

2023年医院年度工作总结(精选8篇)

总结是对前段社会实践活动进行全面回顾、检查的文种，这决定了总结有很强的客观性特征。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

医院年度工作总结篇一

眼里无终点，心中没地牢；奋力扬铁蹄，回首万里遥。20xx年，本人的工作在十八届三中、四中全会会议精神的指导下，随着中央不断深化改革的脚步，着眼于落实自身职责，推动上游工作拉动下游工作，思想觉悟有了一定的高度。

制定了工作计划，明确了工作目标与工作策略，依靠职工手册的各项管理制度，做了一些努力现总结如下：

- 1、代表单位参与慰问生病住院职工，吊唁职工父母亡故等，通知退休职工来单位接种流感疫苗等职工福利活动。
- 2、协助开展职工健身活动做广场健身操，篮球队训练，迎国庆65周年红歌比赛。
- 3、在党的群众路线教育活动中，把自己摆进去，以开展批评产生的反作用力的方式，从而接受同事的批评，得以发现自己的不足之处，加以改正，向党总支递交了多份学习体会。
- 4、制作了提升职工主人翁意识的宣传教育材料上传qq群供职工下载学习。
- 5、积极主动践行工会章程，克服困难推动职工参与单位民主管理及民主监督工作，对财务不规范的地方，对推动财务适当公开，决策科学，提出了个人的意见。

6、维护管理制度的稳定性与严肃性做出了努力，对冯伶俐反映没按制度被罚款的情况向管理层进行了沟通说明。

7、完成单位统一安排的学龄前儿童接种情况入户摸底调查，及入托儿童查验证工作。并向有关方面汇报了调查的情况。参加了单位全年两次较大的接种（乙脑，流感）活动。

8、在市委党校学习期间积极参加各项健康，提升能力的锻炼活动，被评为优秀学员。

9、对单位职工要求根据政策补发工资的情况，有理有据，有节适度地向管理层表达了工会人员观点与要求。以维护职工利益，维护社会稳定，构建和谐劳动关系的出发点与落脚点，做了一些工作。

10、为改善工作环境，与相关负责人沟通以至于争论，在单位qq群里适度地进行了宣传，增加工作环境的正能量。

在开展工作的过程中，工作作风过于刚性，在影响力不够的时候，推动工作发展的效果不够理想，在争取别人的理解与支持方面做得很不够。

1、加强学习，提高自己的履职能力，增强与人协作与号召能力。

2、加强调查研究的实践能力的锻炼，不断地让自己的工作取得主动性。

3、围绕单位中心工作，紧随单位的工作部署，立足于岗位落实好自己的工作。

xx年是医院自主经营的第一年，也是走出困境、提高质量、加快发展的至关重要的一年。一年来，围绕院领导提出的“落实年”的总体目标，服务中心统一思想，齐心协力，以

“星级服务”为标准，以落实、完善、发展、创新为主线，完成了以下工作。

一、服务落实

按照医院“落实年”的总体部署和管理年及体系文件的各项规定要求，服务中心首先抓好日常服务工作的落实。1~10月份协助病人办理住院手续2840人次，陪送入院1236人次；门诊全程陪诊884人次；共建出院回访病历2886份，除去电话号码错误等因素，回访病人3127人，满意者2686人，基本满意17人，不满意者12人，满意率98.1%，回访率84%，意见反馈及时率100%。受理咨询记录181条，其中投诉意见23条，表扬意见28条，寻医问药130条；办理夕阳红优惠卡260张，就医优惠卡264张。其次抓好服务临床工作的落实。根据回访和咨询受理情况，协同临床科室代出院患者解决健康咨询、联系检查、就医等方面问题88个，帮助住院患者协调解决对食堂、用药等方面问题34个，提出医院服务改进方面的建议46条，受理协调服务方面的投诉20余起，加强了医患联系，促进了医患沟通，减少了医患矛盾。从xx年初开通的就医直通车共出车75次，接送病人297人次，大大方便了患者就医。第三，抓好宣传活动配合的落实。今年以来，为提高全民的健康保健意识，上级卫生部门和医院组织了中医中药中国行、中国血管健康行走进石家庄等大量宣传活动。在活动过程中，服务中心与有关部门一道积极参与、协调配合，确保了各项活动的顺利开展。其中，在中国血管健康行走进石家庄义诊活动中，我们为群众义务测量血压100人次，完成了98人颈部血管彩超的预约、协调检查工作；在科技周、中医中药中国行活动和血管健康知识竞赛中，共发放宣传材料1000余册；在安全生产万里行检查团参观我院时，担任了引导、讲解等工作；在免费劳模体检活动中，共发放劳模体检手册160本，全程陪同劳模门诊就医26人次；在爱岗敬业促发展活动中，核实活动参与者688人。

