

三好一满意活动实施方案 开展三好一满意活动自查总结报告(精选5篇)

为确保事情或工作顺利开展，常常要根据具体情况预先制定方案，方案是综合考量事情或问题相关的因素后所制定的书面计划。方案能够帮助到我们很多，所以方案到底该怎么写才好呢？以下是小编给大家介绍的方案范文的相关内容，希望对大家有所帮助。

三好一满意活动实施方案篇一

我院自2月份起按照县卫生局开展“三好一满意”和行评“回头看”活动安排，结合医疗质量荆楚行、护理示范工程、平安医院创建等系列活动，认真开展了自查自纠工作，根据文件要求，结合我自身工作岗位确保自查自纠阶段达到预期目的，取得实际效果，我自觉剖析，紧密联系个人实际，对照“八查八看八纠”和“三好一满意”内容进行自查，认真查摆落实工作中存在的问题，深刻剖析问题存在的主客观原因，广泛征求同事患者的意见建议，认真撰写个人剖析材料，现就工作中存在的问题做如下总结：

三好一满意活动实施方案篇二

通过学习“三好一满意”活动，我院职工深刻认识到工作中的不足，找出工作中存在的问题，使我院能更好地搞好工作，在工作中努力做到服务好，质量好，监督服务好，群众满意，改善工作中一些陋习，使我院职工改善了服务理念，提高了服务质量。通过自查自纠，认真总结，我院工作中存在以下问题：

- 1、对新知识、新技术的学习的热情不够。表现在工作作风上有时散漫、松懈现象，工作标准不够严格，不能尽善尽美。平时对自己要求不严格，不能坚持学习，自身业务水平有待

提高。

2、创新意识不足，有自我满足情绪。想着参加工作多年，而一度放松了对自己的要求，工作不大胆主动，热情度不足，工作方法简单，缺乏与同事之间的沟通。

通过学习“三好一满意”的领会，我院全体职工真正认识到个人在工作中存在的以上问题，小不改则铸大错，甚至直接影响到工作，通过认真细致分析自身存在的问题，在今后工作中要做好以下几点：

一、继续加强医德医风教育，大力弘扬高尚医德，严肃行业纪律，努力做到“医德好”

医者德为先，良好的医德是和谐关系的前提。我院注重理论灌输，培养良好的医德意识。医务人员的医德不是自发形成的，而是在一定社会环境和物质生活条件下，通过外部教育灌输和个人在生活实践中的主观修养而形成的，它是一个长期的、艰巨的过程。我院结合实际，利用各种形式加强学习和教育，把培养高尚的职业道德与提高业务水平放在同样的位置，赢得患者和社会的信任，使医德医风建设不断提高。大力推行“合理用药、合理检查、合理治疗、合理收费”工作规范，加强培训教育，转变我院医疗服务观念，建立以医德医风、服务质量、社会评价等为主要内容的绩效考核体系，做到少花钱、看好病，使群众真正感受到新医改带来的实惠。规范开展医患沟通工作。努力提高医务人员的医患沟通能力。充分利用我院在急诊科及门诊楼一楼醒目位置设立的意见箱及每层楼的意见收集簿，以便及时解决患者的困难。坚持实事求是、客观公正的原则对全体职工进行医德医风考核，并与岗位聘用、评先评优、绩效工资等结合起来，坚决不搞形式主义。

二、继续改善服务态度，优化服务流程，不断提升服务水平，努力做到“服务好”

“服务好”是医疗卫生工作宗旨和作风的体现。医疗服务要坚持以人为本，牢固树立“病人第一、质量第一、服务第一”的理念，切实增强服务意识，改善服务态度，改进服务模式，优化服务流程，提升服务水平，努力为患者提供全程优质温馨的服务。改进服务态度，继续坚持“以病人为中心”的服务理念。要求广大医务人员在提高服务质量的同时，对待每一位患者都要细心、耐心和真心。切实增强人文关怀意识，大力倡导人性化服务，处处体现人文关怀，努力提供温情的服务和技巧。优化服务流程，方便群众看病就医。重点抓好医院挂号、收费、药房、门诊等窗口，从制订方便群众就医的业务流程、符合病人需求的工作制度入手，采取综合措施，进一步优化服务流程，改善服务设施，美化服务环境，方便病人就医，缩短病人等候时间。加强医院信息化建设，通过多种途径和渠道为群众提供医疗机构科室布局、科室特色、专家信息和出诊时间、诊疗流程等医疗服务信息，方便群众就医选择。定期向社会公开医药费用信息，努力提高收费公开透明度，使群众看病就医明白消费。

