# 医院服务帮办员工作总结(实用28篇)

来源：网络 作者：紫陌红尘 更新时间：2024-01-10

*医院服务帮办员工作总结1>一、思想方面：一切以病人的要求为中心，用以质量为核心的护理理念去适应新的问题，以及社会发展的趋势，积极参加一切活动，以服务病人奉献社会为宗旨，以病人满意为标准，全心全意为病人服务。>二、在业务方面：在这一年里本人能...*

**医院服务帮办员工作总结1**

>一、思想方面：

一切以病人的要求为中心，用以质量为核心的护理理念去适应新的问题，以及社会发展的趋势，积极参加一切活动，以服务病人奉献社会为宗旨，以病人满意为标准，全心全意为病人服务。

>二、在业务方面：

在这一年里本人能自觉遵守医院的各项规章制度，服从科室领导的各项安排，认真履行自己的岗位职责，完成各项护理操作，学会认真对待每一件事情，在用心的同时更能细心的助病人解决每一件事情，认真接待每一位病人，把每一位病人都当成自己的朋友，亲人。认真做好医疗文书的书写工作，认真学习科室文件书写规范，认真书写一般护理记录，危重护理记录及抢救记录，对于自己的工作，严格要求自己，三查七对，牢记三基。

>三、增强法律意识

认真学习《护士条例》及其它法律法规，积极参于医院组织的学习班。意识到，市场经济体制的建立，法律制度日益完善，人民群众法制观念不断增强，依法办事、依法维护自身的合法权益已成为人们的共识，现代护理质量观念是全方位、全过程的让病人满意，这是人们对护理服务提出更高、更新的需求，因而要丰富法律知识，增强安全保护意识，懂法、用法，依法保护自己。在这3年多的护理工作中，我的体会是“三分治疗，七分护理”，于是我越来越能够感觉出护理工作的重要性。

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，在人的一生当中有谁会不需要护士的细致关心和悉心照顾呢？“护理工作是一门精细的艺术”。“护士要有一颗同情的心，要有一双愿意工作的手。”我会用我的爱心耐心，细心和责任心解除病人的病痛，用无私的奉献支撑起无力的生命，重新扬起生的风帆，让痛苦的脸上重绽笑颜，让一个个家庭都重现欢声笑语。

在今后的工作中一定努力提高自己的技术，提高微笑服务，把每一位病人都当成自己的朋友，亲人，经常换位思考别人的难处，端正工作态度，我希望通过自己的努力获得病员广泛好评的同时，也得到各级领导、护士长的认可。我觉得护理事业是一项崇高而神圣的事业，我为自己是护士队伍中的一员而自豪，在今后工作中，我将加倍努力，为人类的护理事业做出自己应有的贡献。

**医院服务帮办员工作总结2**

青年志愿者行动是新形势下学雷锋活动的深化和延续，具有鲜明的时代特征，符合当代青年的特点，更容易激发青年的参与热情。多年来，我们积极响应\_、团省委、团市委的号召，大力推进青年志愿者行动，牢固树立当代青年的良好形象。我们提出了“立足医院，面向社会”的指导方针，以“爱心献社会，温暖在社区”为口号，以志愿为前提，以发挥本院青年知识技能为基础，以服务社区事业发展为基本内容，以建立社区援助站和开展共建活动为组织载体，通过为社区开展医疗义诊、援助孤残、抢险救灾以及医疗健康知识宣传讲座等形式多样的活动，发挥本院青年的自身优势，为病人及社区单位和居民的生产生活服务，为社区两个文明建设服务。在活动中，我们坚持把志愿者服务与社会实践、科技文化服务相结合，把参与社会服务与优化院内服务相结合，使志愿者活动开展得有声有色，充分体现了青年志愿者团结、友爱、奉献、互助、进步的志愿精神。同时通过活动培养了青年们的奉献精神和服务能力，全面提高了青年们的素质，增强了社会责任感和服务意识。 xx年以来我院志愿者服务队主要开展了以下活动：组织医务志愿者在南平纺织厂进行义诊服务活动。 组织医务志愿者在南平造纸厂开展义诊服务活动. 组织医务志愿者在市文化广场开展“中医中药中国行”义诊活动，并发放宣传资料。

组织医务志愿者在市文化广场开展防灾抗灾日义诊活动. 组织医务志愿者到南平电机厂社区讲座及义诊活动。 组织志愿者到南纺参加救灾清淤活动. 组织医务志愿者水南后厂灾后巡回义诊活动. 组织医务志愿者到文化广场科普宣传义诊活动. 组织医务志愿者到高埠村帮扶义诊活动.青年志愿者活动是一项长期的、艰苦的、意义深远的工作，我们将继续深入地开展下去。在活动的方式上，我们将开拓创新，不断拓展活动的阵地和形式；在活动内容上，我们将在原有基础之上，充分发挥医务志愿者的自身优势，使志愿者活动能够上一个新台阶；在活动的考核上，我们将和注册青年志愿者活动相结合，建立健全青年志愿者活动考核体系??总之，在青年志愿者活动这块肥沃的土地上，我们将通过自己的辛勤耕耘，为更广大的志愿者们提供广阔的施展舞台。 xx年12月5日是国际志愿者日，为了响应志愿者活动日号召，增进志愿者的志愿精神和服务意识，为深化志愿者行动，提高志愿者的先进性，促进志愿者良好的精神道德风尚的形成，按照中央文明委《关于深入开展志愿者服务活动的意见》和\_、\_等有关部委《关于开展xx年国际志愿者日“志愿服务在医院”活动的通知》（卫医政发[xx]114号）的部署，12月5日早上，我院团支部开展了以“志愿服务进医院，携手医患献爱心”为主题的志愿者服务活动。现将活动情况汇报如下：

一是高度重视，做好动员工作。12月4日上午接到《关于开展xx年国际志愿者日“志愿服务在医院”活动的通知》后，我院即刻召开志愿者服务活动的动员大会，号召全院职工积极参加志愿者服务活动。活动当日正值周六，许多医务人员都休息，但是在团支部的动员号召和带领下，他们纷纷放弃休息时间，积极投入到当日的志愿者队伍行列中。

二是做好宣传，精心组织。在活动的前一天，我院已在门诊部的大门正上方，高高悬挂出醒目的“志愿服务进医院，携手医患献爱心”主题横幅。到活动当天，志愿者早早在医院正门集结，身披靓丽丝带，整装待发。志愿者通过向广大病友派发医院的宣传单张、健康知识等活动资料，团支部组织志愿者在门诊大厅、住院病房等场所向病人提供免费服务，受到广大病友的广泛好评。 [page]三是认真总结，扬长避短。活动之后，团支部组织了志愿者座谈会，认真听取各位志愿者在活动中的感受和体会，还有对活动提出的建议。会后认真做好总结，吸收今次活动好的经验，改善活动过程中存在的不足，期待在下次活动中做得尽善尽美。

这次的志愿者活动已经完美落幕，志愿者活动成功的举办，是得益于大家的共同努力和积极配合。通过此次活动，志愿者们借助自己的真诚努力结合精心收集的材料为广大的病友送去健康知识，宣传了医院志愿者队伍，扩大了志愿者的影响力。广大病友对志愿者们的服务精神给予了高度评价，而志愿者们也从中感受到为他人服务的快乐。

虽然在活动过程中，我们的工作存在一些不足的地方，但每一个志愿者通过活动都得到了一定锻炼，收获了一份珍贵的感悟和人生经历。在今后的日子中，我们将一如既往地本着“奉献、友爱、互助、进步”的服务精神，积极配合团市委和其他职能部门积极做好志愿者活动，并积极开展形式多样的有特色的志愿者活动。 xx年01月24日22点02分收到“yaye的猪猪”发来的信息“陈慈出院了！”。相信所有关注陈慈的朋友们得知这一消息后都会很高兴，而心头的一块石头也终于平稳落地了。

不到三岁的小陈慈是不幸的，因为她患有急性淋巴细胞型白血病，小小年纪就要忍受病痛的折磨。同时也是十分幸运的，在农村，一些女孩子患了重症后，其家人在巨额医药费的压力下通常会被迫放弃治疗??而她的父母没有放弃她。在她因为缺乏医疗费用而面临终止治疗的时候，好心的医护人员为其上网求助，而全国各地的网友则纷纷伸出援助之手，与她共度难关。

xx年11月14日23点07分，自称是小孩的护士的“yaye的猪猪”在chinaren社区青年志愿者论坛中发出一求助帖——《[求助]救救她,只需要两万元！》。主要内容是一个2岁多的白血病女孩陈慈，因为凑不上两万余元的治疗费用，可能无法继续治疗。

帖中描述的白血病病童十分可怜可爱，每位观者都难免动起恻隐之心，但是出于专业的敏感，志愿者们意识到，这件事情的真实性更加重要。在chinaren社区的支持下，活跃于青年志愿者论坛的版友们迅速以严谨的态度行动起来。而“yaye的猪猪”也很理解志愿者们的顾虑，并且十分爽快的留了下医院、科室以及她本人的电话号码供志愿者们核实。

第二天，志愿者松鼠丢铥核实了这个小孩的存在，“yaye的猪猪”的帖子末尾便多了一句“斑竹所以阿阿提示：已经核实，确实有这样一个患者。正在进一步核实相关信息，敬请关注”。

