

医院沟通与服务演讲稿题目新颖(模板5篇)

演讲中的抑扬顿挫，相当于音乐中的节奏，音乐需要节拍，演讲也需要节拍，你应该让你的演讲充满节奏感，节奏就是你口头表达进度的度量。那么演讲稿怎么写才恰当呢？下面我给大家整理了一些演讲稿模板范文，希望能够帮助到大家。

医院沟通与服务演讲稿题目新颖篇一

各位领导各位同事：

晚上好！

我来自供应室，今天演讲的题目是：天使有爱没有怨。

一袭飘然白衣，一顶别致燕帽，一个胸牌某某护士，这就是我们的形象，被人称之为白衣天使。天使是传说中神仙的使者，是幸福和温暖的象征，是人们对护士形象美和内在美的深情赞誉。

我们做天使可不是在仙乐幻境中轻歌曼舞，也不是在轰轰烈烈中做英雄。你看：天天穿着一成不变的白大褂，在满是血腥味大小便味消毒水味的病房里穿梭，听到的是痛苦的呻吟声或急或衰的喘息声和烦躁病人的谩骂声，干的是没完美了的吸痰导尿输液换瓶。对，这就是我热爱的工作。

永远忘不了我的第一个夜班，来了一位老年心衰患者。摆体位，吸氧气，输液，监护，做完这些我刚要抬头喘口气的时候，病人一下拉住了我的手，他的表情痛苦的有些扭曲，一双浑浊的眼睛里充满了恐惧和无助，他望着我，仿佛在对我说，护士，帮帮我。瞬时，我的心弦被拨动了，一种为人之最原

始的爱在我心中汨汨涌动。我就那样被他拉着一只手，一边帮他维持着体位，一边注视着监护仪上变化。二十分钟过去了，病人终于能平静呼吸了。

这时，我才发觉自己的腿已经站的发酸了。长嘘一口气，我体味到一种从未有过的成就感喜悦感，能为别人解除痛苦，原来是一件非常幸福的事情！突然，我觉的自己变成了天使，有一种想飞的感觉，但同时被一种使命感牢牢的拴住。从此，我便爱上了这个职业。

因为工作需要，我被调到供应室工作。在高大的病房楼门诊楼办公楼之间，夹杂着一座小院，这就是供应室。正如这座不起眼的小×××，有人常常忘了我们这个角落里的天使。如果说护士是平凡的，那我们就是平凡中的平凡；如果说护理工作是琐碎的，那我们的工作就是琐碎中的琐碎，如果说护理工作是一场没有硝烟的战争，那我们就是前线的后勤支援。虽然不直接与病人接触，但我们的工作与病人的安危息息相关，与全院的质量安全环环相扣。

我科的董老师蔡老师还有于老师，都是老一辈的护士，在病房里干了几十年的护理工作。如今她们年岁大了，身体也有些小恙不适，但她们依然孜孜不倦，乐得其所，带着一腔的热爱在自己的岗位上发挥着余热。在棉絮的飞舞中，在电风扇的旋转下，在消毒锅的腾腾蒸汽哧哧噪音中，从无怨言。

不管在什么岗位上，只要着上这身衣服，就是一个护士，就是一个天使，就负着一个使命。推车，背包，爬楼梯，为病房送去沉甸甸的包裹，收回血淋淋的器械，寒风里，酷暑里，雨淋里，我们一如既往。也许你会笑我们干粗活，但我说，我喜欢，这一样是天使的风采！一样是为了一个神圣的使命！洗刷，浸泡，精洗，打包消毒，我们一丝不苟，让慎独精神在这里发挥的淋漓尽致。因为我们明白，如果哪一个环节出了问题，器械就有可能达不到无菌要求，就可能给病人带来无法挽回的损失。我们是在用另一种形式去关爱病人，用另

一种方式释放爱心，用另一种行动语言向领导向人民宣誓：我的工作无差错，我的岗位请放心。

护士都是天使。是护士的双手迎接生命的降临；是护士与病魔抗争；是护士陪伴苍白的生命。拉开人生帷幕的人是护士，拉上人生帷幕的人还是护士。

护士姐妹们，请和我一起骄傲吧，我们就是天使：请热爱自己的岗位吧，这份工作是那么的神圣；请付出你博大的爱心吧，让白色变的不再冰凉，让病房变成爱的海洋！

演讲完毕，谢谢大家。

尊敬的各位领导，亲爱的同事们：

大家(时间)好！

非常荣幸也很感激有这个机会站在这里，我来自于检验部门抽血处。我今天演讲的题目是《热血丹心演绎检验事业满腔热忱缔结医患同心》。

医学检验部门是医院开展日常工作基础性的部门之一，是联系各个部门工作协调运作的枢纽。我们检验团队目前拥有配置了先进的仪器与设备，引进了国外精良仪器，并统一管理，开放性使用，实现了检验技术的自动化，智能化，科技信息网络化，在检验技术上有了量的提升和质的飞跃，为患者拥有良好医疗过程奠定了坚实的基础。

