

2023年园区工作总结服务工作(汇总5篇)

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

园区工作总结服务工作篇一

白内障复明工程10月30日前完成200例白内障复明手术，其中20xx年目标100例□20xx年目标100例，目前已全部完成197例，目标任务完成率达100%。

xx县作为分级诊疗省重点检测县，共有公立医院53所，其中县人民医院作为重点检测医院。6月上旬，省卫计委相关专家对我县以及县人民医院分级诊疗工作进行了督导，对我县分级诊疗工作表示肯定。根据省卫计委《关于进一步加强分级诊疗检测评估工作的通知》（川卫办发20xx]106号）文件精神，我局印发了□xx县广泛开展分级诊疗服务主题宣传工作方案□□□xx县卫生局关于做好我县医疗机构双向转诊工作的通知》、《关于进一步做好分级诊疗工作的通知》等文件，对全县各医疗机构分级检测评估工作提出了加强组织领导，进一步提高认识、建立健全组织机构、强化宣传教育、完善转诊协议、圆满完成对口支援工作，建立延伸病房或延伸门诊、加强督导考核和自查完善、做好检测数据的收集、直报和分析工作，务必做到上报数据的准确性、及时性。继续推进县级公立医院综合改革。

围绕保基本、强基层、建机制、坚持公立医院公益性质为工作宗旨，以取消药品加成为突破口，以完善补偿机制为切入点，统筹推进公立医院管理体制、补偿机制、人事分配、价

格机制、医保支付、采购机制、监管机制等综合改革。我局制定印发了《贯彻落实xx县县级公立医院综合改革实施方案科室任务分工》细化分解了改革任务和各项改革进度安排。

（一）医疗服务价格调整情况合理调整医疗服务价格按照分级管理、总量控制、结构调整、省调增量、市调结构的原则，对县级公立医院诊查（中医辨证论治）费、护理费价格进行调整，以补偿县级公立医院取消药品加成额的70%。根据市发改委、市财政局、市人社局《关于xx市县级公立医院取消药品加成经费补偿办法的通知》。

（三）医保支付方式改革

1、医保支付方式改革的做法

根据xx市卫生局关于下发《xx市新型农村合作医疗单病种定额付费管理办法的通知（德市卫办发20xx]630号）》对15种疾病实行单病种定额付费管理。

2、按病种付费覆盖病种情况，覆盖住院患者数占住院患者总数的比重对阑尾炎、胆囊炎伴结石、腹股沟疝、肾结石、膀胱结石、输尿管结石、前列腺肥大（增生）、子宫肌瘤、卵巢囊肿、椎间盘脱出、混合痔、白血病（0-14周岁）、鼻窦炎、鼻息肉、鼻中隔偏曲等15种疾病实行单病种定额付费管理。

医保控费后未出现推诿病人、服务质量下降等现象。一是要正确宣传新农合相关补偿政策，切实履行告知义务，合理引导参合病人看病就医，严格把握出入院指征，认真核对参合病人的《新型农村合作医疗证》、身份证或户口簿，坚决杜绝冒名顶替，弄虚作假现象，控制住院率不合理增长；二是严格执行上级主管部门有关手术分级管理的规定和常见疾病诊疗技术规范，严格把握相关治疗项目的使用指征、治疗级别和频率，控制治疗费用的不合理增长；三是严格执行《新

型农村合作医疗基本用药目录》、《抗生素使用指导原则》和出院带药等有关规定，实行梯度用药、合理用药，坚决杜绝滥用抗生素类和营养类药物，控制药品费用不合理增长；四是严格掌握大型设备检查指征，完善常规检查，坚决杜绝以规避医疗风险为借口滥用大型检查项目，控制检查费用不合理增长；五是严格执行《xx市医疗服务价格》相关规定，杜绝分解收费、重复收费、不合理收费等行为发生。依法依规治理全面完成支援西藏、援芦任务。

成立了由局长任组长，分管局长任副组长，相关股室负责人和医院院长为成员的城乡医院对口支援工作领导小组。根据省卫生厅的工作安排xx县人民医院对口支援了xx县两所中心（乡镇）卫生院，累计参与诊疗患者214人次，开展基层管理及医务人员业务培训15次，开展巡回医疗、义诊等124人次，手术示教4例，抢救危重病人成功2次xx县妇幼保健院上半年对口支援了xx县妇幼保健院，先后派遣了两名高年资主治医师驻扎xx县妇幼保健院对口帮扶工作，截止目前完成妇产科常见病、多发病的诊治65人次，参与疑难病例会诊10人次，开展婚前检查70人次，完成计划生育手术50人次，其中高危人流手术3例，赠送了价值约2万元的医疗设备。下半年调整到xx市xx县妇幼保健院，已安排县妇幼保健院高年资妇产科主治医师一名和第二人民医院妇产科医生一名进驻。

按照市卫计委的工作安排，从8月9日—8月14日由县人民医院抽调心血管内科主治医师组建20xx年xx市范天勇支援西藏医疗队到xx县开展了巡回医疗；从8月9日—9月24日由县人民医院、县中医医院和第二人民医院抽调放射科医师组建德阳支援西藏医疗队赴xx县为3800余名藏区干部职工开展体检工作。依法依规加强医疗管理。

我局制定有进一步改善医疗服务行动计划实施细则，并从20xx年5月起建立了进一步改善医疗服务行动计划月报制度，现各项工作正在推进过程之中。抗菌药物临床应用。

我局于20xx年3月2日至3月6日开展了抗菌药物处方权培训考核和使用抗菌药物开展静脉输注活动资格核准工作，全县分城区、东、西、南、北五个片区对全县除二级以上医院（县医院、县中医医院、县妇幼保健院、县精神病医院、第二人民医院、第四人民医院）以外的其他医疗机构（包括各中心（乡镇）卫生院、民营医院、诊所、门诊部、医务室、村卫生站、社区卫生服务站）依法享有处方权的医师、乡村医生和从事处方调剂工作的药师进行了培训和考核，共计培训20xx人，通过培训考核进一步加强了抗菌药物的管理和临床合理用药。优质护理。

及时转发了国家卫生计生委办公厅、国家中医药管理局办公室《关于进一步深化优质护理、改善护理服务的通知》（国卫办医发20xx]15号），二级医院（县医院、县中医医院、县妇幼保健院、县精神病医院、第二人民医院、第四人民医院）70%的病房开展了优质护理。二级以上医院100%建立医务人员服务患者及家属制度，咨询服务、随访服务量增加20%。