有一位远在美国的板油便迫不及待的按照帖内信息给陈慈的父亲寄去一封热情洋溢的慰问信和一张100美圆的现金转帐支票。然而，患者真的是因为医疗费用紧张而需要社会的帮助么?志愿者们希望发起一次社会募捐活动，但是前提是必须对每位好心人、每位chinaren网友负责。为了证实这点，家长、小孩的护士边摸索边实践，经过了接近一个月的准备，按照志愿者们的要求，孩子家长协同医院认真填写了红十字基金会专门为救助家庭经济困难的小儿白血病患者的“小天使基金”申请表，并严格遵照规定，由家长和医院填写相关内容后，由县级以上红十字会审核盖章。

得知这个消息后，“沙沙\_5508”，“落花流水春来”，“所以阿阿”三人亲自去医院看望了小慈并且就一些需要注意的事项跟小孩的家长交换了意见。红十字基金会小天使基金负责人任小姐在收到求助资料后第一时间审核了资料并且给志愿者发来短信“资料已收到，符合求助条件”。

最终我们制定的救助方案为，先通过私人帐号小范围向志愿者的亲朋好友募捐，暂时缓解经费压力。再通过红十字基金会小天使基金的公用帐号大范围为小慈募捐。当今中国，还有很多这样的小儿白血病患者，在小慈之前向“小天使基金”求助并且符合救助条件的贫困小孩就有700人左右。然而，小天使基金目前的财力和救助范围也很有限，这700名重病儿童只能排队等候小天使等基金的救助??如果动用小天使基金救助小慈，那么对于其余700名小孩是极其不公平的。 [page] xx年12月13日，爱心募捐活动正式开始。首先公布了掌握在小孩父亲手中的工商银行帐号。我们面对了不少质疑，甚至说我们是骗子的人都有。可笑的事情是，说我们是骗子的人却到其他网站发动向陈慈募捐的活动，帖中赫然写到“此事已经经过chianren志愿者核实”，并且给出我们这边相关帖子的链接。真是想不明白啊。而参与策划和组织募捐活动的“-桃魂-”却迎难而上，在taobao上开设用于捐款的支付宝通道，发动好友捐款，并且公布帐号中每一笔捐款的详细信息。最终，热心网友共向掌握在小孩父亲手中的工商银行帐号中捐款1000余元；通过支付宝帐号共募集3380元，由“沙沙\_5508”凑成4000整交到医院中陈慈名下帐户。

出院前已经恢复活力的小陈慈

社区站长幸福的火在了解到相关信息后，以最快的速度与小天使基金取得了联系，并且亲自到小天使基金商量合作协议。12月19，采用小天使基金的帐号开始大范围募捐活动，社区方面大力度宣传这个募捐活动。最终，我们共募集捐款16826余元，5000元直接进入陈慈的的帐户，11826元捐款进入小天使基金帐户，由小天使基金转交小孩父母，并不收取任何管理费用。

活动开始后，有些志愿者组织表达的合作开展活动的意向，因为活动策划已经完成，捐款方案也已经确定，再与其他组织合作还需要做很多协调工作，一方面分散精力，另一方面耽误时间，所以我们谢绝了这些组织的好意，而北京的一个志愿者组织在了解到我们这边的相关情况后，独立组织了一次慈善婚礼，共为小慈募集4300元善款，全部汇给了陈慈。篇二：新开医院青年志愿者活动总结

新开镇卫生院青年志愿者活动总结

青春是我们的名片，服务是我们的志愿

——新开镇卫生院志愿者协会

**医院服务帮办员工作总结3**

20xxxx社区卫生服务中心在XX年基础上，进一步深入贯彻《\_关于发展城市社区卫生服务的指导意见》、《内蒙古自治区人民政府关于发展城市社区卫生服务的实施意见》、《呼伦贝尔市人民政府关于发展城市社区卫生服务的实施意见》的精神，进一步完善机制，强化管理，努力构建符合城市社区卫生服务要求服务体系，为社区居民提供安全、有效、便捷、经济、持续的公共卫生服务和基本医疗服务，发挥技术骨干的带头作用，并结合靠山辖区的特点，富有成效地开展各项任务。现将20xx年工作作总结如下：

>一、强化内功、完善管理

中心按照现有编制和社区卫生服务的职能逐步调整人员结构，达到合理配置人力资源，以完善职能。实现管理水平不断提升，并以服务社区提高居民健康水平为核心，强化质量意识，服务意识。建立有效的全成本核算体系，切实降低服务成本、医疗成本，减少各种开支，减轻社区居民的经济负担。

>二、加强医德医风建设，构建和谐医患关系

中心按照《海拉尔区医务人员医德考评制度实施方案》文件要求，制定《x社区卫生服务中心医务人员医德考评实施方案》，加强医德医风建设、提高医务人员职业道德素质为目标，以考核记录医务人员的医德医风状况为内容，以规范医疗服务行为、提高医疗服务质量、改善医疗服务态度、优化医疗环境为重点，强化教育，完善制度，加强监督，严肃纪律，树立行业新风，构建和谐医患关系，。

>三、加强业务理论知识培训，提高全员素质

中心建立健全业务学习制度和考核制度，全面实施人才战略，全面提升专业技术人员技术业务素质，熟练掌握全科业务理论技术，并且组织全员学习、培训禽流感、手足口病、甲型h7n9流感等流行性疾病防治等相关知识，培养出一支精干的；医德高尚；技术精湛；业务全面；善于协作的社区卫生服务人才队伍。

>四、体现社区卫生服务的公益性质逐步完善服务功能

（一）社区慢病患者等待接受随访及免费体检

1、做好突发公共卫生应急预案的完善和演练，具备应对突发公共卫生事件的能力。中心在20xx年建立居民家庭健康档案66%的基础上，抽出人力建立剩余的家庭健康档案，截至目前建档率已达91。4%。进一步完善了社区卫生诊断，并有计划地实施干预和预防保健服务。

2、适时开展慢性非传染性疾病防治和管理工作，我们对建立家庭健康档案筛查出的患者核实回访的基础上，在社区卫生服务中筛查出慢性病患者一并建档管理，并认真做好常见病、多发病及传染病的防治工作。慢病管理率达95%以上。老年保健、精神卫生也逐渐纳入管理，康复医疗提高了康复训练器具和理疗仪器的利用率。

（二）为辖区慢病病人进行免费体检

1、20xx年x社区服务中心共投入15万元，为辖区慢性病人及60岁以上老年人约6000例进行免费体检，截至xx月份已完成4800余例，此项工作得到了居民一致好评。

2、孕产妇管理率达90%以上，早孕建卡率达到85%以上，产前检查产后访视达到要求，产后42天回归检查达到90%以上，对高危孕产妇实行全程分级管理，加强对适龄儿童的管理，儿童系统管理率达95%以上，认真做好疾病的预防、治疗及缺点的矫治，鼓励母乳喂养，4～6个月母乳喂养率达80%以上，0～1岁佝偻病预防投药率90%以上，2～3岁佝偻病预防投药率60%以上。

3、加强计划免疫工作，卡、证、簿齐全，填写整齐，严格按程序进行预防接种，7岁以下儿童建卡率达98%以上，卡证相符率达98%以上，周岁儿童5苗全程接种率达95%以上，新生儿免费乙肝疫苗接种率达100%，首诊及时率达95%以上，计划免疫报表准确及时，报表填写合格率达100%，及时率达98%以上。

（三）加强疫苗质量管理，保证主渠道供应，做好账目的纪录。及时检查冷链设备状态，确保冷链正常运行。

1、今年，中心对辖区适龄儿童预防接种登记、统计、报告做到及时准确，计划免疫五苗接种率≥95%。孕妇早孕建册率≥85%，孕妇建册率≥95%，儿童管理率≥95%，4。2。1体检率≥85%。计划生育服务指导要结合辖区实际充分利用防保手段与孕产妇管理结合起来，提高育龄妇女、孕产妇管理率。并顺利完成了0～3周岁儿童脊髓灰质炎疫苗强化接种，做到了服药入口，以及8个月～14周岁儿童强化麻疹疫苗的接种任务。落实《疫苗流通和预防接种管理条例》，根据《\_关于印发〈儿童预防接种信息报告管理工作规范（试行）〉的通知》及《海拉尔区儿童预防接种信息报告管理系统建设实施方案》，积极配合海拉尔区疾控中心搞好儿童预防接种网络信息建设。

2、提高医疗服务能力，实行首诊负责制，完善各种操作规程，认真执行标准化，认真做好多发病常见病的诊治工作，与上级医院沟通，建立双向转诊机制，建立双向转诊绿色通道，保证居民的基本医疗。

3、中心深入普及健康教育，深入社区居委会、辖区各单位、学校、托儿所举办健康教育讲座，进行咨询、发放宣传资料，在中心播放影音资料、发放健康教育处方、制作宣传板报和橱窗，结合主题宣传日，

开展控烟、无偿献血、禁毒、卫生法律法规及应对突发公共卫生事件的宣传教靠山社区宣传橱窗教育，特别是对重点人群、特殊疾病等高危人群开展有针对性的健康教育，努力提高全民健康素质。

>五、做好各项工作效果评价，体现社区卫生服务效果

**医院服务帮办员工作总结4**

为落实《山东省实施20xx年“优质护理示范工程”活动方案》的精神，我院组建“优质护理示范工程”活动领导小组。由分管院长任组长，护理部主任任副组长，负责活动计划的制定及实施，确保各项工作真正落到实处。

