# 服务质量提升工作总结【三篇】

来源：网络 作者：蓝色心情 更新时间：2025-03-08

*工作总结jobsummary/worksummary是最常见和通用的年终总结、半年总结和季度总结。 以下是为大家整理的关于服务质量提升工作总结的文章3篇 ,欢迎品鉴！服务质量提升工作总结篇1　　随着医学模式的转变和人们卫生需求的增加，医疗质...*

工作总结jobsummary/worksummary是最常见和通用的年终总结、半年总结和季度总结。 以下是为大家整理的关于服务质量提升工作总结的文章3篇 ,欢迎品鉴！

**服务质量提升工作总结篇1**

　　随着医学模式的转变和人们卫生需求的增加，医疗质量的内涵和外延都发生了很大变化，它包括了对医疗效率、医疗技术、经济效益、病人心理及其他医疗服务的满意程度，是医院综合竞争力的集中体现，关系着医院的生存和发展。因此，提高医疗服务质量是医院各项工作的立足点和出发点，是实现可持续发展的根本保证。笔者本着学习、交流的目的，将我个人的一些思考简要介绍如下。

　　1、增强质量管理意识，建立完善的组织及制度不断地对医务人员进行医疗质量、医疗安全及相关法律法规等方面的教育，使全院人员充分认识到医疗质量是医院生存之本、发展之本，是市场竞争的源泉。

　　2、人才培养和学科建设人才是医疗质量的基础，是最根本的要素，要提高医疗质量，首先要提高人员素质。重视人才培养，并把它作为重要战略工程来抓，在搞好人才引进的同时，采取多种途径、多种方式抓好年轻医务人员的培养，重点是加强“三基”、“三严”训练，进行年度考核，鼓励撰写学术论文，参加院内外学术交流，不断提高业务素质。对科主任、护士长，不仅要有过硬的业务技术，还要加强管理知识的学习、运用，努力提高管理水平，充分发挥本级质量管理的作用。

　　3、鼓励开展新业务、新技术新业务、新技术的开展是医院技术创新的重要组成部分，也是提高医疗质量的重要途径；不仅可解决了病人疾苦，同时也提高了医疗技术水平和医疗质量，提升了医院的综合实力和竞争力。

　　4加强医德医风建设全体医务人员应养成遵章守纪的良好习惯，坚持“以病人为中心”，增强服务意识，改善服务态度，推行“优质、高效、低耗、便捷”的服务模式，坚决制止医疗活动过程中的不良行为，降低了医疗成本，减轻了病人负担，提高了病人满意率。

　　5、重视门、急诊工作门、急诊是医疗工作的最前线，也是医院的对外窗口，是医疗纠纷和医疗事故的多发地。为提高门、急诊工作质量，医院应加强技术力量配备，安排主治医师以上人员出诊，提高疑难重症的首诊确诊率，减少了病人复诊次数和不必要的费用。严格执行首诊负责制、专科会诊制，防止跨专业收治。

　　6、抓好疑难、危重病人诊治疑难疾病的诊断水平和危重病人的抢救能力是衡量医院整体医疗水平和质量的标志。医院应积极加强医务人员训练，开展病例

　　讨论、学术交流、专家讲座，以提高疑难病的诊治水平和危重病人的救治能力。凡遇疑难病例均应由医务科组织全院专家会诊或请外院专家教授指导，相关科室人员密切配合，有效地提高疑难病诊治质量，防止了医疗事故的发生。

　　总之，提高医疗质量是一项庞大的系统工程，是医院管理的重地，是一项不间断的工作，只有不断地加强管理、提高医疗质量，才能不断提升医院的技术创新能力和服务保障实力，才能“适应市场谋发展，加快发展保打赢”，实现医院的可持续发展。

**服务质量提升工作总结篇2**

　　为了提高乡镇卫生院卫生服务质量，加强卫生服务质量管理，根据《重庆市卫生ⅷ项目办公室关于认真开展卫生服务质量评估工作的通知》，结合贯彻卫生部关于“以病人为中心，以提高医疗服务质量为主题”的医院管理年活动为契机，我区于XX年4月开始对原天城区4个中心卫生院按照世界银行贷款卫生部国外贷款办制定的《农村乡镇卫生院卫生服务质量综合评价操作指南》工具，认真开展了卫生服务质量评估的试点工作，取得了一定成绩，现将开展此项工作有关情况小结如下：

>　　一、加强领导，明确职责

　　今年是卫生部开展的医院管理年，也是市卫ⅷ项目办卫生服务质量新一轮评估，为了把医院管理年活动的开展与新一轮卫生质量服务的评估有机地结合起来，加强对“两项”工作开展的领导，成立了万州区卫生局卫生ⅷ项目卫生服务质量评估小组，由局长欧序生同志任组长，副局长何登阔同志、农村卫生科科长张乐同志、规财科科长方华洲任副组长，卫生局各相关科室人员及a3、b1领域专家和官员为成员，负责全区卫生ⅷ项目卫生服务质量评价工作。各中心卫生院也相继成立了由院长为组长，各科室主任及卫生信息统计人员为成员的卫生服务质量管理评估领导小组，负责自我评估工作；由业务院长为组长，相关专业技术骨干为成员的卫生服务质量改进小组，在院长的领导下负责制定质量改进计划、措施、步骤和方法，并具体开展质量改进工作。

