

双报道双服务双报告典型案例(大全5篇)

报告材料主要是向上级汇报工作,其表达方式以叙述、说明为主,在语言运用上要突出陈述性,把事情交代清楚,充分显示内容的真实和材料的客观。掌握报告的写作技巧和方法对于个人和组织来说都是至关重要的。下面是我给大家整理的报告范文,欢迎大家阅读分享借鉴,希望对大家能够有所帮助。

双报道双服务双报告典型案例篇一

为提升物业分公司的服务品质,促进业主对物业服务公司服务工作的认知度,保障业主在物业管理活动中的知情权、监督权,现公布我司二月份工作总结和三月份工作计划,欢迎各位业主/住户咨询、监督。

1. 消防设施设备检查维护;
2. 九号楼规范标识标牌;
3. 苑区标识规范;
4. 苑区秩序维护;
5. 开展暖心服务40余次。

1. 苑区公共设施设备检修;
2. 节前设施设备检查;
3. 节日装饰安装;
4. 公共区域井盖翻新;
5. 规范电梯标识标牌。

1. 楼道、电梯内卫生清洁；
2. 电箱、路灯擦拭、标识牌清洁；
3. 四害消杀；
4. 草坪杂草清理；
5. 苑区绿化日常养护。

1. 周一、周五做好朝送暮迎服务；
2. 举办便民服务以及社区文化活动；
3. 苑区巡查及整改；
4. 业户拜访并了解业户需求；
5. 装修及各项业务办理。

1. 做好消防设施设备养护管理工作；
2. 标识标牌规范；
3. 加强装修噪音管控；
4. 加强商铺车辆停放管控。

1. 电梯维护及保养；
 2. 节日装饰物拆除并收回仓库；
 3. 设备机房标识标牌及上墙制度完善；
- 号楼、9号楼楼顶晾衣绳安装。

1. 电箱、路灯擦拭、标识牌清洁；
2. 常规卫生清洁；
3. 草坪修剪、绿化常规维护；
4. 楼道玻璃擦拭。

1. 做好每周的巡区拜访工作；
2. 举办3月份社区文化活动；
- 、4、9号洋房收楼工作持续推进；
4. 节日装饰及时拆除。

xx物业人始终秉承“对人好，对国家好，对社会好”的企业精神，一直以“用心建设、关怀住户、回报社会”为出发点，坚持“给您一个五星级的家”的服务理念，用心做好每件事，想业主之所想，急业主之所急，积极倡导和营造和谐的社区氛围，努力打造人居社区典范。

双报道双服务双报告典型案例篇二

1、按照我镇总的思路，围绕“一心一带一片区”进行重点打造，。加快实施步伐，支持一批农业特色产业发展。继续巩固双福村杂交水稻制种基地；扩大七玉村无公害蔬菜和优质无公害草莓基地建设。提高农产品附加值，增加农民收入。

2、结合

社会主义新农村建设，进一步加大对农业的投入，加强对基层干部、群众的实用技术和法律法规培训，提高农业综合生产能力。

3、完善专业协会和专合组织，积极探索农业发展新路子，抓好“米袋子、菜篮子”工程，为广大消费者提供放心农产品；有序推进土地流转；重点扶持一批种、养殖大户；做好新技术、新品种的推广；实现节本增效，达到优质、高产、生态、高效的目标。

4、进一步加强对村社财务人员的培训，提高其业务能力。完善农村财务管理制度，积极推进社级财务乡镇代理工作。

5、按照xx市农业血防综合治理项目实施方案，明年我镇计划开展农业血防综合治理项目，计划圈改87个和水改旱100亩。

6、依托xx镇的区域优势，进一步完善北京大道沿线现有农家乐服务质量，发展生态观光农业，助推乡村旅游；以乡村旅游带动新农村建设。提高第三产业在农村经济中的比重，增强第三产业对经济结构调整和发展方式转变的推动作用。

双报道双服务双报告典型案例篇三

一、树立指导思想，明确工作目标

我科根据医院“以病人为中心”，全面实施优质护理服务的指导思想，确立了以患者满意为目标的服务理念。把病人的呼声作为第一信号，把病人的需要作为第一需要，把病人的利益作为第一考虑，把病人的满意作为第一标准。深化亲情服务，提高服务质量。

