# 医院便民门诊工作总结(通用33篇)

来源：网络 作者：紫芸轻舞 更新时间：2023-12-22

*医院便民门诊工作总结1一年来，在院领导的大力支持下，在各科主任的热情帮助下及各同事的共同努力协作下，全年的工作顺利完成。回顾过去的一年，无论从科室管理、医疗安全、业务技能、服务质量及总体效益等方面，均取得了一些成绩，但是仍有不足之处，现总结...*

**医院便民门诊工作总结1**

一年来，在院领导的大力支持下，在各科主任的热情帮助下及各同事的共同努力协作下，全年的工作顺利完成。回顾过去的一年，无论从科室管理、医疗安全、业务技能、服务质量及总体效益等方面，均取得了一些成绩，但是仍有不足之处，现总结如下：

>一、主要成绩：

1、进一步建立建全并执行各项规章制度，全方面提高医疗质量，满足病员群众的医疗要求，并认真学习了《病例处方书写规范》、《医疗事故处理办法》、《医疗法规》。规范了广大医护人员的医疗行为，教育大家学法、懂法、守法，依法保护医患双方的合法权益，为我院安全医疗奠定了基础。

2、加强各大临床医疗质量的检查力度，并更好的落实临床、医疗护理制度，全方面提高我院的诊疗水平。在张院长的督导下、陈副院长的指导与帮助下，多次开展院内科室及医护人员会议，布置临床工作。为进一步完成院领导安排的各项工作及任务，深入科室协调工作。就业务学习医疗文书书写等方面进行认真仔细的检查。通过平时的检查使许多易于疏忽的问题得以解决。为进一步加强医疗安全，定时组织各科人员参加会议，就各科室存在或出现的弊端及医疗安全隐患，加以讨论商量下一步的工作及防范措施，为临床安全医疗提供了保障。

3、加强临床业务学习及进修工作，医院20xx年派出两名同志分别进修学习了口腔、耳鼻喉科，同时派出10余人次参加各类学术会议，为我院引进新技术、新经验拓展业务。回来后要求参加学术会议的人员将所学内容整理打印成册并装订入档。通过讲座形式传授给每一个人，提高了我院医疗学习的风气，取得了良好的效果，达到了预期的学习目的。

4、定期参加一体化门诊部会议，全年参加20余次门诊部会议。对门诊部医疗工作的开展及服务范围作出了明确的规定。并对门诊部多次检查工作，将检查所发现问题汇总，并打印成册存入档。将发现医疗差错及医疗护理隐患做到进一步防范。定时开展医疗知识讲座，学习医疗文书及医疗法规取得了一定的效果。

5、时刻不忘首诊医师负责制，严格查巡房制度及科室会诊制度没有推诿病人的现象发生，特别是在抢救危重病人时全院医护人员团结协作各自认真履行职责，使每一位病人都得到了的救治。全年我院没有因抢救病人不到位而引起医疗纠纷事情的发生。

6、医务人员努力提高服务态度及服务质量，使来院就诊病人抱着希望而来，满意而归。每一位医务人员以方便病人为己任，急病人之所急，想病人之所想。全方面的方便病人。通过全院医护人员兢兢业业及不懈努力，圆满完成本年度工作。

7、在院内各项急诊抢救病人及手术人员方面，完善了抢救应急小组及听值班人员制度。医护人员24小时保持通讯畅通就近听值班，无一例病人因时间耽搁因素而耽搁救治现象的发生，并得到院领导的认可及病人的好评。

8、院内成立了应急预案小分队，有两名医师、4名护师及一名司机组成并多次参加办事处及开发区安排的任务及应急事故演习，并得到xx区及办事处领导的好评。

>二、存在问题：

1、门诊医疗工作繁琐，既对内又对外，工作千头万绪。常常不是我要做什么事，多半是要我做什么事，没有时间静下心来从长远打算及处理各项日常工作。

2、要进一步加强业务学习及进修学习，提高我院年轻医务人员的业务技术水平及工作能力。须轮流到上级医院进行短期的培训及进修学习。

3、个别科室及个人仍存在不思进取做一天和尚撞一天钟的想法，改善这种消极的态度是下一步的工作要点。

4、临床护理等科室各项登记不够及时、认真仔细。针对此情况下一步将建全各项登记制度，杜绝人为因素的存在。

5、本年度制定目标不够明确，门诊管理有疏漏，开展业务范围较狭窄。下一步加强门诊管理，制定工作目标，拓展业务范围，引进新技术。

6、门诊学习风气不足，撰写论文较少，此方面有待进一步加强。

总之，在20xx年工作中有得有失，在今后的工作中仍需努力，坚持不懈地抓好医疗质量的管理，将各项工作做到实处，落实到人。使门诊工作安全平稳的进行，为我院的安全医疗工作贡献出所有的力量。全面提高诊疗水平及服务态度，以更好的服务于广大病员群众。

**医院便民门诊工作总结2**

忙碌、充实的20xx年匆匆而过，盘点收获，总结教训，该留下踏实的脚步；沉淀积累，触动启发，良好的开端在成功的结束之后。20xx年的工作已经开始，为成为过去的\'20xx年画了一个圆满的句号。现将20xx年的工作总结如下：

>一、脚踏实地，从护理基础工作做起。

1、科室人员偏年轻化，工作经验不足，专科知识欠缺，为提高护理服务质量，从基础护理工作入手，严格执行查房程序和交接班制度，将晨间护理与交接班作为交流平台，深入细致的开展专科健康知识教育和人性化沟通，有效的提高病人的满意度，取得良好的效果。

2、将核心制度落实作为本年度考核重点，每月考核一项，逐步规范工作流程。

3、提高服务质量，从改进工作细节入手：

（１）改进查对方式，将传统的称呼病人床号、姓名，改为问病人姓名，让病人主动回答，避免查对差错发生的可能性；

（２）改进备皮方法，使用一次性备皮刀，提高工作效率和备皮效果及使用一次性被服包；减少床单、被套的清洗率减少科室的成本。

>二、抓制度落实，明确工作分工，防范工作漏洞。

将工作细化，进行分工，文书书写由责任护士和护士长二人负责，形成管床护士责任完成病历，责任护士、护士长质控的三级质控模式，有效的控制书写错误和不规范书写，提高书写质量。工休座谈、抢救药品、实习生讲课、业务学习分别责任到人，形成人人有事管，事事有人负责，大家共同参与科室管理，有效提高了大家的积极性。

>三、严格产房管理，完成布局改造。

加强产房管理，强化操作流程化，落实腕带识别制度，严格执行产妇、新生儿腕带配戴工作，建立产房交接流程并督导实施，有效加强产妇及新生儿的安全管理，同时完善疫苗上报及查对程序，加强疫苗管理。另外，根据二甲达标验收标准，再次进行产房改进，配置消毒用品，以达到标准要求。

>四、苦练技术，严把质量关。

针对护理人员年轻化情况，制定操作训练计划，将基础操作项目纳入日常考核，每周检查督导一项，将常用操作项目逐一进行考核，尤其操作项目，制定操作标准，全员训练，并在操作考核中不断改进操作流程。提高操作技术，有效提高服务质量。

>五、开拓创新，不断学习

完成继续教育及带教工作。不断充实专科知识，改进工作，提高技术，带动科室学习气氛，完成业务学习，同时，督导全科护士完成继续教育任务，加强专科知识学习。今年实习生人数多，为保证带教质量，制定详细带教计划及带教老师授课计划，确保每批学生接受专科知识，圆满完成全年带教任务。

一年的付出，算不上美满，总有获得与失去同在，充实与惆怅并行，不满足现状才是进步的开始，在又一个年度展开之际，只有努力启航，进入又一个奋斗的轮回。

**医院便民门诊工作总结3**

为进一步贯彻落实“三好一满意”活动的要求，积极推 进便民惠民服务工作，不断提升我院服务水\*，构建\*\*医 患关系，争创人民满意医院。现将我们已开展的便民惠民服 务工作总结如下：

>一、改善服务态度提升服务水\*

为努力做到“服务好” ，今年医院在全院范围内开展了 为期半个月的职工素质教育，专门\*\*观看了爱岗敬业努力 工作的相关视频，狠抓了优质服务和就医环境的改善，结合 我院实际情况经院长办公会制定了“接诊病人五部曲”的服 务\*\*。门诊增设了饮水机、轮椅等便民设施。为更好地建 立\*\*医患关系，积极促成患者疾病的康复，一方面举办医 患沟通培训，全体医护人员积极开展告知工作，使每位患者 都了解病情诊疗过程，另一方面医院还积极开展医疗常识宣 传和心理辅导，使患者更加配合医务人员的治疗。对危重病 人就诊专门规定有导医护送，急诊入院病人均有急诊科医护 人员送至病房，并有交接记录。病人转院，均有医护人员送 至上级医院，并办理交接手续。为加强门诊便民服务，医院 安排了住院科室在确保完成住院科室工作前提下，高年资医师出门诊坐诊，充实门诊力量，保证节假日门诊，延长门诊 时间。这些举措使患者的满意率达到了 90%以上。

>二、开展“先诊疗，后结算”的医疗服务流程

早在 xxxx年第二轮卫生医疗体制\*\*启动以来，医院 全面实行信息化管理，规范各种医疗流程和管理程序，起到 了前所未有的效果。为更好地简化门诊流程，缩短患者等候 时间，2xxx年推行了“一卡通服务”和“预约挂号” ，配备 专职导医，\*\*减少病人排队时间，服务流程更趋合理，使 门诊流程更加规范、简化和高效。挂号、划价、收费、取药 等服务窗口等候时间≤10 分钟; “先诊疗，后结算”模式患 者数占就诊患者数 10%以上;各类患者复诊预约率达到 50% 以上;检查结果及时、准确，并提供方便快捷的现场、电话 检查结果查询服务。

