# 2024改善医疗服务行动计划工作总结范文

来源：网络 作者：静谧旋律 更新时间：2025-03-10

*工作总结是对某一时间段的工作进行一次全面系统的总检查、总评价、总分析、总研究,从而分析不足,得出可供参考及改进的经验。本站精心为大家整理了2024改善医疗服务行动计划工作总结范文,希望对你有帮助。2024改善医疗服务行动计划工作总结范文 改...*

工作总结是对某一时间段的工作进行一次全面系统的总检查、总评价、总分析、总研究,从而分析不足,得出可供参考及改进的经验。本站精心为大家整理了2024改善医疗服务行动计划工作总结范文,希望对你有帮助。

**2024改善医疗服务行动计划工作总结范文**

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

2024年新医改启动伊始，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，2024年手术量达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2024年起开展“关爱患者，从细节做起”文明服务主题活动。2024年，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;2024年，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2024年起建设“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。2024年共受理纠纷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2024年始，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。

**2024改善医疗服务行动计划工作总结范文**

根据我院《进一步改善医疗服务行动计划工作方案》的要求，自2024年9月，全院进入了“改善医疗服务行动”第三阶段，即督查整改阶段，主要开展了以下工作。

>一、加强专项巡查，深入推进改善医疗服务行动

为了深入推进改善医疗服务行动，经院领导研究决定，自9月1日起，我院组织了“改善医疗服务专项巡查”。每周由一名院领导牵头，带领部分职能科室工作人员，本着“方便患者、方便临床”的原则，通过实地查看、访谈医护人员、患者和家属等形式，对全院医疗服务质量、诊疗流程和环境设施等进行全面巡查。对于发现的不方便患者就诊、影响临床科室工作效率等问题，能现场整改的，明确责任部门，立即整改，其他问题提交院长办公会讨论，明确整改措施和责任部门限期整改。整改情况由巡查人员负责追踪验证，并在院长办公会上进行汇报。巡查发现的亮点，予以全院通报表扬，对于可持续、可复制的亮点，在全院进行推广。截至9月26日，共进行了4轮“专项巡查”，发现亮点10余项，发现问题 130余项，涉及医疗安全、诊疗流程、信息化建设、医保管理和后勤保障等诸多方面。现场整改问题60余项，其他问题整改情况正在追踪验证过程中。

>二、延伸服务举措，改善患者就诊感受

1、开发“口服药短信提醒系统”，指导患者用药。医院信息科和药剂科联合开发了“口服药短信提醒系统”，当门诊医师开具口服药物处方后，信息系统可自动将该药物的服用注意事项，通过短信形式发送到患者手机，进一步保证了患者的用药安全。

2、运用“医患沟通板”，“倾听”患者心声。为了更好地了解语言障碍患者的需求和心声，康复科护理团队积极探索新沟通方式，制作了“医患沟通板”。沟通板上用简单的图片和文字表明了如吃饭、喝水、疼痛、大小便、想家等日常需求。语言障碍患者可用手指点相关图片表达需求，让医护人员和家属能明白其心声。目前 “医患沟通板”已在重症监护室、神经内科、神经外科和血栓科推广使用，得到了患者和家属的一致好评。

3、举办社区健康教育活动，提高群众防病治病能力。我院血栓科深入社区卫生机构，先后举办了5次“血栓病健康教育及社区义诊活动”，接诊300余人次、发放宣传材料300余份，并与社区达成协议，每周固定时间派专家到社区义诊。我院还举办了2024年秋季糖尿病健康教育讲座，医务人员针对胰岛素治疗、糖尿病与脂肪肝关系、糖尿病患者秋季护理等进行了深入浅出的讲解，并通过播放小视频、PPT、有奖问答等形式寓教于乐，加深了患者对糖尿病的了解。活动后还免费为糖友们测量骨密度、血糖、血压等。通过一系列健康宣教和义诊活动的开展，加深了患者和家属对疾病的理解和认识，也进一步增强了其防病治病的能力。

>三、研发康复管理信息系统，助力康复患者科学康复

我院信息科和康复科联合，自主研发了康复管理信息系统。通过该系统可对患者实施病情评估和治疗效果评价，还实现了对康复治疗排队叫号和治疗工作量统计等，基本覆盖了患者康复治疗全过程。系统自投入使用以来，患者在病房里就可查阅自己的治疗师和治疗时间，缩短了等候时间，保障了各项康复治疗有序进行，取得了明显的效果。康复科护理人员还根据患者需求，制作了许多健康教育视频资料，包括科室宣传、火灾警示、预防跌倒坠床、肢体康复操和翻身训练等，在康复大厅和病房显示屏滚动播放，增加了患者和家属的康复知识。

>四、服务百姓健康，开展送爱下乡义诊活动

9月18日-19日，我院组织专家医疗队共17人，在徐洪玉副院长的带领下，携带便携式B超机、心电图机、血糖仪、药品和各类健康教育宣传手册等，赶赴临沂市平邑县老池峪、香山前和花果峪等村庄为当地群众义诊。医疗队专家与当地群众面对面接触，零距离沟通，细心问诊、检查、开处方、指导用药和解答咨询。义诊活动共接诊病人569人次，做心电图检查170人次，B超检查150人次，测血压、血糖355人次，发放药品78人次，现场发放健康教育手册600余份，把健康知识和医疗服务送到群众家门口，受到了当地群众的广泛好评。

>五、强化员工培训，提升医务人员综合能力

为进一步提升员工综合能力，医院组织一系列培训活动，包括医学人文教育、护理人员床边综合能力培训考核和心电图知识培训、新员工核心医疗制度培训等活动，还邀请心理咨询师开展了以“关爱护理健康，共筑心灵驿站”为主题的护士心理健康团体辅导活动。通过上述培训和心理咨询活动的开展，提升了医务人员沟通服务和业务技术等综合能力，也为其提供了有效释放压力的机会，增强了彼此信任，提升了团队意识。医院下一步除强化业务能力培训以外，还计划将健康宣教、医护患沟通和心理疏导等内容培训纳入常规工作持续开展，以进一步提升医务人员的服务水平和能力。

>六、下一步工作安排

“改善医疗服务行动”是一项长期工程、系统工程，我院将严格按照国家和省卫计委各项工作要求，结合医院实际，创新服务举措，不断改善医疗服务行为。对工作中发现的好的做法和工作模式做好宣传和推广，并通过制度予以固化;对于发现的问题，按要求及时整改，切实改进医院医疗服务质量，打造“满意在交医”服务品牌。

**2024改善医疗服务行动计划工作总结范文**

>一、以问题为导向，改善医疗服务流程

2024年新医改启动伊始，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2024年起开展“关爱患者，从细节做起”文明服务主题活动。2024年，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2024年起建设“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2024年始，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。

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！