为深入贯彻落实《四川省卫生计生委关于印发四川省卫生计生系统开展行风建设实施方案的通知》（川卫办发20xx]415号）精神，着力解决卫生计生系统群众反映强烈的突出问题，全面加强卫生计生干部队伍作风建设，进一步优化服务环境，全面提升卫生计生系统社会形象，根据《xx县加强医疗卫生行风建设贯彻九不准的实施方案》要求，结合我县实际，制定了xx县卫生计生系统开展行风建设实施方案。强化卫生计生行业医德医风建设，着力解决行业存在的损害群众利益的突出问题，成立了xx县卫生计生系统纠正行业不正之风工作领导小组。领导小组由局党委书记、局长任组长，分管领导任副组长，业务科室负责人任成员。领导小组下设纠风办公室（设在医政与医疗服务监管股），纠风办公室主任由医政与医疗服务监管股股长兼任。纠风办公室成员由纠风工作领导小组成员科室熟悉行风建设工作情况的人员组成。同时建立联席会议制度，加强工作联络协调，研究和部署行风建设开

展。政风行风群众满意度较20xx年有所提升。依法依规加强基层管理。

经我局初步评选已按全县15%的比例将龙台、集凤、广福、万福、永太、凯江、永安7所中心卫生院已向市卫计委申报了20xx年群众满意的乡镇卫生院。依法依规加强费用控制。

大部分医疗机构建立了处方、医嘱和检查检验单动态监测制度、分析点评制度、公示通报制度、约谈整改制度等四项制度。推广安全风险低、技术成熟的二三类医疗技术在县级及以下医疗机构临床应用。通过强化监督检查力度不断促进医疗机构合理检查、合理治疗、合理用药，进一步健全完善县级医疗机构费用控制制度，加大对违规行为处理力度，有效规范医疗机构诊疗行为。在加强规范和保障质量的基础上，实行县级医院检查结果互认，减少重复检查，降低医疗服务成本，减轻患者经济负担，抑制不合理使用药械以及过度检查和诊疗行为。健康服务业发展推进工作制定了《xx县健康服务业发展工作推进方案》，按时报送工作信息，准确率达100%。

下一步工作思路：

（一）加强医疗机构及医疗人才队伍的建设，提高服务能力，加强临床医技人员的知识能力培训，进一步提升我县医疗服务质量。

（二）依法严格把好医师资格考试关、注册关，加强对见习、实习、进修医师执业行为的管理；加强医师会诊管理，规范医师会诊行为；加强执业护士准入和执业管理。

（三）加强卫生计生法律法规的学习和贯彻落实，加强对医疗机构和医务人员的培训和管理。

（四）继续做好深化医药卫生体制改革相关工作。

（五）继续做好医疗质量与安全、平安医院、改善医疗服务行动、行业作风建设等方面的专项督导检查工作，加大整改督导力度。

园区工作总结服务工作篇二

（一）完成职能划转，加快角色转化

按照市机构改革工作总体部署，市发改委的医药价费管理职能和市卫健委的药品采购职能划转到我局。职能划转到科里后，科里严格对市发改委掌握的医药价费文件资料进行了接收，对划转的职能认真地学习研究，明确审批权限和管辖范围，进一步理清工作思路，为下一步科学管理医药价费和做好药品采购工作及指导各县区及医院的业务工作奠定了良好的基础。代太治和周丽敏这两名同志到科里工作后，积极适应新的工作环境，加快熟悉自身职责和科里工作职能，在工作中始终做到价费及药品采购工作与医保基金支付及参保人员承受能力通盘考虑，兼顾“医疗、医保、医药、医价”四医联动因素，较快地完成了角色转换。

（二）理顺垂直管理体系，建立顺畅的管理体制

省市县医保局相继成立后，我科就价费管理、药品采购、异地就医等医药服务相关职能与省价采处和医药服务管理处及各县医保、本级医疗机构进行了对接和沟通，对相关职责进行了明确，指定了负责人，建立了微信业务群，明确上下联系方式，促进了科学有效地管理。

（三）履行自身职责，高效办理本职业务

本级职能重要，自身职责重大，与医疗机构、人民群众的切身利益息息相关，容不得半点马虎。认真履行职责，高标准地完成工作任务。一是下发了《关于各医疗机构报送相关信息数据的通知》，对各医疗机构相关信息数据的收集、报送

工作进行了安排部署和细化，整理归档一批系统完善的医疗信息数据，为价费、药采、医保的科学化管理提供了有力抓手。二是按省局要求申请上报了我市新增医疗服务价格项目，促进医疗服务水平的提高。三是跟踪我市跟进国家4+7药品集中带量采购运行后25种药品价格的管理工作，确保价格政策的贯彻执行，使人民群众用上质优价廉的药品。四是及时答复市长热线及群众的价费咨询事宜，为群众答疑释惑。上半年以来，共答复市长热线政策咨询6起，群众价费咨询10人次，均给予满意的解答。五是按照《河北省医疗服务价格改革数据调查通知》，组织各医院填报医药服务收费数据，向省局上报了各医院20xx年和20xx年收入情况、耗材收入情况，为年底调整医疗服务价格做准备。

（四）推动基本医疗保险支付方式改革，把更多救命、救急的好药纳入医保。一是完善制度体系。按照“以收定支、收支平衡、略有结余”原则，大力推行以总额控制为基础，按病种、按人均基金支出定额、按人头等多种方式相结合的医保支付方式改革。健全了基本医疗保险基金收支预算管理制度，完善了医保付费总额控制办法、与总额控制相适应的考核评价体系，严格执行超定额风险预警制度，全面提高医保基金使用效率。二是确定总额控制指标。根据定点医疗机构床位数量、医疗服务项目和服务能力等情况，结合人次均医保基金支出、转院率等指标，合理核定了定点医疗机构的年度总额指标，并按月进行月度分解定额结算。三是制定年度医保支付管控标准。严格按照“年终决算、超支分担、结余结转”原则，对各医院20xx年总额控制情况进行决算，研究制定20xx年医保支付管控标准，设定统筹内住院率、转诊转院率、百元医疗收入耗材占比等考核评价指标，并在定点协议中进行了明确；单独确定考核指标，防止医院年终推诿、拒收病人。四是协同推进医联（共）体建设。出台了《关于鼓励支持城市医联体建设、实行医保基金按人头打包支付的实施方案（试行）》，按照医保基金“总额控制、结余留用、合理超支分担”原则，根据参保人筹资金额，预留调剂金、

风险金、大病保险基金、意外伤害保险基金等补充医保基金后，按月按人头打包支付给医联体单位，积极推动市中医院、双滦区人民医院、营子区第六人民医院、滦平县医院、隆化县中医院、隆化县医院及15家社区卫生服务中心（站）医联体建设。

