

# 最新医院前台心得(汇总9篇)

在日常的学习、工作、生活中，肯定对各类范文都很熟悉吧。相信许多人会觉得范文很难写？以下是小编为大家收集的优秀作文，欢迎大家分享阅读。

## 医院前台心得篇一

最近，在医院领导的引荐之下，我很有幸读到了张中南的经典著作《唤醒医疗》这本书，这本书从各个方面描述了自己在医疗过程中的点点滴滴，字里行间所流露出来的人间真情和公平、正义的医疗风格都是现代医务人员的学校典范。

《唤醒医疗》的编者是当代著名的骨关节专家张中南，他擅长膝关节损伤以及类风湿性关节炎、老年性骨关节炎、创伤性关节炎的关节置换和关节镜手术治疗。在该书中，他以独到的眼光遴选了这些貌似平凡却让人读来回肠荡气的医疗细节，它们来自于他的生活，饱含朴素率真之美。每一则故事都让人怦然心动，都激起我对这位老专家的崇敬。

早在很多年前，世界卫生组织就诠释了医疗的内涵：挽救生命、治愈疾病、延长寿命、提高生存质量，从而使个人效用最大化的医学服务或措施。逐字理解，该定义不仅蕴含“救死扶伤”，还强调医疗应该满足病人的其他需求，如寿命延长、社会功能最大化等。

但这个定义仍稍显抽象，我们不妨将之进一步具体化，形成人本位医疗的概念：在治疗疾病的过程中，高度关注病人，减少不确定性，尽量满足和缓解疾病和治疗过程中给病人在情感、心理、思想、功能等方面带来的个性化的需求和改变。事实上，人本位医疗的定义，并不是哪个理论家的创造发明，它反映的正是医疗的内在规律，所有内容均来自医疗本身的固有特性。

现在，我们借助一副医疗路线图，来地理解医疗的基本特性。一个感冒的病人到医院寻求治疗，感冒即为他的原发性伤病。可事实上，促使患者决定就医的动因，并不是他已经知道了原发性伤病的诊断，而是感受到感冒带来的痛苦和不适，经过自己试着处理没见任何效果，这时开始焦虑、害怕或紧张。同时伴有阅读、记忆、理解或饮食等身体功能减退。

也就是说，每当病人求医时，除了原发性伤病，其心理和身体功能均已异样。

如果原发性伤病持续或恶化到一定程度，还会带来继发性伤病。比如重感冒时间过长，可能造成病人水电解质平衡紊乱；骨折多、时间长可能导致患者失血性休克等。

由此医生治疗处置原发性伤病时，受“治疗的双向性”的影响，可能治愈原发性伤病的同时，带来风险和副作用，患者进而产生继发性伤病。这种由于原发性伤病或对原发性伤病的治疗而带来的继发性伤病，必然给患者制造额外的痛苦和功能减退——这一块病人往往始料不及，并且难以接受。

具体到我们现在的医疗路线，通常侧重诊断、治疗原发和继发性伤病本身，却忽略原发和继发伤病给患者带来的心理感受和功能障碍。之所以存在这种缺陷，源于医护人员普遍横亘一种观念：只要把病人的原发性和继发性伤病治愈，痛苦随之消失，心理自然趋于正常，各种功能渐渐恢复。

现在我们判断病情好转或恶化，主要依赖于观察患者的生命体征。关键的问题是，当医护人员发现病人的生命体征出现变化，如血压下降、心率加快等，实际上此时病情已经在不断恶化。

那么医疗误差究竟靠什么来解决？

现有的最佳答案，莫过于“全面连续地关注病人”。此点恰

恰属于人本位医疗的核心内涵。概言之，高度关注病人，是人本位医疗的灵魂；而人本位医疗，则是高度关注病人的表达形式。

需要强调的是，人本位医疗的内容全部来自医疗实践总结，而非源于理论推导或逻辑归纳。

来吧，让我们一起推开人本位医疗这扇大门，唤醒沉睡已久的医疗心结。

## 医院前台心得篇二

医疗卫生扶贫项目的主要目标是面向宽大乡村地域，提高农村地区，特别是西部贫困山区公民基本的初级医疗保健水平。在我国一些贫苦地区，尤其是西部清苦山区，农民陷入一个因贫致病、因病致贫或因贫返病、因病返贫的怪圈，良多农夫无钱求医问药，小病拖成大病，大病拖成绝症，贫病相交，成为一些地方摆脱困窘的瓶颈，也是医疗扶贫的一个难点。我会与有关省的医疗局部配合，连续在医疗扶贫方面发展一些名目。

城市医生培训项目□xx年国家颁布了《医师法》，对我国的执业医师提出了清楚请求，而爱德村卫生室援建项目：作为对村医培训项目的支持，针对穷困山区无诊所的事实，咱们启动了村卫生室援建项目□xx年在宁夏回族自治区的隆德县，同心县和固原县陆续建成了38间卫生室。该项目受到了宁夏卫生主管部门的高度重视和热闹欢迎，认为这为建设完整的农村医疗网络作出了贡献。这些卫生室在当地政府部门的支持下，逐渐发展成为当地的医疗服务中心，集医疗、妇幼保健、免疫和盘算生育引导等多项功能为一体，极大处所便了当地干部看病就医，同时也极大地激励了“爱德村医”的为民服务的踊跃性。

艾滋病宣传教导项目：持续在云南发展艾滋病宣扬教诲名目。

在当地宗教及卫生部分支撑下□xx年下半年启动了与河南周口市跟驻马店市基督教“两会”的艾滋病常识培训项目，共举办了3期培训班，在基层国民中收到了良好的宣传成果。同时，在河南有关县启动了艾滋孤儿助养项目，助养了600多名。

巡回医疗：为了方便西部高原山区民众看病就医，继青海和甘肃后，又于xx年给西藏自治区人民医院募捐了一辆流着手术车，受到了当地藏民的热烈欢送。还组织由6名专家组成的医疗队两次前往江苏新沂县、浙江嵊州市和福建南安市6个乡镇卫生院巡回医疗，接诊病人4,665人，带教当地医务职员57人。