然，一个优秀服务团体的高效性与优质性，就好像一台电脑的运行。它不仅仅需要优质的硬件保障，同时也需要好的软件与以配套。检验科抽血处十二位成员的专业素质，工作精神，服务态度才是这个团队得胜的关键。

作为一个服务行业的工作人，特别是作为一个与人类健康密

切相关的医疗工作者，检验部门每个成员每时每刻都以高度认真的工作态度与情绪开启一天的工作。

第一，手续简单方便，多窗口检测快速高效。门诊抽血处病人流量大，排队长，秩序乱，管理困难。我们及时增加了抽血窗口，分散人流，维护良好的秩序，有效地缩短了病人的等待时间。下班后安排值班同志对当天采血情况进行整理和总结，找出存在的问题，尽快采取有效措施进行解决，检验过程严格把关，三查七对，为病人带来了更多的便利。病友们经常会面临收取检验报告延时的情况，我科将门诊病人的报告发放由纸质人工查找改为窗口电脑一打印机一体自动化凭票收取报告，提高了工作效率，保护了病人的隐私。

第二，新的监督方式，耐心听取反馈意见，了解社会各方面对自己的意见和要求。我们将“留心病人意见，听从病人意见，完善自我让病人无意见”的接待理念融入到日常工作中。科室窗口设有多个“意见簿”，每天阅读并努力改正自身所存在的问题，在医院大厅设有“意见箱”，广泛接受各层人士的意见与建议，认真检讨与反省，采取上级下级互相监督，领导职工相互检讨的办法，认真提高自我，完善自我。

第三，视病友之事为己事，尽力帮持。不仅主动做好病人的引导、咨询工作，还努力协调解决病人的各个相关问题，耐心化解病人的矛盾与纠纷。协调好病人与其他相关部门的关系，尽可能方便病人，提供“随风潜入夜，润物细无声”的周到细致的服务，亮化城东病区的窗口形象。

此外，检验科采血处有健全优质的团组织，为我院6团支部，且负责人为支部书记。领导班子一直致力于优化团队服务质量，不断提高和改善管理方案和措施，起到了良好的带头作用。为了保持与医院集体的整体性与一致性，大家积极参加院团组织的活动，科室内部活动开展得也有声有色。作为检验科的窗口部门，我们设有“优质服务窗口”创建小组，时刻满足病人需要。

孙中山说“革命尚未成功，同志任需努力”一滴水能反映大千世界，一份关怀能温暖无数人的心灵!我们没有豪言壮语，只有朴实无华的言行;我们没有光辉的事迹，只有平凡普通的工作;我们没有英雄们高大的形象，只有忙碌的身影。

但我们愿一直用这朴实、平凡和忙碌来铸就对检验事业的热爱与忠诚!我们希望用我们的努力，我们的优质服务、用我们对职业的忠诚，把检验部门打造成温暖流淌之源，蓬勃生命加油之站!江海汇集于涓涓细流，崇高铸就与平凡!我们会一直秉持着这份热情与信念，以热血演绎检验事业，以满腔热忱缔结医患同心!

谢谢大家!

尊敬的领导、同志们:

今天医院在这里隆重召开优质服务活动表彰大会，我和大家一样心情非常高兴!承蒙领导和同志们的厚爱和支持，我科荣幸地被评为优质服务科室，在此我代表x科全体医务人员向在座的领导、同事表示衷心地感谢!

第一、加强了主动服务意识的教育和培训。在创建优质服务月伊始，我科开展了“假如我是一位病人”的讨论和学习，由此大家体会到自己在服务意识、技术水平、行为规范等方面与患者的要求存在距离，必须真正更新服务理念，主动为患者提供服务。

同时多次召开科会，列举种种服务意识不足的表现，由科室医护人员自己点评，共同讨论制定整改措施。通过实际例子向医务人员灌输以服务对象为中心的服务意识。两次召开患者工体会，征求患者的服务需求，从患者的实际需要出发，打造良好的服务行为。

从近段时间的医疗护理工作来看，我科医务人员的主动服务

意识确实有所提高。比如，护士巡视会主动询问输液的患者需不需要倒水、上厕所，天气转凉，护士主动询问患者是否需要加被子。医生查房会主动向患者告知所做检查、检验的结果，帮助患者传真证明资料，电话联系厂家协商患者自身相关事宜等等。

第二，规范文明用语和交班纪律。从细微处入手，通过一件事、一句话，规范科室工作人员的服务行为。科室制定了文明用语标准，间断地利用晨会组织大家练习文明用语。规范晨会交班纪律，如统一站姿，佩戴胸牌，手机调至于震动状态等。