二、服务完善

本着“为病人服务无小事”的原则，我们认为真正出色的服务就是“把每一件简单的事做好就是不简单；把每一件平凡的事做好就是不平凡”。为了不断强化大家的这种观念，我们从以下几个环节入手抓服务。

1、深化服务培训。结合医院和卫生系统正在开展的“大培训、大比武、大练兵”活动，我们根据自身工作实际，在培训中注重理论知识的掌握和口头表达的实践，为了让年轻的导医员尽快胜任角色，提高素质，熟悉医院的历史文化背景和医疗特色、医学专家，克服面对生人胆怯怕羞、不敢说话等，我们定期举办导医竞赛，通过活动的开展，提高了年轻人关心医院、了解医院、宣传医院的主动性和积极性，锻炼了他们的胆量和反应速度；为及时了解学习国内外的先进服务理念 and 做法，我们自购服务书籍，坚持每周学习，开阔了大家的视野，提高了服务意识，让大家逐渐认识并认可了这样一种理念：医院不仅要创造利润，更要创造客户，细致入微的服务可以打动客户的心。

2、细化服务管理。参考国内其它医院服务管理的先进经验，结合我院iso9000标准学习，在认真掌握体系管理理论知识的基础上，完善了导医、咨询、回访、病人意见处理及反馈、病人满意度调查等服务工作流程及服务模板；建立了切合我院工作实际的导医员、咨询员、回访员岗位行为标准和服务规范；引入海尔“日清日高”的管理策略，坚持在日交班会上汇报工作量、汇报服务细节，当场由大家点评服务问题，使每个人都能及时吸取服务工作中的教训和经验，提高服务能力。

3、注重服务细节。俗话说：细节决定成败，尤其是体现在服务工作中，比如回访出院病人的去电时间、说话语气还有语速的掌握，步行陪诊、轮椅送诊的方式掌握，出院病人的叫车服务等等，所有这些小事的细节都被我们的服务人员予以关注并讨论，力争做到完美。

三、服务发展

通过两年来的服务实践，使我们深深认识到，服务工作绝非简单的美女相向、笑脸迎送，其中蕴涵着一个医院的文化、历史底蕴，决定了医院未来的发展。因此我们在提高服务人员基本素质的基础上，把服务向营销和管理的方向靠拢。一方面致力于完善医院客户关系管理，巩固现有客户，采取了病人院后跟踪随访的方式，随访员通过电话，传达医院对病人的关心和问候，耐心与病人沟通，细心体察病人的困难和想法，热心指导病人的保健康复，还主动帮助一些再次来院者联系专家，导医导诊；又刚刚开展了体检客户疾病检出阳性者的检后筛查、专家预约、陪同检查、跟踪追访，加强了体检客户的健康管理，在不到一个月的时间内，从939份体检结果中，筛查出阳性者544人，追踪并进行健康宣教180人，接待来院就诊13人。另一方面致力于完善双向转诊客户的管理，重新制定完善了双向转诊服务流程，迄今共接待双转病人35例，惠民病人42例。下一步准备开展“中心医院——双向转诊合作医院”共建健康档案的尝试，由服务中心负责联系并指导社区医院进行出院患者的随访工作。

医院年度工作总结篇二

对于20xx年的护理工作，我要从以下几个方面作一个汇报：

在护理工作中，很多操作环节都需要大家在一起共同完成，如果大家不能心往一处想、劲往一处使，心不在焉，甚至相互推诿、扯皮、闹意见，带情绪工作，最直接的后果就是影响与患者的沟通，不利于患者的康复，还影响医院的形象；更严重的是，由于上述原因，一旦将患者的药物漏加、错加，那后果不堪设想，损坏医院声誉不说，更危及患者的生命安全！