甘肃结核病防治项目：继续在甘肃实行结核病防治项目，共接诊9,354人，履行胸透9,344人，门诊初诊病人痰检片检查5,095人，拍摄胸片□x光片2,876张，发现并确诊运动性肺结核病人2,064例，99.9%的病人落实了短程化疗。

身心项目：这是促进贫穷村全面发展的项目，包括一所学校、一个卫生室和一个妇女活动中心。在河北尚义县和山东费县实现了5个项目，仅费县的身心项目现已达到了26个。

《妇女身边的医生》出版发行：《妇女身边的医生》是美国西方基金会专门为城市妇女编写的健康手册，语言简单易懂，很受农村妇女的欢迎，已被译成多种文出版。我会经过两年的翻译、修改，终于去年正式出版，共印刷14万册，已被无偿赠送给全国31个省、市、自治区的基层妇女卫生保健工作人员跟广大农村妇女。

## 医院前台心得篇三

经过两年多的学习积累，终于在\_\_\_\_\_年，开始了人生的一个新的历程——社会实践。作为文秘专业的学生，我选择了与专业较为接近的的酒店前台接待作为我的社会实践岗位。

刚到酒店的时候，挺兴奋的，毕竟是第一次真正踏入社会工作，对什么都觉得新鲜和好奇，可当正式上岗的时候，才发现，这份工作很辛苦，但是也让人获益颇多。

前台作为酒店的门面，是最先对客人产生影响并做出服务的部门。一家酒店的效率以及利润的创造，基本上都是从这里开始的。因而，一般来说，酒店对前台的要求都会高一点，通常都会要求英语要过三级。

酒店的前台，工作班次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，并一周一休。除通宵班为两人外，早班和中班都各有三人担当。其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量情况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既可以在工作量大的情况下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作。而且还可以缓解收银的压力，让收银可以做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，可以很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又可以更多的吸收经验，迅速成长。

社会实践是一个很好的平台，让我们对社会有了新的领悟和认识，只有在现实中经历过，才会明白这个社会是如此的复杂，远没有我们想象的美好。在酒店社会实践期间，曾有一段时间，我发现自己的想法和观点是如此的幼稚，不过后来我就慢慢放开了。在大学里，我们只是一张白纸，只有通过社会实践才能体味社会和人生，在前台这个不起眼的岗位，我能够感受到社会上的人情事理，我在一点点的积累社会经验和学习处世之道，了解人际关系的复杂，这是整个社会实践过程中最宝贵的一部分。整个社会实践历程，我不仅看到自己好的一面，也将我在各方面的缺点与不足毫无保留的放大出来，从而让我关注到自己从不曾注意的东西。

也许，在外人看来，前台的工作很简单，事实上，这工作的程序复杂繁多，在这说长不长说短不短的三个月里，我发现要做好一项工作，心态必须调整好，无论工作是繁重还是清

闲，要用积极的态度去完成我们的每一份工作，而不是去抱怨；当你犯错的时候，要想尽一切办法去弥补你的过失，而不是逃避。要说的是，现在酒店的前台的薪水一般都是底薪加提成的，也就是说，入住的客人多，自己的工资也高，这算是鼓励大家埋头苦干，加班加点也愿意坚持的动力所在。

作为一个初出茅庐的新人，我在工作中难免会有犯错的时候，好在经理和同事也没有很责怪，反而给我安慰和鼓励，这让我非常感动，遇到这样开明的上司和同事，可是不容易的啊。感谢一位年长的同事告诉我，不管在哪种环境，都要记住三点：勤快，忍，不耻下问，我会一直牢记在心的。

社会实践现在已经结束了，这是一段令人难忘的日子，有欣喜、有汗水、有苦涩，很难用一言两语说清楚。这三个月的时间是短暂的，但过程却是漫长的，我要好好地总结归纳一下，将自己的不足之处进行加强，重新整理自己的信心，迎接新的开端。通过这次社会实践，我真的学到了很多实际的东西，而这些恰恰是在课堂上所学不到的。

以后的两年，我还将继续在学校中学习，因为下一阶段的学习也跟这份社会实践工作相关，所以，也为我日后的学习奠定了一定的基础。最后，感谢酒店的所有的同事和经理，谢谢你们对我这两个月的社会实践期间的关心和照顾，从你们身上，我学到了很多，也希望酒店能够越来越好！

## 医院前台心得篇四

为期30天的社会实践圆满的结束了，期间所发生的一切值得令人好好回味一番。为此我用这篇社会实践论文记录与总结这段时间的工作情况，而这并不纯粹是为了完成任务，更重要的是，这是为了自己而写的一次找寻内心声音的伟大体验。

我很庆幸能在放寒假的当天跟学长、学姐们一起

去\_\_\_\_\_的一个手机厂工作。在手机厂刚开始做清屏工作，后来转成看外观。刚进无尘室的第一感觉觉得一个小小的手机屏一定不会难倒我。可是并没想象的简单。进到无尘室有一个小师傅带我，她说清屏需要很大的耐心，我说我有。她笑了。她对我说的最多的一句话就是：“只要下定决心的去清这块屏，不去想那么多，一点一点的来，总会很容易清理干净。”是啊，或许这就是小事并不是那么简单的事。从清屏上我感觉到了一个人的耐心需要多大才可以清出来那么干净的一块小小的手机屏。

工作虽然简单甚至单调，但是考虑下去任何细节都很重要，每一个岗位都有它存在的道理。第一天看外观只看师傅看过的屏，她打的不良我从中找，感觉那天过的很快，也许是在无尘室清过屏的缘故吧。感觉还不错，很快便学会了。刚开始师傅让我自己看，我看过后她在看一遍，偶尔会因为我的大意有的地方的小脏污会丢掉，还会看不完全。