第三，实行微笑服务和有声服务。微笑是最美的语言，我科要求医生查房，护士进行护理操作，以及解答问题、健康宣教、劝说患者遵规守纪时，均笑脸示人。如近期处理一公司群体住院患者闹事的事件中，我科医务人员始终做到和颜悦色耐心解释，从关心患者的角度劝说患者通过正当途径维权，从而避免了患者对医院和科室的误解，化解医患间的矛盾。医务人员也在一次又一次的矛盾冲突事件中取得处理问题的经验和教训。实行首问负责制，“谁接待谁负责，问题到我为止”帮助患者或家属解决问题，从而改变了个别医护人员遇到患者询问，即以简单一句“你到医生办公室找某某问问”或者“你去男厕所拿个便盆”等等打发患者。实行有声服务，人到声到，把“三不允许”作为工作纪律，即不允许只打手势不说话，不允许回答“不知道”，不允许一走了之。经此一点一滴的努力，逐步改善我科工作人员的服务态度。

第四，强力推动医患有效沟通，丰富患者的住院生活。

在查找服务盲点时，大家认为沟通不到位是影响我科服务质量的重要原因之一。世界医学之父希波克拉底也曾说过，医生有三大法宝：语言、药物、手术刀”。医患关系的好坏直接影响到医疗和护理质量。对于住院时间较长的患者，建立和谐的医患关系更是顺利开展医疗活动的保证和基点。为此，

我科举办了全院性的沟通技巧讲座，增强了全科员工对沟通重要性的认识，提高医护人员的沟通能力。在中秋佳节到来之际，召开医患中秋茶话会，组织放电影活动，使患者在住院生活之余得到娱乐享受。

我们认为，医疗措施之外的生活上关心，能促进医患沟通，增进理解，更好地执行医院管理的各项规定，提高患者对医院的服务满意度。在医患沟通中，医务人员尽可能多换位思考，以真心、诚心、爱心赢得患者的理解和支持。在我科住院将近一年的患者，曾因误解差点对护士动粗，前不久他却送了一面锦旗以表达对我科工作人员的谢意。服务月期间，一位罹患晚期肿瘤伴全身多处转移的患者家属，初入院时对我科百般挑剔。我科的医护人员不计嫌隙，对其耐心尽心地医疗护理，使患者家属大为感动，送红包(已婉拒)以示感谢!

第五，进行服务流程再造，落实便民措施，使优质服务落到实处。针对出入院流程不合理的问题，我科重新修订了出入院流程、留标本送辅助检查流程等，使各项服务流程趋于完善。并落实相关便民措施解决患者的开水和热水供应等问题。

第六，数管其下，严抓病历质量和药品管理，确保医疗安全和工作质量。对于科室存在病历质量管理不严和部分药品使用不合理等问题，科室制定了、和等一系列规定，责任到人，监管到位，通过每月2次在架病历专项检查 and 病历点评，利用每周2次三级医师查房和每天护理的医嘱查对，认真检查病历质量和不合理用药情况，对存在问题者采取科室通报和经济处罚相结合的措施，经此整改后，病程记录不及时和出院病历不按时完成的问题明显改进，用药不合理也得到了了一定的控制。

第七，完善跟踪问效服务机制，落实电话回访，收集服务反馈。科内设电话回访登记本，主管医师半月内回访，护士长一月内负责跟踪随访，通过两次电话回访，部分了解了患者对我科医疗护理服务的满意程度，对能及时电话随访的医师

给予表扬和鞭策。从目前对出院患者进行电话回访的结果显示，患者对此举表示赞赏，所追踪随访的出院患者对我科的总体服务满意。此项工作我科将坚持长期执行下去，一方面能树立医务人员良好口碑，增强医院竞争力，另一方面也是建立优质服务长效机制的有力举措。

审视创建优质服务活动以来的工作，我们清醒地看到，虽然我科在创建优质服务月中取得了一些成绩，但是我科依然存在诸多不足，主动服务意识还不能深入每个人的脑海里，服务技术、服务水平尚需不断提高。因此，我们将继续努力，一步一个脚印，踏踏实实，切实提高服务水平，打造服务品牌，创造良好的社会效益和经济效益。