所以在日常工作中，我特别留意大家的情绪，努力做到在生活上关心每一个人，在思想上贴近每一颗心，首先做好大家

的知心姐姐，化解每一个可能成为工作中的磕磕拌拌。

事实证明：大家的心顺了，工作也顺了！

对于一所医院而言，有一支团结向上的医护队伍至关重要，为了能更好地为患者看病、治病，业务水平的提高也是要积极面对的最根本的环节。

我们在具体工作中，逐渐开展并实现了对以下多方面的改进：

2、每日晨护做到了无尘清扫，避免了空气、环境的不必要污染；

3、悬挂专用黑板，建立了病人住院一览表，便于护理；

4、建立了长期医嘱、医嘱查对本，方便了医生、护士对患者情况的掌握与了解；

6、统一了体温单的书写与绘制，达到规范化要求；

7、规范了医疗垃圾的分类处理；

8、严格了对流量表、湿化瓶的使用规范；

9、每月定时进行业务学习，根据住院病人的不同情况，先后开展了六次有针对性的学习，并进行了考核。

通过一系列的改革与学习，使我们在工作中有了更高的准则、更明确的方向，从而找到自己的不足，有针对性地开展学习，不怕难、不畏烦，尽管我们护理人员少、排班紧，不能安排大家在固定充裕的时段内进行集体学习，但我们还是挤出时间来分批分段地安排学习任务，学习护理工作的重要性、严肃性，学习护理操作的规范性、科学性，从理论到实践，使大家在短时间内都有了一定程度的提高！

由于我们所护理的对象是来自各科室的病人，所以就要求我们护理人员要更多地与这些科室的医生们进行沟通，更详尽地掌握每个病人的状况，以便更优质地完成护理任务，为患者服好务，为医院树品牌！

各项护理工作的顺利开展，离不开医护人员的共同努力，更离不开每个人心中渐渐形成的那股凝聚力，而这种力量来源于院领导对待每个工作人员的关心与呵护，对他们在工作中所有努力与付出的信任与理解！使大家在这里工作有安全感、踏实感，甚至有家的感觉！

我就是仰慕这种工作环境，又满怀理想地踏进了这所医院大门，我将珍惜我的这份机会与经历，努力提高自己的思想水平、业务水平，带动大家、团结大家，让每一个护理人员都能实现自己的价值，为我们医院的发展壮大尽自己最大的努力！

20xx年xx月

医院年度工作总结篇三

在院领导的正确指导下，在广大职工的大力支持下，透过自身不断努力，用心探索医院后勤管理理论，不断积累后勤管理经验，全身心投入到医院后勤管理工作中。在大家的共同努力下，医院后勤工作取得了较好的成绩，医院后勤服务水平不断增强；院容院貌焕然一新，医院环境明显改善；卫生礼貌建设富有成效；医院综治管理水平得到有效提升，医院社会形象牢固树立。

现将上半年来的工作述职

工作中，我认真学习马列主义、毛泽东思想、邓小平理论及“三个代表”重要思想和科学发展观，坚决贯彻执行党的路线、方针、政策，用心参与学习十八大精神。透过学习，

不仅仅进一步提高了自己的管理水平和工作潜力。同时树立了自身正确的世界观、人生观和价值观，为工作的更好开展奠定了思想基础。

现将总结如下：

后勤管理工作涉及面广、杂，上半年来我以加强监督管理，提升服务水平为指导，从多方面着手，努力做好后勤工作。

我主要负责的是办公用品仓库管理和生活后勤保障工作，能做到有计划及时地申购办公所需用品，做到不浪费，无过多存货等状况的发生。为各科室做好服务，能及时、保质保量送去各科室所需办公物品。月月盘点，对库内物品熟悉、清楚。

办公仪器和日常生活方面出现故障和问题时能及时处理，处理不了时请专业人士来处理，做到不耽误正常工作的运行。在后勤工作中得到了同事的支持和配合。

对两位卫生员进行深刻、人性化的思想培训和具体工作细节及职责的培训与指导。制定相关卫生职责制度，要求每一天多转、常扫、勤擦，随时发现问题及时处理。每周一大扫，周周有检查。

对医院里的床单被罩等医用品及员工的工作服做好及时、分类、干净的清洗、晾晒、发放等工作。

对医院保卫人员，进行了安全防卫、防电、防火、防水培训，强化安全意识，做到时时提醒和经常检查。

在办公室主要是配合办公室主任完成院内日常工作，做好文员统计工作，较好地完成了领导办公室的卫生及接待工作。在院内配合开展丰富多彩的活动，活跃员工文化生活，营造健康的企业人文环境，推进企业文化、精明礼貌推荐，展示

我院用心向上的精神面貌。

由于我学习过一些相关的知识技能，所以在单位暂缺平面设计人员和网络工程师时，我努力学习相关专业知知识，用心把这方面工作做的更好。我相信经过我们办公室成员的共同努力学习，必须会在这些方面有所进步和做出成绩。