>三、>实行同级医疗机构检查检验结果互认。

医院按照《关于加强医疗质量\*\*中心建设推进同级医 疗机构检查结果互认的通知》要求，在加强医疗质量\*\*的 基础上大力推进下级医疗机构认可上级医疗机构检查、检验 结果和同级医疗机构检查、检验结果互认工作，促进合理检 查，降低了患者的就诊费用。

>四、医院积极\*\*开展各种志愿者服务工作

从 1995 年至今我院每周星期天开展义诊活动，每次 免费为 100 名患者看病，并免医疗费每人 35 元。对一些贫困患者，医院减免部分医疗费，减轻了患者看病难看病贵的 问题。 2xxx年玉树地震、舟曲泥石流灾害，我院均在第一时间 派医疗救援队支援， 并为灾区送去了救援物资; 2xxx年 4 月， 我院作为德阳市\*\*\*应急救援中心，成立了德阳市\*\*\* 志愿服务医疗救援大队，参加了德阳市\*\*\*志愿者防灾救 护演练。 我院在开展便民惠民工作中取得了一定的成效，但肯定 还是存在一些不足， 我们会在以后的工作中更好地落实 “三 好一满意”活动的要求，以病人为中心，不断提升医院服务 水\*，更好地为病人服务。

**医院便民门诊工作总结4**

一、加强细节管理，培养良好的工作习惯。

细节决定质量，妇产科随机性强，平时工作习惯差，做主任忙于日常事务，疏于管理，20\_\_\_\_年将把精力放在日常质控工作，从小事抓起，将质控工作贯穿于每日工作中，每周质控一到两项，形成规范，让科室人员也在质控中逐渐形成良好的习惯，减少懒散心理及应付心理，真正从方便工作，方便管理为出发点。另外发挥质控员及责任护士的作用，将一些日常质控工作交给她们，提高大家参与意识，动员全科人员参与管理，有效提高自我管理意识，提高妇科室管理的效率。

二、加强业务学习，提高整体专业水平。

加强人员的培训教育与业务学习将是20\_\_\_\_年又一项最重要的工作之一。针对我科发展时间短，专业技术不全面，科室人才梯队不完善等问题，我科将在20\_\_\_\_年组织医务人员到上级医院学习专业技术，加强妇科队伍业务素质的培训，每月组织业务学习及考试，急救知识的培训，操作技能培训及考核，提高应急能力，随时准备应对专科急救，加强妇科业务力量，要求科室人员积极参加上级医疗机构组织的业务知识培训，开阔医务人员的知识面，学习新的业务知识，切实提高妇产科人员的业务水平。

三、抓好产科病人的服务和管理，包括产前、产时、产后，提高我院产科竞争力：

据我们统计，产科住院患者占到了我科住院患者总数的70%左右，也是我科业务收入的主要来源，同时我县产科竞争激烈，如何能在激烈的竞争中取得一席之地，得到人民群众的认可和患者的信任，唯有提高服务质量和水平。

(1)加强产房建设，提高人员素质和硬件水平。产房工作是整个产科建设的重要环节。产房是高风险区域，关系母儿两条性命20\_\_\_\_年通过外派人员进修学习，带回了先进的工作经验和管理模式。结合我科工作实际，产房在技术水平和服务水平上有待提高，相关设备有待更新和引进。如多功能产床、无影灯、心电监护设备、胎头吸引器、等。

(2)提高新生儿护理和管理水平。这是产科工作的又一重要环节，需要全科医护的协调配合和共同努力，更需要一个科学规范的管理模式。

(3)产后患者管理也不容小觑，需要科学、全面、优质和贴心，既体现对患者的关爱更有利于良好社会效应的产生。

**医院便民门诊工作总结5**

一、主要完成的工作

1、客服导医的管理工作客服部作为我院特色的服务科室、窗口科室，在工作中尽量按星级酒店的服务标准和管理模式来配合医院的服务建设，坚持集中培训与岗位督导相结合的原则，实现周周有培训、月月有考核，有效提高导医综合素质，通过培训和考核，规范导医在工作中的语言、行为、形象等方面的礼仪要求，加大了日常礼仪的检查力度。

2、通过抓礼仪，推动了导医综合素质的提升，并提高了服务的质量和品位，为我院创建“品牌名院”的发展战略做出了自己的努力。

3、在实际工作中，为体现热情的服务，导医们人人做到为诊疗的顾客倒一杯热水让其感受温暖、主动接送行动不便的顾客、为顾客提拿物品、引领和现场解答顾客的疑问等；特殊的工作岗位要求，导医们长期站立，不许趴靠工作台和擅自离岗走动，使导医们的腿不同程度的静脉曲张，一天下来，腿痛腰困，但毫无怨言；平均一天接待初、复诊顾客100人左右，重复着：“您好”、“请问我能帮您忙吗”、“请您稍等”、“对不起”等服务用语，在礼貌服务中体现我院的热情、周到和人性化的服务。

4、在部门合作中，克服部门一人一岗的困难，取消导医的轮休，也要支持其他科室的工作，如护理部、企划部（发杂志）等科室。为了工作，导医们克服身体不适合一人在岗肩负多职的辛苦，任劳任怨的认真工作，毫无怨言的奉献自己的工作热情。

5、在处理患者投诉方面，我本着主动热情、周到耐心的工作态度和为医院负责、为患者负责、为自己负责的工作原则，认真接待每一件投诉并迅速转到院长室，答复每一个咨询，最大限度地照顾了医院和患者利益的统一。针对我院知名度不断扩大的新形势，客服部建立了较为规范的客户建议档案，认真了解客人情况，收集客人建议，最大程度地缓解顾客情绪，为其他业务科室提供便利的同时也优化了服务质量。通过投诉首接服务，拉近医患之间的距离，丰富了我院的服务内容，增加了医院的亲和力。

>二、管理方面

1、医台作为全院的第一窗口单位，工作重、事情杂、头绪多。针对这样的实际情况，我从严格规范、狠抓落实入手，加大了管理的力度。在明确目标和任务的基础上率先垂范、以身作则，要求导医们做的，自己首先做到，要求导医们不做的，自己坚决不做。在工作中，量化了工作，明确了奖惩，充分调动了全体导医努力工作，为我院争光添彩的积极性和主动性，协调了科室间的工作，带动了我院的整体工作质量和效率。

2、咨询热线工作咨询热线工作作为我院一个重要服务窗口，其工作目前基本属于正常、稳步发展阶段。从电话咨询到预约就门诊量也不同程度的增长，在主任的督导、帮助和接诊医生的诊疗配合下，实现了预约病人就诊率98%的成绩，从而提高了社会效益和经济效益。

**医院便民门诊工作总结6**

20xx年，在县委、县\*\*\*\*\*和坚强\*\*下，我镇精心\*\*，科学调度，统筹安排，狠抓落实，在县直各相关部门积极\*\*和密切配合下，各项惠民帮扶工作顺利开展。现将工作总结如下：

>一、工作开展情况

1、成立\*\*，加强\*\*。按照上级文件要求，年初及时\*\*召开镇\*委会，安排部署了我镇民生工程和惠民帮扶工作，调整了以\*委\*为组长，镇长为副组长，其余\*\*\*\*成员为成员的“惠民帮扶”工作\*\*小组，加强对各项工作的\*\*、督促、检查和培训指导，同时下设办公室于镇\*政办，负责日常工作，确保民生工作落到实处。

2、落实任务，明确责任。在成立惠民帮扶工作\*\*小组的基础上，将各项惠民帮扶工作逐一落实到各个相关部门及部门的分管负责人、具体承办的办公室，并明确了具体职责任务。与此同时，镇\*还与各村签订了惠民帮扶目标责任书，将惠民帮扶工作逐一细化、量化。不仅落实了任务职责，而且还明确奖惩措施，将惠民帮扶工作列入对各村的考核内容，严格奖惩。

3、广泛宣传，营造声势。今年我镇14项惠民帮扶工作内容多、涉及面广、任务重。在扎实推进各项实施工作的同时，全面系统、具体翔实的宣传报道14项惠民帮扶\*\*内容，深度解读和精心谋划此项工作，大力宣传惠民\*\*所发挥的社会效益和经济效益。截至目前，全镇印发\*、明白纸20xx余份，悬挂标语8余幅。

4、加强督查，严格管理。\*委\*、镇长亲自听取惠民帮扶情况汇报，对如何进一步做好惠民帮扶工作及继续开展督查做出了明确指示，针对发现的问题，以惠民帮扶工作\*\*小组办公室名义逐一列出文字报告给各责任人，要求限期整改落实到位，并对确保在今年底如期完成惠民帮扶计划任务，提出明确和严格要求。

