

口腔前台的工作总结 口腔医院前台年终工作总结(大全5篇)

围绕工作中的某一方面或某一问题进行的专门性总结，总结某一方面的成绩、经验。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

口腔前台的工作总结篇一

2018年我的工作是在前台做导诊人员，前台导诊是一项非常有挑战性的工作，因为各色各样的病人都有，咨询的各种问题也千姿百态，有时令人啼笑皆非，我都能认真耐心地向他们解答，病人满意的笑容是我工作最大的动力。以下是我对2018年度工作的一个总结：

1. 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；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，赢得患者信任。

2. 要做患者考不倒问不住的医院的“活字典”。作为医院服务的第一站，每天要接触年龄不同、性格各异的人，如何让这些形形色色需求各不相同的人希望而来，满意而归，是对我们工作人员知识智慧，沟通交流能力最大的考验，不仅要熟知医院的环境特色技术及设备力量，还要熟知科室的专业、诊疗范围、特色及专家特点。通过自己得体的言谈，广博的知识，满足患者的需求，赢得患者信任和认可。架起了患者与医院的桥梁。

提升服务质量的关键，在于服务人员素质的提高，但绝非一朝一夕之功，掌握一定的理论知识和专业技能，通过制定相

关职责、制度、行为规范和专业培训、礼仪培训等，提高导诊人员的素质，使我们工作人员具备高度的敬业精神。我们的工作与其他护理工作一样不可轻视的，是体现医院优质服务的窗口，只有从这一高度去认识，才能主动热情帮助前来就诊的患者。

门诊病人就医心切，常造成不必要的拥挤和争吵，若处理不当，可导致秩序混乱。我们前台人员要富有同情心，把病人当成自己的朋友、亲人，理解和体谅疾病给病人带来的痛苦和烦恼，及时掌握病人的心态和各种需求，耐心地解答他们的问题，同时还要保持头脑冷静，安定病人的急躁情绪，正确做好疏导工作，按序就医，维护门诊秩序。另外，导诊人员兼职着保持门诊环境清洁的职责，比如在看到有病人及家属吸烟或随地乱扔垃圾时，要大胆而有礼貌地给予指正，让每位病人都能自觉遵守医院的有关规章制度，共同创造出一个安静、有序、整洁的就医环境。

总之”导诊”看似是一件比较轻松的工作，但要成为一名优秀的导诊员并不容易，不但要注重仪表端正还要时时保持积极的情绪，懂得一定的沟通技巧及简单的医学知识，更重要的是拥有一颗高度的同情心，想病人之所想，急病人之所急，理解病人，全心全意投入到工作中。在新的一年里，希望通过每日晨会时间对所有导诊人员进行培训，好的表扬，错的批评，工作不足的持续改进，能把导诊工作作到精益求精，这样才能真正为病人解决实际困难，同时也能对医院的社会效益和经济效益起到积极的推动作用。

口腔前台的工作总结篇二

这一年来，各方面都有了很大的进步，在办理业务和解答客户问题方面积累了很多经验，能够及时准确的为客户解决问题和提供满意的服务。工作中时刻严格要求自己，保持很强的责任心，谨慎的工作态度和良好的心态。不断加强业务学习，努力提高业务水平和协调能力。工作中，热情服务，做

到以诚相待、以心换心;靠一点一滴的细致工作赢得客户信赖。

自来到移动公司那天起，我就给自己制定了一个目标，那就是：无论做什么，干，就要干好，就要做到比别人优秀，但是我知道：因为我刚进来时间不长很多东西都还不知道需要我去向老员工学习，因为他们比我的工作经验丰富。比如说在办理业务方面：哪些重要，哪些次要，他们都做的很好，而且有效率，经分上面各项考核分数都比我高，但是我们却是盲目的办理业务，有价值的业务有时候我还把握不住，定的任务完成不了这些问题都体现在我身上，特别是一些不经常办理的业务，像国际长途，国际漫游这些业务都需要很多证件，以及不同品牌缴的押金也不同对客户的需求做一些讲解，这些业务在我办理的时候都需要有老营业员来指导，用心的人家回头都会记笔记，但是我做不到，等到下次又遇见同样的业务的时候又不知道该怎么办，还有在办理业务时候给客户讲解的不够清楚，客户产生大量话费导致投诉，这些问题屡屡出现，对于活动，自己都不是很明白，理解不透跟客户讲解的时候难免会感到困难，系统中操作失误，这都是工作中经常遇见的事情，所以，不足之处应向老员工学习，需要我在工作之中吸取失败的教训，不断学习。

对于每天的用户咨询业务，我都能不能作到认真对待，耐心的解答，热情周到;每次遇到用户的误解和怨气，我都不能作到很好的解释，更不能作到先缓解用户这种不满的心情，这都不是我在工作中应该出现的问题，因为我知道服务第一，服务都不能达到用户满意，让客户办理我们的业务就更难了。所以：力求给用户一个满意的答复。