二、具体优质护理服务内容与工作措施

1. 加强核心制度建设，落实护理安全措施

1) 强化医疗安全核心制度及各种护理操作规范、流程、各种常规的落实。新入院、新转入、急危重病人、卧床病人，有

发生医疗纠纷潜在危险的病人要重点督促检查和监控。

2) 不定期的进行护理安全隐患排查，发现问题，及时处理。
病人的环节管理：建立并完善对病人转运、交接、压疮等的护理管理评价体系。护士的环节管理：对新调入护士以及有思想情绪的护士，做到重点交待、悉心指导。

3) 强化安全管理责任，杜绝严重差错及事故的发生。对科室在病房管理、基础护理、护理安全、病历文书书写、消毒隔离等进行抽查，对存在的问题立即指出并限期整改。

2. 转变护理观念，提高服务质量

1) 继续加强医德医风建设，增强工作责任心。全面加强临床护理工作，对病区患者实施全身心、全方位、全过程、多渠道的系统护理。

2) 从“三基三严”入手，有计划的对护士进行培训与考核。加强基础理论知识的培训，内容包括基础理论、专科护理、法律法规、服务意识等；加强护理技术操作的培训，根据护士岗位技能所规定的训练项目，全面提高护理人员的综合素质及专业能力。

3) 加强护士礼仪规范学习。培养护士注重“美的仪表、礼貌的语言、落落大方的礼节”的意识，提高护患沟通技巧，提倡微笑服务，树立护士良好的职业形象。

4) 培训专科护理骨干，提高临床护士的实际工作能力。采取各种形式的学习培训，提高护理人员观察病情、落实护理措施、记录护理文书的业务素质。

3. 严格落实责任制整体护理，加强患者健康教育

1) 根据科室病人情况和护理工作量合理分配人力资源，合理

排班，弹性排班，增加高峰期上班人数，以达到保质保量为病人提供满意护理服务的目标。

2)密切观察患者病情，及时与医师、患者沟通，细致做好从入院到出院的各种治疗、护理活动，认真开展健康教育和康复指导，为患者提供连续、全程的优质护理服务。

3)深化护士分层使用，依据病人病情、护理难度和技术要求分配责任护士，危重患者由年资高、能力强的护士负责，体现能级对应。

4. 夯实基础护理，建立绩效考核制度

1)规范病房管理，强化基础护理及分级护理的落实，保持病床整洁、无异味、无污迹，加强巡视病人，及时观察发现问题，妥善解决。每月组织科室工休座谈，定期听取患者对优质护理工作的意见和建议。

2)明确绩效考核机制，责任护士严格按照岗位管理进行考核，并进行患者满意度调查，奖优罚劣。把病人的满意作为工作的最终目标，尽可能的为病人提供方便。优质护理服务是护理管理的重点，细节服务工作要长抓不懈。切实做好优质护理服务管理工作，才能减少医疗纠纷和事故隐患，避免患者的不良投诉，保障病人的就医安全。

一、总体目标

1、基础护理合格率100%。

2、急救物品完好率100%。

3、基础护理理论知识及护理技术操作考核成绩达标。

4、重病人护理合格率100%。

5. 护理文件书写合格率。
6. 控制成本，提高收益。
7. 护理人员“三基考核合格率达100%。
8. 病人对护理工作满意度为95%。
9. 严格无菌操作，做到一人一针一管一用。
10. 常规器械消毒灭菌合格率100%。
11. 全年护理事故发生率为零。
12. 静脉穿刺成功率95%。
13. 院内压疮发生次数为零(除不可避免压疮)。

二、主要任务

(一) 确保目标实现，加强护理管理

严格执行各项规章制度，使护士们养成良好的行为习惯从而使科室形成一种良好的风气，以利于科室长远发展。

(二) 创新服务理念，发展和升华优质护理服务内涵

1. 继续开展优质护理服务，创造“三满意”工程。
2. 建立平等、博爱、和谐、互助的优质护理模式病房。
3. 以病人的需要、方便、应答、满意作为病房优质服务工作的切入点。
4. 做到“五主动”、“四个不”。热心接待要做到：主动起