谢谢大家！

医院沟通与服务演讲稿题目新颖篇二

是偶然的机缘，还是有意的抉择，是命运的安排，还是今生的约定，年少时一个天使的梦，让我走进了天使的王国——卫校，从那时起，我知道，我与护理已经结下了不解之缘；当我步出卫校大门，告别烂漫的学子生涯，走进永济人民医院，从一个不谙世事的花季少女，一下子成为一个“白衣天使”，我就开始迷上了你，迷上的不仅是那洁白的护士衣、护士帽，更是护理事业的神圣，和救死扶伤职业的崇高；随着星转斗移，月落日升，无数个日子在春风夏雨中匆匆来临，在秋霜冬雪里悄悄逝去，我还是恋着你，恋上的不仅是天使给我背上插的隐形翅膀，更是对护理工作的自信和执著，对我们医院的热爱和专注；随着高级护理专业证书的拿取，护师职称的评定，我知道，我以后的生命历程还将在这里度过，只因我和天使结下了缘，只因我爱护理这个职业。

当一页页台历演变成面面锦旗、封封感谢信，当无数个平凡的日子积淀成辉煌的一刻——一个辗转多家医院的老病号在

我们这里康复，一个垂危挣扎的生命在我们这里手术成功……，我庆幸我是白衣队伍里的一员，我深切体味到护理这个平凡岗位的伟大，我为她自豪；我真正意识到护理这个普通职责的崇高，我为她神气；我又一次品读着“白衣天使”的魅力内涵所在——比“漂亮”多一种风韵，比“俊俏”多一层高贵，比“可爱”多一份责任。乏味寥寞属于过去，惆怅茫然离我远去。只因这里——永济市人民医院，有我的爱，有我的青春岁月，有我的苦乐年华。

当时间的镜头定格在今天，当我们医护人员欢聚一堂，大家可以骄傲的发现，我们医院已经站在一个新的历史起点上，在新一届班子的领导下，服务质量和医疗质量同步提升，社会效益和经济效益稳步增长。新起点意味着新挑战，我们有理由相信，一个医疗水平更高、服务质量更优、经济效益更好、社会效益更佳的新的市人民医院，在我们的手里，在不久的将来，必将以其更加强劲的实力、更加迷人的魅力展现在世人面前。

而我，你们中的一员，医院的普通一兵，在这里，更应该大声说，护理工作——在我深情地眸子里，你是我永恒的忠贞，这——无需守口如瓶。

我爱医院，我爱护理。

我的演讲完毕，谢谢！

医院沟通与服务演讲稿题目新颖篇三

大家好！我发言的题目是优质服务明星。蓝天回报大地，才有那春雨潇潇的花季。江河回报海洋，才有那奔流不息的气魄。骏马回报草原，才有那一日千里的腾飞。我们是救死扶伤的医生，我觉得我们有义务毫无保留地回报社会，争创优质服务明星，为创百姓满意医院而不懈努力。

作为一名刚从四川援建回来的医疗工作者，今天，我能代表医技科室80名职工发言，我感到十分荣幸，首先向惦记我牵挂我的全体县医院领导和职工道声平安。在你们的关心和支持下，我圆满地完成了党和政府交付的为期一个半月的援建任务，这次到四川援建，对我个人来说，是人生的一种难忘的历练，对集体来说，树立了我们的医院白衣天使的光辉形象，得到了鲜艳夺目的锦旗，并且吉林省台记者为我做了专访。黑水县保健所对我的评价是，为该院培养出了一批带不走的医疗队，展现了吉林人的风采，实现了真正意义上的援建！在援建期间，我看见了山河破碎、房屋倒塌、残桥断壁，数万个鲜活的生命与四川大地同眠！我看见了在地震中受伤的人们，我看见了被病痛折磨的黑水藏族同胞，那一刻，我更加深刻地意识到了自己的责任，当国家和人民需要我的时候，义不容辞，当仁不让。我不是诗人，不能用优美的诗句讴歌我的职业；我不是学者，不能用深邃的思想思索我的价值；我不是歌手，不能用动听的歌喉歌咏我的岗位。然而，我要感谢我的职业，是它让我知道怎样平等、善良、真诚地对待每一个生命，是它让我理解活着就是一种优美！我要感谢我的职业，是它让我懂得如何珍爱生命，懂得健康就是幸福，奉献就是价值！虽然，现在我返回到了自己的工作岗位，但是我会把这次援川经验运用到本职工作中，为我县的医疗卫生事业做出自己的贡献。

一在提高医疗服务质量上下功夫。创优无止境，服务无穷期，我们要以争优质服务明星，创百姓满意医院为契机，一切以病人为中央，着力加强服务意识，品牌意识。要为病人提供最温馨的“人性化服务”，展开换位思索，把自己置身于病人的角度，从病人的思维出发，把对患者的关爱落实到细微之处，把病人当作自己亲人，急病人之所急，想病人之所想，需病人之所需，全心全意为病人服务。对病人的生命尽职尽责，除人类之病痛，助健康之完美，维护医术的圣洁，维护医生的荣誉。我们要用一颗仁爱的心，一颗怜悯的心，一颗感恩的心，尊重生命、关爱生命，珍惜生命。以服务树信誉，在竞争中求发展，爱岗敬业，忠于职守，在自己的本职工作

