# 医院优化服务流程工作亮点总结汇报范文

来源：网络 作者：风华正茂 更新时间：2024-01-05

*医院优化服务流程工作亮点总结汇报范文　　一、组织机构健全　　医院成立了“优化医院服务流程”工作领导小组，下设办公室。领导小组由xx院长担任组长，其他院领导院长担任副组长，医院管理、信息化、经济管理等专业的职能科室负责人为成员，统筹协调，...*

**医院优化服务流程工作亮点总结汇报范文**

　　一、组织机构健全

　　医院成立了“优化医院服务流程”工作领导小组，下设办公室。领导小组由xx院长担任组长，其他院领导院长担任副组长，医院管理、信息化、经济管理等专业的职能科室负责人为成员，统筹协调，全面推进医院服务流程优化各方面工作。制定了《xx市xx医院“优化医院服务流程”活动实施方案》。

　　二、广泛宣传动员、健全培训教育体系

　　全院全员参与把服务流程优化和再造作为医院工作重点，对内强化医院内涵建设，以医院工作会议、院周会、院务会、院办公会、动员大会等多种会议形式，大力开展医务人员增强服务意识宣传教育工作;对外注重社会宣传教育和舆论引导，营造良好舆论氛围。建立健全了覆盖全院全员的培训教育体系

　　三、工作内容明确，成效显著

　　(一)“先诊疗，后结算”服务

　　对于群体性事件和急性突发性事件中的患者，急危重症患120急救患者，“三无”人员，医疗保险和工伤保险参保人员实行“先救治、后付费”服务。三年来医院实行“先诊疗，后结算”的门诊急危重症患者和“三无”人员共计xx次，结算费用为xx万元。住院急危重症患者和“三无”xx万元。人员共计xx人次，结算费用为现在医院已建立了覆盖挂号、收费、医生工作站、各医技辅助检查科室、药房、以及相关管理部门的信息系统，在此基础上财务处和综合信息科正积极与银行沟通办理“医卡通”相关服务事宜，并到开通“医卡通”服务的省级医院参观学习，现已拟定相关方案，正在积极组织实施。

　　(二)预约诊疗服务和全年开放门诊服务

　　医院体检中心率先实行预约诊疗服务，x%的体检患者采用预约诊疗的形式。为门诊患者提供专家门诊预约诊疗服务，主要采取电话预约的方式，预约电话正常上班时间专人接听，25日正式开展以来，门诊电话预约患者比例已达x%且呈逐渐上升趋势。医院全年开放全日制门诊服务，设有普通门诊，直线门诊，专家门诊、专科门诊、24小时急诊，午间门诊、便民门诊。随7：00-17：30病人峰谷变化，挂号室挂号时间改为：测血压班提前半小时上班，诊区实行分区管理，开展运动式分诊。门急诊患者实现挂号、划价、收费一体化服务，优化了服务流程，缩短了患者挂号、缴费排队等候时间，减少了排队次数。

　　(三)优化入、出院服务流程，完善服务体系建设采取多种措施优化入、出院服务流程，完善服务体系建设。

　　(四)提供多渠道的检查结果查询服务医院在LIS系统中优化服务模块，患者可通过电话咨询检查结果，也可凭检验报告开具时的条码到门诊大楼二楼的自助打印机上扫描，即可轻松便捷的打印检验报告。在门诊大楼、内科住院大楼和外科住院大楼分别设置触摸查询装置，患者凭住院号即可查询各种费用明细，方便快捷。

　　四、保障措施到位

　　(一)完善基础设施建设，改善患者就医环境投入xx万元装修改造医技教学楼，使患者能够在集中的区域完成多项检查。投资xx多万元对门诊楼进行规范化改造，增设门诊诊室面积xx平方米，主要改善门诊输液室，解决急诊科业务用房紧张，消除院内感染隐患，规范其他门诊业务科室的管理。投资x亿多元建设内科住院大楼，投入大量资金新建消毒供应室、内窥镜诊疗室、血液透析室、生物实验室，所有建设项目均按照卫生部相关要求，做到高标准、高要求，严把质量安全准入关。预计投入xx万对原有住院大楼进行修复和改造，患者就医环境。改善新建立体停车库以改善院区交通，畅通院前急救通道、绿色通道。进行环境治理，拆墙透绿，改善就医环境。拆除危房、旧房xx万平方米，新建、在建绿化面积达新建道路xx平方米;新建洗涤中心全自动洗涤设备xx平方米;拓宽、xx平方米。