立、接物、问候、自我介绍、入院介绍;耐心解释要做到:不直呼床号、对询问不说不知道、对难办的事不说不行、患者有主诉不说没事。

5、注重收集护理服务需求信息,收集整理通过了解回访意见,和住院病人的交谈,发放满意度调查表等,获取病人的需求及反馈信息,经常听取医生的意见及时的提出改进措施,调动护士的工作积极性,从思想上,行动上做到真正的主动服务。把“用心服务,创造感动”的服务理念运用到实际工作中。

6、深化亲情服务,提高服务质量。在培养护士日常礼仪的基础上,进一步规范护理操作用语,护患沟通技能。培养护士树立良好的职业形象。

(三)加强专科内涵建设,提高专科护理质量

1、重视每月的业务学习、护理查房。充分发挥专科护士的作用,每月举行一次专科知识讲座。

2、简化晨间集体交班,强化床头交班内容。利用床头交接班时间,护士长及资深护士对一级护理及危重症病人所存在的护理问题进行床旁专科理论知识讲解,并采取有效干预措施。

3、督促护理人员认真执行护理常规,护理制度,护理操作规程和病情观察,定期进行急救技术演练,使每位护士都能掌握急救药品及器材的使用。

(四)加强重点环节管理,确保护理安全,杜绝差错、事故

1、急救物品药品完好率100%。

2、质控人员每周对全科的仪器进行保养充电,每一位护士都必须知道各种仪器的使用和放置的位置。

3、抓好护理人员的环节监控;病人的环节监控;时间的环节监控和护理操作的环节监控。

4、发挥科内质控小组作用，节假日、双休日、工作繁忙、易疲劳时间、交接班时均能保证护理主管在岗进行质控。确保护理安全。

5、药品的管理：

1)定期清点药品，防止积压、变质，发现有沉淀、变色、过期、标签模糊等药品及时报废处理。

2)建立适量的药品基数，根据科室常规用药情况备药，做到既保证临床用药需要，又避免积压。建立贵重药品交接记录本，做到班班交接，账物相符，确保使用需要。

6、严格执行查对制度，强调二次核对的执行到位，加强安全管理责任，杜绝严重差错及事故的发生。在安全的基础上提高我们的护理质量。

(五)加强院感知识培训，预防和控制院内感染的发生

1、每月进行一次院感知识学习，加强换药室监管力度。

2、无菌物品与非无菌物品分开放置，使用后的无菌物品及时注明开启时间，定期消毒;每日由负责上治疗班的护士进行物品的检查与消毒工作。

3、对于医疗垃圾分开放置，每日由当班护士在下班前进行检查，并督促护工进行垃圾的日产日清工作;有消毒监控护士定期进行科室的宣教工作。

4、消毒液的浓度监测、空气培养、物表培养等，由消毒监控护士负责，并及时记录。护士长不定期监督检查结果，对于

出现不合格检查结果，及时制定出相关护理措施，以确保护理安全。

一、提高思想认识，明确优质护理内涵，增强服务意识

组织全科护士学习创建优质护理活动的相关文件，做好科内培训工作，制定具体的创优措施，牢固树立“以病人为中心”的服务理念，将优质护理服务作为提高护理质量，和谐护患关系的契机，充分调动护士工作的积极性。努力为患者提供无缝隙、连续性、安全、优质、满意的护理服务。

二、工作目标

以患者满意为总体目标，夯实基础，巩固成果，以病人的要求为工作起点，以病人满意度为工作终点，全面落实以病人为中心的各项护理工作。进一步深化优质护理服务工作，提升服务内涵，持续改进护理质量。

三. 工作措施:

1. 合理安排，弹性排班

骨一科床位48张，护士15人，根据每位护士的工作能力，病人的数量，护理工作量，实行合理安排，弹性排班。

2. 规范病房管理，重点环节工作落实到位严格执行各项护理制度及护理操作流程，做好护理安全工作，对患者进行护理风险评估，全面评估患者病情，落实患者安全目标，减少不良事件发生。对患者进行分级护理，患者的护理级别与病情相符，加强对病区环境的管理，为患者创造安静、整洁、安全、温馨、有序的病房环境。