>二、工作进展情况。

（1）救助贫困刑释解教及流浪人员2人，已完成。

（2）救助贫困计生对象户5户，已完成。

（3）为困难群众提供法律咨询、法律援助、\*服务目标任务160人次，已完成。

（4）救助困难职工3人，已完成。

（5）救助五保老人3人；救助残疾人8人；救助贫困优抚对象38人，已全部完成。

（6）救助重大疾病及精神病患者20人，已完成。

（7）救助贫困\*员目标任务12人，已完成。

（8）救助贫困学生目标任务20人，已完成。

（9）惠民药房为困难群众优惠打折700人次，为60岁以上老人免费体检280人次，已完成。

（10）为困难群众免费提供种子、畜禽苗、农药、农膜、化肥等农用物资万元，已完成。

（11）为困难群众提供了致富信息、生产技术培训1000人次，已完成。

（12）组建志愿服务队，开展邻里互助，为7户困难群众助耕增收，已完成。

（13）为困难群众提供求职登记、职业介绍1500人次，已完成。

（14）为38户住房困难群众办理廉租房，解决农村无（危）房住房困难，已完成。

>三、下一步工作打算

一是继续搞好宣传，营造更加浓厚的氛围。要在原有宣传形式的基础上，增加宣传时效，继续加大宣传力度，把\*\*交给人民群众，让他们切实感受\*和\*的关怀，调动群众参与的热情和积极性，同时让居民真正的享受到惠民\*\*的成果。二是总结工作遇到的难题，进一步增添措施，保证来年惠民帮扶工作的顺利进行。

——惠民工作总结10篇

**医院便民门诊工作总结7**

在县委、县\*\*\*\*\*和坚强\*\*下，我镇精心\*\*，科学调度，统筹安排，狠抓落实，在县直各相关部门积极\*\*和密切配合下，各项民生工程工作顺利开展。现将工作总结如下：

>一、工作开展情况

1、成立\*\*，加强\*\*。按照上级文件要求，年初及时\*\*召开镇\*委会，安排部署了我镇民生工程工作，调整了以\*委\*为组长，镇长为副组长，其余\*\*\*\*成员为成员的“民生工程”工作\*\*小组，加强对各项工作的\*\*、督促、检查和培训指导，同时下设办公室于镇\*政办，负责日常工作，确保民生工作落到实处。

2、落实任务，明确责任。在成立民生工程工作\*\*小组的基础上，将各项民生工程工作逐一落实到各个相关部门及部门的分管负责人、具体承办的办公室，并明确了具体职责任务。与此同时，镇\*还与各村签订了民生工程目标责任书，将九项民生工程工作逐一细化、量化。不仅落实了任务职责，而且还明确奖惩措施，将民生工程工作列入对各村的考核内容，严格奖惩。

3、广泛宣传，营造声势。今年我镇46项民生工程工作内容多、涉及面广、任务重。在扎实推进各项实施工作的同时，全面系统、具体翔实的宣传报道46项民生工程\*\*内容，深度解读和精心谋划此项工作，大力宣传民生\*\*所发挥的社会效益和经济效益。截至目前，全镇印发\*、明白纸202\_余份，悬挂标语8余幅。

4、加强督查，严格管理。\*委\*、镇长亲自听取民生工程情况汇报，对如何进一步做好民生工程工作及继续开展督查做出了明确指示，针对发现的问题，以民生工程工作\*\*小组办公室名义逐一列出文字报告给各责任人，要求限期整改落实到位，并对确保在今年底如期完成民生工程计划任务，提出明确和严格要求。

>二、工作进展情况。

（一）省级民生工程任务

1、就业促进工程

（1）城镇新增就业目标任务90人，城镇失业人员再就业目标任务70人，就业困难对象再就业目标任务40人，已完成全部完成。

（2）城乡残疾人居家灵活就业170人，居家灵活就业直接补贴17人，已全部完成。

（3）青年劳动者技能培训目标任务35人，已完成。

2、扶贫解困工程

（4）符合医疗救助条件的贫困患者在\*\*范围内住院自付费用救助比例55%，已完成。

（5)按\*\*执行计划生育奖励扶助，已完成。

（6）扶持农村贫困残疾人发展生产40人，已完成。

（7）为贫困残疾人适配亟需基本辅助器具目标任务15人，已完成。

（8）对贫困白内障患者实施复明手术1例，已完成。

（9）救助贫困家庭脑瘫儿童1人，已完成。

3、教育助学工程

（10）减免贫困家庭在园幼儿保教费62人（其中花园小学45人，万寿小学17人），已全部完成。

（11）在“三免一补”基础上，已全部\*\*义务教育阶段学生作业本费。

（12）中等职业学校送生64人（花园小学40人，万寿小学24人），已全部完成。

（13）资助家庭困难职工子女上学目标任务5人，已完成，共资助资金2500元。

（14）农村义务教育学生营养改善计划1336人，其中花园小学722人，万寿小学614人，已完成。

4、社会保障工程

（15）城市低保对象累计月人均补助210元；农村低保对象累计月人均补助105元，已全部完成。

（16）城乡居民社会养老保险覆盖人数目标任务9720人，参保缴费4741人，已全部完成。

(17)阳光家园计划：居家托养智力、精神残疾人目标任务8人，已完成，重度残疾人护理补贴发入330人，二级完成200人，一级完成95人。

（18）新农合农村居民参合21556人，已完成21950人，参合率达102%。

5、医疗卫生工程

（19）城乡居民健康档案规范化电子建档率93%，已完成。

（20）孕前优生健康检查90对，目标人群覆盖率80%，已完成。

（21）按\*\*宣传贯彻免费婚前体检，已宣传。

（22）救助贫困家庭重度听力残疾儿童1人，已取消。

（23）协助食品药品\*抽检大宗食品样品目标任务4个，已完成。

**医院便民门诊工作总结8**

随着时间的推移，20xx年工作圆满结束。今年在领导的大力支持与帮助下，在门诊同事的配合下。认真学习治病救人的重要思想，深入贯彻落实科学发展观，继续解放思想，促进医患和谐。凭着“质量第一、病人第一”的服务理念，结合“两好一满意”活动的精神及要求，狠抓医疗安全、医德医风建设，以及医疗制度规范化。结合我院实际情况，制定可行有效的措施，加大医疗质量的管理力度，进一步注重医疗人员的素质培养和道德教育，进一步解放思想更新观念，提高服务效率和质量。为达到服务好、质量好、群众满意这一工作要求及门诊的稳定发展做出了积极的努力。现将半年工作情况汇报如下：

>一、加强管理、跟进督察、确保质量

1、加强医疗质量管理：医疗质量是门诊发展和生存的根本问题，狠抓医疗质量管理，全面提高医疗服务质量是门诊的首要任务。今年的门诊会议上，首抓问题就是医疗安全问题及医疗质量问题。通过例会的形势，从学习各种医疗规章制度、医疗文书书写规范、无菌操作规程等方面严格要求。

2、加强医疗文书、处方及各种登记检查工作确保质量：为确保门诊医疗质量管理规范、制度化。从门诊实际出发，狠抓医疗质量管理，严格按照《医疗文书书写规范》标准，检查、反馈、整改。本年共进行了八次医疗质量，针对发现的问题，开会通报，进一步整改。处方药品通用名使用率达85%以上，各种登记、申请单完整正规。

>二、制度学习、规范例会、提高素质

为进一步提高医疗护理人员的业务水平，采取集中学习，个体学习等措施，狠抓学习实效。使每一名医护人员通过学习从思想上认识到医疗安全工作的重要性。人人心中装着病人，人人能够围绕\_以病人为中心、以质量为核心\_的服务宗旨开展工作，扎实做到服务好、质量好、病人满意。

为统一思想认识，确保医疗护理工作落到实处。坚持正常例会制度，短会随开制度，发现问题及时整改。本着对每一位病人负责的态度，总结汇报阶段实际工作开展情况，查摆工作中存在的问题，制定针对性地改进措施。把严格规范工作程序作为改进工作作风的抓手，工作中始终遵守医务人员的职业道德，严格无菌规范化操作。由于管理人员工作到位，工作人员认识到位，工作人员工作到位，确保了医疗护理工作的安全性。

>三、加强学习、严格自律、初见成效

本人工作始终坚持理论学习、注重实践、加强反思，工作中虚心向前辈、同事学习，从不自满。为进一步提高自身的理论素质和实际诊疗水平。通过参加成教，取得了大学本科及学士学位证书。为提高自己的业务技能，不仅注重向身边的领导、同事学习，就医疗工作中存在的问题、不足与领导经常交流切磋、请教，使自己的业务技能、管理能力不断提高，带动了部门工作，促进了科室工作。

工作中严格遵守各项规章制度，按制度严格要求自己，工作出满勤、干满点、加班加点、兢兢业业，服从领导安排。自觉、主动、勤奋的工作，工作中不计个人得失、任劳任怨，处处严格要求自己，时时为门诊着想，为病人着想，赢得了病人的赞赏，维护了医务人员的尊严。

>四、其他方面的工作情况

开展医疗知识讲座有以下内容：《医务人员服务十二点》、《传染病防治法》、《医疗安全知识》、《构建和谐医患关系、推进和谐社会发展》、《医患沟通技巧》等医疗知识安全讲座。更进一步门诊规章制度，为医疗质量发展，医患沟通，两好一满意工作奠定了基础。在年的工作中取得了一定的成绩但仍有不足之处，今下半年的工作要点以以下几方面为主：

一、加强门诊管理制度，提高门诊业务收入;

二、加强医疗质量管理，提高医疗安全保障;

三、加强医疗质量检查，提高医疗文书质量;

四、加强医德素质教育，提高医疗服务水平;

五、加强三基三严训练，提高业务实践技能;

六、加强“两好一满意”活动学习，促进医患关系和谐。

综合全年工作取得的成绩，查摆工作中的问题，制定相对的工作方案;抓住医患不和谐因素，完善处理医患不和谐问题;围绕病员少的问题，展开思考，积极改善，吸引病员。抓住以上工作要点展开工作，有目的性的工作。在今后我将更努力的工作，为创造和谐门诊及门诊的辉煌做出加倍的努力。