岗位上争创一流的成绩。医技科作为医院的重要组成部分，有自己的特色，我们要优化就医环境，努力为患者提供温馨、便捷、优质的服务，构建和谐医患关系，把患者认不认可，高不高兴作为开展工作的依据和准则。要把服务工作做灵活，做到患者完全满意为止。不要把自己的不良情绪传染给病人，当病人及其家人提出不适当要求时，我们会用博大宽容的胸怀，设身处地为他们着想，以理解和同情的态度耐心听取他们的意见，并作出合理、适当的处理。面对拥挤的人群我们会耐心的疏通，细心的解释，我们会用一颗爱心暖和病痛中的人们！让他们心理得到安慰，让他们有一种家的感觉。

医院小团体的经济利益说服患者乱检查乱用药物。我们要严格遵守医院的各项规章制度，恪守职业道德规范，认真履行岗位职责，廉洁依法行医，不徇私情，不谋取私利。

总之，我们医技科室全体职工，会在以后的工作中以新的姿态，创造新的业绩，展示新的风貌，会用自己的爱换取患者的爱，我们会告诉病人在困难时要看到光明我们会用美的微笑告诉他们世界像春天一样永生，我们会用温柔营造绿色的生命，会用祝福呵护人间真情。我们要弘扬高尚的医德医风，把握先进的医疗技术，承前启后，继往开来，百尺竿头、更进一步，敬业爱岗，争优质服务明星，为创百姓满意医院而努力奋斗，让我们的生命在医疗事业上焕发出绚丽的光彩！请领导和同事看我们的实际行动吧！谢谢大家！

医院沟通与服务演讲稿题目新颖篇四

这个城市时刻与生命同行的人，是关注健康和爱的使者。下面公文站小编为大家带来的是医院人员优质服务演讲稿，欢迎大家参考！

各位领导、各位朋友们：

大家好!我来自卫生局，是一名从事社区卫生服务工作的护士。我演讲的题目是让精神在社区卫生服务中闪光。

朋友们，你知道什么是精神吗?从医学的角度来讲，精神是，从哲学的角度来讲精神是一种境界，是一种力量。从小我们就学习过白求恩的国际主义精神，无数革命先辈的爱国主义精神，张思德的为人民服务精神，还有雷锋精神，铁人精神，孟泰精神，女排精神、焦裕禄、郑培民、牛玉儒的共产主义精神，还有象征改革开放的深圳精神，积极参与市场竞争的温州精神，每一种精神都刻着时代的烙印，是一个时代的丰碑，那么xx区，这个老工业城区，曾承载着先辈们的奋斗历程，承载着当代建设者的豪情壮志，他的精神是什么?渗透在血液中催人奋进的东西是什么?是实现四区目标，构建和谐社会的高远志向，是65万人吃苦耐劳、与时俱进的澎湃激情，是各行各业借助xx大的东风，振翅高飞的态势。是的，是志存高远、澎湃驰翔!

今天，我们在这里讲精神，其实，志存高远、澎湃驰翔的精神早已植根于每个xx人的心里，在日常工作中，他是爱岗敬业的职业道德;在关键时刻，他是舍小家，为大家的高尚情操;在群众中，他是勤勤恳恳、踏踏实实的工作写照，在党员队伍中，他又是三个代表重要思想的光辉体现。精神是恢宏的，它团结着全区65万xx人为四区目标的实现而共同努力，然而，他又是细致的，细致到每一个行业，每一个人的每一天。

有这样一个集体，他们被称作天使。当一个新的生命降生时，她们会细心呵护;当老人临近暮年，他们悉心照顾、做好临终关怀;在您健康的时候，他们为您提供保健知识，为的是让您更健康;当您病了，他们会陪伴在您身边，直到您恢复健康。这个集体把为您的健康服务作为职业，恪守着职业道德，他们的工作岗位分布在每一个街道，身影出现在每一个社区，他们能熟知管区内所有居民的健康状况。他们就是社区卫生

服务工作者，是您健康的守护天使。

在社区卫生服务站工作，接触的大多是慢性病患者和放学后的孩子，所以，除了医疗技术要过硬之外，工作人员还要求付出更多的爱心、耐心和细心。

社区卫生服务站就像一个大家庭，每天都发生着动人的故事，社区的医务人员除了为居民提供医疗、预防、保健、康复、计生指导等六位一体的医疗卫生服务，这种服务是贴心式、无缝式、链条式的服务，是一种精神，他体现在爱岗敬业，体现在职业道德，他像巨大的根系，牢牢地团结着每一个人，他像坚韧的绳索，汇集成一股强大的力量，那就是植根于人民心中的精神。