3、加强管理，确保护理安全

(1)加强病人重点环节的管理，如病人转运、交接、压疮等，建立并完善护理流程及管理评价程序。抓住护士交接班、每月一次的护理查房等关键环节，加强护理管理确保目标实现。

(2)加强护理安全监控管理，每月组织组织护理人员召开安全分析会及护理差错、护理不良事件的原因分析讨论，分析发生的原因，应吸取的教训，提出防范措施与改进措施。

(3)加强科室管理。每周对科室在病房管理、基础护理、护理安全、病历文书书写、护士仪表、消毒隔离等进行不定期的抽查，对存在的问题立即指出并要求及时改正。

4、细化工作流程，明确岗位职责

对各班职责进行修订，改变排班模式，细化各班的工作流程，查找薄弱环节，明确护理分工，力求新的职责更合理实用。

5、抓好基础护理、专科护理，实行责任护士负责制

每位护士分管8-12个病人，每名患者均有相应固定的责任护士对其负责，为患者提供整体护理服务，密切观察患者病情，随时与患者沟通，做好患者的生活护理、基础护理，保障患者安全，体现人性化的护理关怀。

6、深化护士分层使用，依据病人病情、护理难度和技术要求分配责任护士，危重患者由年资高、能力强的护士负责，体现能级对应。

7、不断总结，提高护理质量,增加病人满意度

每月召开一次护办会，每位护士汇报工作情况与感想。每月进行病人满意度调查，认真听取患者对优质护理工作的意见和建议。对存在的问题及时反馈，提出整改措施，不断提高护理质量，提高病人的满意度。

8、加强患者健康教育

由责任护士做每天根据科室常见病的治疗和护理常规、特殊饮食、疾病的自我预防、用药的注意事项，向病人做详细的讲解，对患者开展健康教育和康复指导，提供心理护理。

9、护士实行绩效分配

分配原则：效率、质量优先，按劳分配，兼顾公正、公平。

分配依据：病人满意度、工作的时间、存在的风险、护理质量、责任心。

双报道双服务双报告典型案例篇四

一、指导思想

坚持以科学发展观指导，以政府职能转变为核心，以推进服务型政府建设为目标，深入推进行政审批制度改革。为实现政府职能转变，强化服务型政府建设，加强社会管理、改善民生，优化经济和社会发展环境，创造良好的条件和软环境。

二、工作目标

1、政务服务、政务公开工作保持全市水平，争创“省优”。

2、进一步推进“两集中两到位”改革。

(1)、凡是县审改保留的行政许可、非行政许可审批和公共服务事项必须在我县政务服务和电子监察系统办理，坚决杜绝体外循环。

(2)、凡是在政务服务大厅设立窗口及自设分中心的单位的

所有行政许可、非行政许可和公共服务事项必须在大厅受理和出件。

3、进一步规范政务服务大厅管理。

(1)、严把政务服务大厅窗口工作人员进出关，督促各单位选派业务能力强、个人素质高、能够胜任大厅服务工作的优秀工作人员进厅。

(2)、严格按照中心各项管理制度规范管理。

4、进一步深化政务公开。

(1)、制定全面的政务公开详细目录

(2)、制定201x年政务公开工作方案，督促指导各单位按目录准确及时全面公开信息。

5、加强乡镇政务服务中心的建设和管理。

6、整合政务服务资源，将独立的办事大厅纳入中心管理，构筑覆盖县、乡（镇）、村新的政务服务体系。

7、健全完善全程代办和并联审批工作机制。

三、工作举措

1、完善管理机制，推进制度化、规范化管理。窗口人员实行双重管理，业务上接受原单位指导，窗口工作期间，以“中心”管理为主，服从“中心”统一管理。窗口工作人员若不能适应窗口工作或因工作表现差，有严重违规违纪行为的，“中心”要执行人员退回。