**医院便民门诊工作总结9**

在20xx年门诊工作在院领导的关怀支持下，在护理部和门诊部主任的直接领导和业务指导下，在医院各科室的大力支持协助下，通过门诊人员的齐心协力，配合医院当前开展的“优质护理服务工作”等活动内容，紧紧围绕医院的中心工作，门诊护理管理有了明显改变，今年门诊护理人员从医疗质量、服务态度、精神风貌等各个方面都有了明显的进步。现总结如下：

1、坚持行风建设，不断提高护理人员的服务质量，强化护理安全的思想，加强责任心，严格执行各项，避免护理缺陷和差错的发生，杜绝医疗事故，确保医疗安全。

2、根据\_《关于在公立医院实行预约诊疗服务工作的》的要求，结合我院开展预约诊疗服务工作的实际情况，制定开展预约诊疗服务工作，取得了良好效果。

4、认真做好门诊行风投诉接待工作，给投诉患者做好协调及解释工作，及时化解医患矛盾，对投诉意见及时检查，尽量把医疗纠纷消灭在萌芽状态。同时开展门诊、医技、住院和职能科室满意度调查，每月发放满意度调查表150份，及时将信息反馈上报给院领导和护理部，对门诊护理工作中的不足之处及时调整和整改。

5、门诊的等级医院评审工作，始终和医院迎评办的要求和任务同步，认真细致的完成每次的任务。

6、平时做好门诊各窗口科室的协调工作，如遇门诊患者高峰期窗口较拥挤时。导诊护士及时维持秩序、排队就诊，并提醒病人防偷防盗。

7、每周进行护理安全隐患检查，科内人人参与，对工作中存在或潜在的护理安全隐患，及时上报护理部并及时整改。1月—9月，门诊护理人员无护理差错事故发生，无有效投诉。

8、鼓励护士主动不良事件，对可能存在的隐患进行原因分析，并积极改进工作。

9、门诊护士按照学历、工作年限、职称及综合素质评价分为n3级别，完成门诊护士的培训计划，今年门诊护士2次参加医院组织的急救培训，开展1气管插管配合，2除颤仪、监护仪、心电监护、简易机的使用，3心肺复苏，4急救模拟演练，通过培训，护士急救技能得到了很大提高。

10、深化“创优”工作，健全门诊护理的各项规章制度，不断优化就医环境，在门诊开展各项便民措施，人性化服务，提高了满意度。导诊人员，能正确引导患者就医，提供主动服务。

11、加强护理队伍建设，提升专业水平与素质，深化“创优”工作，健全门诊各项护理工作的规章制度，在20xx年1月—9月期间，完善输液等流程，使病人就诊更快捷、方便，提高了工作效率。在20xx年1月—9月期间，开展了出院患者电话随访工作等服务，极大地提高了患者的满意度。20xx年10月，为了降低医疗风险，减少人力资源的浪费，积极配合卫计委的三级诊疗方案，医院在权衡利弊之后关闭了门诊注射室的工作，将注射室护理人员转至导诊岗位，以加强门诊窗口的工作。20xx年10月因导诊的工作性质，已不符合兼职出院患者电话回访这一工作，故在申报院领导之后，门诊已停止出院患者电话回访这一工作。

12、配合医院护理部完成了新疆专科护理学习班的工作，得到了好评和认可。

14、不足之处护理科研工作开展力度不足，发表不尽人意。在今后的工作中，门诊护理人员会更加努力工作，做优秀的白衣天使!

这一年的我在自己的不断努力下也是有较大的成长，往后的时光我更是需要让自己慢慢的在其中去奋斗，更是努力地让自己的生活有所改变，这样才能够真正的让自己有去前进的动力与信心。当然我更是会在下一年不断地激励自己，促成自己最棒的成长。

**医院便民门诊工作总结10**

我们科室是一个妇保科和妇产科为一体的综合科室，承担着我院妇科门诊，计划生育技术，婚前保健，妇女病普查产前门诊等临床业务工作，还承担着全县妇女保健工作的业务指导、培训、督导、质控等保健业务，以及在我院分娩产妇的产后家访等工作，特别是是我县是育龄妇女增补叶酸、“母子保健”、“农村孕产妇住院分娩补助”等多项目县，结合今年基本公共卫生项目的实施，使妇保工作更加具体和量化，工作性质多以社会效益为主，但工作质量直接影响广大妇女的健康水平。现将一年来我们科室的工作简单做以汇报：

>一、思想作风方面有以下3个方面特点：

1、严格的制度化管理

科室全体人员有着很强的凝聚力，靠的是严格的制度、严明的纪律、严谨的职责分工，大家都能模范的执行院内各项规章制度，与其他科室密切协作。

2、良好的沟通

在我们科室的7个人中，老的有身体患病的、年轻的有怀孕和哺乳期的，但大家都能够尊老爱幼，相互理解、相互支持，对工作抢着干，问题不积压，不上交及时解决，及时化解，不推委，不计较自己的得失，人与人之间有着非常好的人性化情感和良好的沟通。

3、优秀的协作氛围

由于工作的繁琐和复杂，每个人都承担着多个项目，在某一个阶段各项工作会加在一起一个人无法完成时科室的每一个人都能主动帮助完成，特别是当自己利益与工作利益发生冲突时能够以工作为主，舍小家顾大家忘我工作无私奉献。

>二、门诊业务方面

1、产前检查

在农村孕产妇住院分娩项目和孕产期保健项目的促进下，我院产前门诊是产前保健工作的实施单位，又是全县各乡镇的指导单位，为了促进广大孕妇早孕建卡，我们利用产后家访、门诊检查、农村逢集、古会、公共项目培训等多种形式向卫生所人员和广大群众发放孕产期保健免费检查的有关宣传资料，宣传孕产期保健免费项目的好处，在我们积极努力工作下门诊项目建卡：城市：164人、农村：3655人、门诊产前检查6443人次、高危孕产妇专案管理142人次、产后访视1074人次、产后42天检查1084人、开办孕妇学校26期、培训340人次。

2、妇女病普查和妇科门诊工作

今年3月份利用三八妇女节之际，在全县开展了优惠月妇女病普查活动，利用多种形式宣传发动，向广大妇女宣传妇女病普查的科普知识，在平时门诊工作中，将规范的妇女病普查项目当作一项必须宣教的内容，使我院的妇女病普查工作在群众的心目中享有良好的信誉。全县共普查已婚妇女1360人、发病人数813人、发病率%，其中宫颈糜烂462人、阴道炎394人，附件囊肿61人，宫颈癌4人，宫颈癌发病率为‰,。门诊总人次9799，比同期增长16%妇科疾病治疗1974人次、计划生育手术：人流：338、上环：200、取环：195，婚前检查21人。

>三、基层工作方面

门诊在基层工作中始终坚持认真负责的态度，不管临床工作多忙，首先完成基层保健工作，基层月例会、产后家访、质控督导各项工作中顶风雨，冒严寒，不叫苦不叫累。在迎接“母子保健项目”终末评估等省市单项工作检查中，亲临乡村、山区培训、指导手把手的教，一对一的讲、一项一项的过目，圆满完成妇保各项任务指标，取得可喜成绩，受到各级领导好评，今年共下乡196天，下基层各种培训20余次，共培训村级卫生所人员402人。

总之，一年来在院领导的关怀和支持下，在其他科室的共同合作下全科人员团结拼搏取得了可喜成绩，付出了很大努力，取得了优异成绩，在新的一年里一定要加倍努力勇攀新的高峰。

**医院便民门诊工作总结11**

一年来，门诊护理在院党政领导班子、护理部的正确领导及科室主任的业务指导下，认真按照护理部及科内护理工作计划开展护理工作，现将20xx年护理工作总结如下：

>一、工作量完成情况

一年来共完成分诊导诊26000余人次，协助门诊外科医生进行小手术78人次及外科换药102人次，血气分析人次，查体8700人次。

>二、加强护理质量监控，使门诊护理质量得到持续改进。

1、落实岗位责任制：年初针对门诊的具体情况，重新制定了门诊护理人员岗位职责和各班工作标准，使护理人员严格按规范做好本职工作，严格执行首问首迎负责制。同时，积极响应本市创卫工作，严格执行预检分检工作流程。严防差错事故发生。

2、认真组织护理人员学习本院新的《护理质量检查及评分标准》，使每位护士理解、掌握评分标准，增强护士主动参与质量管理意识，每月进行护理质控讲评，针对门诊科室分布广，护理质量难以监控的特点，每月不定期进行科室自查4～8次，发现问题及时指出，限期改正，使科内的护理质量得到持续改进。

3、加强急救物品管理：每周专人进行全面检查一次，护士长每周检查，随时抽查，保证了急救物品始终处于应急状态，急救物品完好率100%。

4、加强消毒隔离工作的监管：按医院内感染管理标准，通过组织学习消毒隔离规范要求，使护士掌握消毒隔离原则，科室院感护士能认真履行职责，积极检查督促医务人员严格遵守无菌技术操作规程，使院感控制指标达到质量标准要求。

>三、加强环节质量的管理，保证护理安全

1、每月进行护理安全隐患排查，加强护理操作环节控制，发现安全隐患，及时指出，分析原因，落实整改措施。鼓励护士主动上报护理不良事件，每月组织护士进行安全教育学习一次，内容以病人安全管理和护理应急预案为主，增强护士护理安全意识