成立示范病房以来实施责任制，落实整体护理，增加示范病房设备的投资，现有床位23张，护士9人，护理员1人，整合基础护理、病情观察、治疗、康复及健康指导任务，科室全体护理人员围绕优质护理示范规范，扎实学习护理方法，突出中医特色；落实一二三级护理。并派护士到千佛山医院骨关节科进修学习，不断总结经验，形成具体中医特色的康复锻炼体系，每日根据患者病情制定每位患者的功能锻炼计划，每日给予演示，被动及主动功能锻炼，并建立良好的康复锻炼评价制度，使患者早期达到功能康复。

对于出院病人，积极做好出院指导，将患者的康复指导由医院延伸到家庭，并接受患者各方面的咨询。建立完善绩效考核与激励机制，充分调动护士积极性。为患者提供连续、全程、无缝隙的护理服务。这些服务都得到了患者的普遍赞誉。

>通过我们的努力工作：

1：患者满意度明显提高。

2：患者陪护比例降低。

3：病房秩序进一步好转。

4、医疗护理质量进一步得到保障。

5：营造了和谐的医患关系。针对工作中存在护理人员不足及基础设施欠完善等问题，我院拟定出了下一步工作计划：

对取得的成绩不骄不躁，对“优质护理服务示范工程”活动热情不减，人人争创先进。进一步增加护理人员，尽力做到住院病人少陪人、无陪人、陪而不护，积极加强基础设施建设，夯实基础护理，提供优质高效服务。

因为多种原因，我们还存在很多不足，在今后的工作中，随着“优质护理服务”活动的深入，我们科将会做得更好，让患者更加满意。

**医院服务帮办员工作总结5**

20xx年热热闹闹地过去了，20xx年新年伊始，在此万象更新之际，回首20xx我感触颇多。这一年医疗卫生系统开展了“三好一满意”、“质量万里行”……等多项整治活动，又恰逢我院医院二甲复审之时，此番激流涌动下我院眼科之发展可谓蒸蒸日上、硕果累累。今年充实、收获的一年，在这一年里作为眼科主任我积极配合院领导及相关职能部门圆满完成各项任务，同时勤恳务实抓住机遇大力发展我院眼科的综合实力，并使之提高到一个崭新的水平线。下面就几个方面做简要汇报如下：

>一、潜心钻研业务，切实提高专业技术水平，做好学科带头人。

众所周知从事医疗行业没有过硬的专业技术靠耍嘴皮子是走不下去、是要半途而废、是要出严重事故的。因而作为眼科主任及学科带头人我必须坚持专业知识的学习，全面深入了解眼科各分支专业的前沿知识。当然个人的时间和精力总是有限的，正所谓“术业有专攻”，因而我近些年把侧重点放在白内障超声乳化上，经过我的努力我院眼科白内障超声乳化技术飞速发展，并填补了本地区的空白。我院眼科白内障超声乳化技术获得跳跃式发展，这一年我独立完成366例包含各种疑难病例的白内障超声乳化手术，同20xx年相比白内障超声乳化手术量翻了一番，技术难度也是更胜一筹。

在其他眼科分支专业上譬如眼底病方面，我院眼科迎来里程碑式的发展——开展“玻璃体视网膜手术”。在院领导的大力支持下我院眼科添置了玻璃体切割机，同时我们开始开展玻璃体视网膜手术，这项技术填补了本地区的空白，打开了本地区眼底病外科手术的市场，为我院赢来良好的社会声誉。在专家带教下我们眼科完成我院首例眼角膜移植手术，这也是本地区首次开展角膜移植。医疗技术的革新是我们赖以生存的生命线，保持医疗技术的先进性，做好“领头羊”，这是我的理念！

>二、强化制度管理，以身作则做好科室管理人。

做为科主任我不但是学科带头人同时还是科室的管理者。而科室“管理”的核心应该是对科室人员的调控，使大家各司其职，“站好自己的岗”。而制度的制定与执行是实施管理的关键环节。无论是医疗质量还是医疗服务的提高都离不开各项相关制度的约束，只有将医疗服务运行中的细节制度化，并恪守各项制度，才能实现高水准的医疗服务。医疗服务行业有各级卫生行政部门监管，同时医疗卫生从业人员也在时刻遵守着各项卫生法规及条例，但在实际运行中依然存在着种种医疗安全及不良事件的发生，这就需要科主任严格把控各个细小环节。

在卫生系统开展“三好一满意”、“医疗质量万里行”活动及我院二甲复审的大前提下，我“苛刻”地要求科室人员一丝不苟地执行“医疗质量与安全管理的核心制度”及相关配套规则。重新审视医疗服务的每个环节，分解服务流程，并制定出适合每个小环节的服务准则。这些细化了的“规则”的制定与落实，是科室集体智慧的结晶也是众人群策群力的结果。在实际执行中我以身作则、一视同仁、奖罚分明，取得了令人满意的效果，这一点在我院职能部门的评审结果上可以证明。

>三、加强人才梯队的建设，为科室后续发展储备“正能量”。

医院能有今天这样的规模离不开一代代白衣战士的传承式发展。我深知作为科主任不能胸怀狭隘只顾自身，要懂得“科室强才是真的强”，“光杆司令”是不成气候的。科室要想成为本专业本地区标杆性平台，就必须有强大的人才储备。然而人才的储备来自哪里？不外乎自身培养与院外引进。这就要求科主任要培养自己的人才。作为眼科主任我一如既往的按照早年的人才梯队培养计划在实施，如今已经小有成效。我早年就安排下面年轻的医师分别专攻眼科分支专业，并分批次外派他们进修。现如今眼科下设分支专业白内障组、青光眼组、眼外伤与眼整形组、眼底病组、斜弱视组、眼屈光组等等都已经铺成开来，他们都能胜任自己的专业技术，所以我很欣慰，在不久的将来我所培养的这些人才在我院眼科的发展中所释放的能量是巨大的。这是我之幸，也是科室之幸，更是医院之幸！

>四、科室经济效益获大丰收，硬件建设稳步拓展。

在医疗界所谓“金眼科，银外科”，无人不知无人不晓！我院眼科在还没有完全把眼科下属分支专业铺成开来，就已经取得了令人瞩目的经济效益。在过去的20xx年我们眼科和耳鼻喉科总收入一千二百万之多，跨入“千万科室”之列，而且我们眼科及耳鼻喉科是所有临床科室经济收入中纯利润的科室。眼科经济收入乐观，硬件建设也令人欣慰：在院领导的大力支持下我们配备了眼底病手术所用玻璃体切割机及相关配套设施，开创了我院眼科眼底病外科的历史新篇章。

>五、展望来年，我信心百倍。

新年伊始——我有个梦想，我梦想院领导能给眼科配台高端手术显微镜；我有个梦想，我梦想眼科在二甲复审评审中全A通过；我有个梦想，我梦想每位眼科医生在职能部门的检查中无瑕疵；我有个梦想，我梦想眼科超劳务费翻几番。

最后祝愿各位院领导、各位同仁在新的一年里身心健康、阖家欢乐、心想事成！

**医院服务帮办员工作总结6**

市立医院中医药服务能力提升工程工作汇报

尊敬的各位领导、各位专家：大家好！

首先热烈欢迎各位来我院检查指导工作。

我院始建于1924年，是一所具有九十多年悠久历史的“三级甲等”综合性医院。现有在职职工830人，其中卫生技术人员683人，拥有高级职称107人，中级职称264人；编制床位670张，实际开放670张，设有27个临床科室，16个医技科室，11个教研室，20个职能科室。

中医科成立于1957年，经过50多年的建设，中医诊治和中药管理水平取得了长足发展，特别是通过服务能力提升工程，进一步发挥了中医中药的优势作用，我院的服务设施、设备基本齐全，人员配备较为合理，基本能满足城乡居民对中医药医疗保健服务需求，现将我院中医药服务能力情况汇报如下：

>一、科室基本情况：

1、我院中医科为一级临床科室，成立了中医基层指导科，设置了中医药适宜技术推广基地，建立了技术推广指导师资队伍。与各乡镇卫生院、社区卫生服务中心建立了双向转诊制度。

2、人员情况：我院中医从业人员16人，其中主任中医师3人（江西名中医一人，赣州市名中医一人），副主任中医师5人，主治中医师5人，住院中医师2人。

3、科室设置、设备和技术项目开展情况：

（1）中医门诊设有中医科、中医骨科、针灸科、按摩科。 （2）中医住院部设有病床35张，配备有熏蒸床、中频脉冲电治疗仪、牵引床、中药封包治疗仪、煎药机等诊疗设备。

（3）开展的技术项目：针灸、隔物灸、推拿按摩、中药熏蒸、牵引、小针刀、中频、中药封包、中医手法正骨、小夹板固定及各种骨、关节矫治术等。

4、中药情况：我院现有中药调剂人员4人，备有中药饮片419种，中成药125种。

>二、中医工作开展情况：

1、江西省名中医刘立芬主任医师是江西省卫计委认定的中医师带徒导师，培养了2名中医学生。现在刘立芬医师仍在我院老中医工作室坐诊为病人服务。

2、我院xx年中医门诊量8659人次（不含70岁以上免挂号人次），门诊针灸量6543人次，病房针灸量600人次，到其他科室中医会诊近202\_人次。

3、积极开展中医下基层服务和培训工作，发展中医事业。 ①接受区属乡镇卫生院、社区服务中心短期见习5人，接受医学院实习同学数十次。

②根据基层医疗机构要求，不定期安排高年资中医专家下基层卫生服务中心查房和技术指导；

③每月定期派出资深专家到社区进行慢性病健康讲座、健康咨询工作；

④每周五定期派中医专家到赣州开发区管委会进行医疗保健。 ⑤每天均有高年资中医专家坐诊中医门诊，满足群众中医治病需求。

>三、今后的主要工作任务

1.认真落实中医药扶持优惠政策。

（1）提高医院中医科绩效分配标准，稳定中医药队伍，在绩效考核中，将中医药服务单列为一级指标，中医药内容分值所占比例不低于10%，并将“中医药门诊占总门诊人次比例”列为重要考核指标；