2、实行季度考评，年终评先表彰制度。政务服务中心对大厅

工作纪律和业务办理情况实行日记录、周统计、月通报、季评优管理机制，一是根据窗口工作人员平时思想素质、业务能力、工作作风、遵守纪律等方面的表现，每季度对各窗口及工作人员进行综合考评考核，并以简报形式向其主管单位进行通报。二是根据季度考评情况，年终综合每季度考核情况开展“红旗窗口”、“先进工作者”表彰活动，并以文件形式向县委县政府及相关单位进行通报，并发布到先政府门户网站。

3、建立《网上政务服务业务办理管理制度》及《网上政务服务业务办理评分细则》，对业务单位和个人实行考核评分。

4、健全完善《政务服务中心窗口工作人员管理制度》《窗口工作人员考核评分细则》等各项管理制度。

5、进一步规范中心运行。促成进驻服务中心的政府部门对其服务窗口办理事项充分授权，使不需要现场勘察、集体讨论、专家论证、听证的一般性审批事项能在窗口受理后直接办结；实行“一个窗口受理、一站式审批、一条龙服务、一个窗口收费”的运行模式”；凡进驻服务中心办理的事项都要公开办理主体、办理依据、办理条件、办理程序、办理时限、办事结果收费依据、收费标准和监督渠道。

四、需要政府支持的事项

1、落实政务服务务中心对窗口工作人员的年终考核权。

2、实施政务服务务中心对窗口工作人员的推荐函制度。

3、赋予政务服务务中心对窗口工作人员的进出把关权。

4、将各单位窗口工作人员的人员基本经费全部或部分下拨到政务服务中心，由中心根据实际需要统一管理使用，加大奖优惩劣力度。

5、财政及时落实乡镇政务服务中心建设奖励资金。

6、目前需要通过政府下发的文件：

（1）、《政务服务中心窗口工作人员管理制度》

（2）、《政务服务中心窗口单位及窗口工作人员考核评分细则》，制度中明确窗口单位派驻大厅工作人员在省市县各级督查中扣分的，由派出单位承担80%的责任。

（3）、《关于进驻县政务服务中心窗口单位启用行政审批专用章的通知》

（4）、《政务服务中心对窗口工作人员的推荐函制度》

（5）《窗口单位一把手现场办公制度》

双报道双服务双报告典型案例篇五

为进一步贯彻落实我院关于“推广优质护理服务工作”的部署及要求，深化“以病人为中心”的服务理念，改善护理服务，提高护理质量，全面提高护理工作水平，结合《优质护理服务示范工程》实施方案，特制定妇产科优质护理服务工作计划如下：

目标：增创优质护理服务示范科室。通过开展以患者满意、社会满意、政府满意 为目标的“示范工程”活动，全面推进优质护理服务。

任务：1、提高思想认识，加强组织领导。

2、通过学习使全科护士掌握优质护理服务工作标准，运用到临床实践中 确保取得实效。

3、对护士进行合理分工、分层管理、体现能级对应。并制定相关职责。 方法及措施：

1、1-3月（筹备启动阶段）组织全科护士学习《优质护理服务文件》《医院实施优质护理工作标准》《住院患者基础护理服务项目（试行）》，达到思想认识。

2月组织科室护士结合本科特点，开展护理服务专题讨论。

2、4-10月（组织实施阶段）

（1）、4月科室组织高年资护士到开展优质护理服务示范病区学习工作经验。

（2）、5月试行分组排班，对护士进行合理分工。（责任承包到组。责任组长充分评估病人后按护理级别指导、协助或完全为病人提供基础护理包括床单的整理，协助、指导剪指甲，洗头，擦浴及新生儿沐浴等。随时做好主动健康宣教工作，护理工作服务范围广，无论是首次接诊的护士站、病房，还是检查室均为宣传教育的适宜场所，护理人员可因地制宜，进行不同阶段的健康教育，向产妇及家属主动作好入院介绍，新生儿及财产安全宣教。认真主动向患者指导康复、饮食、活动等知识，做好术前、术中、术后相关配合知识及注意事项指导。做好出院指导。要求健康教育覆盖率达100%）