（五）完善统一的城乡居民基本医疗保险和大病保险制度，推动跨省异地就医直接结算。一是夯实参保扩面工作基础。在经办机构开设税务缴费窗口，建立协同联动机制，确保征管体制改革期间征缴工作不受影响。通过优化参保缴费服务流程，延长参保缴费期延长等举措，引导城乡居民稳定参保。截至目前，全市城乡居民参保292.74万人，参保率保持在96%以上，其中建档立卡贫困人口参保率达到100%。二是调整完善政策体系。出台了《进一步调整完善城乡居民基本医疗保险和大病保险政策措施的通知》，将城乡居民大病保险筹资标准由60元提高至75元，起付线标准下降到城乡居民人均收入的50%，报销比例提高至60%，进一步减轻大病保险和困难群众医疗负担。全面做好医疗救助对象的参保资助救助、门诊救助、一般住院救助、重特大疾病救助等医疗救助政策，确保困难群众及时便利享受基本医疗权益。同时进一步完善了医保结算系统，实现大病保险、意外伤害保险出院即时结算。截止目前，全市累计为6.59万人次落实大病保险待遇1.63亿元；全市享受意外伤害待遇1.6万人次，支出基金0.81亿元。三是有序扩大异地就医直接结算范围。在完善省异地就医直接结算系统的基础上，按照国家异地就医直接结算平台相关数据标准，对异地就医直接结算系统进行了升级改造，为纳入国家异地就医直接结算的定点医疗机构提供接口数据。截止目前，全市城乡居民定点医疗机构纳入省内及跨省异地就医结算平台达到60家（新增9家），每个县（市、区）至少有1家跨省定点医疗机构，实现跨区域就医结算“一卡通”；通过异地就医平台，全市累计为1.04万人次落实医疗保障待遇0.88亿元。

（六）加强民心工程建设，把31种抗癌新药列入门诊特殊病

用药报销范围

31种抗癌新药列入门诊特殊病用药报销范围列为新局成立后首要抓好的重点民心工程，成立了推进落实工作领导小组，具体负责组织实施、督导检查工作。制定下发了《推进落实方案》，明确了目标要求及完成时限，牵头领导、责任科室和责任人。出台了抗癌药特殊门诊管控办法，完成了信息系统改造，组织召开了定点医疗机构工作部署会议。4月1日，已正式将31种抗癌新药列入门诊特殊病用药报销范围，患者门诊就医，只要符合相关规定就可按比例报销医药费用，并实现门诊特殊病费用报销系统即时结算。截至到目前，已确定10家特药门诊定点医疗机构，办理特药审批439人，为4689人次报销医保基金2535.6万元。

（一）密切关注取消耗材加成医药价格调整后价格机制运行情况，加强跟踪管理，确保价格秩序稳定。

（二）加强对各县区业务指导工作力度，强化医药价费动态管理。

（三）继续跟踪我市跟进国家4+7药品集中带量采购运行、药品价格的管理工作，促进带量采购工作平稳运行。

（四）强化为群众服务的意识，积极为群众答复和解决群众医药价费方面的问题，提升我局的公信力。

园区工作总结服务工作篇三

一、以思想建设为中心

进一步提高排内同志的思想觉悟，年初人员变动，队伍更新，针对新老兵交替的实际，我们开展一系列的工作，首先摸清新兵的思想，调整好他们的状态，同时纠正了老同志的思想偏激，确保了人员变动，作风不变，其次在排集体建设中拿

出方案.通过能排务会，个人谈心方式，全排同认清形势，明确方向，教育大家做一个，守纪律爱本职，爱集体，甘于奉献的新时期好战士。并通过争优比先等活动，进一步促进排内的思想建设，为全年工作顺利开展铺平了道路。

xxx等三名老兵思想上进，以连为家的意识比较强，每天早操后，利用打扫室外卫生的间隙，在垃圾车上捡瓶子，至今从未简短过，不仅为连队公杂费的开销承担了一部分，而且还带动了身边很多战友。

二、以业务技能培养为重点

努力提高业务技能水平，具备优良的业务技能是更好开展工作的前提，为此我排根据部队工作实际，一方面注重个人学习，另一方面立足岗位练兵，注重传帮带，通过专业一帮一，一带一的做法使同志们熟练的掌握业务工作，在这方面特别是xxx做的比较好，在自己刻苦训练的同时，能够及时的把自己的心得和经验传授给本排的同志，不但提高了排整体专业技能成绩，而且增进了排里凝聚力。在平时工作扎扎实实、勤勤恳恳在专业训练上更是刻苦努力、争先恐后，专业水平得到了明显提高。

三、以完成任务为目标

在四月中旬，我们排接到山林地训练演示科目的任务。由我带领本排其他三名同志和司机班一名训练精英卢晓明。

于五月份外出驻训。我们接到此任务是为军区、集团军各级首长演示。作为山林地条件下如何形成战斗力的试训单位之一。本次任务的重要性不言而喻。我们每个人都全力以赴，全身投入到本次考验中。在山林地条件下训练，条件艰苦，地形不熟，天气炎热，安全系数大等原因。但我们的战士只会前进，遇到困难，从不后退。虽然是外出训练，但是部队纪律从未忘记过。我们能够严格遵守三大纪律，八项注意和

群众纪律十不准。在为期一个月艰苦条件下的训练，我们上下一条心，在没有出现任何安全性问题的前提下，出色圆满完成了上级赋予的任务，并得到各级首长的一再好评。

以上就是本排在这半年工作，学习，生活，训练中的总结。下步我们还会严格要求，严格管理，使二排在下半年工作中在上一个崭新台阶。

部队后勤保障工作上半年工作总结范文2

一、转变工作作风，努力提高自身和后勤人员整体素质。

把加强后勤人员的作风和后勤人员自身素质作为后勤工作的重点来抓，着眼于部队的长远建设，从提高整体的素质入手，向素质建设要效益，努力造就一支思想过硬、业务精通的后勤队伍。

(一)围绕保障有力的目标，着眼灭火、抢险救援任务需要，把后勤人员选配关，加大业务培训力度，先后选调人员参加司务长、炊事员、卫生员培训集训，保持了一支结构合理、业务精通、敢抓善管的后勤队伍，后勤综合保障能力明显增强。

(二)加强后勤人员的工作作风建设，牢固树立后勤人员为部队服务，为官兵服务的意识，教育后勤人员深刻领会“三个代表”重要思想的精神实质，并将“三个代表”重要思想落实到实践中去。

(三)牢固树立后勤就是服务的思想，保持良好的职业道德，面向官兵、服务官兵。

二、加强经费管理，提高经费的使用效益。

经费管理始终坚持规范化、制度化，我中队力争经费管理达

到了“三好五无”。

(一)首先，坚持抓住“预算管理”这个龙头，正确把握资金的流向和报量，提高经费的使用效益。其次要求在标准经费管理上多下功夫，强化预算管理的首位意识，强化预算的刚性。并积极与地方财政联系保证每年业务经费10%的递增，限度的争取地方财政的支持。