新的一年里我为自己制定了新的目标，那就是要不断学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新一年的挑战，有职责心地踏踏实实工作，不能只限于自身周围的小圈子，要着眼大局，着眼今后的发展。向其他同事学习，取长补短，相互交流好工作经验，共同进步。新的一年里，我会围绕着医院的中心工作，明确个人职责做好本质工作，搞好协调、当好参谋、搞好服务，密切配合，期望能圆满地完成了xxxx年的各项工作任务，为医院发展起到用心作用。

医院年度工作总结篇四

（一）以抓党的建设为根本，“强班子、带队伍”，树立良好的质监形象。

1、进一步加强党的作风纪律建设，提高依法行政能力。我局把“四好班子”建设与开展“党风廉政教育月”、“纪律教育月”、廉政文化进机关等活动结合起来，扎实推进了以“创先争优”活动为重点的组织纪律建设，截止目前，全局干部职工中无一人一事因违规违纪受到处理。同时严格落实了信息公开制度，全年共接到举报、投诉产品质量计量案件37件，办结、回访率均为100%。

2、进一步强化职能和责任意识，推动工作上档升级。一是通过组织观看警示教育片、过民主生活和与行风监督员座谈等形式，增强了全局干部职工的凝聚力。二是局工会和关工委大力开展各类群众性活动，激发了干部职工的工作热情，被龙泉驿区委评为“关心下一代工作先进集体”。三是结合

“xxx”期间全区质监工作发展进程，局党组认真研究拟定了“十二五”规划，为质监事业的后期发展提供了指导意见。

3、进一步加强促就帮扶工作，促进了社会和谐发展。一是今年以来，我局通过思想帮扶、创业帮扶、物资帮扶等形式与大同村结对促建，为其提供电脑2台，空调1台，扶持资金xx000余元，购置水泥26吨、化肥xx公斤，扶持小额贷款1人，帮助城乡劳动者新增就业10人，促进了该村公共设施的完善和农民的增收就业。二是积极开展献爱心活动，全年分别向市爱心基金会、玉树灾区和“大爱无疆、和谐龙泉”活动捐款25000元，个人捐款总额达8150元，为促进社会和谐作出了积极贡献。

（二）以“质量兴区”工作为载体，强化产品的质量监督管理。

1、推进名牌战略，提升品牌形象。重点在提升品牌企业产品的市场竞争力展开。一是指导培育了蜀山菌业、十陵禽业合作社等20家企业实施品牌发展战略，并将其纳入了第十届四川名牌产品培育计划和着手国家地理标志保护产品申报。二是对20xx年度获得四川名牌的新志、龙旺等9家企业分别给予了5-20万元的奖励。三是进一步完善了工业产品生产企业的建档工作，全年，共对128家企业的新兴产业及列入工业产品的生产许可证和ccc认证进行了建档，建档率达100%。

2、严格质量监督，提高产品质量。以“百城万店无假货”活动为载体，强化了对产品质量的监督工作。一是对建筑工业产品进行了抽查，共90批次，不合格12批次，合格率为87%。二是接受群众投诉举报25起，协助调查解决24起，为企业、群众挽回经济损失共计20余万元。三是向商户发放《产品质量法》、《计量法》等质量法律法规宣传资料xx余份。四是突击检查了农资产品、妇女儿童用品、等重点企业3次，达到了对产品质量的有效监控。

3、加强食品监管，确保人生安全。全年开展食品质量安全专项整治行动11次，检查食品生产企业120家（次）、小作坊90家（次），完成果蔬检验31批次，委检991批次，合格率均为100%；节假日期间，重点抽查了肉制品、糕点等热销产品，保证了群众的食用安全。

（三）以打击假防伪劣产品为切入点，严格行政执法。

1、加强执法队伍建设，提高业务素质。认真组织全体法制工作人员及行政执法人员的法制培训，并对行政执法人员进行了严格考核，截止目前，我局行政执法人员经培训全部合格，持证上岗率达100%。

2、严格行政执法，确保市场秩序稳定。全年共出动行政执法人员778人次，车辆268台次，现场处罚48起，立案54起，开门审案8件，结案54起，结案率100%。完成上级交办案9件，投诉案13件，结案、回访率均为100%，无行政复议、行政诉讼和错案，有效维护了市场秩序。