三、继续加强质量管理，规范诊疗行为，持续改进医疗质量，努力做到“质量好”

医疗质量和安全是医疗服务的核心和灵魂。“三好一满意”活动中提出“质量好”，是对医院管理年、医疗质量万里行等活动的延续和提升，其内容更为丰富，形式不断创新。是认真抓好医疗质量安全各项制度落实，增强医疗质量安全责任意识。我院始终要以医疗质量为核心，切实加强医院内部管理和基础医疗质量管理，继续强化临床专科能力建设和医务人员“三基三严”培训。为促进医护质量进一步提高，保障医疗安全，提高医护人员专业素质。继续加强医疗技术和设备临床应用管理，保证医疗质量和患者权益。切实加强医疗技术临床应用管理，建立严格的医疗技术准入和管理制度，对违规行为坚决予以查处。牢固树立医务人员正确的人生观和价值观，树立质量第一的意识，把主要精力放在学习业务、钻研技术上。

四、继续深入开展行风评议，积极主动接受社会监督，努力做到“群众满意”

“群众满意”是我们的最终目标，也是我们开展“三好一满意”活动的初衷和目的。一是认真做好患者满意度调查，赢得患者满意。通过对出院病人电话回访、对住院和门诊病人现场调查等形式，关注患者感受，听取患者意见；对他们提出的意见或建议，积极落实整改，切实促进医疗质量和服务水平的提高，赢得患者满意。二是全面开展民主评议行风，让社会满意。依靠人民群众的有序监督、解决群众反映的突出问题、以实际成果取信于民的一项重要举措。通过扎实的工作，赢得群众的满意和认可，赢得社会的理解和支持。三是通过加强各种形式义诊义检活动的开展，走到群众中去，了解群众需要，帮助群众解决实际问题，宣传医院，宣传医疗政策，提升整个医院的形象。

总之，开展“三好一满意”使我院职工在工作中更加严格要求自己，克服工作中存在的问题，发扬好的工作作风，更好地服务于群众。使全体职工在思想上得到了一次深刻的认识，塑造了一个新的监督卫士形象。

三好一满意活动实施方案篇三

通过学习医院制定的“三好一满意”实施方案，“三好一满意”活动也是长期开展的活动，为确保取得实效，“三好一满意”活动顺利开展，我院做了如下工作：一是成立机构，健全制度，为了提高医院广大干部职工对增强参与“三好一满意”活动的自觉性，我院多次召开领导班子会议，成立了领导小组，建立健全了“三好一满意”活动工作制度，根据各阶段的工作安排，制定了实施方案。二是加强考核，领导小组定期对各科室进行考核，好的科室予以表扬奖励，差的对负责人和责任人进行提醒谈话。

我院结合区卫生局开展的“三好一满意”活动，积极探索，

创新行风建设的新模式，以行风建设来保障和促进医院的发展，各科室要努力做到“服务好、质量好、医德好，群众满意”。我院通过召开“三好一满意”活动，通过短期的学习教育，全院干部职工精神面貌焕然一新，廉洁行医意识明显加强，服务态度明显改善，服务质量和水平有院提高。对群众极端热忱，对技术极端精益求精”的白求恩精神，自我教育、自我改进、自我提高、激励广大职工增强服务理念，改善服务态度，提高工作质量，把我院营造成为健康向上的人文环境和规范诚信的医疗卫生服务单位，更好地服务广大人民群众，着力提高社会综合满意度，树立良好的医疗卫生行业形象。

以人为本，全员参与，注重实效，扎实开展“三好一满意”活动。以人为本是指人的生活条件和解决与人相关的一切问题的基本出发点，其核心内容是关心人、尊重人的本质，就是要把人民的利益作为一切工作的出发点和落脚点，把人民群众作为推动历史前进的主体，不断满足群众的多方面需要和实现群众的全面发展。开展“三好一满意”活动，必须对职工和患者都予以充分的关心和尊重。我院的服务对象是特殊群体，是一群需要关怀的妇女儿童，其不同于其他服务对象，他们是弱势群体，特别需要医务人员的关心和照顾，需要思想上的沟通和情感上的交流，只有医务人员给予微笑、热情的服务，让患者享受优质、安全的服务，服务对象才能在身心愉悦的状态下接受治疗，在情志顺畅的状态接受治疗，结果是最好的。“三好一满意”活动是全面改善医疗服务质量的根本要求，是医院管理与发展的根本保障。