常说：失败乃成功之母。而我却觉得，检讨才是成功之母。曾有一次看到一个屏，那样的故障我没见过，然后就流下去了。到复判时却被打回来了，当时被师傅小小的批了一下，师傅说：“你不知道看屏要看整个外观么？”我不语。我只在心里记着师傅的话。日后的每个屏我都会很认真的去看，而我的速度却很慢。我师父说只要你掌握好了再提速也不迟。我很认真的跟师傅学。我的速度也很快得以提升。在随后的工作中，我的能力不断提高，我师父每天都很开心，我的速度提高了，也便可以帮她减轻些辛苦。每天在工作中随着开心下班。

态度决定一切，在学校部门工作，会很随意，一旦走出校园，如果还不能马上以“熟工”的身份要求自己，那么你将很快被人比下去，因为一个公司需要的是有生产力的员工。每天提醒自己无论是现在工作还是回到学校抑或是将来踏进社会，严谨的工作态度是必不可少的。

很多在学校读书的人都说宁愿出去工作，不愿在学校读书；而已在社会的人都宁愿回学校读书。我们上学，学习先进的科学知识，为的都是将来走进社会，献出自己的一份力量，我们应该在今天努力掌握专业知识，明天才能更好地为社会服务。值钱的大学生正要求了我们扎实掌握专业知识还有社会实践能力与经验。

1、在社会上要善于与别人沟通。经过一段时间的工作让我认识更多的人。如何与别人沟通好，这门技术是需要长期练习。与同事的沟通也同等重要。人在社会中都会融入社会这个团体中，人与人之间合力去做事，使其做事的过程中更加融洽，更事半功倍。被人给你的意见，你要听取、耐心、虚心的接受。

2、在社会中要有自信。自信不是麻木的自夸，而是对自己的能力作出肯定。你没有社会经验没关系。重要的是你的能力不比别人差。社会工作经验也是积累出来的，没有第一次又何来的第二、第三次呢？有自信使你更有活力更有精神。

4、工作中不断地丰富知识。知识犹如人体血液。人缺少了血液，身体就会衰弱，人缺少了知识，头脑就会枯竭。

有一句话我很喜欢：“成功的人不在于你认识了多少人，而在于多少人认识了你。”努力地去认识他人，也是让他们认识你，从他们身上发掘出你可以学习的地方，体会每一句睿智的语言。

坦白讲，这么短的时间内，小小的寒假工能学到什么呢？就锻炼了态度，心态更加坦荡，我想这已经足够了。生活就像一种修行，只有行万里路，亲身体会实践才能有所感受。

在回来的路上，跟学姐们聊了一路，她们的社会经验比我牢靠的多，从她们的语言中就会体会到那种成熟。遇事不要先为自己找借口，很多的话当着同年级的同学说还好，在她们



面前说只会让她们笑话。学姐们给我讲了好多她们所经历的人情世故，她们总说你等遇到了就会明白了，现在听了也不会明白，只要记得，以后无论做什么不要为自己开脱，学会独立解决问题，虚心学习别人的突出。凡事做了就要做好，承担起该有的责任。

这个寒假，见识了很多事，认识了很多，收获了很多，很多。不只是有劳有得的工资，还收获了比这更重要更加无价的财富。期间所赚取的经验将永远成为人生最宝贵的财富之一。

社会是一个很好的锻炼基地，能将学校学的知识联系于社会，我感觉学习与社会实践是密不可分的。

## 医院前台心得篇五

时间过得很真快，转眼就两个月了，就在此时需要回头总结的时候从心底里感到日子的匆匆。原先外资企业生活让我感到渐渐远去，现在的工作已经渐渐变得顺其自然了，这或许应该是一种庆幸，是让我值得留恋的一段经历。

将近两个月的试用期下来，自己努力了不少，也进步了不少，学到了很多以前没有的东西，我想这不仅是工作，更重要的是给了我一个学习和锻炼的机会。从这一阶段来看，发现自己渴求的知识正源源不断的向自己走来，到这个大溶炉里慢慢消化，这就是经验。两个月以来，我分别在几个不同的岗位或角色上练习、实习，在此十分感谢公司的领导和前辈们对我的关照。

首先说说在企划部的工作心得。在企划部将近两个月的工作生活，我感触最深的'就是，工作可以在快乐中完成。自到百依参加工作以来，各位领导都对我这位来自异地的新人亲切有加，特别是各位领导，在工作之余，以朋友的姿态经常跟

我坦怀聊天，非但不摆领导的架子，而且还以朋友的关爱之心在引导我们做好企划工作，让我真切感受到了百依人温情。

而其他大部分的老同事，也对我这个新人投以真挚友情的目光，在工作中，只要你需要，他们随时给予热情地指导。工作之余，大家开怀谈笑，不分彼此。记得刚到一周的时间，公司新老同事就已经打成一片，给我的感觉是上下同心。正因为如此，在企划部工作，让我体会了在愉快中完成工作的欢欣。

我在工作上的收获主要有：

- 1、基本学会或单独处理了24张销售订单或计划订单。
- 2、参与并协助谢老师、工程部黄-等进行厂区测绘、规划方案、资料制作：第一阶段已经完成。《设备技术一览表》等资料进一步优化中、更新中。
- 3、生产粗能力分析、产能评估迈出第一步：老化架统计表及老化能力分析已经完成。
- 4、协助谢老师其它日常事务□□led产品系列参数性能一览表》等资料的制作。
- 5、物料跟踪、部门协调平均每个工作日3件次以上。详细情况见每月《计划跟踪》报表。
- 6、接管公司档案室书籍管理工作：详细情况见：网上邻居/caigou02/信息中心/书籍档案。
- 7、设备档案、收集整理工作第一阶段基本完成，详细情况见：网上邻居/caigou02/信息中心/设备档案。
- 8、“三现”学习每个工作日4个小时以上，对公司目前生产

的产品有了初步了解。理论业余学习了《led及其工程应用》、《绿色照明工程实施手册》、《新一代绿色光源led及其应用技术》等书籍，部分读书笔记见by—pmc的qq日志。

在这期间，工作上的不足主要有：

- 1、缺乏基本的led灯具知识，在开展具体工作中，常常表现生涩，甚至有时还觉得不知所措。
- 2、工作细心度不够，经常在小问题上出现错漏。
- 3、办事效率不够快，对领导的意图领会不够到位等。