（四）以“民生工程“为主线，严把市场计量、标准关。

1、整治短斤少两，诚信计量惠民。围绕民生工程建设，重点加强了对计量的监督管理和对集贸市场计量行为的规范。一是积极培育发展了“先进诚信计量菜市场”，截止目前，已发展“先进、达标计量菜市场”11个，培育“先进、达标计量菜市场”14个；“诚信计量经营户”若干户。二是加强了能源计量管理，组织辖区18家能源消费总量3千吨（标煤）以上企业人员的计量业务知识的培训，同时，对能耗5000吨以上标准煤的9家重点用能企业进行能源计量监督检查，其计量器具的配备和受检率均达为100%。三是强化了对医疗卫生单位和眼镜行业的计量管理，共对18家医疗卫生单位和25家眼镜制配企业进行了检查，在用计量器具检定、合格率均为100%，杜绝了因计量工作不到位而引发的事故。

2、加强农业及产品标准化建设。目前为止，我区农业标准化示范项已验收5项，待验收项目为6项，向省局申请省级农业标准化示范项目1项（放养鸡饲养标准化示范项目），新备案企业标准36项，修订企业标准16项，新增条形码系统成员17家，续展38家，完成了辖区内公共信息标志标准化监管和全区家具企业产品执行标准情况及五类产品商品条码应赋码企业的统计、清理工作。

（五）以服务企业为基点，严格规范组织机构代码。

我局组织机构代码管理工作开展正常，截止目前，共新办1335套，变、换证1848套，年审6667户。对不按规定办理组织机构代码的用户依照《四川省组织机构代码管理办法》实施了行政处罚，促进了组织机构代码的规范和代码用户的正常使用。

（六）以事故预防为出发点，进一步强化特种设备安全监察职能。

将特种设备安全责任意识培养与“质量安全责任年”活动相结合，严格履行了特种设备安全监察职能，确保了全区特种设备的安全无事故。一是加强特种设备安全的监管和人员培训178人（次），持证上岗率为100%，并对辖区内锅炉、起重机械、压力容器、电梯等特种设备严格的进行了注册登记。二是结合特种设备监察网络新软件投入运行，与市院一起对辖区内多年遗留下来的超期特种设备进行了清理、清查，确保了全区特种设备都在检验有效期内运行。三是强化了重点行业、重点场所的特种设备安全监察，通过对辖区内cng站，气（液）体、溶解乙炔气充装站和各类企业检查，纠正违规使用特种设备17台，发出整改意见书17份，并对性质严重的进行了严肃查处。

二、存在不足及原因

回顾一年来的工作，我们取得了一定的成绩，但离区委、政府及市局要求还有一定差距，究其原因：一是干部职工综合素质不够强，导致了工作中漏洞的出现。二是工作的创新思维能力不强，导致了部分业务工作的按部就班，水平不能实质性的提升。三是在严把全区质量关，提高质量监管软硬件设施，保障日常监管出勤率，需加大人力、财力、物力倾向性投入。

三、20xx年工作打算

20xx年，我们将严格按照区委、区政府及市局年度目标任务抓工作落实，并结合我局实际，着重于“四个狠抓”：

- 1、狠抓行政执法工作。进一步加大工作力度，确保办案质量和行风建设不出问题。
- 2、狠抓三大安全工作。加大对食品质量安全监管、特种设备安全监察、危化品安全监管，确保不出大的事故。
- 3、狠抓社会焦点问题。从部门职能出发，从抓基础工作入手，认真解决区委、区政府关注、群众关心的问题和事情。
- 4、狠抓内部自身建设。继续抓好内部管理和干部作风建设教育学习，认真落实党风廉政建设责任制，抓好组织建设和队伍建设。促进各项工作的全面高质量完成，为我区争创“世界现代田园城市示范区”和打造“中国汽车产业发展新高地”做出新的更大的贡献。

医院年度工作总结篇五

时间如白驹过隙，这么多年来，我在__医院皮肤科温暖的大家庭里生活和成长。即将过去的一年，给予我收获和积累。以下是我今年的工作总结。

一、努力学习，不断提高政治理论水平和素质

充分利用电视、电脑、报纸、杂志等媒体关注国内国际形势，努力学习各种科学理论知识，学习各种法律、法规，始终坚持全心全意为人民服务的主导思想，坚持改革、发展和不断进取，不断提高自己的政治理论水平，积极参加医院组织的各种政治学习及教育活动。同时，通过认真学习有关国家医疗卫生政策，医疗卫生理论及技能，不断武装自己的头脑。时刻牢记为人民服务的宗旨，明白自己所肩负的责任，并根据工作中实际情况，努力用理论指导实践，以客观事实为依据，在实践中不断总结经验教训并结合本职工作，解决自己在工作中遇到的问题。