（2）增设中医特色诊疗项目，进一步加强针灸和治疗性推拿l（龙氏正骨手法）等中医非药物诊疗技术的人才培养。

2、提升医院中医服务能力建设。

（1）按照《综合医院中医临床科室基本标准》和《医院中药房基本标准》要求，加强医院中医门诊、住院部的标准化建设。

（2）建立并加强中医服务应用信息系统建设，促进信息交换与业务协同，提高中医医疗管理水平和效率。

（3）加强医院中医药适宜技术推广基地视频网络平台建设，推动中医药适宜技术推广基地视频网络与国家中医重点专科视频网络并网运行。

3、建立并完善对基层医疗卫生机构指导帮扶机制和中医药人才教育培训制度。

（1）医院设置的中医基层指导科，要承担对社区卫生服务中心和乡镇卫生院中医药服务的指导任务，在医院中医药绩效考核中，应将对口帮扶基层中医药事业发展纳入重要考核内容。

（2）建立健全中医药人员中医药知识与技能培训的长效机制。加强中医药人才培养和队伍建设，鼓励在职在岗中医药人员参加中医专业学历教育和继续教育，并给予适当补助。

（3）完成省卫生厅下达的基层中医临床技术骨干培训任务。 （4）开展中医类别全科医生规范化培训和转岗培训。 （5）继续开展老中医药专家师带徒工作，培训一批中医药预防保健人才。

（6）落实对基层中医药人员的帮扶指导。中医科每年要到对口支援的社区卫生服务中心和乡镇卫生院开展不少于4次的巡回医疗、技术培训，并免费接受基层中医药人员进修。

4、加强医院中医药特色优势建设。

（1）完善中医综合治疗室，运用针灸、隔物灸、推拿、按摩、刮痧、火罐、蜡疗、中药熏蒸等多种中医药方法和手段综合使用技术为患者服务。

（2）积极开展中医药专科专病建设，推行中医人员到西医科室会诊、查房、参与重症患者抢救等，把中医药服务拓展到医院相关临床科室。

5、进一步加强医院中医药适宜技术推广基地建设，推广常见病多发病中医药适宜技术。

（1）开展中医预防保健服务，将中医“治未病”内容纳入基本公共卫生服务项目，

（2）加强中医体质辨识理论和应用方法培训，逐年提高居民健康档案中中医体质辨识的比例。

（3）根据国家《中医健康管理技术规范》要求，对儿童、孕产妇、老年人和高血压、2型糖尿病患者运用中医药技术方法进行健康管理，逐年提高重点人群和慢病患者中医药健康管理率。

6、推进中医药文化科普知识进乡村、进社区、进家庭。 开展中医药文化主题科普知识讲座和形式多样的科普宣传活动，提高健康保健素养。

今后，我们将加强组织领导，明确责任目标，更加重视祖国传统医学的传承和发展，增强实施提升工程的积极性和主动性，加大宣传力度，营造全社会共同支持提升工程的良好氛围。进一步巩固和扩大中医药队伍建设，拓展技术项目，提高服务水平，为振兴中医药事业、为广大群众的健康做出中医中药的特色贡献。

赣州市立医院 xx年5月

**医院服务帮办员工作总结7**

20xx年即将过去，一年来，在医院领导的带领下，在同事的关怀、支持和帮助下，本人注重提高政治修养，加强世界观改造，能够遵纪守法、强化业务学习、不断提高业务能力，努力钻研、扎实工作，以勤勤恳恳、兢兢业业的态度对待本职工作，严格落实各项规章制度，在医疗工作上取得了一定的成绩，圆满完成了上级交给的各项工作任务。

>一、加强政治学习，坚定政治信念。

认真学习抗震救灾精神和载人航天精神，增强军人核心价值观的养成。认清形式、与时俱进，在思想上、行动上努力与党保持高度一致，不断加强政治理论学习，提高政治敏感性，坚持从自身做起，从严要求自己，从端正思想认识入手，正确处理学习和工作关系，积极参加组织各种政治活动，做到：不缺课、不早退、认真学、认真记、写体会、谈感受、说想法，不断提高自身修养和政治理论水平，为做好临床工作奠定了思想基础。

>二、遵守规章制度，强化作风纪律

>三、强化业务学习，增强服务意识

医学是门博大精深的科学，深知自己的不足，为此，我一方面加强理论学习，另一方面从其他途径了解和学习医学知识，积极参加院内和院外组织的多种学术活动，不断吸取医学的新知识和新进展；在工作学习期间，积极参与科室的业务学习并讨论发言，提出自己的见解；在科室主任、老师的指导下，积极参与外科病人的诊治工作。

在各种手术操作中，严格遵循医疗常规，认真仔细，从不违规操作。通过自己的努力学习和科主任及老师们悉心教导，我更加熟练掌握了外科常见病、多发病以及一些罕见病的诊断和治疗，手术中应急处理和围手术期的处理方案。参加了医院组织的“三基”考试并顺利过关，多次参加医院组织的“心肺复苏”考核并取得成绩。参加了腹腔镜学术会议，拓宽了视野。通过不断学习，我健全了自己理论水平，完善了自己的知识结构，丰富了自己的临床经验，增强了自己的服务意识。

>四、崇尚新技术，发展新业务

在外科主任的领导下，积极尝试新的腹腔镜技术，三孔法腹腔镜下胆囊切除术、腹腔镜保胆取石术、腹腔镜下胆总管探查术等等，了解了经十二指肠镜切开取石术，提高了手术质量，缩短了手术时间和病人的住院时间。

当然，我在工作和学习中还有一些不足之处，须在今后的工作中向各位领导、老师和同事们学习，注重细节，加以改正和提高，告别对于自己的骄傲自满一面，在工作和学习中要坚决改正，争取在以后的工作和学习中取得更优异的成绩。

**医院服务帮办员工作总结8**

我院根据上级卫生行政部门的要求，结合我院实际。组织召开了全院职工“三好一满意”活动动员大会。现将活动的具体开展情况总结如下：

>一、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、医者德为先，良好的医德是和谐医患关系的前提。结合我院实际，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。

2、我院坚持廉洁行医，在门诊大厅、住院大楼等地方设立意见箱，充分利用群众举报等形式进行监督，至今没有发现一例医务人员收受红包、回扣等损害群众利益、破坏医院形象的不良行为。风清、气正现已成为工作中的主旋律。

3、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、患者满意度等为主要内容考核标准，同时与绩效挂钩，不断提高服务质量，让患者做到少花钱、看好病，使群众真正感受到新医改带来的实惠。为及时解决患者的困难，我院在门诊大厅、住院大楼等地方醒目位置设立了意见箱。

>二、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”是我院工作的宗旨和作风的体现。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。

1、优质护理服务工程的开展 我院按照上级部门要求，积极开展优质护理示范工程，制定并落实实施方案，将我院外科和内科设为优质护理示范科室：一是加强组织领导，成立由院长任组长的优质护理示范工程领导小组，定期召开会议，研究解决护理工作中存在的有关问题；二是制定并落实工作方案，有明确的进度安排，各部门职责清晰，分工协作，加强培训及宣传工作，组织开展全员培训，加大宣传力度，在全院营造以病人为中心的服务理念，为患者提供优质护理服务；三是建立健全规章制度，明确各级各类人员岗位职责、工作标准、护理质量考核标准，落实责任制整体护理，探索实施护士岗位管理；四是临床护理服务充分体现专科特色，丰富服务内涵，将基础护理与转科护理有机结合，保障患者安全，体现人文关怀；五是将我院优质护理示范工程与我院绩效考核挂钩，进一步提高护理人员积极性，加强其责任心。通过此项活动开展，加强了护患沟通，提升了护理人员整体素质，为落实优质服务，锻炼护理队伍奠定了坚实的基础。

2、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。我院实行双休日及节假日门诊，为群众和患者提供了方便、优质的服务。积极倡导服务文明用语，坚决杜绝服务禁语，杜绝生、冷、硬、顶、推现象。切实增强人文关怀意识，大力倡导人性化服务。

3、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。

>三、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、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，狠抓医疗核心制度，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，我院每月进行医学讲座和相关法律法规讲座，从而不断提高医护人员技术操作的熟练性、准确性及法律法规知识。

2、加强医疗技术和设备临床应用管理，保证医疗质量安全和患者权益。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。医院开展检查结果互认制度，从一定程度上减轻了患者的负担，深受患者好评。

3、加强病历质量管理。一是我院成立病历质量控制管理小组，加强病历质控力度，明确职责，临床医师负责根据有关要求及时、规范的完成病历，临床科室主任负责对本科室的病历进行严格把关，及时发现病历中存在的问题并及时进行整改；二是质量管理部门对病历质量定期和不定期进行抽查，负责对科室质控工作进行监督，对科室存在的问题进行反馈，并制定各种整改措施，促进病历质量的提高。