## 医院前台心得篇六

时光匆匆，转眼实习已经快半年了，回顾其中的点点滴滴，让我亲身体会到社会真的是一所大学，工作中既有成功后的欣喜和激动，也有挫败后的失落和无奈。在师傅们的谆谆教导下，我在收获业务技能的同时，内心也经历着微妙的成长。

因为机缘巧合，我很顺利的进入了一家玩具公司，成为一名行政人事文员。我的工作主要包括处理每天的考勤、接待求职员工并进行解说，及员工入职、请假、辞职手续的办理、人事档案的整理、保管、用工合同的签订等。在工作的过程中，既有收获的喜悦，也有失败的遗憾。

由于我是新来的人员，所以我刚开始的工作并不忙，没有感觉到很累。前几天就是整理一些简单的资料，填写一些劳动合同。刚步入工作岗位，才发现自己有很多都不懂的地方，于是我就向我同一个办公室的女孩学习一些办公知识，她是一位老员工，工作的时间比较久，所以她对公司的事情都比较了解。作为行政人事文员，所做的事情比较琐碎繁杂，指导我的同事教我，做事情要分主次、有条理，有耐心。说着容易，做着难。

每天要处理考勤、办理入职和辞职人员的手续、填写用工合同、整理废旧纸张再利用等，手头有多件事情需要完成。当然这时候就要将重要的事情放在首位，把所有事情的主次顺序排好，这样就不会乱。一段时间之后我对工作上的事情逐渐熟悉起来，我从处理考勤开始。虽然看似一个简单的动作就能处理完整的流程，但实际操作起来却并不是行云流水般流畅的，这其中所抱露的细节问题也决不是可以草草了之的。每天面对着考勤里面那么多的数字，需要一个一个检查，眼睛是很容易看花的，一不小就会漏查的。刚开始处理考勤经常出错，然后也会被领导批评，感觉做的很吃力，心情自然也不会高兴，但是渐渐的在同事的帮助和指导下，随着自己熟练程度的增加，我已经慢慢从常犯错，减轻到少犯错，犯小错，并争取不犯错。错误减少了，领导也不会再批评了，从中也得出了自己的心得，做起事情来也没那么大的压力了，心情也就轻松多了。

正如我们领导说的：“做考勤需要的不是超凡的智力，而是一份细心和耐心。”确实如此，处理考勤的工作是一项看似简单但精密度很高的工作，它需要的是更多的耐心和细心，所以我一直都在培养自己这方面的能力。我把每次犯错都做为对自己的一次警示，更是做为自已迈向成功的一道道关卡，人生不拒绝犯错，重要的是看待错误的正确态度和之后的自省。正好最近公司快要验厂了，要做的事情很多。要“分主次，有条理”是做好事情的关键，我时刻牢记着这句话。

我现在的工作主要是负责公司员工的考勤和一些人事资料(包括新员工入职和员工辞职)，因为要验厂所以我所做的任何一件事情看似微乎其微，其实都关乎到公司的以后的发展，是不能够出任何的差错。准确，是对工作质量的最低要求。考勤管理的准确性，涉及的方面很多，比如每天在处理考勤的时候，发现哪个部门哪个员工的考勤有异常，就要与这个部门的负责人进行沟通，了解其中的原因。简要地说，就是：办事要稳，情况要实，主意要慎。而要做到这些，必须态度认真，作风过细，不能疏忽大意，不能马虎潦草。员工的入

职资料，就要保证文件的质量，材料要真实，写字要认真，校对要仔细，力求每一个环节都不发生差错，否则就会贻误工作，甚至酿成难以弥补的损失。

办

不知不觉已实习工作了一个多月的时间。在这一个多月的实习中，我感受到的是领导无微不至的关怀、同事们团结奋发的干劲。在领导的关心支持下，在同事的热心帮助下，我很快适应了环境，适应了新的工作岗位。但是，有一些不足需学习改进。现在我将一个多月来的实习情况作一总结。

我深刻地认识到，新环境、新领导、新同事、新岗位，对我来说是一个良好的发展机遇，也是一个很好的锻炼和提升自己各方面能力的机会。在工作初期，我认真了解了公司的发展概况，学习了公司的规章制度，也从多方面努力摸索工作的方式、方法，积极锻炼自己的工作能力，力求尽快完成自身角色的转变，以崭新的姿态迎接新工作的挑战。

我严格遵守公司的规章制度，认真履行行政文员的职责。尊敬领导，团结同事。踏实工作，努力做好自己的本职工作。把学到的专业知识努力应用到工作中。工作期间以“细心”为准则，勤思考，勤学习。我主要从事的是办公室的日常行政工作。办公室对我来说是一个全新的工作领域。作为办公室的一员，我清醒地认识到，办公室是总经理室直接领导下的综合管理机构，是承上启下、沟通内外、协调左右、联系四面八方的枢纽，是推动各项工作的既定目标前进的中心。办公室的工作千头万绪，有文书处理、档案管理、文件批转、会议安排、迎来送往等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错。在行政经理的帮助和支持下，我基本上做到了事事有着落、件件有落实。

一个多月来，在行政经理的指导下，我基本上保证了办公室日常行政工作的有序运转，上级文件的处理、传阅，以及其他部门需要协助的一些事情都做到了及时、准确、无误。同时，也积极主动地完成了上级领导交办的其他事情。

1、初到公司，感觉每天都疲于应付工作。尽管如此，但是我在很多方面都得到了领导、同事的正确引导和帮助，所以我在较短的时间内适应了新的工作。

2、缺乏创新精神。不能积极主动地工作。而是被动消极地适应工作需要。领导交办的事情基本上都能完成，但自己不会主动牵着工作走，很被动。忙碌于日常小事，工作没有上升到一定高度。