经过几个月充实、丰富、辛苦的工作后，我经常不断地总、思考，也获得了不少的心得与体会：

1、培养细致而敏锐的观察力，抓住一切机会学习。实习的过程在某种程度上也是一个不断发问的过程，因为作为短时间工作的人员，师傅不可能有太多时间来手把手的教我们，而

且他们自己都有一大堆的工作。因此，很多时候我们必须学会自己去看、去揣摩，通过观察来自己学习、自我完善。

2、积极主动，不是等工作上门，而是自己找上门。在工作刚开始时，由于他们的工作很忙，因此我们经常也会处于半闲置的状态，逐渐地感觉到工作的匮乏，我们不能光想自己学习东西，也要去想如何发挥自己的特点，达到相互学习、帮助的双赢效果。为此，我们经常主动、积极地参与到一些我们可以胜任的工作中去。

在今后的工作中，我要不断向老员工学习，总工作经验，弥补自己的不足之处。

口腔前台的工作总结篇三

时光荏苒，xx年已经过去了，回首过去的一年，内心不禁感慨万千，在一年里，我在院领导和护士长的关心与直接领导下及同事们的关心与帮助下。较好的完成了各级院领导布置的各项护理工作，在同志们的关心、支持和帮助下，思想、学习和工作等方面取得了新的进步，现总结如下：

一年来，我始终坚持运用马克思列宁主义的立场、观点和方法论，运用辩证唯物主义与历史唯物主义去分析和观察事物，明辨是非，坚持真理，坚持正确的世界观、人生观、价值观，用正确的世界观、人生观、价值观指导自己的学习、工作和生活实践。热爱祖国，热爱中国共产党，热爱社会主义，拥护中国共产党的领导，拥护改革开放。认真贯彻执行党的路线、方针、政策，为加快社会主义建设事业认真做好本职工作。工作积极主动，勤奋努力，不畏艰难，尽职尽责，在平凡的工作岗位上作出力所能及的贡献。

一是认真学习党的十九大精神，自觉坚持以党政策方针为指导。

二是加强自我廉洁自律教育和职业道德教育。是否廉洁自律和职业道德的高低、思想品德的好坏直接影响护士的素质和形象，因此，在一年中的各次廉政教育和技能培训后，我理解了要坚持“廉洁自律、严格执法、热情服务”的方针，把人民群众满意作为做好工作的根本出发点，通过深入开展全心全意为人民服务的宗旨教育、职业道德教育、思想品德教育，做到始终把党和人民的利益放在首位，牢固树立爱民为民的思想，在人民群众心目中树立“白衣天使”形象。加强“四自”修养，即“自重、自省、自警、自励”，发挥护士的主动精神，在自己内心深处用职业道德标准反省、告诫和激励自己，以便真正培养自己的道德品质。

三是我还很注意护士职业形象，在平时工作中注意文明礼貌服务，坚持文明用语，工作时仪表端庄、着装整洁、发不过肩、不浓妆艳抹、不穿高跟鞋、响底鞋、礼貌待患、态度和蔼、语言规范。认真学习《医疗事故处理条例》及其法律法规，积极参与医院组织的医疗事故处理条例学习活动，丰富了法律知识，增强了安全保护意识。在护士长积极认真指导下，我在很多方面都有了长足的进步和提高，平时坚持参加科室每月一次的业务学习，每周二的晨会，坚持危重病人护理查房，护理人员三基训练，在护理部组织的每次技术操作考试中，均取得优异的成绩。在一年的工作中，能始终坚持爱岗敬业，贯彻“以病人为中心，以质量为核心”的服务理念，提高了自身素质及应急能力。

我先后在呼吸科、综合外科轮转学习。自我感觉要想将以前学到的理论知识与实际临床工作相结合，就必须在平时的工作中，一方面严格要求自己并多请教带教老师，另一方面利用业余时间刻苦钻研业务，体会要领。过去的一年，我主要在呼吸内科和综合外科工作，而这两个科是临床工作的重点。内科着重观察病情变化，而外科要冷静对待突发事件，比如胸管脱落的紧急处理等，所以外科的节奏要比内科快，工作要比内科忙，琐碎。记得刚去外科时我还不适应，但我不怕，以前没做过的，为了搞好工作，服从领导安排，我不怕麻烦，

向老师请教、向同事学习、自己摸索实践，在很短的时间内便比较熟悉了外科的工作，了解了各班的职责，明确了工作的程序、方向，提高了工作能力，在具体的工作中形成了一个清晰的工作思路，能够顺利的开展工作并熟练圆满地完成本职工作。