>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”

“群众满意”是我院的最终目标，也是我院开展“三好一满意”活动的初衷和目的。

1、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。并将调查结果作为医务人员的绩效考核参考，努力使患者满意率达到100%。

2、全面开展民主评议行风，让社会满意。民主评议行风，是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。

通过开展“三好一满意”活动，使我院医德医风有了明显改进，医疗质量稳步提升，服务水平不断提高，群众满意率不断上升，把我院的各项工作推向新的台阶，真正使“三好一满意”落到实处。

**医院服务帮办员工作总结9**

>一、充分认识公卫的重要性，做好各项工作。

1、领导重视、保障公共卫生服务工作的顺利开展。

领导重视对公共卫生服务工作的顺利开展起到十分重要作用，任何工作没有领导的重视，要确保工作的顺利开展那是一句空话。我院领导首先把握发展的方向，强化自身的职能，做到事事过问、参与、掌握。真正了解每项工作的重点、难点，工作的方法，主动采纳有关医务人员提出好的管理办法，好的做法，最后综合各种方法，制定出适应我院公共服务项目工作顺利开展的方法、措施，更好地促进了公共卫生服务工作的有序进行。

2、强化责任意识，做好考核工作。

我院制定了一系列公共卫生科的管理和考核制度，一把手负总责的目标管理考核体系，定期组织自查，并将自查结果作为年终科室及个人评选先进的主要指标之一。

公共卫生科要加强对院内相关科室的管理、协调和技术指导工作，认真组织开展日常督导和考核，对发现的问题要及时向本院公共卫生领导小组汇报。各相关科室已经按照公共卫生科所做出了要求认真整改，对整改措施不力的科室和相关责任人员要在院内进行通报批评。

3、强化人员培训。

实施国家基本公共卫生服务项目，是医药卫生体制改革的重要内容，对缩小城乡居民基本公共卫生服务差距，保证城乡居民逐步享有均等化的基本公共卫生服务具有重要意义。为此，我院结合市、县（市、区）两级卫生行政部门的需求，组织开展了基本公共卫生服务项目培训。

我院召开院负责人基本公共卫生服务项目培训会议，对我院负责人员进行了基本公共卫生服务政策培训，提高了管理人员的政策执行能力；同时，结合基本公共卫生服务的新特点、新要求，对我院医疗卫生服务从业人员进行了专题培训，提高了基本公共卫生服务能力。

>二、存在的困难和问题

实施基本公共卫生服务是一项长期的工作，在实施过程中仍存

在一些不可避免的困难和问题。

1、基本公共卫生服务质量有待进一步提高。近来，尽管我院采取了很多措施加强人员培训，不断改善服务条件，我院卫生服务能力有了较大提高。但由于我院医疗卫生机构人员数量相对不足，人员素质与实际需要还有一定差距等原因，基本公共卫生服务质量还有待进一步提高。

2、管理体制有待进一步理顺。基本公共卫生服务实施以来，\_、财政部出台了大量的政策文件，建立了统计报表制度。但慢性病信息上报体系尚未建立，给我院公卫日常管理带来一定困难。

3、缺乏项目管理、人员培训及宣传经费，给管理部门监督管理带来一定困难。

>三、制定计划、为后续工作打基础。

1、抓好居民健康建档：

继续利用门诊就诊、住院病人、组织工作人员定期下乡体检等多种途径，完成剩下的建立居民健康档案任务，在已达标的基础上，努力提高建档率，完善电子档案，逐步与门诊看病相结合。

2、计免和传染病方面：

配备好防保人员，抓好规范化接种门诊的建设和管理。继续加强儿童计划免疫，每月定期开展预防接种，提高儿童计划免疫接种率，同时要把握好疫苗的入库、保存，接种等工作，严格按照规则操作。

传染病报告方面：对非典、禽流感等重大传染病，要建立应急机制和应急小组，及时采取有效措施开展防控工作，确保群众健康和社会稳定；加大对医务人员的培训，使他们充分认识传染病的上报工作流程，并认真执行。

3、慢性病防治工作：

继续坚持加大对高血压和糖尿病的发现和管理，按时按质完成

随访工作和体检工作。

4、健康教育和健康促进活动要进一步开展健康教育和健康促进活动。宣传重点是实施公共卫生服务、合作医疗、无偿献血及预防非典、禽流感、艾滋病、手足口病、结核病、鼠疫、狂犬病等重大传染病防控知识。

通过以下方式：

1、发挥广播传媒和舆论导向作用；

2、卫生院要加强医务人员相关培训，开展多种形式的健康教育活动，如知识讲座、咨询活动、下乡体检、现场派发等。

3、社区要有兼职健康教育人员，重点抓好村的健康教育工作，特别是老年人、妇女和青少年的健康教育。

20xx年随着公共卫生工作的不断完善，服务均等化，我院定会进一步贯彻上级精神指示，践行科学发展观，不断总结与进步，促进我院公共卫生工作上一个新的台阶，取得更大成绩。

xxxx

**医院服务帮办员工作总结10**

一年的时间转眼就过去了，看着自己在过去的工作，我自己感到些许的自豪。但是，作为一名护士，作为一名xxx医院的“白衣天使”。在医院中仍有许多在等待着我的病人们，我的工作不能停下，但我也不能让自己止步不前。

在这岁末年初之际，我趁此机会对自己对过去20xx年的情况进行总结，让自己能更加的了解自己在工作中的情况，也更好的选择在今后的道路。为此，我将自己在这一年的工作总结如下：

作为一名骨科护士，我在这一年间，紧跟医院的路线，遵守护士长的指令，负责好xxx、以及xxx等房间的病人。因为自己的工作经验不高，所以面对的都是病情较轻的病人。为了能让自己不脱大家的后腿，给我们骨科的护士丢脸，我在工作中都打起百分之一百二十的精神去面对病人，做好自己的职责的同事，也和病人以及家属们打好关系，能够更加清楚的了解到病人的情况。

在工作中，我除了完成自己的基础护理工作，还要去学习很多的东西。因为认识到自己还有很多的空缺，所以我拜托了护士长，在有空的时候能跟着护士长工作，边打下手的时候，也能多向护士长学习经验。

此外，我还利用和同事们在一起的空余时间，将自己在工作中遇上的疑惑向前辈们请教，以此收获了不少的工作经验。同时，大家一起在讨论护理方面的事情，也让我有不少的收获。

但是这一年的工作中也并不是每次都这么顺利，因为自己的经验和能力不足，所以我偶尔也会犯下一些小错误。自己因为在工作中每次都非常的认真仔细，严重的大失误倒是没有，但是偶尔也会因为忙不过来会导致给病人护理的时候有些迟到。大部分的情况下，很多患者和家属能够理解，毕竟我们也有计划，不会因为这样的迟到而造成问题。但是在一些时候，还是会因为这样的事情造成医患矛盾，这种情况多是以我们的道歉解决。当然，我也明白，这确实是我的工作失误所导致的，所以在发生了这样的情况之后，我都会认真的道歉，并在下次的工作中严格的要求自己，防止自己再犯下这样的错误。

一年来，自己最为一名护士在骨科室努力的前进，尽管路上有不少的挫折，但是我相信，只要我继续努力，就一定能抚平更多患者的伤痛!在今后的一年里，我也会继续加油!

**医院服务帮办员工作总结11**

提供优质的服务，保障临床各科室的物品供应，爱岗敬业，做好工作中一点一滴的小事，这就是我们消毒供应中心每个工作人员信守的承诺。

10月12日，手术量剧增至100余台，面对突如其的变故，我们消毒供应中心又应该如何来保证手术器械和布类的供应呢？当然保证灭菌物品的质量是首要，忙中不能出错，不能因为我们的疏忽大意给病人增加痛苦；其次就是要保证物品的及时供给，不能因为我们而让病人等待或无法进行手术和治疗。

但对于手术量的突然增加，我们确实面临很多困难。由于我们科室现在的建筑物属于临时过渡型的，地方和空间都很狭小，新的标准又要求所有的布类必须经过脱浆处理，首先摆在我们面前的就是敷料包制作需要的清洁布类严重不足，加之我们与手术室之间路途较远，外科大楼的电梯又很拥挤，我们每收或送一次物品往返时间都需要半个小时以上，为了保证物品的及时供给，护士长及时调整收取手术室器械班次的上班时间，将原来的8点上班提前至7:30,避开电梯使用的高峰期；并积极与布类洗浆房联系以满足敷料包制作清洁布类的及时供给，在敷料包制作过程中，多次出现清洁布类无法及时供给的现象，我们不等不靠，拖着疲惫不堪的身体自己到洗浆房用大单抬回布类使用。在班的每一个工作人员都是全身心的在工作，没有怨言，积极主动，很多工作人员上班后就一直未喝一口水，未休息一分钟，甚至连上洗手间都是小跑着去的。

团结就是力量，通过我们每一位工作人员不懈的努力，我们完成了比平时多一倍以上的工作量，保证了100余台手术物品和临床科室灭菌物品及时安全的供给，为手术和临床工作的顺利开展保驾护航。

回首优质服务这个工程，它不是一蹴而就的。刚开始的时候，我对其理解深度不够，初期效果不明显。随着我们科室对优质服务不断深入的探讨和理解，开始尝试新的想法、并实施总结经验，渐渐理清思路，发现单靠几项措施，发几份文件是很难奏效的，难解决思想认识问题，彻底转变服务观念。当月“换位思考――如果我是病人”到“病房明星评选”活动的开展，“优质服务之星”到“患者满意的调查”、“液体零呼叫”等优质服务活动竞赛工作的展开，大家都化压力为动力，化重任为责任，将改革作为挑战，做好病人护理工作，逐步深刻地理解道优质服务的重要性，并渐入佳境。