二、恪尽职守，重视自身道德修养

医乃仁术，无德不立。大医有魂，生生不息。医德是医生思想修养的重要内容之一。古人称“医乃仁术”，仁者人也，意思是说医学是一种活人救命的技术。作一个名副其实的医生，除应当具有对病人高度负责的精神外，更要具有全心全意为人民服务的思想，还应具备一切为病人的品质。自工作以来，本人从没收红包及药品回扣。拒收红包不仅是医院的规定，更是医生的职业道德，但作为一名皮肤科医生，更懂得那沉甸甸的分量寄托着患者对医生的敬重和以生命相托的信任。治病不计报酬，不计较个人得失，一心为救人疾苦着想，这是历代医家一直提倡的美德。只有做到这样，才不辜负我们身穿的白大衣，才配得上“白衣天使”的称号。

三、养成严谨、细致、艰苦的工作作风

在工作中，本人深切的认识到一个合格的医生应具备的素质，要做一名好医生，首先要有高度的责任心和细心刻苦的作风，同时要对病友有高度的同情心，要爱护你的病友，关心你的病友，时时处处替他们着想，对任何疑难或垂危的病人都不应说“你不行了”、“你这个病治不好”。而应首先帮助他

们树立战胜疾病的信心，希望经过努力就可能变成现实。

特别是对于我们皮肤科病人，我有深切体会，接诊时治疗前多与病人沟通，多细致询问病情，详细解说病人对疾病的疑惑甚至了解他的家庭环境、经济困难等家中锁事，治疗前、治疗中多察看病情变化并及时处理。如此在你那有如亲人般的照顾下定会取得病人的信任，这样病人及家属对于治疗前后的一些常规并发症就会了解并理解我们医生的工作，也可以杜绝很大一部分医疗纠纷的发生。

另外，在工作时还应经常有一种“如临深渊，如履薄冰”的感觉，个人觉得这是一种面对病人最宝贵的生命而产生的责任感，所以我们任何时候也不能掉以轻心、马虎从事，因为你面对的是病人最宝贵的生命。只有我们保持良好的工作作风才能做到苦尽甘来：“医生是苦尽，病人则是甘来”。

一年来我做得虽然还不够最好，但我相信在今后工作中，我还会继续不断努力下去，我相信，只要我在岗位上一天，我就会做出自己最大努力，将自己所有精力和能力用在工作上，相信自己一定能够做好！

医院年度工作总结篇六

一、服务落实

按照医院“质量年”的总体部署和管理年文件标准的各项规定要求，客服中心首先抓好日常服务工作的落实。1~10月份协助病人办理住院手续4978人次，陪送入院1762人次；门诊全程陪诊1xx5人次；共建出院回访病历5314份，除去电话号码错误等因素，回访病人4342人，满意者4265人，基本满意59人，不满意者18人，回访率88.5%，意见反馈及时率100%。筛查体检病历1049人次，进行电话追访、健康宣传150人次。受理咨询记录5683条，其中投诉意见57条，表扬意见138条，寻医问

药633条;办理夕阳红优惠卡718张,惠民、双转、新农合患者接待处共接待169人。其次抓好重点服务工作的落实。

今年手足口病及甲型流感等传染病的疫情防控工作异常严峻,按照上级要求,我们进行了专业知识培训,配备了口罩、体温计等防控物资,严格了分诊、引导等管理流程,落实了登记、报告等管理制度,引导发热患者就医16人。第三,抓好服务临床工作的落实。根据回访和咨询受理情况,协同临床科室代出院患者解决健康咨询、联系检查、就医等方面问题320个,帮助住院患者协调解决对化验单、药品等方面问题18个,提出医院服务改进方面的建议10条,受理协调服务方面的投诉7起,加强了医患联系,促进了医患沟通,减少了医患矛盾。第四,抓好宣传活动配合的落实。

今年以来,为提高全民的健康保健意识,配合临床科室开展了科技周、肿瘤防治周等宣传活动,发放各类专科宣传材料8070余份。并配合其他部门圆满完成卫生部领导调研、外省惠民医院参观团的迎宾、讲解等等工作;在各类传统节日里,为出院患者及重点客户发送新年贺卡400张,祝福短信3700条;在爱岗敬业促发展活动中,核实活动参与者477人。

二、服务完善

通过今年开展的“满意一百”及“四个寻找”活动,客服中心认真查找工作中存在的问题,积极采取一系列改进措施,取得了较为明显的效果。

- 1、明确了自身的工作坐标和职能定位。就是没人做的事我们做,没人管的事我们管,人人争当爱管闲事的管家婆;稳固市场资源留住客户,发展客户资源延伸服务,搞好市场调查提供数据。