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，为人民的健康事业做出了应有的贡献。

当然，我身上还存在一些不足有待改进。比如，在学习上，有时仍有浮躁的情绪，感觉要学的东西太多，心浮气躁，尤其是在遇到挫折时，不能冷静处理。在工作上，有时存在着标准不高的现象，虽然基本上能履行自己的职责和义务，但是在主动性方面还有待于进一步提高，这都是我今后需要改进和提高的地方。在已经过去的一年里，要再次感谢院领导、护士长的教育、指导、批评和帮助，感谢同事们给予的关心和支持。回顾过去，有许多进步和提高，同时也存在一些不足；展望未来，应当发扬自身的优点与长处，克服不足。为了医院的美好明天而贡献自己的一份力量！

口腔前台的工作总结篇四

兹有聘用单位(甲方)：决定聘用乙方(受聘人)：从事口腔医疗工作，经甲乙双方协商一致，达成如下协议：

一. 聘用期限： 自_____年___月___日至_____年___月___日止，聘用年。聘期满前___月经甲乙双方认可协商后可续签合同。

二. 工资待遇与奖惩 正式聘用期月工资为： 元，月假四天。原则上不可连休。

三. 甲方的权利和义务:

积极为乙方提供开展工作所需的办公场所, 设施及必要用品, 有具体聘用部门负责安排。

及时按标准向乙方兑现工资及奖惩资金。按照口腔诊所工作要求, 甲方有权要求乙方提供资格证及其他证件, 乙方提供并查备, 同时协助指导乙方办理具体手续。

四、乙方的权力与义务:

1、签署合同后, 乙方办理好各种变更注册和登记手续, 利于聘用期工作的开展。

2、严格遵守甲方的规章制度、劳动纪律、相关技术操作规程, 服从甲方的工作安排。在诊所工作期间, 对诊所的技术工作具有指导的义务。

3、乙方因事需要请假, 甲方应予以批准, 并不扣除乙方工资。因乙方不在诊所的情况下, 甲方聘请的人员在工作中出现的医疗差错、纠纷甚至事故, 乙方不承担任何医疗和民事的法律责任。

五、违约责任: 此合同甲、乙双方应严格执行, 如若违约, 违约方按国家现行有关规定承担违约责任。

六、合同生效与终止:

1、本合同自双方签字之日起生效。

2、合同终止于聘用期满之日, 双方协商愿意续签者, 需在期满前____月内办理, 过期补签者不计入连续聘用期限。

七、合同签署与争议:

1、具体程序为：

(1) 甲方提出聘用申请，

(2) 乙方同意

(3) 乙方将医师资格证书、医务人员聘用合同及身份证复印件交于甲方。

(5) 甲方和乙方签署生效。

2、未尽事宜双方协商解决。

八、本合同一式2份，甲、乙方各一份。

甲方负责人(签章)：

乙方：

_____年_____月_____日

口腔前台的工作总结篇五

即将过去的2019年是充实忙碌而又快乐的一年。在这岁末年初之际，回首过去，展望未来！过去的xx月份开始，在xx口腔医院的指引下，在部门领导的关心帮助及同事之间的友好合作下，我们的工作学习得到了不少的进步。

前台是展示医院的形象、服务的起点。对于客户来说，前台是他们接触我们医院的第一步，是对医院的第一印象，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了医院的形象。同时，医院对客户的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，所以我们一定要认真做好本职工作。努力提高服务质量。认真接听每一个电话，对反应的

问题认真解答做好记录同时根据信息涉及的部门或责任人进行调度、传递、汇报。客户来访时我们将时刻注重保持良好的服务态度，热情的接待。在合适的环境下巧妙回答客户提出的问题。做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等。在业余时间我们将加强学习一些关于电话技巧和服务礼仪知识。不断的为自己充电，以适应美容院的快速发展。

根据记录统计，2019年我来医院开始：填写xx余次、接待来访客人x余次、订饮用水x余次、做员工考勤表x次、转接电话x余次、更新通讯录x次、快递收发x余次、盘点申购库存x次、收发传真x余次、打印文件x余次、打扫卫生x余次、周末转接电话x次、指纹登记x余次等。

严格按照医院制度，做到每件物品进出都有登记。及时查看物品的完好情况，对缺少或损坏的物品及时上报相关部门进行采购或维修。根据统计2019年x月份至今共办理各部门各项物品入库x余次，入库物品都配有相应出库记录。

不管是工作时间还是休假时间，医院有临时任务分配，我们都服从安排，积极去配合，不找理由推脱。

作为xx的一员，我们将奉献自己的一份力量为医院效命。平时积极参加医院组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解医院的基本情况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下基础。

虽然前台的工作有时是比较的琐碎，但大小事都是要认真才能做好。所以我们都会用心的去做每一件事。感谢部门领导的教诲和医院给予我们的机会；通过这些日子的工作，我也清醒地看到了自己还存在许多不足，在以后的日子里我们将加强学习，努力把工作做得更好！