3、工作不扎实。作为一名刚刚踏入社会的大学生，身上缺乏青年人应有的朝气。自身存在懒于动手的毛病，不能专注于工作学习，很多知识虽然了解但却不精。

在今后的工作中，我将努力改正自身缺点，以更大的热情投入到工作中去。首先，加强学习，主动学习。身处当今知识经济时代，必须时刻学习才能不落伍，所以我将把加强学习，和树立良好的职业道德，以严肃的态度，饱满的热情，严格的纪律，全身心地投入学习，为我的工作积累必要的基础知识和基本技能。其次，改进工作作风。作为办公室的一名工作人员，我将热情、主动地做好自己的本职工作。再次，提高工作能力，勇于创新。虽然办公室的工作琐碎、繁杂，但是我将从小方面努力进一步提高自身的工作能力，以积极的心态面对每天的工作任务。同时，我也将注重锻炼自己的'应变能力、协调能力、组织能力以及创造能力，不断在工作中学习、进取、完善自己，以便更好地完成自己的本职工作。

以上是我一个多月来实习的总结。“路漫漫其修远兮，吾将上下而求索”，希望在今后的的工作中我将努力奋斗，克服自己的缺点，弥补不足，争取做得更好。

# 医院前台心得篇七

## 医院管理培训体会

医务科 陈锋

为了提高医院中层干部的管理水平以及观念改变，医院于9月7、8日组织中层干部参加了北京天使医院管理研究所举办的医院科室管理培训班。教授从打造一流医院团队执行力、如何当好科主任、医院战略管理与经营、理念等问题进行了系统、全方位的管理知识培训。有幸参加了培训课程，受益非浅，深切的感受到培训课程是切合我院的实际情况，弥补了我们中层干部在管理理论知识和技巧的不足，并找到到了自身缺点以及管理中短板，特别是如何打造一流的团队执行力、对临床医技科室到管理尤其重要，使我认识到执行、过程控制是制度落实成败的关键。

分明，也是提高执行力的有效手段。

- 1、根据区内各医院业务发展状况找出我院存在的问题，比如我院优点在哪里与缺点在哪里，来制定医院发展规划、方向。
- 2、有了规划、方向怎样引导全体职工保持与医院目标一致，也技术树立价值观。
- 3、建立医院文化、品牌，建章立制。
- 4、营销医院文化、品牌。

浅谈对医院营销理念的设想：我院在营销理念中存在一定的偏差，认识没有提高到一个新层面，阻碍了医院的发展。

### 一、服务观念落后

患者的满意获利，而不是通过增加患者数量获利。目前我院大多数医生还是坐等病人上门求医，以自己为中心，而不是站在消费者即病人的角度为其提供相应的服务。很多医生甚

至还不知道要将病人当作消费者来看待，要对病人耐心解释，而多半是对病人居高临下，颐指气使。

## 二、没有对市场服务进行分析

对各类病种、病人群体只提供一种服务。随着消费者消费需求的不不断变化，有些病人虽然患同一种病，且病情相似，不同的消费者之间的需求还是存在很大差异的。

## 三、营销组织不健全

按照目前体制医院市场化是必然的，而对于医院而言，构建完善的营销组织对医院的运作有很大帮助。医院内部缺乏整合营销策划、品质管理、危机公关等部门，这大大限制了医院进行服务营销的能力。

## 四、宣传力度不够

在老百姓心目中，医院形象一直与收费高、服务态度差、医疗事故多的观念联系着，医院在转变消费者传统观念方面的宣传措施一直不够，以致病人对医院在心理上有一种潜在的抵触心理。如何转变消费者的观念、做好医院的自身宣传也是医院面临的一大难题。

## 五、浅谈对医院提出几点营销建议

(1) 医院正确定位：目前我院在区内三家医院市场竞争应

该属于弱者，医疗技术、综合力量、仪器设备等不可能与综合医院相比，过大的定位反而减弱了竞争能力，在人力物力都不能满足目前的需求。建议定位着重发展妇产科、儿科、儿保，利用妇幼保健政策开拓综合医院不想发展的小科目如：乳腺外科、简单的小儿外科、生殖科、理疗科等，对自己正确定位，使医院的服务在消费者心目中相对于竞争者形成区



隔并优越于竞争者。

(2) 实行内部营销：内部营销是指将职工看作是内部消费者，以先满足内部消费者为目标进而达到满足外部消费者的目的。对于医院来说，内部营销应先于外部营销。针对医院职工服务观念滞后的问题，医院应为职工提供令其满意的价值，提高职工对医院的满意度以及忠诚度，从而使职工通力合作，转变服务态度，让消费者满意。

(3) 提供差异化服务为了吸引更多消费者，医院应站在患者角度，以他们为出发点，为其提供一些区别于其他医院的服务，以差异取胜（这个问题需要大家思考怎样才能以差异取胜）。

(4) 打造医院品牌：我院目前从专科建设、医疗技术、设备等不能和人民医院相提并论，我们应该从服务、流程、环境、价格上打造医院品牌。

的定价方面拥有了一定的自主权，可以根据自身情况调整医疗服务的收费标准。例如：单病种收费、临床路径实施等。

(6) 加大公关宣传的力度：医院可建立专门营销策划部门，为医院制作广告词，发放宣传资料、策划标志系统。为了扭转医院在消费者心目中的传统形象，医院应注重与新闻媒体的沟通，抓住正面新闻，引起公众关注，提高知名度；开展和参加社会公益活动，如赞助、捐款、免费咨询、义诊等活动，通过此类活动迅速树立医院在消费者心目中的良好形象；举办各类知识讲座，组织群众参观有关健康知识的展览，在提高群众健康意识的同时让其了解医院在某些病种治疗方面的专长。

(7) 营销自己的人才。在患者就诊的问题上，很多人相信名医专家，有时为能够找知名专家宁可舍近求远。因此我们必须在医院重点打造名医专家，通过学习交流、走进社区、对

口支援、专家讲座等形式，把自己的专家学者给推出去，得到社会认可，营销好自己的人才。

妇幼保健院 2015.9.13

## 医疗卫生职业道德心得体会

医疗卫生行业是联系群众最紧密、服务群众最直接的窗口行业之一，也是一个职业道德要求很高的行业，医疗卫生专业技术人员心得体会：弘扬“医疗卫生职业精神”，对树立医务人员正确价值观具有重要的作用。围绕祖国医学“大医精诚”和西方医学“尊重生命”的优良传统，救死扶伤的革命人道主义精神和新时期医学创新精神，大力倡导医学科学与医学人文精神相统一，树立正确的人生观、价值观、利益观和幸福观有着深刻意义。