(二)把好经费的开支审批关，把一切开支控制在预算总量之内，大项经费坚持支部研究审批，发扬勤俭节约、艰苦奋斗的优良传统，坚持少花钱多办事、办好事、办实事的原则，有效地避免不合理开支。

(三)认真做好达标建设中硬件设施的进一步完善，积极的向总队、支队和地方财政部门争取经费，使中队的俱乐部、综合娱乐室、电子阅览室进一步的完善。

三、推进伙食标准化管理制度，使官兵吃饱吃好。

在伙食管理工作中中队始终认真贯彻我军“艰苦奋斗、勤俭节约”的原则和“双增双节”方针，严格落实伙食管理五项制度，全面实行分餐，科学调剂伙食，安排好执勤人员、伤病员的饮食，尊重少数民族官兵的生活习惯。使我中队的伙食管理形成规范化，不断提高中队官兵的生活质量。中队立足现有条件，大力发展“双增双节”活动，要求炊事人员做到“节约一度电、一滴水、一粒米”。严格财务监督管理，做到帐目清楚，按时公布，在财务开支方面，达到了“三好五无”的标准，切实把钱花在刀刃上。坚持经委会对采购物验收制度，积极改善官兵生活，坚持每天对餐具进行消毒，保证饮食符合卫生要求。同时，加强后勤人员的教育和管理，提高后勤人员素质，发挥经委会作用，积极改善官兵生活，很好的发挥了后勤保障的有力作用。

(一)根据后勤工作意见、坚持落实好每人每天一个鸡蛋、一

杯牛奶的同时，还做到日有水果的标准。

(二)教育炊事人员树立为兵服务的奉献精神，严格要求炊事人员精打细算，做到粗粮细做，细粮精做，力求符合伙食标准。

四、加大器材装备的配备管理力度，保证器材的完整好用。

在加强器材装备的管理上，不断的建立健全各项管理制度，在管理环节上下功夫，坚持建管并举，以管为主的方针，向管理要效益。认真实行“目标管理”制度，把器材装备的管理同使用者的自身利益挂起钩，谁使用，谁管理，谁负责，实行计价挂帐的管理办法，在使用中因责任心不强造成丢失或人为原因造成损坏的使用者必须根据相应比例予以赔偿。从而增强了人员的责任心，保证了装备器材的完整好用。灭火执勤工作的顺利开展，灭火执勤工作的顺利开展。加强后勤人员对设备的安全操作和精心维护保养，搞好卫生，保证了厨房设施的完整好用。

五、建立健全管理机制，提高服务质量，做好卫生防病工作。

坚持每月开展防病教育，严把食品采购关，坚决杜绝采购腐烂变质的食品或未经检验的食品，对买回的食品在操作之前进行认真的消毒和清洗，对厨房餐具坚持餐后消毒，有效地防止了病毒细菌的传染。保证了饮食符合卫生要求。落实卫生管理和疫情报告制度，上好卫生课，提供心理健康咨询服务。定期组织官兵体检，对伤病员及时送诊。培养良好的卫生习惯，经常检查卫生，保持环境整洁，有效的防止了传染病流行和食物中毒的发生。

部队后勤保障工作上半年工作总结范文3

2018年，在连队组织、领导的热心带领下，在战友同志们的关心、帮助下，我又在各个方面都取得了很大的进步，真的

很感谢领导、战友们对我个人成长进步的关心与帮助，因为你们，才有我如此明显的进步！

总结具体如下：

首先，在思想、认识方面。我坚持的把思想、认识放在第一位，认真地听取干部骨干对我的思想教育，不断的提高自己的思想觉悟，让思想引导自己不断的进步，让新知识不断的充实自己。这一年来，我能很好的配合班、排里的各项工作，坚决地履行好自己的神圣职责，为连队建设尽心尽力。存在不足的是：在一些细小的方面不够注意，思想重视不够，认识不深，在今后的工作当中，我会努力的提高自己的思想认识，更加的严格要求自己，使自己的思想觉悟向更高层次迈进。

其次，在日常生活方面。我能坚决的服从连队组织领导的管理，牢记部队“到什么时间点该干什么事”！严格地遵守部队的纪律条例，落实干连队的一日生活制度，充实的过好每一天。在这一年里，我能严格的要求自己，尊重领导，团结同志，积极的参加连队组织的各项文体活动，坚决的完成领导交给的各项任务。存在不足：有时候请、销假落实得不够好，在今后的日子里，我一定会积极的改正自己的缺点，认真的查找自身存在的问题，生活中切切实实落实好请、销假制度，积极主动的向连队组织汇报工作，老兵退伍工作已经开始了，我更要牢记领导的关心教育，在位一分钟，干好六十秒，高标准、高质量的完成好各项工作任务。

最后，在军事训练方面。部队是一个练就钢铁的大熔炉，我能严格的要求自己，认真的学习掌握各种军事技能，熟练操作各种武器装备，在这一年来的军事训练中，我能按照连队的标准来要求自己、磨练自己，苦练杀敌本领。存在不足：我在训练中缺乏一股拼劲，有时训练上追求过得去就行，训练热情不高，有偷懒现象，在今后的日子里，我一定会戒骄戒躁，充分发挥拼搏赶超的精神，我们都知道“武艺练不精，

不算合格兵”!所以我要端正好态度，刻苦努力，锻炼身体，增强体质!

以上就是我上半年来的小小总结，我会时刻提醒自己，绝不能放松自己，好的方面继续保持，不足之处加以改正，将近退伍了，我要迈好军旅的最后一段路!

部队后勤保障工作上半年工作总结范文4

2018上半年以来，在生活中受到了领导的无微不至的关心以及帮助、工作中得到了xx的悉心指导和耐心点化，我深感荣幸!结合工作实际，我对我这半年的工作作出以下的总结，总结如果存在有不当地方，请领导批评以及指正!