2、加强对门诊就诊病人的观察，发现病情变化，及时报告医生，并协助医生给予准确、及时处理，减少了医疗护理纠纷的发生。

3、加强对节假日、双休日的合理排班，实行弹性排班，以满足病人的需要。护士长、质控员不定期到科室进行检查指导，保证护理安全。

>四、加强护理人员培训和在职教育，提高了护理人员整体素质

1、每月对科内护理人员进行分层次的护理业务学习各一次，进一步提高护理人员理论水平。

2、认真组织不同层次护理人员参加科内及院内“三基 ”培训、考核，加强规范化护理人员的培训、考核力度；科内理论考试、操作技能培训及考核6次，考核合格率100%

3、加强急救技能培训，不断提高科内护理人员的急救技能技术水平及应急能力。上半年强化对护理人员学习护理应急预案、心肺复苏、氧气吸入、简易呼吸器等技能培训、考核，考核合格率100%。

**医院便民门诊工作总结12**

为做好20xx年春节期间医疗安全和突发公共卫生事件的医疗应急救治工作，共同营造欢乐祥和、\*\*稳定的节日气氛，确保节日期间医疗安全，广大值班\*\*职工牢记使命，忠于职守，主动放弃与家人团聚的机会，充分发扬吃苦耐劳、无私奉献、兢兢业业的爱岗敬业精神，以扎扎实实的工作作风，精湛的医疗技术，优良的服务水\*赢得了上级\*\*和广大患者的一致好评。春节期间，我院病人居高不下，门急诊522人次，入院123人次，出院142人次，\*均每天住院人数161人，120出诊9次，新生儿出生14例，手术15 台次。整个节日期间工作运行正常，无任何重大医疗差错事故发生，为维护节日安全作出了应有的努力。

>一、提前部署，明细要求。

我院在春节前期召开专题会议对春节期间医院总体工作进行全面布署，要求各科室严格按照文件精神，科学合理安排值班，严格遵守医院各项规章\*\*，加强医疗质量管理，严防医疗事故的发生。认真落实值班\*\*，坚持24小时值班和\*\*带班制，确保信息畅通。相关职能科室进一步加强医院治安综合治理工作;强化医疗器械、药品贮存、水电气等后勤服务的保障，确保临床一线工作的高效运转。

>二、仔细排查，认真落实。

在节前，相关科室责任人在分管院长的带领下，对全院工作进行了全面检查，认真排查医疗安全隐患并督促落实整改;在节日期间，值班院长和行\*\*值班也加强对各科室医疗工作、人员在岗在位情况的巡视，医务科、护理部等职能部门对各科室的医疗质量、安全管理等进行抽查，发现问题及时协调处理。

>三、加强医疗质量管理，确保春节期间医疗安全。

春节期间，值班人员牢固树立宗旨意识和服务意识，始终秉承“质量就是生命”核心理念，提高风险意识，尽最大努力为患者提供优质医疗服务。

1、节假日期间，院\*\*\*\*医务科、护理部等相关职能科室负责人深入临床一线加强医疗质量安全管理，充分发挥医疗质控\*\*在病案检查、规章\*\*尤其是医疗质量核心\*\*落实和技术操作规范中的作用，督促各科室强化医疗质量和安全意识，严格遵守\*\*。

2、采取各种有效措施，做好医疗应急抢救工作。时刻保持急诊科、入院、手术等科室“绿色通道”的畅通，做好孕产妇、婴幼儿、老年人等重点人群的医疗技术保障，加强因交通事故致伤致残和急性酒精中毒患者的医疗救治，确保急诊24小时随时应诊;对传染病及突发公共卫生事件及时处理并上报;120车辆和人员随时待命，做到值班车辆外出时，机动车辆能随时进入待命状态。

3、全院171名值班人员做到了不迟到、不早退、不脱岗、不离岗，休假人员节后按时返岗。整个春节期间，医院医疗工作井然有序，尚未发生一起医疗差错事件。

>四、加强后勤保障，确保临床一线正常运转。

各职能科室密切分工、相互协调，有力的\'保证了后勤保障服务能力，确保了临床一线工作的正常运转。

1、临近春节，随着大批务工人员返乡，社会闲散人员增多，为确保医院职工及住院患者财产安全，保卫科加强进出人员和车辆的\*\*、巡查、管理力度，春节前后医院综合治安状况良好，没有发生一起失火、偷盗、斗殴等治安事件。

2、总务科节前积极储备临床急需物资，水、电、气、被褥等物资供给正常。保洁人员坚守岗位，确保医院各病区环境的整洁。

3、设备科加强设备检查维修工作，做到设备维修随喊随到，随到随处理。

>五、提高职工春节福利待遇，体现人性化服务理念。

1、广大\*\*职工共享医院发展成果。20\_年，医院社会效益和经济效益稳步提升，这些成绩的取得是全体\*\*职工辛勤劳动的成果，为了营造浓厚的春节氛围，让广大\*\*职工共享医院发展成果，医院逐年提高春节福利待遇，20xx年春节，医院共计发放各级各类福利待遇451万元。财务科确保了各项福利资金及时准确的发放。

2、节前，由于我院大部分离退休人员居住地比较分散，

医院\*\*秦\*带领相关人员冒着严寒登门拜访，将近六万元慰问金、医院的温暖亲自送到89名离退休老\*\*、老专家手中。腊月27日，\*张世伟同志莅临我院，将5000元慰问金送至值班人员手中并充分肯定了我院在保障区域卫生健康事业中所作出的巨大贡献。

3、医院坚持以人为本，处处彰显“以病人为中心”服务理念。腊月29日，医院免费在食堂安排5桌饭菜，宴请值班人员、住院患者及家属到食堂吃团年饭，院长杨军武同志、副院长邱敬国同志、\*\*\*秦明娥同志和大家欢聚一堂，共同团年。节日期间，医院\*\*主动前往临床一线各科室看望留守值班人员和住院患者，使大家感受到即使在医院也能享受到家的温暖。

>六、尽职尽责，各岗位典型事迹不断涌现。

春节期间，值班人员舍小家顾大家，坚守岗位，用实际行动演绎了一个个感人事迹：医者仁心，骨外科陈述惠同志拒收一位60岁患者价值180元的礼品。护士楼一氧化碳中毒事件发生后，医院\*\*\*\*\*\*，院长杨军武同志带领总务科\*\*李圣军同志、保卫科\*\*王华忠同志等相关人员从早上8点到晚上11点积极主动协助\*部门\*\*取证，妥善处理相关事宜。外科住院病人过年期间居高不下，谢颖博\*\*和谭昌盛副\*\*尽职尽责，亲自会诊，尤其是在普外科病人居高不下的情况下，谭\*\*还亲自远赴龙坪接诊病人，更难能可贵的是由

于春节期间，就餐较难，外科主动承担起患者的饮食责任。部分科室负责人、护士长更是以身作则、率先垂范，过年期间仍兢兢业业坚守在自己的工作岗位上，如孙振亮、史知洪、陈红梅、郑芳、张青、曾照海、陈万荣、李泽宏、周其莲、邓\*等同志……年近60的孙代明老同志，年复一年，日复一日默默无闻的战斗在自己的工作岗位上……从他们身上折射出全体\*\*职工爱岗敬业、廉洁行医和无私奉献精神，充分展现了我院广大\*\*职工的高尚道德情操。

春节长假悄然已过，新的征程已然开始，为此，全体\*\*职工还要继续发扬吃苦耐劳、兢兢业业和无私奉献的精神，做到思想不放松、干劲不减弱、标准不降低，为新年度各项工作的顺利开展奠定良好的基础。

——税务便民春风行动工作总结

**医院便民门诊工作总结13**

1、做好每天的接款工作以及每天下午接工商银行押款车工作，每天接送款时最少有3名护卫队员负责护送，以确保各楼层收款点的安及收款人员的人身安全。

2、本月门诊患者数量增多，对门诊的安保工作有极大的困难对此门诊重点部位如下：大厅收款处，住院登记室、小儿科、电诊科、采血室、注射室等部位安排专人负责维持秩序。

3、加大楼层的巡查力度，每天最少4次以上巡视门诊各漏乘，保障各设施的正确使用和财产的安全，做好重点要害部位守候工作，坚持二十四小时轮流值班制度，发现问题及时报告，并做好登记。

4、加强管理急诊门前车辆，有专人负责管理保证绿色通道畅通，确保救护车能顺利到达急诊门前。

5、认真负责做好每天的平车，轮椅管理工作，每天交接班时认真核对平车，轮椅数目和押金情况，做好保险箱管理工作。6、本月主要打击发报纸人员以及医托人员，为迎接新年，防止患者临近春节之前被医托所骗，队员及时赶走发报纸与医托不法人员。

7、每周参加各种会议后，按照会议要求做好上情下达，并对工作做出安排。每周通过队内会议，加强团结，深入实际了解情况，做好全队同志的思想工作，尽可能帮助同志们了解工作中的问题。最大限度的调动每个人的人的工作积极性，组织好队员们积极参加每周一的升旗仪式和每周六的护卫队训练。

8、夜间期间严格贯彻“预防为主，安全第一”的方针，提高警惕，经常巡逻门诊各楼层检查水、电、以及医院里的各种设施是否齐全，做好防火，防盗，防破坏，防自然灾害事故的安全检查。确保医院教学，医疗，科研、预防保健等工作的开展及广大工作人员、患者的生命和财产安全。

9、根据11月对各楼梯的铜条检查，本月又进行了一次排查1月21日检查结果如下：东侧楼梯共少129条，西侧楼梯共少99条，中东楼梯共少1条，中西楼梯共少5条，其中有6条发现损坏联系房产后进行修理，本月铜条丢失数量比上月好转。10、本月巡查各楼层防火门，发现其中几扇门锁已坏，为安全起见、防止有人故意破坏等现象，现已通知房产处及时修理。