生职业精神的生动凝练，是诠释白衣天使“大医精诚”、“尊重生命”的真实写照。圣心仁术、大爱无疆——华夏五千年文明史上，一幕幕动人的画卷徐徐展开，神农氏以身试药，扁鹊、华佗乱世悬壶济苍生，医圣、药王传道于后世，李时珍撰本草纳归中医药精华，他们谱写了一曲曲“大医精诚”的赞歌而彪炳史册、光耀千秋！“毫不利己，专门利人，救死扶伤”的白求恩精神向世人展示了一种大爱无疆的医疗卫生职业精神，给我们留下一笔宝贵的精神财富。在非典、禽流感、甲流等非常时期，一批批医务人员挺身而出，站在了与病魔抗争的第一线，在他们“舍生忘死、前赴后继”的持续努力下，这些病魔也被逐一征服，切实保障了人民群众的生命安全。他们的事迹我们要时刻谨记激励我们前进。

医学科学突飞猛进，新理论、新技术不断涌现，迫切要求要医务人员有刻苦钻研精神，及时了解医学发展的动态，把握吸收新理论、新技术，尽可能多掌握与医学有关的新学科知识，做到博学多才，创造性地应用于医疗卫生实践，更好地

为人民服务。其次，当今医学科学的发展已突破传统的生物医学模式的框框，发展为“生物—心理—社会”医学模式，这就要求医生把人作为一整体来看待，高度重视心理和社会诊治。因此，医务人员应适应新医学模式的转变，更新知识，善于拓宽知识面，学习有关的人文科学知识如心理学、社会学、伦理学、美学、行为学等并有机地运用到临床实践中，更好地为防病治病、促进病人身心健康服务。所以，医务人员的基本责任就是关心病人的生命，同情病人，竭尽全力挽救病人的生命，增进人的健康。

通过培训学习，我深深感受到要加强自身的教育、管理、监督，严格组织纪律，弘扬以德为本的人道主义精神，勤奋工作，无私奉献，自觉抵制医疗行业的不正之风，拒收“红包”、回扣、提成，用我们的行动捍卫医者的尊严；要提高党员素质，建立诚信的新型医患关系，加强与病人的沟通，保持“工作着就快乐着”的心情，态度和蔼，热情服务，一视同仁，自觉做到不推诿、刁难病人，积极协助相关科室工作；要尽职尽责做好本职工作，以自己的工作为荣，珍惜岗位，做到我的岗位您放心，不以施恩者自居，时刻牢记白衣天使的职责，救死扶伤，做好患者身体健康的维护者和保障者，充分尊重患者的选择权、知情权和监督权；要不断更新思维模式，树立不断超越自我意识，刻苦钻研业务，结合自身工作实际，不断创新开展工作，以精湛的业务、优质的服务，赢得群众的信任！

## 一、新录用基层事业单位工作人员岗前培训

### 心得体会

2011年11月，是我人生中一个重要的新起点，因为我有幸成为今年社保人员中的一员，到农村这个广阔的天地中学习，去工作，这是我充满了期待和向往。怀着这样的心情，走进了宕昌县新录用基层事业单位工作人员岗前培训班。

培训时间虽然不算长，但通过各位老师全面而细致，深刻而生动的授课，是我对自己即将面临的职业有了全新的认识。老师们从不同的角度对我县的政治、经济、文化、历史及未来发展前景做了深入的解析，是我明白了自己肩负的责任。通过努力学习相关的知识，无论是思想还是工作上，都有了一定的进步，同时自身修养及素质也有一定提升。

下面谈谈具体的体会：

一是进一步端正了思想认识。通过此次培训，提高了政治理论修养，对乡镇社保工作有了更深刻的认识。要转变角色，成为为人们服务的公仆，树立好基层工作者的良好形象。珍惜岗位、踏实工作，力争以实干多出成绩。

二是进一步明确工作思路。各位老师精彩的授课、恳切的教导，使我进一步明确了岗位任职的先关条件，理清了工作思路，积极学习社保工作的相关法律、法规及各种制度条文，尽快熟悉岗位、融入社会保障工作这个大家庭中。多向同行前辈请教，积极在实践中锻炼自己。

到新的工作中去，为我县的社保工作贡献一份力量。

## 二、事业单位岗前培训学习心得

### 一、受到了精神上的洗礼。

担任此次培训主讲人的是党校党委的老师以及各个大学的教授们，那精心准备的教案、那一次次深入浅出的讲解无不凝聚着他们多年的工作经验、无不体现着他们在教学上严谨、认真、负责的精神。这些经验值得我们好好汲取，这些精神更值得我们好好学习。

### 二、明确了角色，加快了角色转变。

通过学习人事厅在开班典礼上关于事业单位职能定位及事业单位人员应具备的素质和行为要求的讲话，我清晰地了解了此次自治区事业单位招考的具体过程和自己的角色定位。在今后的工作生活中，我一定会珍惜每一次学习机会，做好手中的每一项工作，遇到困难勇敢面对，发挥自己的长处，弥补自己的不足，努力学习提高自己的各方面素质，以更好地服务人民。

三、增长了知识，提高了能力。

相互交流心得体会，巩固了学习成果。

通过这四天的学习，我认为要做好一名合格的事业单位工作人员应当做到以下三个合格。

### 一、政治合格

一名合格的事业单位工作人员应该熟知党的各项方针政策，要认清各种当前社会政治、经济形势，要善于把握正确的前进方向，要毫不动摇的坚持社会主义道路。只有首先解决好方向问题我们才能够走的稳，走的远。而过硬的政治素质，高尚的政治情操是保证我们正确方向的根本。因此首先在政治上合格是对一名事业单位工作人员的基本要求。