一、回顾半年来，工作表现好的方面

(一)政治思想稳定。在平时学习训练的基础上，按照支队统一安排，集中开展了条令学习月活动，开阔了视野、拓宽了知识、坚定了政治立场，政治思想素质和理论水平有了明显提高，鉴别是非能力也得到了很大的提高。我们从日常生活的点点滴滴抓起，注重作风养成，强化士兵履行职责，遵章守纪，服从命令的意识。在工作中不断加强自身学习，坚持用政治理论知识充实自己，使自己在思想认识和能力素质上有了很大的进步。

(二)作风纪律严。工作和日常生活中严格要求自己，不做违纪违规的事，严格按条令条例办事。时刻遵守团队的规章制度，从点滴入手、从小事做起，绝不忽冷忽热，把条令条例所规定的落到实处，确保团队建设稳步前进。

(三)思想素质好。首先是尊重领导、团结战友。工作中时刻服从命令、听从指挥，时刻听招唤认真完成领导下达的各项任务。工作中能够摆正自己的位置时刻保持清醒的头脑做到不该看的不看、不该听的不听、不该问的不问、不该说的不

说，坚决不在背后议论领导、战友。在生活中同战友相互关心、相互帮助、共同健康成长；在工作中同战友相互学习相互鼓励共同进步，时刻把战友当兄弟。

其次是个人形象树得好，不拖团队整体形象的后腿。无论何时何地都不放松自己，时刻按条令条例规范自己的一言一行，时刻遵守社会公德等，时刻把团队的集体荣誉装在心里。

二、回顾半年来工作中存在不足的方面有以下几点

(一)参加学习的积极性还不够高；

(二)参加锻炼的积极性不够热；

(三)对自身的管控要求还不严格；

(四)在日常的生活中不注意细节和个人养成；

(五)在服从命令方面不坚决。

三、下步打算

(一)加强自身学习与养成，提高自身能力素质；

(二)加强自身管控力度，确保不违规违纪；

(三)坚决落实上级的指示命令；

(四)加强自身的为人处世。

部队后勤保障工作上半年工作总结范文5

一、主要工作及取得的成绩

工作以来，按照站领导的统一部署，及对总队、支队下发的

多个传真的学习，积极参加到站上的部队正规化管理建设、树形象、守纪律专项整顿教育、活动建设中去，参加了总队组织的年终考核活动，在部队安全教育整顿活动、忠诚教育活动中认真学习，自我剖析，深入排查自身问题，不断提高自身能力和整体素质，牢固树立了热爱本职工作、尽职尽责的思想。

二、主要做法及和体会

(一) 思想政治方面

作为一名部队士兵，我时刻提醒自己要摆正自己的位置，全面完成两个转变，把思想认识摆在第一位，认真学习党和国家当前的重要会议精神，时刻同党保持思想一致，不断向党组织看齐。

在学习部队安全教育整顿过程中，我更是发挥自身学习的积极性和主动性，发挥自身的优势，把学习实践相结合，科学合理的组织开展各种学习活动。作为一名^v^员，我时刻牢记党的章程，做好模范带头作用，不断加强自身学习，提高思想素质，拓展创造性思维，为文化站建设贡献一份力量。

(二) 工作方面

1. 恪尽职守，努力完成上级交给的各项工作任务

自七月份工作以来，我时刻对自己高标准、严要求；从点滴入手，认真向好的战友学习，全身心地投入到工作岗位中去；摆正位置，端正态度，在自己工作岗位兢兢业业、勤勤恳恳地工作；积极配合站里的各项工作，努力完善自我，多次参加文化系统组织的培训活动，为提高自身业务水平积极努力，踏实学习。

2. 不断加强自身学习，提高个人综合素质

只有不断加强学习，提高自身的修养和综合业务素质，才能快速融入影视调配工作。意识调配工作任务繁琐，需要工作细致、耐心，通过学习影视调配干事职责，自己工作效率有了明显提高，工作能力有了明显转变。

3. 严格遵守部队管理制度，努力提高军人素质

作为一名士兵，自从参军入伍之后，经过强化训练，军人意识和养成有所提高，但是还存在一些不足，有些细节方面把握不够好。来到单位以后，在站领导的亲切关怀和战友的热情帮助下，我改正了自己的缺点和不足；同时也作了深刻反省，严格要求自己，改正不良习气，遵守部队条令条例，从根本上发生质的转变，精神振奋，刻苦学习，全面发展，为部队文化事业发展作奉献。

(三)生活方面

团结战友，共同营造和谐工作环境。来到单位后，我很快便融入到这个集体中，战友们对我也特别关心，不论是工作上，还是生活上经常关心我提醒我，帮助我适应新的工作环境，我们共同工作共同娱乐，让我感受到大家庭的温暖，同时也激发了我的工作积极性。

三、存在的问题和不足

(一)思想不够紧张，对自身的要求不够高，还需要进一步加强。

(二)工作上业务还有不太熟悉的地方，需要进一步提高自身业务素质。

(三)生活作风方面，对自身要求标准不够高，需要进一步加强。

(四)党员模范带头作用不明显，没有突出表现。

四、下一步的打算

(一)提高思想认识，严格遵守部队的条令条例和规章制度。

(二)努力学习科学文化知识，理论联系实际，提高业务素质。

(三)加强和战友之间的沟通，增进战友感情。

(四)严格要求自己，凡事要起先锋带头作用。

园区工作总结服务工作篇四

20xx年财务收支状况的综合反映良好，实现医疗收入897万元，其中门诊收入422万元，住院收入475万元，财政补贴收入546万元，药品收入327万元，药占比36.45%，门诊25078人次，住院1298人次，出院1215人次。

1、团结带领全院党员干部职工深入学习教育活动常态化制度化，精心组织安排，认真组织学习，努力做到了组织学习严密、查找问题充分、分析原因到位、整改措施得力、活动效果明显，努力完成了深入学习活动的各项要求。

2、认真贯彻落实自治区卫生计生系统行风建设工作方案，并制定医院实施方案，召开专题会议安排部署。要求全院医务人员要提高服务质量，自觉廉洁行医，坚持诚信服务，严格依法执业。

3、认真开展医德医风教育，引导全院医务人员，努力发扬人道主义精神，大力弘扬“团结、敬业、自强、创新”的精神。在医疗服务过程中真正体现“以人为本”的思想，从而做到尊重病人、关爱病人、方便病人、服务病人。

4、加强医院文化建设，增强广大职工的爱院意识。积极组织参加旗卫计局的各种活动，利用节假日、各种卫生日，举办宣传活动、义诊活动等，营造了心齐气顺、风正劲足的良好局面。

1、加强思想政治工作，树立为患者服务的思想意识。

我院始终注重思想工作，注重用医院文化去提高职工的凝聚力，在党员和全体职工中广泛开展党风廉政教育，进一步树立“以病人为中心”的服务观点。于此同时，以“爱院如家”为主线，开展文明单位建设，有计划，有步骤地进行人生观、价值观和主人翁精神教育，努力在职工中树立全心全意为人民服务的思想和强烈的工作责任感。

2、加强医德医风建设，建立医疗质量保障体系。

我院在医德医风建设方面，主要采取两种形式。首先从思想上加强医德医风教育，重点抓职业道德教育，进行医德考核，技术操作考核，从而增强全员质量意识。其次，强化院内监督约束机制，广泛征求病人对医院各方面的意见和建议，加大考核力度。

3、加大医疗服务的工作力度，不断完善优质服务体系。

为提高医疗服务质量，紧紧围绕“以病人为中心”这个主题，为病人提供全方位的优质服务。公开药品销售价格及各项检查收费标准，实行住院病人费用清单制，让患者明明白白看病，清清楚楚消费。同时，利用电子显示屏、健康处方、宣传栏等形式，让诊疗的群众都能受到健康教育，以上举措，受到社会和群众好评。