“三好一满意”活动是卫生系统为切实提高医疗服务质量，提升卫生行业社会形象要求医疗卫生单位开展的活动，活动要求每个科室对外窗口都要围绕“服务好、质量好、医德好、群众满意”开展优质服务。“三好一满意”活动要紧密结合医务人员的工作，坚持以人为本，以病人为中心，着力提升服务水平，持续改进医疗质量，努力实现医院“服务好、质量好、医德好、群众满意”的目标。群众满意是医院最根本

的出发点和落脚点，是我们的最终目标，只有做到“服务好、质量好、医德好”，才能让群众满意为进一步加强医风和职业道德建设，规范医疗行为，改善服务态度，提高医疗质量，降低医疗费用，打造卫生新形象。我院开展“三好一满意”活动，着力提升医疗服务水平，持续改进医疗质量，大力弘扬高尚医德，进一步解决医疗服务中存在的突出问题，切实保障人民群众健康权益，促进社会和谐。

三好一满意活动实施方案篇四

开展“三好一满意”新闻稿：病友会，传递温暖的力量

11月1日，我科成功的举办了首次病友会。会议邀请了在院的和已经出院的病人及家属参加。

会议以讲课并通过幻灯展示的形式，由护师郑冬慧讲解了[胃病的保健指导]，主治医师曹家高讲解了[肾病知识普及]，朱盛宣主任讲解了[内科常见病的相关检查]及[胃溃疡的基本知识]。讲解的内容通俗易懂。我仔细的看了在座的每一位，都听的`很是认真，还有些人在看幻灯片的时候把眼睛眯了起来，头一直在点，像是说到了自己的点上。整个屋子里除了讲课人的声音，几乎没有什么嘈杂声。时不时的有病友的手机响了起来，他们也会立马关机。氛围非常的好。

在讲完课的时候，护士长希望大家能够多提意见。在针对如何提高我院的服务质量，病友们在轻松愉快的环境下畅所欲言，对我院的服务和发展给予充分肯定，同时也提出了很多宝贵的意见和建议。

最后会议结束时，朱盛宣主任和桂晴护士长作了总结性发言，要求我科医护人员对病人提出的建议和意见进行落实和改进，特别是病人提到的服务态度问题要认真思考。结合开展‘三好一满意’医德医风教育培训活动，努力提高服务质量，提高病人满意度。以后这种病友会的活动要坚持开下去，对提

高医护和患者之间的关系是很好的促进。临走的时候我科还向来参加病友会的40多名病友发放了纪念品。

11月1日，是我科首次病友会，同时也是我科作为试点病房的第一天，是我们传递温暖的开始。

三好一满意活动实施方案篇五

根据《卫生部关于在全国医疗卫生系统开展“三好一满意”活动的通知》精神，制定本方案。

一、xx年工作目标

紧密结合深化医药卫生体制改革和创先争优活动，以人为本，以病人为中心，以人民群众满意为出发点和落脚点，着力提升医疗服务水平，持续改进医疗质量，大力弘扬高尚医德，加强行业作风建设，进一步解决医疗卫生服务和行业作风中存在的突出问题，保障人民群众健康权益，推进医改顺利进行，促进社会和谐。

二、活动范围

全国各级各类医疗机构，重点是二级以上公立医院。卫生监督、疾病预防控制等其他卫生机构可以参照本方案，结合实际组织开展“三好一满意”活动。

三、xx年工作内容和要求

(一)改善服务态度，优化服务流程，不断提升服务水平，努力做到“服务好”。

1. 普遍开展预约诊疗服务。全国所有三级甲等综合医院实行多种方式预约诊疗，城市社区卫生服务机构转诊预约的优先诊疗。到xx年底，城市社区转诊预约占门诊就诊量的比例达

到20%，本地患者复诊预约率达到50%，其中口腔科、产前检查、术后病人复查等复诊预约率达到60%。

2. 优化医院门急诊环境和流程。贯彻落实《关于进一步改善医疗机构医疗服务管理工作的通知》（卫医政发〔xx〕12号），将改善人民群众看病就医感受作为加强医疗服务工作的创新点和突破点，落实便民、利民措施，通过预约挂号、合理安排门急诊服务、简化门急诊和入、出院服务流程、推行“先诊疗，后结算”模式、提供方便快捷的检查结果查询服务等，积极探索、创新，有计划、有重点地推进各项改善医疗服务的措施，做到安排合理、服务热情、流程顺畅，不断促进医疗服务水平的提高。