本月工作中的不足点有：

1、工作时放松了对自己的要求，带来不必要的失误。

2、对工作方法要有创意性。

3、做好春节时期的队员工作安排，灵活性掌握工作。

4、应该多留多发现身边的可疑人员，以免发生给患者以及家属带来不必要的损失。

**医院便民门诊工作总结14**

都说门诊是医院的第一窗口，做为一名门诊护士更是医院的形象代言。接到下调令到门诊接替导医工作已经两个星期了，我也从刚开始的不适应状态到现在的逐步胜任。在医院工作已经第四个年头，期间积累了不少的工作经验，对于病人的心理活动也有一定的了解，所以由住院部护士到门诊护士的角色转变并没有花费太多的时间。

开始我觉得相较于忙碌的病房护理工作而言，门诊的导医工作太过简单“小菜一碟”。现在我的看法有了改变，我觉得要做一名好的门诊护士除了形象上的注重，还得懂得观察病人及家属的心理需要，做到对方未提出请求我们就能给予他们帮助和解答，他们的心理活动与住院部患者的心理问题有着不同之处。有一次，一对农村人打扮的`中年男女来到医院门诊大厅，两人低头小声商量着什么，时而东张西望，时而又看了看我，可就是没有向我走来，我观察了一会儿便上前询问。原来他们是对夫妻，那位中年妇女的左脚受伤了，可他们初次来到这个陌生的医院环境并不懂得就医流程，又不知道应该向谁咨询。了解情况后我便带领着他们就医并且陪同他们进行相关的检查。事情告一段落后，他们不断地向我道谢，还不好意思的说“小妹我们是村里边出来打工的，没见过什么事面，又不好意思问别人，真是谢谢你了!你们医院真好。”这又一次让我感觉到了农村人的朴实，也体现了我在这个工作岗位上的价值。除此之外还有很多这样本只是举手之劳却得到了就诊病人莫大的肯定的例子。

经过这段时间的导医工作我做了几个要点总结：主动询问病人的需要;主动帮助病人解决疑惑;主动为年老休弱及行动不便的病人办实事;认真进行病人就诊的指导工作。虽然导医的工作对于医院并不是至关重要的一环，但是这一角色也可以让病人对医院的看法发生良好的改变。即使我不会在这个工作岗位上工作太长时间，但是我会在我任职期间扮演好门诊导医这一角色。

**医院便民门诊工作总结15**

日月交替，岁月如歌，我们在工作中走过了20xx年，这一年在护理部的领导和大力支持下，紧紧围绕“以病人为中心，以质量为核心”的工作原则，结合科室工作实际，进一步完善了科室工作流程，细化管理，认真落实各项工作制度，逐步提高护理质量，现总结如下：

>一、加强病区管理，夯实基础护理，为患者创造良好的就医环境

今年，我科加强了病区的管理，注重晨晚间护理，使床单平整无皱折，并确保床单、被褥无血迹、污渍，随脏随换，制定每周一大换床单制度，确保每位患者床单元平整、清洁、舒适；做到“三短”、“六洁”；并坚持为产妇清洗外阴，直至出院，保证患者的清洁无污染。

>二、今年随着优质护理服务在我院的深入开展，结合我科实际情况，从以下几个方面制定优质护理措施

1、转变服务理念，在科室里刘主任经常强调，我们的护理工作就是服务工作，我们要更新观念，做好服务工作，在服务中不仅要做到文明用语、还要语言温暖，表情亲切。因此，在实际工作中，我们不仅对妇科病人以“阿姨”、“婆婆”称呼，对产科病人更是用“乖乖”来作为对她的尊称。

2、改变组织结构。今年4月开始在科内实行责任制护理，将病区分为A1、A2两个责任区，分别设两名责任护士，

责任护士负责对所分管病人的病情观察，落实治疗性护理和健康教育、心理护理、生活护理，做到全程全方位护理，保证责任护士管床到位，责任到人，大大改变了以前功能制护理的局限性，尽心尽力在自己的岗位上为所管病人提供优质的服务，并参与一些管理工作，提高了自己的综合素质，同时也得到了一些病人家属的好评！

3、改变排班模式，在护理排班上为了适应中午手术交接多，减轻中午护理工作压力，由原来的一名护士上8AM到4PM的模式，改成让两名责任护士上8AM到4PM的模式，减少中间交接，既让护理人员接受，又保证了护理安全。

>三、加强护士的继续教育，培养专科护理人才

在本年度初我们就制定了本专业的人才培训计划，有科内学习和外出学习参加培训班等形式，均已完成培训计划。

科内学习是利用每天晨会时间进行基础护理、护理常规、健康教育等护理知识和技术的强化训练，从而不断提高科内护士的专科知识水平。今年外出培训产科专科护士一名，已能单独上岗。

另外，对新入科护士有一对一的护理老师带教，尽快适应本职工作，对工作一年以上的护士积极鼓励其继续学习，并让她们以各种形式自学，提高学历，今年有两名护士取得专科学历，护士长取得主管护士职称。

>四、严格核心制度的落实，减少护理差错的发生

1、严格床头交接班，坚持每日由夜班对全部住院患者的诊断、治疗、手术等情况进行梳理、登记，使晨间交班更详细、严谨，并随时检查基础护理情况，及时指出存问题及时改正，确保患者安全。

2、完善护理查对制度，针对我科医生停医嘱不定时的情况，特制定了双人双班查对制度，即每天下午白班和总务查对医嘱后，夜间上夜和助产士再次查对医嘱，避免了漏执行和重复执行的现象。

>五、创新服务形式，让患者切实的感受到我们的关心与关怀

为了增强我科优质护理服务的内涵，特制定了一些新的服务措施，让病人真正感受到我们的医护服务，品味出我们的优质所在，如：

1、特向医院申请电磁炉一个，为分娩产妇提供方便。

2、在新生儿的护理上，不仅严格执行母婴同室，完成每天的洗浴，而且在院期间由助产士亲自对新生儿进行喂奶、更换尿片。

3、加强出院随访，及时了解出院后患者、产妇及新生儿遇到的护理问题，进行电话咨询，对特殊问题，请其及时来院检查，今年共电话随访221人，受到了患者及家属的广泛好评。

>六、加强产房的管理，积极控制医院感染

严格按照医院重点部门管理标准，规范各种急救流程及各种急危重症的应急预案，在抢救车里添加产科各种急危重症的专科用药，落实各项消毒隔离制度，加强各种感染监测，完善了产房工作质量检查标准。定期召开助产士会议，反馈工作中出现的问题，认真总结分析，制定下一步整改措施，并进行质量缺陷跟踪检查，提高了助产士的质量意识和管理意识，并顺得通过了产科护理质量检查。

**医院便民门诊工作总结16**

按照市卫生局20xx年《关于扎实推进公立医院\*\*十项便民惠民措施的通知》、《关于开展公立医院\*\*十项便民惠民措施实施情况监测的通知》等文件精神的要求，我院积极落实十项便民惠民措施所规定的各项工作，现总结如下：

>一、加强\*\*、落实责任。

医院召开院长办公会，成立了专职\*\*小组，把落实公立医院\*\*“十项便民惠民措施”列入工作日程，并多次召开全院二层骨干会议进行动员部署，制定了具体工作方案，合理分工，每项工作有人主管，有详细执行措施，有定期检查，能及时整改。

>二、多种形式、广泛宣传。

>三、积极实施，效果显著

1、全面实施“无假日门诊”、“无假日检查”。

我院实行“无假日医院”管理，逢双休日和节假日，门诊、医技科室、检验科照常上班，并且尽量安排专家出诊，出诊排班都使用电子屏公示，确保门诊接诊质量；确保患者节假日都能及时检查，一般的检查都能在当日出结果；坚持节假日做检查出结果时间和\*时保持一致。“无假日医院”管理，极大的方便群众随时看病看好病、随时检查出结果。今年全年门、急诊人次xxxxxx人次，较去年增加x万余人次。

2、预约诊疗形成\*\*。

3、有效缩短就医等候时间。

根据需要，导诊咨询台、采血室、B超室和门诊收费处提前半小时上班，减少患者排队等候检查和就诊时间；医院把门诊收费窗口和挂号窗口职能合并，每一个窗口既可以挂号也可以收费，避免了挂号窗口忙时收费窗口闲、收费窗口忙时挂号窗口闲的现象，节约人力，提高效率；建立灵活弹性工作制，门诊收费处每天收费高峰时段8：00—10：00，开放所有收费窗口；挂号收费高峰期，窗口会由x个增加至x个，获得广大患者好评；医院增加导诊人员x名，对危重特殊病人实行专人陪同，门诊量增加随时与医务科取得联系，启动应急方案，及时增派门诊医生，及时收集病人意见、需求，在病人、医生、职能部门和医院之间形成了良好的纽带作用。以上工作的落实，减少了患者挂号交费取药的排队时间。现在，门诊病人挂号、交费、取药时间均不超过10分钟。

**医院便民门诊工作总结17**

时间过得真快，转瞬半年过去了，20xx年第一季度的准备和起步工作为我们今年第二季度的工作持续开展奠定了良好的基础，使第二季度的工作能顺利的踏上节奏继x月份之后我们主要做了以下工作。

>一、为了优质护理的持续发展，从起步的工作中找出问题与不足

1、优质护理工作的连续性不强，夜间工作人员少，病人多时，优质护理服务执行不到位。

2、与病人沟通欠缺艺术和技巧。

3、健康教育和生活护理执行落实不到位。

>二、针对上述问题我们对工作进行了进一步整改

1、病人多时我们给夜间安插帮夜班，以改变夜间人员不足而造成的优质护理执行不到位情况。

2、组织全体护理人员学习《护士礼仪规范》《护士语言艺术与沟通技巧》提高沟通能力，减少因沟通问题而引发的护患矛盾，构建和谐护患关系，为优质护理持续发展一路打开绿灯，铺平道路。