1、持续深入推进医改工作。

严格按照自治区卫计委的要求落实医改工作，取消药品加成。

积极对医院薪酬制度进行改革，完善岗位考核评价体系，加强聘期考核和考核结果的运用。

2、规范医务人员的医疗行为，严格做好依法执业。

组织医务人员认真学习卫生法律法规和医院的各项规章制度，并针对工作中存在的问题开展自查自纠，制订切实可行的整改措施加以整改，促进了医院管理工作制度化、规范化、科学化。以“三基”为重点，进行多层次的业务培训，切实提高医务人员的基础理论、基本知识和基本操作水平，使全院医护人员都能熟练地掌握急救技术和应急方法。20xx年上半年，我院结合创建卫生应急示范旗的要求，承办了全旗卫生计生系统卫生应急技能竞赛，并最终获得技能竞赛第二名的好成绩。

3、加强质量，保障医疗安全。

严格落实首诊负责、三级医师查房、疑难病例讨论、危重患者抢救、术前讨论、死亡病例讨论、交接班等18项核心制度的落实工作。建立手术分级管理制度，制定具体实施细则和管理办法，制定手术分级目录，严格审核医师手术权限。认真执行《病历书写基本规范》，提高病历质量。强化“三基三严”训练，有计划、有目的的的组织医护人员业务学习，传输新的知识，训练业务技能。

坚持召开医疗质量和医疗事故分析会议，分析医疗事故的原因，完善制度，改进管理，提高技术水平。对形成的一些经验性总结在全院组织学习，以切实保障医疗质量和医疗安全。通过开展理论知识学习与考试，在全院营造重学习、重安全、重质量、重技术、重服务、重实效的良好氛围。20xx年上半年，在全盟医疗安全专项整顿督查工作中取得较好的成绩。

4、加强医院感染控制工作。

继续加强传染病预防管理，按照《传染病应急预案》、《院内感染控制方案》、《医疗垃圾及废物的处理规范》等规章制度的要求，对出现的传染病按要求及时上报。积极预防院内感染，树立无菌观念，减少院内感染的发生。制定一次性用品的处理工作流程，确定各科室护士长为第一负责人，明确职责，对一次性医疗用品的回收，焚烧实行双签制，杜绝医疗垃圾和医疗废物的外流。

积极开展院感控制知识培训，采取分散与集中、理论与实际相结合的办法，提高全院职工对院内感染控制的意识。上半年，针对全国多省相继发生人感染h7n9禽流感病例，旗卫计局在我院举办了全旗人感染h7n9禽流感防控工作会议暨防控技术培训班，使广大医务人员对人感染h7n9禽流感防治有了更全面深入的了解。

5、落实处方点评制度，对处方实施动态监测及超常预警，对不合理用药及时予以干预。

认真落实抗菌药物分级管理制度，明确各级医师使用抗菌药物的处方权限，对不合理使用抗菌药物的医务人员严肃处理，促使临床用药安全、有效、合理。严格执行《药品管理法》，坚持从主渠道购药。加强麻醉、剧毒药品管理，建立严格的管理制度，防止滥用和流失，保证临床用药安全有效。积极实行药品集中招标采购，药品收支两条线管理，做到合理检查，合理治疗，合理用药，真正让利于民，使患者得到实惠□20xx年，药品采购总金额263.9万元，中标药品243.3万元，占采购药品总金额的92.2%。

6、加强医技科室管理，提高工作质量。

严格贯彻落实有关规定和制度，为临床提供了可靠的诊断依据，以安全、准确、快捷和负责的原则为临床服务。坚持做到管理严格，操作规范，检查结果准确，报告时间及时，满足了临床业务工作需要。同时，为了减轻群众就医负担，积

积极开展医学检验，影像检查结果互认工作，实现医疗资源共享。

7、加强血液管理，保障临床医疗用血安全。

制定临床用血管理制度，明确职责，做好临床用血的规范管理和技术指导工作，组织各科室学习《用血管理办法》，加强用血管理，提高临床用血安全，防止血源性感染。

8、完成对口支援任务和继续教育任务。

充分发挥三级医院对口支援作用，带动医院快速发展。根据《内蒙古自治区卫生计生委精准扶贫工作实施方案》要求，我院积极开展对口帮扶活动，与支援单位包头第三医院签署了对口帮扶贫困县县级医院责任书和对口支援协议书。

9、加强临床路径管理工作。

为了搞好临床路径管理，我们加大了工作措施，制定了全院推进计划，督促各科室抓紧制定各自的临床路径。截止目前，我院已确定49个病种的临床路径并付诸实施，下一步将继续扩大范围，加大工作力度，努力在各个科室、各个专业积极推广临床路径管理，让更多的患者从中受益。

10、积极探索优质护理服务，有效提升患者满意度。

通过不断完善住院服务设施，加强三基三严培训，延伸护理服务内涵等措施，使护理服务质量得到显著提升。同时进一步加强护理质量安全管理，建立健全护理质量安全管理预案及应急处理程序，完善差错事故管理制度和防范措施，在工作中，对护士进行质量教育，重视医疗质量安全，自觉遵守操作规程和查对制度，防患于未然。一年来，全院无重大护理差错和纠纷，事故发生数为零，褥疮发生数为零。

11、加强人才培养，促进学科建设，为医院的发展提供高质量的后备力量。

我院始终坚持把培养技术人才为一项重要工作来抓，采取多种形式培养各类专业技术人才，培养学科带头人。

二是每年选派技术骨干外出进修学习；

三是加强继续医学教育，鼓励职工自学、函授学习，提高学历层次；

四是鼓励开展新技术、新项目，通过加强学科建设来促进新技术、新项目的引进和开展。

20xx年，先后委派近40余人医护人员参加全区、全盟各类培训；五是括宽服务领域，使设施建设与服务水平与广大患者需求相适应。

三是为强化消防安全意识，组织了消防安全知识讲座，增长了职工消防安全方面的知识，提高了在面临火灾时的灭火和逃生自救能力。

新型农牧区合作医疗是一项民生工程，是解决群众看病难，看病贵问题的重要途径，为此我院将其作为医院工作的重点，常抓不懈。认真审核有关证件，防治弄虚作假、借证报销等违规现象发生，同时严格新农合基本药物目录和基本诊疗项目费用控制标准，降低医疗成本和药物成本，控制患者的医疗费用合理增长□20xx年，共收住新农合病人532人，累计住院费用217万元，可补偿费用191万元，实际报销费用金额127万元，报销比例58%。