　　(二)狠抓核心制度落实，确保服务质量。医院统一规范制订了《科主任管理手册》《医院感染管理》《传染病管理》《医师交、接班记录》、诊记录》档案盒、记录本下发临床、医技科室，并在档案盒、记录本上明确了记录格式和内容，做到规范化、标准化管理。针对医院感染管理，制定了医院感染管理三级组织及其工作职责、医院感染暴发与报告处置预案、预防导管相关血流感染等51SOP文件，对医院感染的各项工作以达到标准化管理。院领导带队组成调研小组，对各临床、医技科室xx项核心医疗制度的建设情况，科室医疗质量与安全的实施等情况开展深入调研。调查后认真分析各科室存在的问题并将结果在全院中层领导干部会议上进行通报，针对性地提出整改措施并督促执行。

　　五、畅通医患沟通渠道，构建和谐医院

　　一是成立xx市xx医院投诉接待中心和客户服务中心。投诉接待中心由医务处管理，专人具体负责，主要职责是处理患者、家属和社会对医院医务工作的投诉;客户服务中心由医院办公室管理，专人具体负责，主要职责是提供导医、导诊、预约、接待、咨询解答和患者回访等医院服务;两个中心的建立旨在为患者提供诊前、诊中、诊后等完善、全面、高品质的一体化、人性化服务。二是制订了《xx市xx医院医疗投诉管理制度》《防范重大医疗过失行为和医疗事故管理制度》，建立健全有关规章制度，按法定程序公平、公正、公开地接待处理医疗争议案件。三是医院及全体医务人员共同筹集医疗执业责任风险基金，专款专用于医疗事故经济赔偿，强化医务人员的责任和风险意识，从源头上有效防范医疗纠纷的发生。

　　六、积极推进临床路径管理工作

　　一是在卫生部制定的xx个临床路径中选择了两个常见病种进行临床路径管理试点，及时地制订了我院试点工作目标，工作方案和管理制度，并组织实施，试点科室医务人员进行培训，稳步开展试点工作。二是要求各科室根据医院、专业实际，从卫生部制定的xx个病种临床路径中选择个以上常见多发病进行临床路径管理，积极探索建立适合我院具体情况的临床路径管理制度、工作模式、运行机制以及质量评估和持续改进体系。

　　七、积极开展“优质护理服务示范工程活动”理服务质量

　　先后在泌尿外科、心内科、胸心外科、微创外科四个示范科室开展优质护理服务示范工程活动，医院在人力、物力上给予了大力支持，在临床护理模式、护理管理方式、绩效考核方法、薪酬分配和奖励机制等方面积极进行探索，找到与护理发展相适应的工作模式，并逐步在全院开展实施。

　　八、积极支援基层和社区医疗机构

　　(一)在xx省卫生厅的统一部署下，选派出xx名医务人，提高临床护月到xx县人民医院、xx县人民医院、师宗县人民医院开展“万名医师支援农村卫生工程”活动。按照xx市卫生局城乡医院对口支援工作安排，在院长、副院长带队下，医务处、护理部、防保科等相关职能部门与有关专家到xx县人民医院调研并当场点评，提出下一步工作意见，定期督导，并选派指导。

　　(二)按照xx市卫生局要求，20xx年，医院组建名医务人员驻xx县人民医院支援、卫生下乡医疗队到xx县待补乡开展“卫生三下乡”送医、送药、送温暖活动，向广大人民群众提供免费义诊、免费治疗、发放科谱宣传资料等。

　　(三)医院对口支援xx区xx街道社区卫生服务中心，一是呼吸科、消化科、血液科、神经内科中级职称医务人员到麒麟区xx街道社区卫生服务中心轮流坐诊。二是分期、分批免费接收社区卫生服务中心医务人员到儿科、急诊科等临床科室进行轮训，参加医院继续学习教育活动专家对社区医务人员进行了“门诊处方书写”xx余人次。三是安排“抗生素的合理使用”“糖皮质激素的合理使用”“消化系统疾病的规范用药”和“病历书写基本规范”专题培训，对社区常见病、多发病的诊疗知识进行系统培训。四是与受援单位建立了帮扶带教关系，共同开展常见病，多发病，慢性病管理协作机制，建立了双向转诊机制和绿色通道。九、加快信息化建设步伐，为流程优化提供保障。20xx年开始，医院把数字化医院建设列为医院工作的重要内容，确立了数字化整体概念，目前医院已经完成了HIS系统和OA办公系统的验收，其中LIS系统、HIS系统实施了门急诊收费系统、门急诊挂号系统、门诊医生工作站、合理用药、配液子系统、住院医生工作站系统、院长综合查询系统、检验信息系统等近x个系统和模块。下一步将准备建立门诊智能分诊排队宣教系统、全成本核算系统、图像传输与存储系统(全院PACS)“一卡通”、楼宇智能化系统、重症监护系统和手术麻醉管理系统等，实现实时采集各种医疗信息，使医疗质量管理通过医院信息系统深入到医疗过程的各个环节，在探索“看病少花钱、就医更便捷”、缓解群众“看病难、看病贵”、优化服务流程、优化就医环境、规范医疗行为上发挥了积极的作用。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！