3、将健康教育手册在每间病房上墙悬挂，以满足病人的健康知识需求，同时把生活护理纳入日常护理的重要内容，协助每一位不能自理的患者洗脸、翻身、梳头、修剪指甲、指导饮食等等。

我们的工作得到了患者及家属的一致好评，找麻烦的没了，我们的烦恼少了，表扬多了，我们的干劲更足了。

**医院便民门诊工作总结18**

自20XX年1月1日我院新型农村合作医疗工作启动以来，在卫生局新农办的正确\*\*下，在我院职工的共同努力下，按照新农办安排的工作计划，认真开展各项工作，取得了一定的成效，现总结如下：

>一、工作开展情况：

1、加强宣传，增大新农合的影响力，要将国家的这项惠民\*\*执行好，首要的环节就是宣传工作。我院宣传形式采用多种形式，具体如下:

1)我院在门诊各科室张贴了宣传资料宣传新农合\*\*;制作了新农合宣传单宣传20xx年全县筹资情况的通知，并\*\*了全院职工动员大会;制作了参合群众温馨提示，张贴在门诊大厅明显处，内容是：参合证、身份证、户口册三证齐全;住院患者一览表上粘贴参合患者标识，尽可能的方便患者就诊，使参合患者在我院处处感受到新农合的温暖;为来年参合打下了良好的基础。

2)本院新农合办窗口工作人员积极、耐心、细致地向每一位农民宣传解释新农合\*\*及管理办法，认真解释农民提出的各种问题，努力做到不让一位农民带着不满意和疑惑离开，使新型农村合作医疗窗口不但是受理参合农民医疗费用补偿之所，更是宣传新农合\*\*的重要阵地。

3)利用公示栏公布当月的补偿兑付情况，并公示农民身边补偿实例，让农民切身体会到新农合\*\*看得见、摸得着的实惠，从而转变观念重新认识新农合\*\*的优越性、积极、主动的参加并\*\*新型农村合作医疗。

2、参合农民医疗费用的兑付情况。1—5月我院住院病人113人次，门诊病人4787人次。截至6月1日住院病人费用总额元，\*均住院费用元，补偿金额总计元，人均补偿金额元。门诊费用总额元，补偿金额总计元。

3、今年三月份以来，全县新农合补偿比例明显提高，我院医务人员积极宣传相关\*\*，为农民所想，切实为老百姓减轻医疗负担。特别是中医在新农合中发挥着重要作用，采用了中医、中西医结合等治疗\*\*，赢得了老百姓的好评和认可。

4、为办好新农合积极创造条件，努力改造就医环境;服务态度和服务质量不断提高，医院管理已不断得到加强，随时查找问题，发现问题及时改正，尽可能杜绝医疗纠纷和事故的发生。

>二、下步工作要点：

我院是拥有80%报销补偿比例的新农合定点医疗机构，新农办窗口服务水\*的高低直接影响到农民参合的积极性，我院全体医务人员始终把为参合农民提供优质高效的服务作为工作的重中之重，一方面以“便民、高效、廉洁、规范”的服务作为行为准则，本着“公开、公\*、公正”的原则，\*\*\*\*，严格把关，当场兑现医疗补偿费用，另一方面不断提高服务质量和水\*，及时发现问题。进一步深化宣传，优化补偿报销工作程序，保证新农合工作健康、稳步推进。相信有县委、\*的关心和\*\*，有卫生主管部门的直接\*\*，有广大参合农民的信任和理解，我们一定能把\*的利民、惠民、便民这一实事、好事办好。

当天补偿”;对于住院时间长、日均费用高的病人及血透病人，医院采取中途结算、垫付报销部分资金的方法，解决病人\*\*\*\*困难的问题。

5、“优质护理服务”工作深得人心。

目前，我院优质护理共x个护理单元，占全院xx个护理单元的xx%。在中山医科大学第一附属医院和常德市第一人民医院的帮扶指导下，结合医院实际，开展“全包+日包”的双重责任护理模式及具有科室特色的优质护理服务，全院其他科室也初步按照优质护理模式开展工作，取得了良好的效果。病人有专职护士管理，得到了全面、全程、无缝隙的护理。今年病人满意度在98%以上;第三方\*\*满意率达到。

积极开展延伸服务，出院患者进行随访，将常规随访、专科随访和专病随访相结合，回访率达到100%。今年护理部成立了xx个护理志愿小组，共xxx人自愿参加，利用休息时间，进行护理专项工作调研、品质管理，为病人提供生活照料、导诊，到社区、街道、农村进行常见病健康教育及义诊等活动xx次共xxx个工时。

认真开展对口帮扶工作。按照《湖南省卫生厅关于开展优质护理服务院帮院工作的通知》(湘卫医发〔201x〕xx号)的内容与要求，开展优质护理服务院帮院工作。我院在接受常德市一医院对口帮扶的同时开展对深柳镇卫生院优质护理指导，共接受常德市一医院现场指导x次，每次来院专家团x人、1周时间，为我们进行现场操作、业务查房、抢救\*\*、危重护理等指导;来院讲座x次;派员进行跟班实践xx人次，每次1周。我院对深柳镇卫生院也进行了全方位的指导，护理专家每次x-x人，分别于x、x、x、x月分4批次深入病房实地指导，每次指导实践时间1周;为该院x名护士长提供免费进修培训，分别进修内科、外科、中医科护理管理与优质护理x个月;为其提供便利条件，参加我院所有授课、交流、培训及上级指导等活动，指导建立了第1个优质护理示范病房。该项工作的开展，有力的促进了县乡基层医院优质护理工作的发展。

6、落实临床路径管理工作。

我院临床路径工作从20XX年7月开始实施，20xx年开始共有xx个病种进入临床路径。今年完成临床路径病例xxx例，严格落实入径和变异情况管理，按照标准收费;单病种付费项目全部上墙公示。今年，医院派x名医生、x名护士到中山大学中山眼科中心免费进修白内障手术及治疗护理，回来后积极投入下乡摸底工作，准备年前接中山眼科教授来我院指导手术，估计一期手术病人约xx-xx人，医院将实行全额免费。

7、切实\*\*医药费用，减轻群众负担。

医院长期实行“120”免费接病人\*\*，为病人提供方便、节省路费;对急、危、重症病人采取先救治后办结算的人性化模式。每月\*\*医嘱、处方点评，严格规范处方行为，\*\*大处方、滥用药现象，对点评结果进行全院公示;严格执行医院财务\*\*和物价收费\*\*;完善药品集中招标采购办法，推进医用耗材集中招标采购，在保证质量的前提下降低采购成本和采购价格，坚持竞标价后再让利10%——15%的一贯做法;接受各级卫生行政部门对医院医药费用监测;医院\*\*\*\*医德医风教育，大力倡导廉洁行医，严肃查处“开大处方”、滥用抗菌药物等\*\*违法行为;医院成立了抗菌药物临床应用专项整治\*\*小组，把抗菌药物临床应用专项整治工作落到实处，按照《医院抗菌药物临床应用管理办法》、《医院抗菌药物分级管理办法》等文件的相关规定，制定了抗菌药物使用“一个原则”“三个加强管理”的标准，通过一系列管理举措，我院抗菌药物使用强度\*\*在xx以内，住院患者抗菌药物利用率xx%以内。为了体现人性化，对于居住农村在院行血液透析治疗的患者，医院在早上和中午为其免费提供便餐。今年，我院在全市县级医院收费排名最低，我县老百姓诊疗负担明显降低。

8、落实开展对口支援工作。

20xx年，医院与安福乡卫生院开展对口支援工作，医院成立了对口支援\*\*小组，制定工作方案，人事科、医务科及临床医生排班到个人，定期对安福乡卫生院医院管理、医疗质量、手术示教等进行指导和协作，同时，严格落实医师晋升高、中级专业技术职称前到基层服务的相关\*\*。

9、落实医疗服务行为公示\*\*。

加强\*务、政务(院务)公开工作，认真落实费用清单和费用查询\*\*，随时接受病人\*\*;定期公布医院服务收费、药品比例、抗菌药物使用、分级护理标准等，接受社会公开\*\*;定期\*\*陪人座谈，邀请社会各界人士对我院服务质量、医德医风、医药费用等进行\*\*评议，及时公布相关信息。今年年底，县委、县\*对县直单位政务公开工作进行检查评比，我院名列前茅。

10、扎实开展“志愿服务在医院”活动。

我院制定了“志愿服务在医院”工作方案，今年共\*\*院内志愿者服务4次，服务内容包括：环境卫生、义务劝烟、导医导诊、健康咨询及对住院病人的帮扶等。参与志愿者共计xxx人，导医导诊共计xxx多人次，提供咨询服务xxx人次，“一对一”到社区开展健康咨询讲座x次，送医送药下乡x次，志愿者活动帮扶xxx人次。除此以外，在县电视台开展健康教育讲座xx期，效果良好，受到了各方面一致好评。

医院信息化建设在逐步实施完善中：HIS系统已上线运行并由市卫生局验收;LIS系统已上线运行;EMR目前在试运行过程中;“一卡通”的项目已与我县农业银行签订了合作协议，院内使用的条码机等设施也已安装运行，打单机、发卡机、诊疗卡、接口等终端设备在筹备购置中，该项目有望在近期开通上线运行。

**医院便民门诊工作总结19**

半年来，我科在上级部门、医院院长和领导班子的正确领导下，在医院各科室的大力支持下，通过全科同仁的共同努力，按照医院的整体要求，积极配合医药卫生体制改革，并以创“三甲”医院为标准，努力完成医院下达的目标任务。现将半年来的工作情况总结如下：