优质的服务，那是心与心的交流。学会走进患者的心，从患者的角度出发，换位思考，来提高我们的服务质量，才能够真正改善医患关系，走进患者的心。这就要求我们在平时工作中多听患者的意见，多听多想，到具体工作时，就能巧妙的了解患者的心，为他们排忧解难。正是我们科室坚持了这些方法与原则，使我们姐妹们的工作获得了显著的成绩，受到了患者的赞扬。面对患者，我们的真情不

“欠费”，我们的服务不“关机”。我们用真情和诚挚的行动赢得了广大患者的心。也许我们永远默默无闻，但我们只要能让所有的患者微笑着健健康康的走出医院，我们一切都心甘情愿。我们用知识证明自己的价值，用智慧照亮自己的人生；我们有理想，所以我们自豪；我们有奋斗，所以我们快乐；我们有收获，所以我们幸福。我们都在努力成长，成绩仅代表历史，不断的进步才代表现在与未来，姐妹们，让我们继续共同努力吧，做出对社会应有的贡献！（五官科古月）不知不觉，在忙碌的工作生活学习中，20xx年已经匆匆过去一半的时间，从开展优质服务以来，内心有太多的感触。从前期我科的优质服务的定位、到宣传、到加强每位护士的护理意识，到整改到总结，这中间确实有太多的心酸感触。既然说回望，也就是总结，那首先我觉得应该加强服务意识。从我科开始成为优质服务护理试点病房开始，我想我们每一位护理人员，内心就多了一份压力。你想，在工作中不止要保质保量，还要考虑是否每个人都满意，心理的压力是可想而之的！那么其首要的微笑服务意识，也许就在不经意中渐渐减少或者消失。而工作的繁重及病人的不理解，缺少有效的护患沟通，也会使彼此矛盾激化，使满意度下降。还有虽说是优质护理服务，但是医生也应该参与其中。医疗和护理本是密不可分的，病人既然是生病之人，那么伴随着这个人的心理、生理也是不完整的。都说医者父母心，我想如果我们每一个医务人员，都能体谅一下病人的心情，那我们也会避免很多过激的语言和行为，和不必要的误会。还有我觉得再需要加强的就是我们职业规范慎独行为。作为医务人员，既然你选择这份职业，也就选择了肩负起救死扶伤的责任，那么我们在执行每一个操作时，不仅在帮助人，同时你也要想想是否会伤害到人。我们在工作中一定要严格要求自己，遵守道德原则,维护自我的良好形象,防止有违职业道德行为发生。护理质量是保证医疗安全的根本，我想只有不断的改进护理流程、转变思想、提高认识，才能有效的提高整体护理质量。才能为病人提供优质的人性化、个性化护理服务，才能把我们的“六心”服务渗透到护理工作的每个环节。使我们的病人看到我们在努力改进，感受到我们在提供全方位的优质服务，明白我们优质服务的目的性。这样才能让优质服务更好的开展下去，让病人得到真正的实惠，从而达到社会、人民、国家都满意！

**医院服务帮办员工作总结12**

王家镇卫生院

中医药服务能力提升工作情况总结

为贯彻落实基层中医药服务能力提升工程“十三五”行动计划，切实加强我院中医药服务能力和开展基层中医药服务工作。结合我院实际，找准定位，突出特色，以传承和发扬传统医学，积极吸收现代医学成果，以优质服务和中医特色为核心竞争力；充分发挥中医药优势，为人民群众提供更加优质的中医药服务。开展了中医药服务能力提升系列工作。现将工作的开展情况汇报如下：

>一、提高认识，加强组织领导

中医药是我们国家的国粹，在人民群众中有着深厚的文化底蕴，近年来随着国家医改政策的不断深入，中医药服务已是解决人民群众“看病难、看病贵”不可或缺的部分，中医药“简、便、廉、优”的特色优势将发挥重要作用，因此中医药特色服务能力建设已是当前基层卫生工作的重中之重。我院为加强领导，认真贯彻落实县卫计局有关中医药特色服务能力建设文件精神，结合医院实际，成立了中医药特色服务能力建设领导小组，具体负责贯彻落实基层中医药各项政策、制定工作计划和发挥中医药特色优势的具体措施及考核标准、制度。召开了基层中医药服务能力提升工程“十三五”行动计划动员工作会。

>二、加强医院中医药服务能力建设

1.加强基础设施建设。我院进行了医院业务用房改扩建和配置中医医疗设备工作，进一步改善服务条件，提高服务能力，更好的满足了广大群众的中医药服务需求。医院于年初改建门诊楼用房200平米，集中设置了中医综合治疗区，门诊设置了中医诊断室、中医康复科、中医特色技术治疗室、针刀埋线室等。重新规范中医科室名称，制作更换了具有中医特色的标识标牌及宣传栏。

2.加强特色专科建设。我院中医康复科注重中医特色，对该科病症坚持以针灸、推拿治疗为主，同时根据临床经验，针灸配合中药内服、外敷，标本兼顾，治疗颈肩腰腿痛、风湿病、肩周炎等病症，临床效果确切，受到广大患者好评。我院开展“治未病”服务，将服务对象从疾病人群扩大到“未病”、“欲病”、“已病”人群。拓宽了服务半径，提高医院影响力。通过健康宣传、健康管理服务等 1 多种方式，将服务半径从院内扩大到社区、农村和家庭，充分显示出开展“治未病”服务的综合实力和指导作用，大大提高了我院的影响力。

3.加强信息化建设。为提高医院质量和效率，满足医务人员工作需要，更好的为患者服务，我院已使用四川省基层医疗卫生管理信息系统；门诊、病房全部使用电子处方及电子病历。

>三、加强中药饮片管理及使用

我院严格严格执行规范中药房相关管理制度，中药饮片全部由正规渠道购进，对每味中药饮片都进行验收入库并做好记录，每季度对中草药养护一遍，保证了药品质量。

鼓励使用中草药，医院将中药饮片使用率、中医治疗率、中医优势病种治疗率纳入科室综合考核目标。培育中医临床优势病种，力推中医临床路径，每个临床医生至少2个常见病及优势病种的中医诊疗方案和临床路径。

>四、加强中医药人才培养和队伍建设

开展中医药专业技术人员继续医学教育；并不断引进中医人才，通过人才引进、外派进修和继续教育等方式，持续加强我院中医药人才培养和队伍建设。今年引进中医药人才1名，加快中医人才引进培养，3人参加网络医博士培训。

>五、加强中医药文化建设

为形成富含中医药文化特色的服务文化和管理文化。我院在医院走廊、过道、诊室等处悬挂古代中医名家、中医药、“治未病”等宣传图画，积极营造中医药特色服务氛围，大力倡导“看中医、吃中药”、“治未病”理念，让群众切实享受到中医药特色服务“简、便、廉、优”的实惠，提高群众对中医药知识的知晓率，作用率。

>六、加强中医药基本公共卫生服务

我院作为边远山区基层卫生院，承担了全镇的中医药适宜技术推广和村医生培训任务。对乡村医生进行了中医药健康管理和保健服务相关规范及技术规范培训。规范了服务流程面向公众提供中医特色健康保障服务模式，包括体质辨识、健康评估、健康信息库建设、中医健康指导和干预等中医特色健康保障服务。

>七、存在的问题和不足

（一）中医药技术资源及业务用房、设施设备等硬件配置仍然不足，中药房、2 中药库房等科室设置不妥，使中医科室的设置及业务的开展明显受限。

（二）中医科业务收入统计仍然未分开单列，使中医药服务量被掩盖，离标准的要求差距比较大。

（三）软件质量较差，特别是中医医疗文件（如处方、门诊登记、病案等）书写合格率偏低。

（四）相关医疗活动记录不全，直接影响中医服务量的体现。

>八、下一步工作设想及意见建议

（一）不断加大中医药硬件设施建设力度。积极争取支持，增加资金投入，引进设备，选派业务骨干到上级中医院进修。使中医科成为我院特色科室、新的业务收入增长点。

（二）加强对高层次中医药专业技术人才的引进力度，及时补充新鲜血液。积极争取县人民政府、县卫计局及县劳动人事部门的支持，补充中医专科人才。

在今后的中医药服务能力提升工程建设中，我们要从细节入手，认真总结经验，不断完善各项制度，形成富含中医药文化特色的服务文化和管理文化，着力提高中医药服务能力，促进中医事业健康快速发展，让群众切实享受到中医药特色服务“简、便、廉、优”的实惠！

xx年12月30日

**医院服务帮办员工作总结13**

>一、完成药品和医疗器械库筹建及建章立制工作

实现了对药品和医疗器械筹建及建章立制工作，通过抓网络建设、抓制度完善、抓重点环节。有效地保证了药品和医疗器械使用的平安有效。目前正在进行计算机录入系统。

利用市第二人民医院原有的药品供应网和资源，抓网络建设。把医疗器械的统一配货和监管与药品的统一配货和监管有机结合起来，既提高了运转效率，又同时实现了长效监管。

构筑监管保证体系一是建立各项药品器械管理信制度。二是建立医疗机构负责人例会制度。定期召集负责药品及医疗器械管理工作的负责人，抓制度完善。通过会议及时传送信息，解相关情况。