### 二、思想合格

加入事业单位工作人员队伍成为其中一员关键要完成一个思想上的转变，这种思想上的转变不仅要快更要彻底，要从根本上克服自身意识上潜在的优越感，树立公仆意识，把为人民服务作为工作中的第一宗旨和要务。我们要充分发扬谦虚谨慎、戒骄戒躁的作风，发扬艰苦奋斗的作风，认真贯彻落实“三个代表”重要思想，转变思想转变作风把“万事民为先”作为做好一名合格事业单位工作人员的出发点。

### 三、业务合格

我们的兴国强国战略要求我们具备高素质，我们要为人民服务需要我们能力全面，我们要提高办事效率必须要业务过硬。所以作为一名合格的事业单位工作人员一定要具备过硬的业务能力和素质，这是开展一切工作的基础和根本，就像再好的汽车不给它加油就等于是一堆废铁一样，业务能力的高低对于一名事业单位工作人员至关重要。

1、学习要精、要专，更要谦虚踏实，一定不能眼高手低，要从一点一滴做起，从一点一滴学起。知识需要点滴的积累，在学习中不能因为细小而忽略学习，甚至不屑学习，勿以善小而不为，我们学习一定要认真踏实、循序渐进。

2、如今社会发展日新月异，对事业单位工作人员的工作提出许多新的要求，要求每名工作人员具备个方面的素质，能够胜任多个角色的工作，这就需要在学的过程中注重知识面的扩展，做到全面发展综合提高。

3、学习要注意理论与实践的结合，要学以致用。在实践中学习，在学习中积累和进步。

益，善待每一个人，做好每一件事，珍惜每一分钟，做一名让党和人民满意的合格事业单位工作人员。

### 三、清清白白做人，踏踏实实做事

#### ——事业单位岗前培训心得

一、受到了精神上的洗礼。担任此次培训主讲人的的是党校党委的老师以及各个大学的教授们，那精心准备的教案、那一次次深入浅出的讲解无不凝聚着他们多年的工作经验、无不体现着他们在教学上严谨、认真、负责的精神。这些经验值得我们好好汲取，这些精神更值得我们好好学习。

自己的不足，努力学习提高自己的各方面素质，以更好地服务人民。

和社会主义信念，牢记全心全意为人民服务的宗旨，始终坚持党的基本路线不动摇。第二：要具备综合素质，业务能力要过硬。现如今，随着社会日新月异的发展，我们的兴国强军战略要求我们具备高素质，我们为人民服务需要我们能全面，我们要提高办事效率必须要业务过硬，所以作为一名合格的事业单位工作人员，一定要具备过硬的业务能力和素质，这是开展一切工作的基础和根本。只有掌握做好本职工作的知识和能力，我们才能胜任自己的工作。我们在每一天的工作中要有双慧眼，善于发现，善于总结，理论联系实际，掌握好的工作方法，脚踏实地，做好本职工作，诚心诚意办实事，并在工作中勇于开拓创新，做出让老百姓满意的事情，不辜负党和政府寄予我们的厚望。通过这次培训，我加深了终身受教育的意识，要自觉地投身到学习中去，做一个与时俱进，不断学习、不断进步的学习型人才。

第三：要谦虚谨慎，精诚团结，注重团队精神。自古以来，做人与做事就是不可分割的两个部分。修身、齐家、治国、平天下，首先要学会做人。严于律己，宽以待人，有一个好的精神面貌。和谐融洽的工作氛围是我们做好一切工作的基础，我们是集体的一份子，学会并懂得发挥团队优势。一个合作、团结的团队是无坚不摧的，是最有战斗力的。“三个臭皮匠，胜过诸葛亮”。集体的力量是最伟大，也只有融入到集体中，才能有我们充分发挥个人能力的舞台。“木桶原理”形象地说明了一个团队的成败取决于木桶最短的那块板，所以在单位要注重和他人沟通交流，互相支持，团结协作，创造良好的工作氛围，发挥集体的伟大力量。关系和谐才能提高办事效率，发挥团队的作用。

第四：要尽忠职守，全心全意为人民服务。一名合格的事业单位工作人员必须是一个忠诚的人。把对工作负责作为我们的天职，这也是对事业忠诚的表现，每一个人要有高度的责

任心和使命感，自觉的把自己的事业、工作、生活融入到事业的发展中去，努力取得好的工作效率，推动事业的发展。”在工作中，会遇到很多这样那样的问题，但是要始终牢记为人民服务的宗旨，在为群众办好事，办实事的实践中实现自己的人生价值。正确对待名利，积极进取，树立正确的人生观，和价值观，保持一种良好的心态。努力加强自身修养，提高为人民服务的本领，认真做好手头的每一件事，充分发挥螺丝钉作用。作为一名医务人员，我们需要具备高度的责任感，对病人负责，对社会负责。

第五：想事、干事、干好事。我们的工作性质索然，作为一个普通的工作人员，首先要服从领导分配，听从领导的指挥，指哪打哪，创造性的，出色的完成领导安排的工作。而且，领导没有想到的，没有分配的工作，自己要主动承担。并且在工作中，要善于发现问题，主动的解决问题。

第六：执法、懂法、守好法。作为一名执法人员，首要的条件就是懂法，以事实为依据，以法律为准绳。而且，自己必须带头守法。这样才能代表一个行政机关行使好行政权利。

第七：敬业、竞业、爱事业。爱我们的事业，是干好事业的必要条件。在日常的工作中，要有敬业的理念，要有竞业的精神，当今的社会是一个竞争的社会，是一个挑战的社会，我们要关心事业，心系事业，同事业同成长共命运，不仅把工作当成自己的职业，更要把工作当成自己的事业，在工作中展示自己的才华，有句口号说得好：“不爱岗就会下岗，不敬业就会失业！”不错，只有敬业，才不会失业；只有竞业，才能在工作中充分发挥自己的才能，只有爱业，才能在工作中更好的实现自己的人生价值，才能做好自己的本职工作。