>一、认真落实护理工作制度，防止差错事故的发生，确保医疗安全。

>二、加强病房管理

产科病房是医院病房管理最难管理的，病人杂物多，陪人多，周转快，我们从病人入院时整理好床单元，做好入院宣教入手。每天扎实做好晨晚间护理，并且向病人讲解整洁安静的休息环境对产妇、新生儿的好处。真是功夫不负有心人，我们的病房有了很大的改善。

>三、加强优质护理内涵质量

随着优质护理服务的顺利开展，我们从内心真正认识到优质护理的重要意义，把优质护理作为护士们的天职和本分，怀有感恩之心，用一种报恩的态度对待每一位病人，把制度承诺从墙上“请”下来，让优质护理服务从文件中“走”出来，变被动服务为主动服务。了解病人的心理，了解病人的需求，改善护患，提高满意度关系。

>四、业务知识学习

根据护理部的培训计划制定科室培训计划，每月进行三基知识培训、法律法规、专科疾病护理、应急预案及并发症等进行培训并进行考核，不合格者扣除当月绩效考核分值并与奖金挂钩。以督促大家学习，提高我们的业务能力。更好的应用于临床。

>五、各种业务活动

每月组织大家进行护理查房、护理业务知识讲座、质控分析。每周三召开病员工休座谈会，护理人员会议。月底汇总护士绩效考核分值。每月随机进行满意度调查，不断的整改工作中存在的问题，提高护理质量并持续改进。

>六、院内感染

严格遵守院感的各种规范要求，认真执行无菌技术操作规程及消毒隔离制度。加强手卫生的依从性，预防院内感染的发生。

>七、业务收入情况

1—6月份共收住病人：905 出院：400手术：346自然分娩。

上半年工作中我们取得了一定的成绩，但也存在许多不足，比如：病房管理还远远达不到标准。优质护理是一项长期的工程，需要我们护理人员要有足够的耐心才能做好。以后的工作中，我们要取长补短，再接再励，提高我们的工作，更好的为病人服务。

**医院便民门诊工作总结20**

今年，我镇\*\*\*\*便民服务中心工作，在威远县政务服务中心的指导下，以及在全体\*\*的全力配合努力下，坚持“\*\*行政，优质服务”宗旨，不断拓展政务服务的功能，提高政务服务效率，规范政务服务行为。现将我镇便民服务中心20xx年工作总结如下:

>一、便民服务中心工作

>二、村(社区)便民代办点建设工作

全镇14个村(社区)建立了便民服务中心代办点，实行村四职\*\*轮流坐班制，各代办点代办流程图，代办点办事须知，及代办点代办的\*\*做到规范上墙，落实了代办点工作职责，制作了便民服务卡内容包括代办事项、代办人及电话。全年，各村(社区)累计代办1300余项次。全程\*\*实行无偿服务，申请人只需交纳审批的有关费用，一律不再加收任何费用。

>三、主要工作举措

1、加强\*\*，落实责任

镇\*委、\*\*\*\*\*便民服务中心工作，由\*委副\*具体负责，各办\*\*协助抓好建设工作。按照县上要求，应进驻便民服务中心的18项服务内容已全面进驻，做到了应进必进。全镇13个村(社区)建立便民服务站。

2、创新思路，突出重点

在便民服务建设中，我镇注重创新工作思路，做到“四个结合”:一是把便民服务工作与目标考核相结合；二是把便民服务中心工作与便民惠民服务站工作相结合；三是把便民服务工作与开展\*\*作风整顿、落实科学发展观活动相结合；四是把便民服务中心与\*风廉政建设相结合。通过这“四个结合”，有力地推进了便民服务工作的开展，提高了便民服务质量和工作水\*，取得了明显的实效。

3、工作规范，措施完善

根据我镇实际情况，便民服务中心采取集中办公”与“个别值班”相结合。“集中办公”即:每逢赶场天，所有窗口单位的工作人员准时满员到岗。“个别值班”即:非赶场天，便民服务站轮流安排一至二名工作人员值班以维持便民服务站的日常接待、接件、咨询等工作。

>四、存在的问题

**医院便民门诊工作总结21**

一年来，在卫生院党委的领导下，在医院各科室的支持帮助下，我科同志协调一致，积极践行群众路线，在工作上积极主动，不断解放思想，更新观念，树立高度的事业心和责任心，结合本科室工作性质，围绕医院中心工作，求真务实，踏实苦干，强化“以病人为中心”的服务理念，较好的完成了本科的各项工作任务，取得了较好的成绩，现将主要工作总结如下：

>一、科室建设

20xx年，门诊部采取按章管理的办法，把科室人员的服务态度、在岗在位作为管理的重点，多次开会组织学习，进行教育整顿，通过整顿，平时强调人员在岗在位，现在病人找不到医护人员现象较往年明显减少。在加强管理的同时，强化安全意识，扎实有效的做好了安全防事故的工作，严格落实各项规章制度和操作规程，彻底查找不安全因素、隐患，严格落实应聘、实习人员的审查制度。门诊部全年无一例医疗责任事故或差错事故发生，但是仍然存在一些安全隐患。

>二、抓好医德医风建设

工作人员形象的好坏直接影响到我科及医院的形象，我们运用多种形式，强化正面教育，普及医德医风和岗位职业道德的修养。

>三、加大安全管理力度，保障医疗安全

制定切实有效的安全管理措施。安全是保证科室业务开展的重要环节，因此，每位医护人员必须树立牢固的安全意识，树立强烈的责任感和事业心。

加强监督管理，保障护理安全为提高护理队伍的整体素质，本着“加强基础护理、注重护理安全”的原则，从基础护理抓起，督促护理人员严格执行操作规范，认真书写护理文书。要求做到语言文明、态度诚恳、解释耐心、服务细心、准确周到、亲切体贴。

>四、培养高素质人才，做好科研工作

一个科室医疗质量的高低取决于技术人员素质。只有拥有一批具有先进科学技术和创造能力的技术人员，科室才能办出成绩，才能适应快速发展的医疗科学水平。人才队伍的建设，是我们工作的重中之重，只有爱惜人才，重用人才，培养人才，科室的发展才会有出路，我们用战略的眼光，可持续发展的角度去考虑，去落实人才建设工作。

**医院便民门诊工作总结22**

一年来，在院领导班子和主管院长的领导下，在各兄弟科室的帮助支持下，门诊部全体工作人员认真学习党的十八大和三中全会的重要思想，工作上积极主动、踏实肯干，在医德医风、医疗质量、业务绩效、服务态度和医疗安全等方面取得了一定的成绩，现总结如下：

一、 坚持思想政治理论和业务知识学习，不断提高思想素质和医疗服务水平。严格按照医院规定定期召开科室会议，传达上级会议和文件精神及学习政治理论和业务知识。全年科室会议10次，业务学习9次。

二、严格按照的工作要求，以病人为中心，以医疗服务质量为核心，严格执行医疗技术操作规程，认真仔细开展各项工作，全年未发生一起医患纠纷及医疗投诉。

三、加强了与院内外各单位、部门之间的联系，体检工作人员能用最精湛的技术和优质的服务贯穿整个体检过程，体检结论及时准确，回访认真仔细，得到广大体检对象的好评。

四、各项指标完成情况：

1、截止12月22日，门诊5位工作人员共完成门诊9833人次，圆满完成年初7000人次的门诊计划；

2、预计全年体检2252人，体检人数及体检总收入均较去年小幅度提升；

3、全年临时性保健出诊44天；

4、其它工作任务：

2人兼任保健医生

1人兼任家庭病床医生

1人兼保健注射出诊

2人兼住院部二线班

五、存在的不足：一是门诊病历的书写有待更加规范；二是全院体检总人数及体检收入较去年略有增加，但没有大幅度的提高，体检对象的回访工作做得还不是很到位，不能更加细致地为体检对象服务；三是科室业务学习有待继续加强。在今后的工作中，将针对以上工作的薄弱环节，团结科室人员，加强努力，齐心协力将工作做得更加扎实、细致，努力创造更加优异的成绩！

**医院便民门诊工作总结23**

一年来，我觉得我现在做的事情就是跟导医差不多的的工作。每天跟真正的导医在导诊台接待病人。在院领导和护理部的正确领导下，紧紧围绕以病人为中心，坚持与人为本，推动我们的工作上了一个新台阶。现将我的工作总结如下：

我们的工作有咨询、陪诊、送诊、沟通协调、为行动不便和住院病人做检查和免费提供轮椅、平车、发放各类报纸、健康教育宣传品、科室简介；这些事都很不起眼，但是做好了就能为患者提供极大的方便，使患者感到愉悦和欣慰，进而增加对医院的好感和信任，做不好就会影响到患者对医院的评价，进而破坏医院医学，教育的整体服务形象。

工作时间长了，有人会对我们的工作不屑一顾，认为这个工作既没有技术含量也不创造经济效益，又琐碎又辛苦没出息，如果没有强烈的事业心和责任感，我们的工作人员的激情很容易被消磨在日复一日的平凡小事中，而激情是最可贵的服务特质，服务失去了激情就像人类失去了灵魂。

>一、树立新观念，提高了工作人员的职业责任感

1、要为患者服好务就意味着要对医院环境和相关事宜做到了然于胸，我们的工作人员就是患者的一张“绿卡”，患者来就诊，我们是接待员；患者来咨询，我们是咨询员；患者行动不便，我们是陪诊员；患者对其他科室服务不满，我们是协调员，我们的最终目标就是千方百计满足患者的需求。用真心付出和真诚服务开启患者心门，赢得患

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！