使用环节抓安全。该局要求各医疗机构对一次性使用无菌医疗器械在用后100%毁形，抓重点环节。并要求医疗机构建立医疗器械购进验收记录和在用的大型医疗设备档案等。

>二、修订社区卫生服务绩效考核方法（试行）

每月通过实行绩效考核动态管理，自XX年3月在区中兴路街道第一社区卫生服务中心试行绩效考核工作以来。对工作人员在各自岗位上完成目标情况的一个跟踪、记录、考评，最大限度地把职工的积极性、发明性调动和发挥出来，达到绩效考核应有的效果。现正在修改绩效考核管理方法的考核细则，将于4月-5月份在第二社区卫生服务中心和三平社区卫生服务中心推行绩效考核制度，现考核方法正在修改之中。

>三、推进社区卫生服务全科团队

组建了14个全科服务团队，区三个社区卫生服务中心在实践全科医师团队为载体的社区卫生服务模式中。目前所做的工作，离广大居民日益增长的健康服务需求还有一定的差异。为尽快解决这一问题，提升区社区卫生服务的管理水平和技术支撑能力，依照我区卫生局培训计划的要求，去上海杨浦区进行配套相应的培训学习，进行积极探索和实践。从4月开始，分4批进行培训学习。每次去3个全科服务团队，共10人，培训实践时间为一个半月。

全科医师和全科护士的培训已达到100％。根据市卫生局要求，为加强基层卫生人才培养。选派2名全科医生去新疆医科大学统一进行为期10个月的全科医师骨干的规范化培训。

已建立14个社区全科服务团队，目前。各中心医务人员与中心全科团队实行互动式工作，即中心全体医务人员分组融入各个团队，参与各团队的六位一体工作，加强完成居民健康档案的建档工作。建立居民健康档案11507份，随访5341人次。其中为60岁以上老人建档3114份及健康体检361人，残疾人建档486份。健康教育讲座15场，免费测血压11444人次。

**医院服务帮办员工作总结14**

我自x月份参加工作至今已经x年了，在医院、科室领导的关心及同事们的帮助下，较好地完成了各项工作任务，使自己较快地熟悉了新的工作环境，在工作态度、专业技术水平等方面均取得较大的进步，主要有以下几个方面：

>一、端正工作态度，热情为患者服务。

作为一名医生，为患者服务，既是责任，也是义务。我们医院对于内陆居民来说还是新生事物，要想在最短的时间内做强做大，我认为首先要提高服务质量，让每一个就诊的患者满意，并以此来扩大我院的知名度。参加工作以后，我努力提高自己的思想素质和业务道德水平，摆正主人翁的心态，急病人所急，想病人所想，竭尽全能地为患者服务；耐心对待每一位患者，不管自己多累，都不厌其烦地做好解释和沟通，争取将两好一满意工作落实到实处。

>二、认真负责地做好医疗工作，提高专业技术水平。

1、坚持业务学习不放松。

参加工作后我仍然坚持每天学习，每天掌握一种疾病；同时不忘学习本专业研究的新成果，不断汲取新的营养，锻炼科研思维。

2、坚持“精益求精，一丝不苟”的原则。

工作过程中严格按照医疗操作常规进行，避免医疗事故及差错的发生；在工作中不断丰富自己的临床经验，时刻保持谦虚谨慎，遇到不懂的问题勇于向上级医师请教，努力提高自己综合分析问题和解决问题能力；严密观察病情，及时准确记录病情，对患者的处理得当；作为一名新医生，戒骄戒躁，精神饱满，不断学习。

>三、严格要求自己，积极为医院的发展建言出力。

作为医院的一员，“院兴我荣，院衰我耻”，建言出力谋求医院更大的发展是义不荣辞的责任。在做好本职工作的基础上，积极为科室的发展出谋划策，希望明年的工作量能够再上新高。

在医院领导和同事们的帮助下，我的各项工作完成地较为圆满，但是我不能有丝毫的松懈，因为以后的工作还会面临更大的挑战和机遇。同时与其它先进同事相比还有差距，在今后工作中，我要继续努力，克服不足，创造更加优异的工作成绩。

**医院服务帮办员工作总结15**

在卫生厅党组的关怀和领导下，在各处室的支持和帮助下，20xx年全所党政团结、上下齐心，全体职工积极努力奋斗，以全国结核病防治规划为目标，以全国和全省卫生工作大会精神为动力，结合我省和我所实际，圆满完成了所长和党支部两个工作目标合同所规定的任务，并通过抓“项目”试点，为开创我省结防工作新局面奠定了良好的.基础，现将主要工作总结如下：

>一、做好所内建设，稳定结防队伍

1、针对结防人员待通差，队伍不稳定的问题，一方面党支部根据目标的内容利用政治学习的时间摆事实、讲道理、讲老结防人员的创业精神，讲我省以致全国、全世界结核病疫情的重要性，讲白衣天使的奉献精神，讲结防工作在社会中的重要地位;另一方面积极组织力量创收，解决职工后顾之忧，较好地做到了两个文明一起抓，两个成果一起要。年内在资金紧缺的情况下，自筹与拨款相结合，疏通了道路，完善了病员食堂、购置了车辆，解决了工作生活中的部分实际问题。

2、积极完成所内日常人事、保险、劳资、老干、红十字会工会、共青团的工作。财会上接受了政府三大检查组重点检查，结果认定：收支管理规范，未发现重大违纪。

>二、培训人材与提高教学、科研水平。

1、在人材培养上，一方面积极培养所内人员，另一方面又抓好了对基层人才的培养。今年所内派出xx人分别到湖南医科大和北京等地参加学习和进修，派人参加了西安和新疆两个学术会议，以及省急诊培训班等短期学 习班。举办了全省结防科长统计培训班、项目办技术指导组强化短训班、结核菌检验规程研讨班和结核病控制项目县启动前的专业人员培训班共十期，共培训xxxx余人。接xx名收基层结核病防治人员到所内进修。

2、科研工作是反映一个单位人才和学术水平的一个重要指标。今年我所在全国一级刊物发表论文xx篇，在中国防痨通讯刊登xx篇，在xx预防医学刊登xx篇，在20xx年全国防痨协会学术年会上交流论文xx篇，在xxxx会上交流xx篇，在其它学术会上交流xx篇。应xx市科委邀请，还派专家到玉溪市进行结防科研评审。

>三、宣传工作

鉴于全球结核病流行的回升，世界卫生组织于1993年宣布了全球结核病紧急状态，号召全球紧急行动起来，加强结核病控制工作。并把每年3月24日作为“世界结核病防治日”。我国\_去年将结核病由丙类传染病管理提升为乙类传染病管理，并将肺结核列入“九五”期间五个重点疾病之一。我省是全国结核病疫情较重，而且疫情上升的省份之—。今年省卫生大会己把肺结核列入我省“九五”期间的重点防治疾病之一，并且从省财政列出防治结核病专项经费。掌握时机，加强宣传是摆在我们面前的一项重要任务。今年我们除了在“红十字日”、“儿童计免日”等上街宣传外，还积极组织在“”、省卫生工作大会期间上街义诊和宣传，与省经济广播电台协作开设专栏进行结核病知识咨询和讲座。通过义诊、发放结核病知识的宣传材料和讲座咨询，提高了结防所知名度，提高了人群对结核病知识的了解。全年共印发宣传材料xx万余份。

>四、存在问题

1、我省结核病疫情严重，宣传工作力度不够，使部分领导和群众仍然对其认识不足，大部分医疗单位领导和医院的医务人员仍然不了解现代结核病管理手段和先进的治疗方法。

2、结防机构和人员不稳定，一些已建起来的机构因待遇和经费等原因而撤并，使工作不能开展，今年报卡的结防科已降至xx个。占总人口xx%的非项目县，新登病人只占全省的xx%。

3、非项目县归口管理仍然末解决，很多肺结核病人到医院或普通诊所治疗，由于经济困难和不规则治疗而形成耐药，难治复治病人增多。

4、部份专业技术人员的积极性没有得到充分的发挥，出现忙闲不均，如何调整好是有待今后认真研究的问题。

5、业务学习抓得不紧，没有有计划、有目的地安排专业学习。

**医院服务帮办员工作总结16**

自从成为一名医生后，自从开始我的医学学习后，我就没有后悔过，做一名救死扶伤的医生是需要医德和医术的双重结合的，我一直在不断地进步中，希望自己能够在不断的竞争和不断的生活中取得进步。一年的时间很快过去了，在一年里，我在院领导、科室领导及同事们的关心与帮助下圆满的完成了各项工作，在思想觉悟方面有了更进一步的提高，本年度的工作总结主要有以下几项：

>1、工作质量成绩、效益和贡献。

在开展工作之前做好个人工作计划，有主次的先后及时的完成各项工作，达到预期的效果，保质保量的完成工作，工作效率高，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼了自己，经过不懈的努力，使工作水平有了长足的进步，开创了工作的新局面，为医院及部门工作做出了应有的贡献。

>2、思想政治表现、品德素质修养及职业道德。

能够认真贯彻党的基本路线方针政策，坚持“以病人中心”的临床服务理念，发扬救死扶伤的革命人道主义精神，立足本职岗位，踏踏实实做好医疗服务工作。

>3、专业知识、工作能力和具体工作。

能严格遵守医院的各项规章制度，刻苦严谨，视病人为上帝，始终把他们的利益放在第一位。能及时准确的完成病历、病程录的书写，对一些常见疾病能独立诊断、治疗。较好的完成了自己的本职工作。遇到问题能在查阅相关书籍仍不能解决的情况下，虚心的向上级医生请教，自觉的做到感性认识和理性认识相结合，从而提高了自己发现问题、分析问题、解决问题的能力。