3. 广泛开展便民门诊服务。全国有条件的三级医院开展双休日及节假日门诊，充实门诊力量，延长门诊时间。鼓励、支持三级医院医务人员到基层医疗卫生机构开展执业活动。

4. 推广优质护理服务。全国三级医院全部开展优质护理服务，50%的三级甲等医院优质护理服务覆盖50%以上的病房，40%的地（市）级二级医院和20%的县级二级医院开展优质护理服务。完善并落实专业护理人员编制和内部收入分配等政策。

5. 推进同级医疗机构检查、检验结果互认。按照《卫生部办公厅关于加强医疗质量控制中心建设推进同级医疗机构检查结果互认工作的通知》（卫办医政发〔xx〕108号）要求，在加强医疗质量控制的基础上，大力推进同级医疗机构检查、检验结果互认工作，促进合理检查，降低患者就诊费用。

6. 深入开展“志愿服务在医院”活动。逐步完善志愿服务的管理制度和工作机制，积极探索适合中国国情的志愿服务新形式、新内容、新模式，促进医患关系和谐。在医疗机构为社会搭建向患者奉献爱心的平台，将志愿服务引入医疗机构；同时，医疗机构要组织广大医务人员以志愿者身份深入基层，特别是流动人口集中生活工作的场所以及康复、养老等

机构，开展公共卫生、医疗服务和健康教育等志愿服务，使人民群众切实感受到改善医疗服务的实效。

7. 建立健全医疗纠纷第三方调解机制和医疗责任保险制度，认真落实医疗投诉处理办法，严格执行首诉负责制，深入开展创建“平安医院”活动，严厉打击“医闹”，构建和谐医患关系。

(二)加强质量管理，规范诊疗行为，持续改进医疗质量，努力做到“质量好”。

1. 落实医疗质量和医疗安全的核心制度。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、会诊、术前讨论、死亡病例讨论、交接班等核心制度，严格落实《病历书写基本规范》和《手术安全核对制度》，规范病历书写和手术安全核对工作，保障医疗质量和医疗安全。

2. 健全医疗质量管理与控制体系。贯彻落实《医疗质量控制中心管理办法(试行)》，推进国家医疗质量管理与控制中心、重点临床专业国家级医疗质量与控制中心建设，完善管理制度、质量控制标准和指标体系，提高医疗质量管理与控制水平。要建立医疗质量、医疗安全评价体系，启动医院质量评价工作。要切实加强医院内部管理和基础医疗质量管理，继续强化临床专科能力建设和医务人员培训，加强医疗服务过程中重点环节、重点区域、重点人员管理，持续改进医疗质量。

3. 严格规范诊疗服务行为，推进合理检查、合理用药、合理治疗。认真落实临床路径、《临床技术操作规范》、《临床诊疗指南》、《医疗机构药事管理规定》、《处方管理办法》、《抗菌药物临床应用指导原则》等规章、规范，开展抗菌药物临床应用专项整治行动，严格规范医师处方行为，促进合理检查、合理用药、合理治疗。大力推行临床路径和单病种付费，促进医疗质量管理向科学化、规范化、专业化、

精细化发展，规范诊疗行为，控制医疗费用不合理增长。

4. 加强医疗技术和大型设备临床应用管理，保证医疗质量和患者权益。地方各级卫生行政部门要切实加强对医疗技术临床应用管理，按照《医疗技术临床应用管理办法》要求，建立严格的医疗技术准入和管理制度，对违规擅自开展新技术、配置大型设备的行为要坚决予以查处。

(三) 加强医德医风教育，大力弘扬高尚医德，严肃行业纪律，努力做到“医德好”。

1. 继续加大医德医风教育力度。要坚持以正面教育为主，继续培养和树立一批先进典型，加大对医德高尚、医术精湛、敬业奉献先进典型的宣传表彰力度，结合卫生行业特点，深入开展宗旨意识、职业道德和纪律法制教育，引导广大医务人员树立正确的医德医风。