志存高远、澎湃驰翔的精神已经渗透到每一个卫生人的心中，我们没有豪言壮语，我们是脚踏实地的做好每一件事，医疗、预防、保健、康复、计生指导、健康教育。如果您问我们的志向是什么，我会告诉您：做健康卫士，保障您的健康是我们最大的心愿。

如果您问我们是怎样做的，我会告诉您，通过政府的支持，通过卫生局的正确领导，通过我们一千多卫生工作者几年的共同努力，社区卫生服务已经成为xx区的一个品牌，并通过了卫生部的验收，成为了全国社区卫生服务示范区。也许您觉得我们的工作琐碎，但却承载着千家万户的健康安全，也许您觉得我们的工作没有惊天动地的壮举，但却关系到社会的健康和谐发展，也许您觉得我们的工作，但却是党和政府践行三个代表重要思想的民心工程。为群众解决看病难、看病贵的问题一直是党和政府关心的头等大事，是啊，不以善小而不为，涓涓细流汇聚成爱的海洋，汇聚成人居环境最佳区的宏伟蓝图，汇聚成健康和谐的社会。

转变观念夯实基础苦练内功确保护理管理工作实现持续健康的快速发展护理管理是医疗管理中的重要组成部分，护理工

作最独特的功能就是协助病患及健康的人预防疾病、减轻病痛、恢复和促进健康，是科学、伦理与艺术相关联的一门综合学科。特别是随着医疗体制改革的不断深入，护理系统受到了前所未有的挑战。

在现有水平，如何围绕我院发展的大方向创新护理模式，真正提供以病人为中心的优质服务，不断提高护理质量和护理人员的工作效率，成为新形势下护理工作的一个难点，也是护理工作适应现状，取得长足发展的必经之路。因此，强化护理管理，创新护理模式，培养高素质的护理人才就显得尤为重要。

尊敬的领导、同志们：

今天医院在这里隆重召开创优质服务活动表彰大会，我和大家一样心情非常高兴！承蒙领导和同志们的厚爱和支持，我科荣幸地被评为优质服务科室，在此我代表x科全体医务人员向在座的领导、同事表示衷心地感谢！

第一、加强了主动服务意识的教育和培训。在创建优质服务月伊始，我科开展了“假如我是一位病人”的讨论和学习，由此大家体会到自己在服务意识、技术水平、行为规范等方面与患者的要求存在距离，必须真正更新服务理念，主动为患者提供服务。同时多次召开科会，列举种种服务意识不足的表现，由科室医护人员自己点评，共同讨论制定整改措施。

通过实际例子向医务人员灌输以服务对象为中心的服务意识。两次召开患者工体会，征求患者的服务需求，从患者的实际需要出发，打造良好的服务行为。从近段时间的医疗护理工作来看，我科医务人员的主动服务意识确实有所提高。比如，护士巡视会主动询问输液的患者需不需要倒水、上厕所，天气转凉，护士主动询问患者是否要加被子。医生查房会主动向患者告知所做检查、检验的结果，帮助患者传真证明资料，电话联系厂家协商患者自身相关事宜等等。

第二，规范文明用语和交班纪律。从细微处入手，通过一件事、一句话，规范科室工作人员的服务行为。科室制定了文明用语标准，间断地利用晨会组织大家练习文明用语。规范晨会交班纪律，如统一站姿，佩戴胸牌，手机调至于震动状态等。

第三，实行微笑服务和有声服务。微笑是最美的语言，我科要求医生查房，护士进行护理操作，以及解答问题、健康宣教、劝说患者遵规守纪时，均笑脸示人。如近期处理一公司群体住院患者闹事的事件中，我科医务人员始终做到和颜悦色耐心解释，从关心患者的角度劝说患者通过正当途径维权，从而避免了患者对医院和科室的误解，化解医患间的矛盾。医务人员也在一次又一次的矛盾冲突事件中取得处理问题的经验和教训。实行首问负责制，“谁接待谁负责，问题到我为止”帮助患者或家属解决问题，从而改变了个别医护人员遇到患者询问，即以简单一句“你到医生办公室找某某问问”或者“你去男厕所拿个便盆”等等打发患者。实行有声服务，人到声到，把“三不允许”作为工作纪律，即不允许只打手势不说话，不允许回答“不知道”，不允许一走了之。经此一点一滴的努力，逐步改善我科工作人员的服务态度。

第四，强力推动医患有效沟通，丰富患者的住院生活。

在查找服务盲点时，大家认为沟通不到位是影响我科服务质量的重要原因之一。世界医学之父希波克拉底也曾说过，医生有三大法宝：“语言、药物、手术刀”。医患关系的好坏直接影响到医疗和护理质量。对于住院时间较长的患者，建立和谐的医患关系更是顺利开展医疗活动的保证和基点。为此，我科举办了全院性的沟通技巧讲座，增强了全科员工对沟通重要性的认识，提高医护人员的沟通能力。在中秋佳节到来之际，召开医患中秋茶话会，组织放电影活动，使患者在住院生活之余得到娱乐享受。