- 2、实施了本科的绩效考核和二次分配。为了真正实现“多劳多得”的激励效果,我们根据科内设置的导医、咨询、出院

随访、体检追访四个岗位的特点及人员业务情况，制定了具体岗位目标和岗位要求，在此基础上，大家讨论产生了客服中心绩效考核办法。为确保新办法公平有效，还预先进行了2个月的模拟试行，根据大家的反馈重新调整修改后，于今年4月份正式运行。

3、加强了导医的礼仪培训和军姿训练。为了提高新入院导医的素质，改善服务形象，在医院相关部门的大力支持下，我们对新入院的18名员工进行了为期2周的礼仪培训和军姿训练。通过严格要求，辛勤培训，刻苦训练，18名员工全部通过了考核验收，精神面貌有了很大改观。

4、完善了导诊的相关资料和基本依据。随着医院的不断发展，专业科室日益增多，为了及时了解这些专业和专家的动态信息，详细介绍给患者，我们收集整理了新成立的乳腺、风湿代谢等5个科室和xx个专家的资料，补充进我们的入院及门诊导诊词。

三、服务发展

几年来的服务实践使我们深深认识到：真正的服务创新蕴藏在病人提出的意见中，所以从去年5月份起，医院开始向每位出院患者发放行风评议卡，请大家就住院期间感受到的服务和医务人员行风情况做出评价，为了让患者能够大胆反映、直言问题，院方指定我科回收评议卡，并整理患者提出的意见和建议，及时反馈给相关职能部门。今年以来，我们共收集整理行风评议卡5442张，收集服务方面的表扬意见和建议百余条。这项活动的开展，对加强医患沟通，有针对性的改进工作，提高服务能力和水平起到积极的促进作用。

四、服务创新

有紧急需求，也可拨打代购电话，医院对代购货品的质量、价格、服务规范及服务纪律等，都制定了严格的规范监督措

施。这项活动开展以来，已服务了上千位患者，接受电话预约送货服务10余次。

在服务中心全体人员的一致努力下，今年尽管我们做了一些应该做的工作，也取得了一定成绩，但是存在的问题也不容忽视。一是在服务过程中，还突出的表现在眼界狭窄、思路保守、知识缺乏，新意不够多，点子不够多，办法不够多；二是客服人员的服务意识需要进一步加强；三是导医的培训水平有待提高。以上这些问题需要我们在以后的工作中逐步改进，争取更大成绩。

医院年度工作总结篇七

剑河县红十字医院20xx年环境卫生工作总结 今年来，我院紧紧围绕“抓整治、强管理、重实效、促发展”的工作思路。扎实开展医院环境卫生管理，坚持标本兼治，长效管理，彻底治理医院环境卫生的脏、乱、差，有力地促进了环境卫生工作向纵深发展，加强了医院发展进程。全院环境卫生工作取得了明显成效，现将主要工作总结如下：

院领导班子高度重视卫生整治工作，把环境卫生整治工作纳入重要议事日程，作为为员工及患者服务的实事办理，切实加强了对医院环境卫生整治工作的领导。一是调整和充实了环境卫生领导小组，主要领导亲自抓。二是成立了由院长兼任的环境卫生管理办公室，配备了2名工作扎实、任劳任怨、责任心强的同志为专职人员，负责抓好日常具体工作。三是建立了以分管院长为组长，各科护士长、主任为成员的环境卫生整治工作领导小组，负责全院范围内的环境卫生综合整治工作，同时成立了卫生整治督查组，定期不定期进行检查，发现问题督促整改。形成了层层有领导主管，干部主抓医院环境卫生整治工作格局。

家”的口号。通过利用广播召开大会，办专栏，书写标语发放宣传资料等形式，进行了深入而广泛的宣传动员工作，进

一步增加了员工及患者文明卫生意识，统一了思想。形成了人人参与，个个动手，大家出力做贡献的新局面。用环境卫生集中整治工作，加大力度对医院环境卫生大排查，大清查，彻底改变脏、乱、差同时建立保持卫生的长效机制，提高文明言行，卫生习惯的形成率，掀起“讲文明树新风“的浓厚氛围，促进了文明之风和卫生观念的形成。

我院在医院环境卫生整治的过程中，制定《卫生检查评比制度》规章制度，增强了行政约束力和具有很强的可操作性，使全体员工及患者养成讲卫生、遵守卫生公约的良好现象。一是卫生考核经常化。把全院环境卫生区块分片包干，把责任落实到科室到个人，签定目标责任书，对号入座，不留死角，并实行百分考核。二是卫生检查经常化。认真组织好集中卫生大扫除，督查组人员定时进行检查，并当场打分，对卫生好、并保持良好的科室给予奖励。对清理不彻底，留有死角的给予通报批评。使环境卫生工作进入了规范化，制度化轨道。

