医重点学科建设项目，眼底病专科、蛇伤专科、腰突症专科、哮喘专科被列入市中医重点专科建设项目，男性科和肿瘤科建设得到了进一步发展，肿瘤科被确定为\*\*省中医重点扶持学科。妇科保胎病房、眼底病专科也以其治疗手法多样、疗效确切、服务到位而吸引了广大患者。妇科门诊病人同比增加29.90，出院病人同比增加5.41，实际病床使用率同比增加15.40;肿瘤科门诊病人同比增加26.70，出院病人同比增加22.4，实际病床使用率同比增加18.69，医院通过重点专科的建设，业务量有了显著上升。

(三)综合实力不断提高。我院在不断加强和完善中医药医疗服务的基础上，也十分重视发展西医技术，走一条“中医特色显著，西医功能全面”的新路子，去年我院骨伤科、妇科、外科等科室开展各类四类手术的数量明显增多，还积极引进并开展了许多微创手术，如骨伤科引进关节镜技术;普外科、妇科施行腹腔镜手术;消化内科成功施行胃镜下大块粘膜切除术;肿瘤科利用DSA施行肿瘤病人介入治疗等等，进一步提高医院的综合服务功能。

(四)降低医疗费用还要处理好降低费用和加强检查、用药的关系。有目的和必要的检查、用药，尤其在当今充分利用现代高新科技设备和新药、特效药，是实现早诊断、早治疗、早康复所必须的;又如外科、骨伤科、妇科等科室缜密制定围手术期抗感染治疗方案，倡导术前使用抗生素，并制定严格的抗生素使用原则，根据手术方式决定抗生素的选择及使用时间，有效控制感染，减少并发症，这些重点医疗环节管理的完善，使病人诊断治疗的准确性得以提高，这也是医药科技进步的表现，是病人和社会发展的需要，从总体上讲对医院和病人都是有利的。其次是要处理好缩短住院天数与收治疑难重症病人的关系。出院者平均住院日统计的目的是为了提高质量、效率和效益，是为了减少病人的费用，而不是单纯为了统计上平均住院天数的减少。中医药有其自身特点，所收的病人慢性病人居多，疾病特点往往是“疑、难、杂、顽”，因此并不鼓励科室为了完成指标而收治一些与医院功能和规模不相适宜的，住院时间短，治愈率高的病人，这对技术和经济效益的提高也是无益的。

随着医院规模建设和业务水平的不断拓展，病人对医疗质量也提出了更高的要求，如何满足广大人民的医疗保健需求，降低百姓的医疗费用，是一项长期而艰巨的任务。我院将以此为目标，不断努力提高医疗质量，为老百姓提供验、简、效、廉的中西医药服务，为提高人民群众的健康水平，做出更大的贡献。

**医院质量月活动工作总结范文 篇2**

实施质量管理年活动是一个非常庞大、系统、全面的工程，落实好此项活动对提高本xx医院的医疗质量，促进医院的发展具有十分重要的意义。在近二年的实践报告过程中，我院通过以目标为导向，以四个体系建设为抓手的医院质量管理活动，取得了较好的成绩。

一、建立一个目标一致、团结协作的组织体系是深入实施医院质量管理年的前提条件根据职能，我院成立二个医院质量管理年活动的组织体系。一是实施质量管理年活动的领导组织：负责制订，分解目标，制订评估标准，奖罚措施，监督、检查实施情况等。二是实施组织：主要负责实施活动内容和反馈，整改存在的不足等。

为使这二个组织能有效地开展工作，还必须具备二个条件：首先，必须具备高度的团结精神及相互协作能力。XX年进行二次大范围的岗位竞聘工作，选拔一些优秀的人才进入管理组织中，进一步明确分工、职责;通过召开全院职工运动会、春节晚会、军民共建等活动，使医院的管理层及广大员工达到较高的爱岗敬业、团结协作水平。其二，必须具备认识上的高度统一。我院主要通过会议传达、集中学习、案例分析相结合的办法来提高和统一认识。如在案例分析中，通过对投诉或纠纷的处理、分析来说明质量管理年方案中某个或某几个目标对减少投诉或纠纷的重要意义。