我院把“以病人为中心，以质量为核心，诚信优质服务”做为医院核心竞争力的重要组成部分。

四是结合行风评议和普法教育活动进行纪律和法制教育，组织党员干部和医护人员认真学习《党员干部十不准》、《医务人员十不准》、《执业医师法》、《传染病防治法》、《献血法》、《医疗事故处理条例》、《医务人员职业道德规范》，自觉做到学法、知法、懂法、守法，增强法制观念和纪律观念。

后勤保障是医院工作的重要组成部分，后勤人员积极主动为临床服务，为病人服务，为病人送温暖，搞好病房、院容院貌清洁工作，保证物资供应，保护国家财产，今年以来没有发现财产丢失和浪费等现象，急救车辆正常运行，能满足临床急诊急救的需要。同时，院领导班子始终重视医院的综合治安工作，认真做好防火防盗工作；加强卫生管理，为患者提供舒适就医环境。

1、思想观念还存在较大的差异，传统的过时的思维方式、工作习惯有待进一步改变，个别同志表现在思想比较懒散，精神状态不佳，进取意识不强，工作劲头不足，仍有迟到、早退、中午饮酒、甚至聚会赌博现象，今后要加强宣传、加强教育、加强管理直至争取必要的行政措施。

2、专科医院的品牌、特色还不明显，竞争力不强，特色专科的优势已经不在，甚至有滑坡的危险，医院没有新的增长点，收入与职工的要求仍有差距。

3、人才问题已经成为制约医院发展的一个突出问题，学术氛围不浓，考试为过关，学习为晋升，尤其部分技术的能力、水平、业务素质不高，在一定时间要影响医院的发展速度。

4、医院各方面的管理水平还有待进一步提高，整体素质还不够强，一些管理制度没有落实到位，有些适应医院发展需要的新制度有待进一步建立健全，对有些问题还有待于进一步理顺等等。上述这些问题的存在，需要我们认真对待，采取

切实可行的措施加以改进。

5、消防安全存在重大安全隐患。由于多种原因所致，施工企业未能完善消防标识和将消防附属设施与综合楼消防控制系统对接，使整个消防系统处于瘫痪状态，一旦发生火灾，后果不可设想。20xx年12月4日盟消防支队对我单位进行消防监督检查，发现存在未办理消防审验手续、消防控制设备停用等消防安全违法行为，责令于20xx年5月4日前改正。

1、进一步深化医院改革。按照卫计委的总体部署和要求，进一步持续深入推进医药卫生体制改革工作。

2、进一步加强医院成本核算。建立院科两级的成本核算管理组织，完善医院成本核算中的基础性工作，严格执行财务审查制度，控制费用支出，对物资采购的来源和采购程序加强管理，促使医院的成本核算由粗放式向精细化管理方向转变。

3、抓好安全生产工作。继续抓好安全生产责任书的落实，明确各级管理人员的责任，做到责任无盲区、管理无死角。着力加强消防、电梯、实验室、毒麻药品等的管理，做好“人防、技防、物防”等环节，确保全年医院的生产安全。

4、进一步加强医疗安全管理。树立医疗安全意识，坚持依法行医，把加强医疗质量管理、保障医疗安全放在首位，加强风险管理，消除安全隐患。坚持以病人为中心，向患者提供礼貌、热情、便捷、优质、高效、费用合理的服务。加强医德医风建设，整章建制，抓制度管理，以法治院、以德治院，将各种医疗差错，事故消灭在萌芽状态。

5、进一步抓好人才培养和引进。根据医院学科建设需要和各科室人员的具体情况，通过派出去、请进来等方式对医务人员进行分层培训，提高专业素质，建立人才梯队。充分利用医院现有空编数，招考急缺事业编制人员，补充专业人才紧缺情况。充分利用和发挥好医院柔性引进专业技术人员在学

科建设、技术引进、科研工作的作用，形成对内增加凝聚力，对外增强吸引力的工作机制。

6、严控医疗费用不合理增长。认真研究、落实医保各项政策，控制次均费用增长、平均实际报销比率、重复住院率等指标，严格执行分值标准，防止医疗费用的不合理增长。

7、加强医德医风和行业作风建设。加强医德医风教育，培养良好的职业情操，增强职业荣誉感，强化责任感和使命感。

8、认真贯彻落实全盟卫生计生系统安全生产、医疗质量控制、消防法规培训会议精神，确保按照消防安全要求，完成整改，于20xx年底前取得《消防验收合格证》。

园区工作总结服务工作篇五

（一）召开全院动员大会□xx年3月9日医院召开了xx年“进一步改善医疗服务行动计划”动员会，会上xx院长就xx年我院开展“进一步改善医疗服务行动计划”重点工作，进行了全面动员和部署，要求全院职工认真贯彻落实“行动计划”。

（二）健全机构，明确工作任务。医院成立了“进一步改善医疗服务行动计划”领导小组及办公室，成员职责分工明确，形成医院第一负责人亲自抓，分管领导具体抓，班子成员合力抓，层层抓落实的领导体系和工作格局。并在全院全体干部职工会议上号召医务人员多换位思考，创新、改善医疗服务措施，以实际行动让人民群众便捷就医、安全就医、有效就医、明白就医。

（三）广泛宣传，营造良好的活动氛围。为使“进一步改善医疗服务行动计划”活动深入人心，我院利用电子显示屏、微信、宣传栏等进行宣传，让全院广大干部职工更加深刻认识活动的重要意义和重点内容，全面掌握活动的进展情况。

（四）查找问题，持续改进。医院通过开展病人满意度调查、座谈会、意见箱等方式收集群众意见，并及时反馈相关科室，提高服务水平。在听取民意的同时，医院也积极进行自查，对存在的问题及时讨论研究，确定有效整改措施，持续改进，确保活动取得实效。

（一）规范预约诊疗制度。我院通过现场预约及电话预约为患者提供预约诊疗服务，进一步增加预约诊疗服务比例，大力推行分时段预约诊疗和集中预约检查检验，引导基层首诊、双向转诊。进一步拓展预约就诊模式，充实预约服务内容，逐步完善住院预约等服务。对于预约患者和预约转诊患者实行优先就诊、优先检查、优先住院。

（二）落实远程医疗制度。在医联体内开展远程医疗服务。医联体牵头医院建立远程医疗中心，向医联体内医疗机构提供远程会诊、远程影像、远程超声、远程心电、远程病理、远程查房、远程监护、远程培训等服务。基层医疗卫生机构逐步扩大远程医疗服务范围，使更多的适宜患者能够在家门口获得上级医院诊疗服务。基层医疗卫生机构可以探索为签约患者提供适宜的远程医疗、远程健康监测、远程健康教育等服务。

（三）完善临床路径管理制度。实现临床路径管理信息化，逐步将药学服务、检查检验服务等纳入临床路径管理，增加住院患者临床路径管理比例，实现临床路径“医、护、患”一体化，增强临床诊疗行为规范度和透明度。探索建立一体化临床路径，为患者提供顺畅转诊和连续诊疗服务。