>　　二、精心准备，确保质量

　　1、4月份的基线评估实施过程中，四个中心卫生院对该项工作未引起足够重视，应付了事，未严格按评价原则及方法开展评价，评价指标理解有误而致评分不准确。为了认真、持续地开展好卫生服务质量的评估工作，通过内部和外部评估的手段达到促进卫生服务质量提高的目的，并将此项工作向我区非项目乡镇卫生院延伸，我区于8月3日至5日举办了全区14个中心卫生院院长、分管医疗质量的副院长、开展卫生服务质量评估的工作人员、片区综合督导员、项目办b1、b2领域专家官员共62人参加的卫生ⅷ项目卫生服务质量评价培训班。重庆市项目办b1领域专家王邦金同志亲自来万专题讲解了卫生服务质量评价的实施，参加培训的同志都认识到了开展卫生服务质量评价的重要性和必要性，并决定于XX年10月开始对非项目中心卫生院进行第一次评估。

　　2、各中心卫生院参会人员回院后对本单位评估小组进行评估技术培训，重点是学习和研究评估方法、资料、数据的收集技巧；并组织全院医务人员进行学习，主要内容是评估的目的和方法以及卫生服务质量的改进方法，最终达到人人参与卫生服务质量评估和质量改进的目的。

　　3、各中心卫生院建立了评估质量考核制度，根据卫生院实际印制了调查表、评分表，以确保评估质量。

>　　三、坚持原则，严格评估

　　1、各中心卫生院按照评价指南对XX年5月—8月服务质量进行了认真自评，评价结果见附表一;

　　2、区卫生局组织项目专家及官员于XX年10月分别对四个中心卫生院进行了外部评估，评估结果见附表二。

>　　四、认真分析，查找问题

　　1、通过各中心卫生院自评及卫生局外部评估，第二次外部评估较第一次基线评估情况较好，但仍然存在质量问题，主要表现在以下几方面：

　　（1）分水中心卫生院中级职称仅占9.6%,余家中心卫生院中级职称占12.%,职称结构比例不达标；

　　（2）选择本院住院分娩率低，四个中心卫生院平均住院分娩率为54%；

　　（3）0—7岁儿童体检率及孕产妇系统管理率低,儿童体检率平均为55.5%；孕产妇系统管理率平均为53.1%;

　　（4）消毒执行规范上，对一次性用品的处理仍欠规范，一次性用品销毁登记不全；

　　（5）用药规范性：通过5-8月份自评情况及8月份外部评估资料显示，基本药物使用率较低；

　　（6）各种医疗文书书写上均欠规范；

　　（7）次均门诊药品费用和次均住院费超标，次均门诊药品费用为22.7元，次均住院费用为716.2元。

　　2、改进情况

　　（1）由于区项目办制定了统一的自我评价表，把外部评估各项指标分解，自评及外部评估细致，结果较规范，有利于横向比和纵向比。

　　（2）通过卫生服务质量评估的培训，各中心卫生院人员对统计指标掌握情况较基线评估好。

　　（3）基线评估过程中外部评估只对服务可及性和操作规范性中的一项指标进行抽查评价，不能客观反映真实情况，在第二次评估时，区卫生局将服务可及性和操作规范性各项指标均做了细致评估，真实、全面、客观地反映了服务质量。

>　　五、制定措施，全面改进

　　1、加强领导和督查，明确职责，区卫生局卫生服务质量评估领导小组加强了对各中心卫生院的卫生服务质量评估的督查，逐级明确责任，落实到人。

　　2、通过培训，加强院长的责任意识和质量管理意识，提高院长的管理水平。

　　3、树立全民质量意识，加强服务质量考评，让职工主动参与，提高卫生院整体服务水平。

>　　六、下一步工作计划及建议

　　1、将卫生服务质量外部评估工作延伸到万州区所有中心卫生院。

　　2、加强对乡镇卫生院整改情况进行督查，指导整改措施的落实。

　　3、外部评估指标中的“质量评价与改进”，自评结果与外部评估结果之间的差异不能客观反映质量评价与改进，只能反映自评与外部评估之间统计指标掌握是否一致，建议将该项指标从“质量评价与改进”提出,作为一项独立指标考核。

**服务质量提升工作总结篇3**

　　今年近阶段的服务质量提升管理工作，我们通过对服务现场与非现场的检查和各网点的自查，各网点与检查部门的密切配合和共同努力，积极认真地落实整改，在服务质量提升方面有了明显的提高。