二、建立一个分工合理、责任明确的目标体系，是深入实施医院质量管理年的基础

1、建立分级目标。将目标逐层、逐级进行具体化和细化分解。我院共设有5大一级目标，12个二级目标，近100个三级目标。

2、明确责任。对应于各项目标，确定每级目标的负责人，每一个具体的、细化后的目标都有负责人、落实人。

3、明确目标的完成期限。如病历完成时间，合同签订时间等。

4、量化目标。我们要求对所有的目标量化达到80%以上。如各科每月业务量、出院病人数、投诉发生的例数等，对一些不能明确进行量化的目标内容，也必须明确要求达到的效果。

三、建立一个执行力强、效率高的实施体系，是深入实施医院质量管理年的关键

为保证实施体系执行力和效率问题，主要开展六个方面的工作：1、建立、完善、落实各项制度。我院结合质量管理年活动的内容和目标要求进行制度完善与补充。2、完善组织。XX年，我院成立了院感科，XX年成立信访办、icu等，以使工作更加规范化、专业化。3、优化流程。如明确病员就诊流程、输液流程、纠纷处理流程等，以提高效。4、分段实施。促进医院的评估、分析、整改。5、反馈修正。建立有效的反馈机制，对反馈的问题进行分析并及时作出修改调整。

四、建立一个客观的、可操作性强的评估——激励体系，是深入实施医院质量管理年的保障

我院成立考核小组，建立按月考核、年终激励的评估——激励体系。考评是所有行政工作中最困难的工作，在实践过程中必须坚持：1、定期考评与即时考评相结合的办法;2、标准统一，客观公正;3、分部门考评,统一汇总、分析、反馈;4、注意考评结果、数据的收集、积累、分类和汇总。同时建立激励机制进行配套，主要设立了“个人即时奖罚”、“科室目标奖励”和“科主任目标基金”为主的激励体系。在考评中根据个人行为是否符合目标要求，将即时进行奖罚。如违反劳动纪律的，将被扣一定数量的奖金;对受到表彰的、开展新技术的进行一定的奖励。

通过医院质量管理年活动，医院的各项工作取得了较好的成绩：县卫生局对医院进行年终考核，我院列三家县级医院第一名;医院获“先进集体”称号;放射、检验、病理等六大市质控考核成绩优秀，其中检验考核列全大市所有医院第一名;麻醉考核获领导支持奖;药品比例较大幅度的下降;医院的凝聚力和向心力有了进一步的提高。

**医院质量月活动工作总结范文 篇3**

一、服务质量月活动安排：

1、从4月18日起通过走访患者和填写服务质量回访卡，征求患者对目前医院各服务环节中存在的问题和不足，以及对今后医院更好的发展所提出的建设性意见，对服务质量回访卡上的问题进行分类和总结，是哪个服务环节出的问题，哪个环节的医务人员写出书面整改措施，杜绝同样的现象再次发生。

2、医院为了进一步开展质量服务月活动，专门制定了《医院医务人员医德行为规范》，装订成册，人手一册，要求每个医务人员站在患者的立场上，从患者的角度出发，比照《医院医务人员医德行为规范》的要求，对自己的服务过程和服务质量进行自查，每人写出了一份的和改进建议。并在全科会议上进行发言，由区全科医务人员进行了评议。

3、医院在质量服务月的活动中提出了“提高服务意识，创造优质服务，让患者满意”的口号，并制作了横幅标语悬挂在医院大厅。另外通过公司网站和宣传栏，宣传医院的各种服务项目，使患者对医院的服务项目和措施有一个全面的了解，医院同时也公布了24小时服务的义务咨询电话，对患者提出的各种关于疾病问题和保健常识进行及时解答，进一步方便了患者。

4、医院还组织部分医务人员在学生公寓进行一次义诊活动，免费对同学们进行测量身高、体重和血压，并现场解答同学们的提出的各种医疗问题和咨询。

5、在公司的网站和医院醒目的地方，公布和张贴医院的服务承诺制和服务质量监督和投诉电话，患者在医院各环节的服务过程，如有不满意或不解的问题，随时可拨打服务质量监督和投诉电话，医院在认真调查和询问后，会在最短的时间内给患者满意的答复。