第八：忠于、忠实、忠诚。忠诚是人们的一种理念，是人们的追求，是人们对事业的执着，是检验人们思想的一种标准。一名合格的事业单位工作人员必须是一个忠诚的人。把对工作负责作为我们的天职，这也是对事业忠诚的表现，每



一个人要有高度的责任心和使命感，自觉的把自己的事业、工作、生活融入到事业的发展中去，努力取得好的工作效率，推动事业的发展。

## 事业单位岗前培训心得体会

定成败可能有些言过其词，那么说细节能体现一个人的工作水平和工作态度，最合适不过了。所以在新岗位上，我们要学会从简单的小事做起，注意细节，不能眼高手低，急于求成，慢慢的锻炼成熟后，才有可能真正挑起大梁，不然，基础不牢，地动山摇。

态来指导生活。

三、拓展训练，让我明白团队合作的重要性。五天的培训中，让我感悟颇深的还有拓展训练中的翻越毕业墙这一项目。一面四米多高的墙，不允许借助梯子等工具，要求在最短的时间内翻越过去，活动中体现着组织、领导、配合、沟通、付出等诸多要素。队员在完成该项目时，充分感受到团队在完成某大型任务时所表现的团队精神和力量。“人心齐、泰山移”。对于四米多高的毕业墙，如果只有我一个人，又不借助其他工具，就是一条无法跨越的鸿沟。但是，通过团队合作，我们70多名队员在短短的半小时之内就完成了翻越毕业墙的任务，也使我明白一个道理，在我们新的岗位上，我们不能一味的单打独斗，要学会融入团队，互相配合，就能发挥出1+1大于2的效果。

总之，这次培训，我丰富了知识，开阔了眼界，提高了能力和素质，使我对胜任新岗位的工作更有信心。

## 医院前台心得篇八

作为服务行业，商业银行除了出售自己的有形产品外，还要

出售无形产品——服务，银行的各项经营目标需要通过提供优质的服务来实现。做好银行服务工作、保护金融消费者利益，不仅是银行业金融机构的法定义务，也是培育客户忠诚度、提升银行声誉、增强综合竞争实力的需要，更是银行履行社会责任、促进和谐社会建设的本质要求。

作为我们金融企业，微笑服务像是一把神奇的钥匙，可以打开心灵的幽宫，使它的光芒照耀了周围的一切，给周围的气氛增添了温暖。然而微笑服务又更像是天使的翅膀，让我们在天空中遨游，走在企业前端，与众多强者站在紫禁之巅。微笑，并不仅仅是一种表情的展示，更重要的是与被服务对象作感情上的沟通和交流。当你向客户微笑时，要表达的意思是：“欢迎您来到我们的信用社，我很高兴为您服务。”微笑体现了这种良好的心境。而微笑服务并不意味着只是脸上挂笑，应是真诚的服务，试想一下，如果一个员工只会一味地微笑，而对客户内心有什么想法、有什么要求一概不知，一概不问，那么这种微笑又有何用呢？因此，微笑服务，还应有感情上的沟通和交流，只有这样当你在服务和工作上出现疏忽时也会得到对方的谅解和包容。微笑服务可以使客户产生宾至如归之感。“笑迎天下客，满意在我家”，保持微笑服务的人，走到哪里都是受欢迎的，谁都喜欢同其打交道。微笑着赞扬他人使对方感到你的诚心，微笑着批评他人使对方感到你的善意，微笑着拒绝他人使对方体谅你的难处。而不知道微笑服务的员工使顾客避之犹恐不及。这样，服务工作的优劣，经济效益的高低也就自然泾渭分明了。微笑是对客户最好的礼遇和尊敬！也是员工优质服务的最基本的表现！只有热心对待每位客户，才能获得信任并能进一步让客户将心中的需求完全说出；我们必须细心观察与体会，才能深入了解客户的真正需求；针对客户的需求，我们要积极主动热情并有效的用心执行。我深信，唯有发自内心的服务意愿，才能提供客户满意的服务。我们要以真心服务，让客户觉得安心舒适，我们要营造美好的服务气氛，让客户体验到愉悦的服务，进一步让客户认同并喜欢到xx信用社接受我们的服务。

“以客户为中心”，是一切服务工作的本质要求，更是银行服务的宗旨；是经过激烈竞争洗礼后的理性选择，更是追求与客户共生共赢境界的现实要求。做好银行服务工作、取得客户的信任，很多人认为良好的职业操守和过硬的专业素质是基础；细心、耐心、热心是关键。

贾黄信用社

孔令铭

2011 年 7月

## 医院前台心得篇九

《唤醒医疗》看了以后，感触太深了，对于本文的作者，我已经佩服得五体投地了。作者更是有心，将他的管理理念，以出书的形式让大家受益。

作者张中南，在国内博士毕业后到美国工作多年，著名的骨科专家，回来管理中国的医院。不仅仅医术高明，医德出众，管理上更是技压群芳，虽说是个医生，但是，他在护士业务与管理方面的见识就让我足够敬重他。甚至水平远远已经超过了目前的护理管理者本身。

想想病人都不能解决自己吃饭、翻身、下床、上厕所这样简单的事，如果我们能从这些事上开始帮助他们，我估计他们病人的满意度会直线上升，当然，还有医疗技术，收费贵等等的问题，但用他的管理方法，医生的收入与自己的病人数与质量挂勾，医生也只能设法提高自己的医术来吸引病人，如果病人能很快康复，同时在医院里受的痛苦又很少（以人为本，他设定制度：病人疼痛不能忍受时，医生十五分钟内要予以处理），受到的服务又好，恐怕收费成了次要问题了。

用他的方法我结合实际去关心病人，两人下来，感觉效果完

全不一样，病人反响很好，有些病人信任我以后有让我说服她老公不要跟她吵架的；有听从我的建议去做体检的，而且是立马让我介绍医生开好单子的（医院也有获利）；有连声说谢谢的（病人也获利：她们得到了疾病相关的知识，而且得到了医务人员的尊重），她们信任的眼神真让我感到一种价值感的存在（三方都有利），挺好的！

我想我会继续走下去！当然，希望中国的医疗也早些走这条道路！