　　1、服务质量提升方面有了明显的提高，主要具体体现在以下几个方面：

　　(1)在“三声服务”方面，在柜面各岗位已经普遍做到应用，特别是对私柜面。从外部检测反馈情况看，大堂经理都能做到在营业厅对客户主动招呼，说：“您好“或“您好，请问您要办理什么业务？”，在营业厅近门口值勤时对看到将要离开网点的客户有主动说“再见”；柜面人员对走上前来办理业务的客户有主动招呼，“您好，请问您要办理什么业务？”，办理业务完毕，做到向客户说“再见”，特别是被查的各网点柜面窗口柜员都应用了“请”字当头，这是一个很大难点的突破。

　　(2)在“微笑服务”和讲求亲和力效应方面，从外部检测反馈情况已验证，凡检查到的柜员，都做到了面带微笑、表情亲和。

　　(3)主动站立迎客和双手递送接受方面，从现场和非现场检查中看到，各网点绝大部分柜员都做得较规范。最近上级单位在服务工作会上强调，主动站立迎客、双手递送接受方面和三声服务作为最基本的要求，今年度在此基础上更强调的是“主动、微笑和亲和力”方面，要求更高了。

　　2、各网点高度重视服务管理工作，努力加强了服务质量管理力度，积极落实整改，是推进网点服务质量提升的关键。今年以来，服务检查部门对各网点服务质量情况通过现场和非现场检查，对存在的问题分别向有关网点提出了整改意见和要求，各网点对此都表现出非常积极的态度，正面地对待，高度的重视，积极认真落实整改，并针对存在问题制定出了较为有效的具体措施，不少问题都得到了解决，有的网点显现出明显地效果。

　　(1)各网点除了加强网点自查、柜员培训和个别谈话教育之外，都把每日例会作为提高服务质量管理教育的载体之一，对服务检查部门每次提出的服务检查情况和整改意见，都能在第一时间通过每日例会传达、教育和落实整改意见，做到雷厉风行、力求见效。

　　(2)\*\*网点针对中午为了减少客户等待时间，一是推出了变更现有的柜面功能设置，将对服务窗口增设到四个，根据客户滞留程度随时调节窗口开放档数；二是为了减轻因中午员工午餐引起客户滞留的压力，调整了柜员的上岗轮班时间，推行中午对私柜员双班工作制，有效减少了客户滞留时间。

　　(3)\*\*网点为了营造学先进、赶先进的氛围，开展服务质量优秀的先进柜员示范点评活动、调整低柜和大堂经理人员开展“pk”竞岗等措施，激励柜员自觉竞争的意识和行为，有效提高柜员服务质量的提高。

　　(4)\*\*网点非常注重落实整改的有效性。一是注重引导员工对提高服务质量重要性的认识，对检查部门检查出的存在问题，坚持做到在每日例会上通报、当场批评，沟通认识，逐项提出整改要求，并要求每位相关柜员书面检讨、谈出认识和列出整改计划以及今后的目标。通过提高员工的思想意识来统一认识，以达到领导落实到人，柜员自觉改进的目的；二是结合检查部门提出的整改要求，落实帮教责任人，希望通过责任人带教，使柜员在业务技能、业务操作效率上得到明显提高。

　　(5)\*\*网点在坚持以微笑迎客、亲情交流的为服务特色的同时，还坚持注重营业环境整洁，落实专人负责对柜面和客户书写台的整洁，做到客户用笔及时插好、纸屑杂物及时清理，保持柜面整洁和环境卫生。

　　3、还存在的一些问题：

　　(1)在“微笑服务”和注重亲和力效应方面还需进一步的重视，目前在执行的规范程度上还参差不齐，个别员工还有一定的距离，力求全体柜员都能要做到位。今年度在“主动站立迎客、双手递送接收和三声服务”方面已作为岗位服务的必须规范要求，每个柜面、每个岗位都必须达到的，做不到则不合格。

　　(2)规范用语、礼貌用语方面，虽然此次检查到的岗位在“您好“或“您好，请问您要办理什么业务？”“再见”等用语都做到了，但并不是说所有柜员都能够自觉地做到和做到“主动”，特别是“请”字当头和“对不起，请稍等”等用语，不少柜员在应用上还没有形成自觉或习惯，这还需要各网点负责人进一步加强督促和检查，逐步实行强制性执行。

　　(3)网点的负责人和员工，在如何正确理解今年考核办法中“重处罚轻奖励”规定方面，还有待有一个适应性的转变。上级单位在最近的服务工作会上强调，主动站立迎客、双手递送接受和三声服务方面是上年度的达标要求，而在今年则作为最基本的要求，今年度在此基础上更强调的是将“主动、微笑和亲和力”方面作为达标，要求更高了。也就是说，今年所谓的“规范记录”内容就是要求每个柜员都应做到的，检查到的岗位没做到“规范记录”要求的就是扣分，因此“规范记录”自然也就不奖

　　(4)上级单位在下阶段的检查中，很有可能会把检查面逐步推开检查面，从目前各网点的服务质量达标现状看，各网点负责人在下阶段中务必要重视整体提高的要求，对服务质量相对较差的柜组都应进一步的重视起来，力求赶上。

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！