二、通过自查发现以下问题和不足：

1、个别医务人员的服务态度和服务意识离患者的要求还有一定的差距，工作中使用文明用语不到位，缺乏与患者之间的沟通，偶尔出现由于患者不理解或医务人员解释不到位而引发的医患纠纷。

2、医务人员的行为规范性差，上班时间着装不整，个别房间室内卫生差或乱摆一些与工作无关的杂物，影响医院的整体形象。

3、个别医务人员不能全身心的对待患者，工作中执行岗位职责和服务规范不到位，降低了患者对医院服务的满意度。

4、不同岗位的医务人员之间缺乏相互的协作，各自行动，缺乏全局观念。

5、医院各项制度的执行和落实不到位，考核、监督和处罚力度不够大。

三、针对上述存在的问题，制定了以下的整改措施：

1、组织全科医务人员学习《医院医务人员医德行为规范》，认真落实和执行《医院医务人员医德行为规范》中的各项规定，加强考核和监督，对违反规定的加大处罚力度，确保服务质量的提高。

2、组织个别服务态度差的医务人员加强学习，提高自身素质和工作责任心，今后对多次批评教育无效者，医院将解除与其的劳动合同。

3、重点加强医院各项工作服务标准的执行和考核制度，完善医院的服务质量，组织全体人员加强业务技术学习，全面提高医务人员的素质水平和服务质量。

四、这次总公司进行的服务质量调查表对医院的评价为：

1、领导对医院总体服务评价较高，大部分学生和职工认为医院的总体服务比较良好和一般，其中少部分学生和职工认为医院的服务态度较差，但是总体上看，医院的服务水平还是比较好的。

2、师生对医院还提出以下需要改进的地方：

Ø 药价高。

Ø 诊断太潦草，不诊断就拿药，有时不对症。

Ø 条件差，有些病不能及时就医。

Ø 医务人员态度不好对学生不理不睬，对学生和领导不一视同人。

3、针对师生上述要求，医院决定采取以下整改措施：

Ø 医院药房现已整体托管给一家正规医药公司，今后医院销售的药品价格将 参照市场零售价格销售，并且对药品价格进行公示，医院将不定期的检查药品价格，如发现同一厂家和规格的同一药品价格超出市场零售价，医院将对医药公司进行经济处罚。

Ø 要求门诊医生在对每位患者的诊治过程中，都应耐心听取患者对病情叙述，仔细询问病史，认真检查，全面分析，依据有关的检验结果，做出准确及时的诊断，并下达正确合理治疗方案。严禁滥开与治疗无关的药品，合理用药，不得增加患者经济负担。

Ø 由于医院现有设备和医疗技术的有限，对一些疾病确实不能作进一步的检查、诊断和治疗;疑难病症两次复诊仍不能确诊者或经过治疗不能缓解和控制病情，未见好转或加重者，都应及时建议患者转上一级医院进行诊治，并负责联系转院事宜，以免延误病情。

Ø 门诊医生对待患者应态度和蔼，语气亲切，耐心解答患者提出的有关问题，对不能立即答复的问题，尽可能的说明原因，不得以任何理由，训斥、刁难、推诿患者，始终做到对学生和领导一视同仁。

Ø 今后医院还应继续加大服务态度的改进，增强服务意识，处处以患者的利 益为重，站在患者的角度思考问题，处理问题，逐步建立和谐的医患关系 。

五、医院为了更好的服务患者，今后将开展一些新的服务举措：

1、医院每季度在学生公寓内举行义务服务，免费测量身高、体重和血压，并提供常见病的治疗和预防咨询。

2、为了进一步完善服务信息反馈和监督体系，医院负责人每学期与学生会干部和学生代表进行2—3次座谈会，听取学生们提出的建议和需求，并在每系聘任一名监督员，随时反馈学生患者的建议，监督医院的各项服务程序和服务承诺，促进服务质量的提高。

3、继续开展一些人性化的服务，如免费为患者提供一次性纸杯和开水;冬季为输液患者提供暖手瓶;帮助无陪床的患者上厕所;帮助输液患者拿药上二层病房;为患者保存从外面购买的需要冷藏的药品;帮助患者煎熬中药。

本文档由撇呆范文网网友分享上传，更多范文请访问 撇呆文档网 https://piedai.com