2. 制定完善医德医风制度规范。制定医疗机构从业人员行为准则，研究制定《关于加强公立医院反腐倡廉建设的指导意见》，协调有关部门出台《医疗卫生管理违纪违法行为处分规定》，研究制定《执业医师法》等医疗卫生法律法规中有关罚则条款的实施办法，切实加大对医疗卫生领域违法违纪行为的惩戒处罚力度。继续认真抓好医德考评制度的落实，进一步细化工作指标和考核标准，建立对医务人员有效的激励和约束机制。

3. 坚决查处医药购销和医疗服务中的不正之风案件，严肃行业纪律。严肃查处乱收费、收受或索要“红包”、收受回扣、商业贿赂等典型案件，充分发挥办案的警示作用。注意发挥查办案件的治本功能，推动完善制度、堵塞漏洞，净化医药卫生体制改革的社会环境。

(四) 深入开展行风评议，积极主动接受社会监督，努力做到“群众满意”。

1. 要认真开展患者满意度调查和出院患者回访活动，征求意见和建议，有针对性地改进服务。
2. 继续以开展民主评议行风作为推进卫生纠风工作、维护群众利益的重要载体，积极组织、主动参与民主评议行风活动，以评促纠、注重整改。继续发挥行风监督员的作用，高度关注并积极参与政风行风热线，认真倾听群众呼声，及时解决群众反映的突出问题，努力让社会满意。要积极探索建立科学的卫生行风评价机制，更加客观、公正地反映卫生行风状况。
3. 全面推行医院院务公开制度，进一步落实院务公开各项要求以及《医疗机构院务公开监督考核办法(试行)》，增强医疗机构院务公开意识，推动医疗机构进一步优化服务流程和内部民主管理决策。

四、活动步骤和安排

按照阶段性与长期性相结合的原则□xx年活动总体分为学习宣传、查找问题、整改提高3个环节，一方面要有所侧重，集中时间解决突出矛盾和主要问题，另一方面，三个环节要有机结合，边学边查边改边建，统筹兼顾、有序推进，不断取得阶段性成效。

(一)学习宣传环节。卫生部召开“三好一满意”活动视频会议，对全国医疗卫生系统开展“三好一满意”活动进行全面动员部署。地方各级卫生行政部门和医疗卫生单位要迅速组织行动，明确组织机构，制定实施方案，细化工作措施，明确责任要求。要通过广泛深入的宣传和思想发动，统一思想、提高认识，引导广大干部职工充分认识开展“三好一满意”活动的重大意义，切实增强参与活动的积极性和主动性。要组织干部职工认真学习领会中央有关会议及文件精神，全面贯彻落实全国卫生工作会议和全国卫生系统纪检监察暨纠风工作会议部署，加强社会主义荣辱观、社会公德、职业道德

教育。要加大对医德高尚、医术精湛、敬业奉献先进典型的宣传力度，充分发挥示范带头作用。

(二)查找问题环节。地方各级卫生行政部门要采取多种形式深入基层、深入群众调查研究，广泛征求意见，全面了解医疗卫生服务和行业作风建设方面存在的问题。各医疗机构要摸清行风建设现状，深入了解和掌握患者对医疗服务的意见和建议。要通过召开座谈会、设置意见箱、开通热线电话和网上沟通等多种方式，主动征询群众意见建议，找准群众对医疗服务中不方便、不放心、不满意的主要问题。

(三)整改提高环节。医疗机构根据查找的突出问题，要制定整改方案，提出整改措施，限定整改时限，落实整改责任，扎扎实实把整改措施落到实处。特别是对一些涉及群众切身利益、影响行业形象的突出问题，要集中精力一项一项地进行重点整改，务求取得实效。整改方案、整改措施、整改效果要报卫生行政部门备案。整改方案和整改情况要在一定范围内公开，充分听取群众意见，接受群众监督。对具备整改条件能够解决的问题，要马上解决；对通过努力能够解决的问题，要限期解决；对那些应该解决但由于受客观条件限制一时解决不了的问题，要向群众说明情况，并通过深化改革，积极创造条件逐步加以解决。在整改过程中，要在解决突出问题的基础上，认真总结经验，积极探索规律，对现行的规章制度按照新要求进行修订完善，不断提高医疗服务水平和医院管理水平。

各省级卫生行政部门要组织对本辖区医疗机构“三好一满意”活动开展情况进行指导、检查，及时总结工作中存在的问题和不足，推广“三好一满意”活动的好经验、好做法和好典型，有序推进，确保成效。卫生部适时组织对部分省(区、市)“三好一满意”活动开展情况进行督导检查。

开展“三好一满意”

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档