我们认为，医疗措施之外的生活上关心，能促进医患沟通，

增进理解，更好地执行医院管理的各项规定，提高患者对医院的服务满意度。在医患沟通中，医务人员尽可能多换位思考，以真心、诚心、爱心赢得患者的理解和支持。在我科住院将近一年的患者，曾因误解差点对护士动粗，前不久他却送了一面锦旗以表达对我科工作人员的谢意。服务月期间，一位罹患晚期肿瘤伴全身多处转移的患者家属，初入院时对我科百般挑剔。我科的医护人员不计嫌隙，对其耐心尽心地医疗护理，使患者家属大为感动，送红包(已婉拒)以示感谢！

第五，进行服务流程再造，落实便民措施，使优质服务落到实处。针对出入院流程不合理的问题，我科重新修订了出入院流程、留标本送辅助检查流程等，使各项服务流程趋于完善。并落实相关便民措施解决患者的开水和热水供应等问题。

第六，数管其下，严抓病历质量和药品管理，确保医疗安全和工作质量。对于科室存在病历质量管理不严和部分药品使用不合理等问题，科室制定了、和等一系列规定，责任到人，监管到位，通过每月2次在架病历专项检查 and 病历点评，利用每周2次三级医师查房和每天护理的医嘱查对，认真检查病历质量和不合理用药情况，对存在问题者采取科室通报和经济处罚相结合的措施，经此整改后，病程记录不及时和出院病历不按时完成的问题明显改进，用药不合理也得到了有一定的控制。

第七，完善跟踪问效服务机制，落实电话回访，收集服务反馈。科内设电话回访登记本，主管医师半月内回访，护士长一月内负责跟踪随访，通过两次电话回访，部分了解了患者对我科医疗护理服务的满意程度，对能及时电话随访的医师给予表扬和鞭策。从目前对出院患者进行电话回访的结果显示，患者对此举表示赞赏，所追踪随访的出院患者对我科的总体服务满意。此项工作我科将坚持长期执行下去，一方面能树立医务人员良好口碑，增强医院竞争力，另一方面也是建立优质服务长效机制的有力举措。

审视创建优质服务活动以来的工作，我们清醒地看到，虽然我科在创建优质服务月中取得了一些成绩，但是我科依然存在诸多不足，主动服务意识还不能深入每个人的脑海里，服务技术、服务水平尚需不断提高。因此，我们将继续努力，一步一个脚印，踏踏实实，切实提高服务水平，打造服务品牌，创造良好的社会效益和经济效益。

谢谢大家！

当繁花盛开的五月悄悄降临，当万紫千红的季节换上新装时，我们记得有一位伟人在这样的日子里默默走过，她对事业的执着，对真理的求索，至今令我们感动，引导着我们一步步前进，激励着我们以实际行动完善自我，用更好的关怀和照顾患者，更多的考虑患者的需求，提供更完善的优质服务。

记得有人说过：创优无止境，服务无穷期。我们每位医护人员也深知：患者在你心中有多重，你在人民的心中就有多重。所以我们时刻将南丁格尔“燃烧自己，照亮别人，无私奉献”的精神牢记在心，将爱心和温暖更多的献给人民群众。

为了创“百姓满意医院，正当优质服务标兵医学，教育网收集整理”满足患者日益增长的服务需求，我院本着“一切为了病人”的服务宗旨，以“探索顾客愿望，满足顾客期望”为目标，不断转变观念，改进服务，从患者的角度出发，换为思考，全面提高服务质量。

为了让患者有一个舒适的就医环境，我们兴建了总建筑面积达81934平方米，楼高15层的综合病房大楼，美化了环境；为了提高医疗水平，我们引进了先进的仪器和设备，完善了各项设施；为了提高服务水平，我们加强了医护人员的业务和综合素质培训，在全院开展讲究服务礼仪，规范举止行为的活动，让患者真正的舒心和满意。

我们的职业被人们尊称为“白衣天使”，而我就想做病人心

中称职的天使。如何才能够从心出发，把工作做的更好呢？好，即完美。完美的工作就要求我们全心投入，真诚相待。我从事护理工作两年多了，从自身经历中，我真切的体会到我们的工作有多苦有多累，又有多重要。打针、发药、铺床、输液，在苦中感受呵护生命的快乐；交班、接班、白天、黑夜，在累中体会自身价值的意义。在血染的伤口边，我们走过了炙热的青春年华；在白色的氛围中，我们用真情丈量着无数个夜晚的漫长。我们在亲人的期待里，把自己奉献给了一个个身患疾苦的病人。