（四）推进检查检验结果互认制度。实现医学检验、医学影像、病理等专业医疗质量控制全覆盖。通过省级、市级等相关专业医疗质量控制合格的，在相应级别行政区域内检查检验结果实行互认。医联体内实现医学影像、医学检验、病理检查等资料和信息共享，实行检查检验结果互认。

（五）建立医务社工和志愿者制度。设立医务社工岗位，负责协助开展医患沟通，提供诊疗、生活、法务、援助等患者支持等服务，开通患者服务呼叫中心，统筹协调解决患者相关需求。大力推行志愿者服务，鼓励医务人员、医学生、有爱心的社会人士等，经过培训后为患者提供志愿者服务。

（一）以病人为中心，推广多学科诊疗模式。针对肿瘤、疑难复杂疾病、多系统多器官疾病等，开设多学科诊疗门诊，为患者提供“一站式”诊疗服务。针对住院患者，可以探索以循证医学为依据，制定单病种多学科诊疗规范，建立单病种多学科病例讨论和联合查房制度，为住院患者提供多学科诊疗服务。将麻醉、医学检验、医学影像、病理、药学等专业技术人员纳入多学科诊疗团队，促进各专业协同协调发展，提升疾病综合诊疗水平和患者医疗服务舒适性。持续探索建立符合中医学学术特点，有利于发挥中医药特色优势和提高中医临床疗效，方便群众看病就医的中医综合治疗、多专业联合诊疗等模式。

（二）以危急重症为重点，创新急诊急救服务。加快建立胸痛中心、卒中中心、创伤中心、危重孕产妇救治中心、危重儿童和新生儿救治中心。实现各中心相关专业统筹协调，为患者提供医疗救治绿色通道和一体化综合救治服务，提升重大急性病医疗救治质量和效率。院前医疗急救机构与各中心形成网络，实现患者信息院前院内共享，构建快速、高效、全覆盖的急危重症医疗救治体系。

（三）以医联体为载体，提供连续医疗服务。医联体内实现电子健康档案和电子病历信息共享，以单病种一体化临床路径为基础，明确分工协作任务，以病人为中心，为患者提供健康教育、疾病预防、诊断、治疗、康复、护理等连续医疗服务，完整记录健康信息。加强医疗质量控制体系建设，重点加强医联体连续医疗服务各环节的医疗质量控制，推动基层医疗质量有效提升，保障医疗安全。医联体内以信息化为手段，形成患者有序流动、医疗资源按需调配、医疗服务一

体化的分级诊疗格局。

（四）以日间服务为切入点，推进实现急慢分治。稳步开展日间手术，完善工作制度和 workflows，逐步扩大日间手术病种范围，逐年增加日间手术占择期手术的比例，缩短患者等待住院和等待手术时间，提高医疗服务效率。设置日间病房、日间治疗中心等，为患者提供日间化疗、新生儿日间蓝光照射治疗等日间服务，提高床单元使用效率，惠及更多患者。医联体内基层医疗卫生机构为日间手术和日间治疗的患者提供随访等后续服务。

（六）以“一卡通”为目标，加强就诊信息互联互通。加强居民健康卡、医保卡等应用，继续推动落实全省医疗机构就诊“一卡通”，患者使用统一的就诊卡可以在任一医疗机构就诊。逐步增加、整合就诊卡的就诊、结算、支付、查询、挂号等功能。

（七）以社会新需求为导向，延伸提供优质护理服务。进一步扩大优质护理服务覆盖面，逐步实现优质护理服务全覆盖，逐步开展优质护理服务。在医联体内实现优质护理服务下沉，通过培训、指导、帮带、远程等方式，将老年护理、康复护理、安宁疗护等延伸至基层医疗卫生机构。可以探索为患者提供上门护理、居家护理指导等服务。

（八）以签约服务为依托，拓展药学服务新领域。逐步实现药学服务全覆盖，临床药师利用信息化手段，为门诊和住院患者提供个性化的合理用药指导。加强医联体内各级医疗机构用药衔接，对向基层医疗卫生机构延伸的处方进行审核，实现药学服务下沉。临床药师通过现场指导或者远程方式，指导基层医疗卫生机构医务人员提高合理用药水平，重点为签约服务的慢性病患者提供用药指导，满足患者新需求。为患者提供中药个体化用药加工等个性化服务，充分运用信息化手段开展中药饮片配送等服务，缩短患者取药等环节等候时间。

（九）以人文服务为媒介，构建和谐医患关系。加强医务人员人文教育，提升沟通能力和服务意识。各项诊疗服务要有爱心、耐心、责任心，及时了解患者需求，做好宣教、解释和沟通。推进以告知为中心的医患沟通平台建设，严格落实医疗告知各项要求，及时、准确向患者说明病情和医疗措施。通过告知，进一步普及医疗知识，规范医疗行为，增进医患互信。建立医务人员和窗口服务人员服务用语和服务行为规范，并落实日常培训与考核。加强患者隐私保护，在关键区域和关键部门完善私密性保护设施。探索开展心血管疾病、肿瘤疾病、糖尿病等慢性病相关临床科室与精神科、心理科的协作，为患者同步提供诊疗服务和心理指导。实施有创诊疗操作时采取措施舒缓患者情绪。

（十）以后勤服务为突破，全面提升患者满意度。不断改善设施环境，标识清晰，布局合理。加强后勤服务管理，重点提升膳食质量和卫生间洁净状况。在公共区域为候诊患者提供网络、阅读、餐饮等舒缓情绪服务，为有需要的住院患者提供健康指导和治疗饮食。解决医院停车难、院内交通秩序乱等问题，进一步提升后勤人员服务意识，重点规范保安、保洁、电梯引导员等物业管理岗位的服务用语和行为规范，改善服务态度，严厉查处利用岗位便利的“医托”、倒卖号源等不当行为。

（一）医疗核心制度落实年。我院围绕“行动计划”，在院内开展以“制度在心中，落实见行动”为主题的“医疗核心制度落实年”系列活动，如“医疗核心制度知识竞赛”、“三基”培训及考核、护理课堂教学大赛、全院疑难病例讨论等活动。

（二）创造真诚的爱心服务环境，把患者当成自己的亲人。让患者对医院产生信任和满意度。在亲情化服务中要求医务换位思考，观察自己的职责，探索亲情化服务的作用，把患者当做“熟人”、“亲人”，理解和尊重。关爱患者，主动关心、解决患者的生活需要和困难。与患者交流时态度和蔼，为患者所想，不断给予心理上的支持和安慰。让患者感觉到亲情

的温暖，给患者以不是亲人胜似亲人之感。使文化与医疗工作有机的融合在一起，得到广大患者的肯定。

“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健委各项工作要求，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“满意在医院”服务品牌。