>4、工作态度和勤奋敬业方面。

热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，热心为大家服务，认真遵守劳动纪律，保证按时出勤，出勤率高，全年没有请假现象，有效利用工作时间，坚守岗位，需要加班完成工作按时加班加点，保证工作能按时完成。

总结一年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。比如有创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改进。在新的一年里，我将认真学习各项政策规章制度，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，为医院的发展做出更大更多的贡献。

医生的天职就是治病，这些基本工作我这么多年来一直在进步，虽然质变还是没有发生，不过相信量变积累到一定程度，我就会迎来自己的质变和升华。我在不断的提升我的思想素质和工作能力，我相信只要我做到了这一切，我就会迎来一个美好的未来！

**医院服务帮办员工作总结17**

>1、紧紧围绕医院开展的廉洁自律主题。

从事医疗活动，紧跟国际国内形势，拒绝行贿、受贿，以\_员的标准严格要求自己;服从领导，团结同事，爱岗敬业，未发生一起医疗差错与纠纷;工作中，一切以病人为中心，全心全意为病人着想，本着“节约、节盛环保、优效”的原则，选择简单的麻醉方法，做出最理想的麻醉效果。

>2、在科主任的领导下，业务上秉承过去的优良传统和作风。

认真学习，勤于总结，对过去的经验进行“去粗取精、去伪存真、由表及里、去其糟粕、取其精华”。更完善、娴熟地应用各种麻醉常用方法和技术，如：各部位的神经阻滞、各区域阻滞、各种全身麻醉方法和各种穿刺技术，以及各种仪器设备的保养使用。指导、辅导实习医生，低年资住院医生和主治医生，理论与实践相结合，学习掌握基本麻醉方法的操作技术和工作流程，言传身教，对他们进行良好的医德医风医技方面的浸染，充分发挥了一名副主任医师应有的作用。

>3、工作业绩与上年相比，麻醉例数有所增加。

日间麻醉水平有所提高;学习掌握了麻醉科几种新药的具体应用;小儿、老人麻醉更加得心应手。

今后，要更加善于学习、善于总结，与时俱进，紧跟时代步伐，学习掌握更新更好的医学技术，造福社会，造福病人的同时，完善丰富自己的人生。

就是这样的，作为一名医师，必须要有高度的责任感。救死扶伤是我们的天职，我相信随着时间的增长，我的医术会得到更多的提高。不过这些不是最重要的，思想才是第一，只要本着为人民服务的态度，我就能够做的更好，相信我能够做好。医师的责任和天职就是这样，我会在来年年工作的更好的!

**医院服务帮办员工作总结18**

导诊台是根据门诊患者的特点，而产生的一种工作模式，主要目的是方便患者就医，为患者排忧解难。进入医院的门诊患者第一接触的医务人员就是导诊护士，她们的举止言谈将会给患者留下深刻的印象和影响，为患者提供优质服务从这里开始。导诊工作的好坏，直接关系到患者能否顺利、及时、准确、满意的就诊，是医院服务质量水平的一种表现。必须坚持“以人为本，诚信敬业，文明礼貌”的服务理念，一切工作要围绕以患者的需要进行，要不断拓宽医学视野，改变陈旧观念，加强导诊护士的自身修养，提高专业素质。

>一、职业道德

敏感的观察力，高度的责任心，沉着稳重以及有条不紊的应变能力。处处为患者着想”的理念，明确导诊工作是为患者排忧解难，方便就医，满足患者需求，提高工作效率的目的。

>二、变被动为主动，不断提升服务水准

一切工作围绕以患者的需要进行，把以往导诊单纯为迎宾、指导就诊、健康教育、候诊区叫号等较简单的做法，转变到主动发现患者需要，主动进行帮助。对老、弱、残患者从看诊、检查、领药进行一条龙全方位服务，同时切实做好医患沟通。患者到医院就诊，希望能得到更多的帮助更好的服务和尊重，我们在与患者的接触交流中要提倡注意多用“安慰性、赞美性、鼓励性、询问性”语言，避免使用刺激性语言，做到一张笑脸相迎，一声“您好”问候，一次说清告知，一句“再见”送行，使患者感受到亲切、温暖、真诚及关爱。

>三、

1、敬业是护士对工作认真的综合表现，只有从这一高度去认识，才能把导诊工作做好。导诊必须热爱导诊工作，具有良好的服务态度，高尚的医德医风，主动热情帮助前来就诊的患者解决各种各样的疑难问题。要做到这一切，并不是一句空话就算，还要在行动中而然地体现出来。总之，要根据病情的缓急轻重作灵活处理，要在工作中处处体现出对工作，对患者的极端热忱。

2、良好的语言表达能力热情诚恳的语言是建立良好医患关系的基础。美好的语言不仅能使人听了心情愉快感到亲切温暖，更将有益于患者的身心健康。导诊护士的语言表达一定要音质清晰，声音洪亮，措词准确，简明易懂。对患者提出的问题，一要听清，二要领悟。为了避免误差，甚至还要反复询问，绝不含糊。在门诊会遇见这种情况：患者由于没有听清或没有说明，结果走错地方，造成患者时间的浪费和体力消耗，也增加了患者的痛苦，使患者很恼火，甚至加重了病情。由此我们认识到：我们的服务对象不是健康人，而是疾病缠身、精神相对脆弱的人，即使是些小问题也要认真对待，一丝不苟，这对反应迟缓、听力差及老年患者更应注意。导诊护士在工作中要灵活地使用普通话和地方话，注意语言的规范性，掌握语言的艺术性、灵活性，语言和善并充满关切和体贴，同情和尊重，不厌其烦地解答患者的一切问题，以此树立一个良好的导诊者的形象，给患者一个亲切，和蔼的印象，使其对医院树立起信心。

3、有天使的形象美形象不单指身材，相貌和音色等客观因素，更指仪表、姿态和表情等主观因素。举手投足，扬眉舒颜直接影响到工作信息的传递接收。导诊者必须有端庄的仪表，举止文雅大方，工作中表情自然，面带微笑，但不宜勉强，否则显得做作和浅薄，降低客观形象的优美程度。护士的完美形象不仅体现在护理操作中，而且贯穿于整个角色中，只要充当护士角色，就必须讲究护士形象。例如：与患者交谈时面部表情过于丰富、手势过多、动作过大，或两条腿轮换抖动，将给患者留下一种轻浮的印象，患者对护士的信任感就难以建立。护士在患者面前一定要善于控制自己的情绪，即使没有休息好也要精神饱满，即使心情不愉快也要心平气和，护士的动作表情、精神风貌，并不能简单的理解为个人的行为和性格，而应归结为美化天使形象的手段，这样才能赢得患者的赞许。

>四、良好的心理素质心理素质包括认知能力、思维反应能力、应变力

要头脑冷静而机智灵活，观察力敏锐，善于理解患者的心理，能以宽容、谅解、忍让的态度对待患者。要耐心倾听患者的倾诉，做好患者的心理疏导。医学模式的转变，心理护理作为整体护理的一个主要方面，日益为当今护理界所重视。有时侯“倾诉”是某些患者甚至其家属的一种迫切心理愿望，他们担心医务人员没空听或不耐烦听而吞吞吐吐，有些医务人员最怕患者没完没了的提问和“唠叨”，其实这是患者宣泄情绪的一种表现。这种情绪是因病而产生的内心不安，担忧和顾虑。

如能设身处地为患者着想，耐心倾听患者诉说，为患者分忧解难，会收到良好效果。如有患者在就诊中发生纠纷、怒气冲冲来反映，这时应该在了解情况后，及时对患者进行抚慰和解决，使患者情绪很快得到疏导，重新接受检查和治疗。患者在就诊中经常有意料不到的突发事件，导诊护士必须具有敏捷冷静的应变力、心理承受力。不具备良好的心理素质，就不能适应与门诊各种性格患者的磨合。另外，护士良好的心理素质能给患者带来信任感和安全感，在一定程度上也减轻了患者的心理负担，有利于疾病的早日康复。

**医院服务帮办员工作总结19**

我院结合创先争优活动三好一满意活动，以人为本，以病人为中心，以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。现将近阶段情况总结如下：

>一、改善服务态度，优化服务流程，不断提升服务水平。

1、优化医院门诊环境和流程。全面推行检验检查报告及时发放制度，在确保患者隐私的前提下，合理安排节假日门急诊和住院医疗服务，完善医院标识和就诊流程引导系统；推进医院信息化建设，减少不必要的重复检查。

2、改进住院服务。全面实施以合理配置护士人力、实行责任护士制度、规范提供分级护理和整体护理服务为核心的优质护理服务示范工程活动，要以“技能好、会沟通”为重点，尽快提升年轻护士技术操作能力和人性化服务水平。加强病区规范化建设，严格探视和陪护管理，为住院患者创造整洁、安宁的住院环境。推行住院服务中心化，为住院患者提供陪检等服务，方便住院患者。

>二、加强医德医风教育，大力弘扬高尚医德，严肃行业纪律。

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，结合卫生行业特点，深入开展宗旨意识、职业道德和纪律法

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！