当患者一个个痛苦的来，又一个个健康的走，虽然每天留下的是一身疲惫，换来的却是他们的身心的安康。虽然辛苦，但再苦再累也不会改变我们服务的志向，因为我们有优秀楷模，有坚定的信念，有南丁格尔精神。我们作为护士能够继承南丁格尔的事业，心中充满着前所未有的豪情。

岁岁年年多少事，迎来送往何其多。有人算过，一个晚上，上班的护士全部走下来的路就有四五十里之多，也许您不相信，但是请您看看护士姐妹们小腿上那盘曲的静脉曲张，您就明白了。那么，一年、十年、二十年中呢？中国有举世闻名的丝绸之路、长征之路、医学，教育网收集整理登极之路，我们脚下的路能与之媲美吗？我想，答案是肯定的。因为这条路同样用热爱、执着、奉献和牺牲刻写着里程和路标。

白衣天使，用自己的真情造就了一片幸福，用自己的爱心守护了一方平安。少了对亲人的问候，却少不了对病人的照顾；少了与恋人的相聚，却少不了对病人的关怀。不是不想浪漫，而是想让更多的人得到幸福，不是不爱家人，而是无法割舍对这份职业的牵挂。他们没有悲壮豪迈的言语，也没有惊天动地的事迹，他们只有默默的奉献着自己的光和热，默默的奉献着自己的真情和爱心。

曾经有人说过“拉开人生帷幕的人是护士，拉上人生帷幕的人也是护士。”是啊，在人的一生中，谁都无法拒绝天使。

我们是这个城市时刻与生命同行的人，是关注健康和爱的使者。我们在平凡的岗位上体现护士自身的价值，我工作、我快乐、我繁忙、我幸福，让它永远成为我们骄傲的主题，让爱永远与你我同在。

医院沟通与服务演讲稿题目新颖篇五

大家好！

在这百花护盛开的五月，我们迎来了自己的节日——“国际护士节”，很荣幸站在这里为演讲，我演讲的题目是《创新服务，创造感动》。

- 1、为病人准备了舒适的住院环境：病室干净整洁、空气清新、床单被褥清洁干燥、床边设施齐全。
- 2、保证治疗顺利进行：如准确及时执行医嘱，不断提高自己的专业知识和专业技能，认真执行交接班制度。三查七对制度、无菌技术操作及消毒隔离制度等。
- 3、做好了各项基础护理和专科护理工作：如晨晚间护理、饮食护理、会阴擦洗、翻身、拍背、乳房按摩、指导母乳喂养技巧等。另外，我们还要做好病人的身心护理：及时巡视病房、观察病人病情、倾听病人需要，及时解决问题。做到这些我们已经看到我们的病人来源渐渐由看广告入院转换为亲友介绍入院，且介绍入院的比例占比不断升高，着不仅为医院节省了大笔的广告费用，也是病人对我们护理工作满意的体现。

孕妇心理恐惧感。对于产妇要观察产妇身体情况、清洗消毒产妇衣物在产妇不能自理时帮助擦洗身体；帮助产妇清洗、热敷、按摩乳房，减轻乳房胀痛，指导产妇正确的哺乳姿势，合理安排产妇饮食制定营养餐并指导产妇做好产后恢复操，

调节产妇心情，多与产妇语言沟通，交流育儿心得使产妇尽快完成角色转换。对于新生儿:要指导科学喂养和辅助喂奶、喂水，培养宝宝合理规律的饮食睡眠习惯，观察大小便、体温、黄疸是否正常，安抚婴儿哭闹等。

一名真正的好护士不仅是技术上的顶尖人才，而且是最有爱心，最有耐心的。这爱心和耐心是上帝赐给天使的翅膀，是天使带给病人的礼物、作为一名产科护士，我一直觉得非常骄傲和自豪。因为我们的工作迎接新生命的到来，看着一个个活泼可爱的小天使的降临，内心总会感到无比的开心和喜悦。而我们的工作好不好，产妇心里最清楚。我一直认为，一个受到产妇和家属赞扬的护士才是真正意义上的好护士。产科工作虽然又辛苦，脏又累，但是付出的汗水会的带回报，看到的就是母子平安。看到一又一个有一个家庭幸福的从医院走出去，这些都让我感到自豪。

在以后的工作中我会坚持以病人为中心，全面提升优质护理服务工作，增强服务意识改善服务态度，落实服务细节，不断学习努力提高，以更热情的工作态度，更专业的知识，更精湛的技术服务好每一位患者。把繁忙的工作铺成优美的旋律，让婴儿的啼哭化作优美的乐章，做一名快乐的产科护士，将是我永远追求的梦想！