在医院爱卫生会的统一布置下，根据有关文件要求，认真贯彻《除四害管理办法》。精心组织，科学地开展以灭鼠，灭蝇为中心的除“四害”活动，清理卫生死角，我院有计划，有要求、有部署，有专人负责，认真有效地开展全院灭鼠活动。在除“四害”工作中，坚持做到统一时间，统一标准，统一药物，统一行动，同时认真做好检查，及时掌握情况，保证不无害的工作效果，便鼠、蟑、蝇密度一直控制在上级规定要求之内。

剑河县红十字医院 20xx年6月30日

医院年度工作总结篇八

xxxx年度，我单位认真贯彻执行国务院《民办非企业单位登记管理暂行条例》精神，严格按照《民办非企业单位年度检查办法》等相关法律法规，严按程序办理登记、变更等手续，

按规定开展年检及联合检查工作，保证民办非企业单位自律、诚信、自我约束，规范、健康发展，完善组织机构建设和制度建设，在有关领导下开展业务活动，定期举行会议，年初制订工作计划，对下一年年工作进行总体部署。年终开展工作总结，就我单位一年来的工作进行回顾，评定任务完成情况，总结经验，吸取教训，为单位以后的发展打下了更坚实的基础。我院员工励精图治、艰苦创业，群策群力，以自己的智慧、劳动和忠诚，以主人翁的精神，积极投入民办非企业单位的建设和发展，取得了良好的社会效益和经济效益。现将xxxx年度工作总结如下：

开业之后，民办非企业单位快速建立起各种规范制度，吸取公立民办非企业单位各项制度之精华，迅速制订了民办非企业单位各项基本规章制度。本单位职能业务工作，是民办非企业单位工作的核心，本单位职能业务质量管理又是民办非企业单位管理的重中之重，因此，本单位职能业务部门在开业后制定了门诊工作制度、处方制度、病历书写制度、急救小组工作制度、病房管理制度、查对制度、本单位职能业务安全管理制度等。制定了医疗技术及护理操作规范。制定了各项医疗及护理操作流程。并在门诊导医等业务素质参差不齐的情况下，对各项流程进行调整、规范，培训、以达到和满足病人的要求，为民办非企业单位顺利发展和运行奠定了基础。

人才是民办非企业单位最为宝贵的财富，也是医疗市场竞争中最具竞争力的要素。开业以后，民办非企业单位本着广纳人才，强化训练，以技术优势占领医疗市场为宗旨，我们以各种方式聘请了一批优秀的医技、护理专业人士，开业以前，民办非企业单位利用了现场招聘会的形式，首先对应聘的护理人员进行筛选，经过卫生部门注册后，民办非企业单位对新上岗的护理人员进行岗前业务培训、专科培训、操作培训等。内容包括观念转变，员工手册(各项规章制度)、医疗质量、医疗安全防范、护理专业“三基训练”、院内感染、民办非企业单位危重病人的急救训练，医疗器械的管理。并

在门诊导医等业务素质参差不齐的情况下，对各项流程进行调整、规范，培训，以满足我院作为一个综合民办非企业单位开展工作的需要。通过培训，增强了大家对民办非企业单位的认同，强化了大家经营观念与服务，提高了团队意识，使大家以全新的理念开拓全新的天地。

质量是民办非企业的核心，民办非企业的生命，同时又是效益的基础和民办非企业单位长远发展的保证。基于这种理念，民办非企业在运行中注意各个环节，狠抓质量，并把“安全第一、质量第一放在第一位。服务是民营民办非企业单位较之公立民办非企业单位最具竞争力的主要手段，也是衡量民办非企业单位好坏的显著标志。开业以来，民办非企业单位各科室、各岗位制定了服务标准与要求，以达到规范化服务，在规范化服务的基础上，提升“以病人为中心，提倡优质化服务”活动，取得了较好的效果。随着门诊人次的增多，随着社会的良好评价及对我院医疗水平期望的提高，我们民办非企业单位将有力地促进本单位职能业务、服务地位的巩固和提高。

今年我们进一步拓展了服务方式和范围，充分利用好各种载体，创新服务方式，开展了各项义诊活动，走访各社区低保户和易地搬迁户，为困难群众提供免费医疗和救护车接送。

收入和支出，基本持平，因为我单位是属于民办的，又是非营利性的，自收自支，并根据总体的收入，合理、有计划的安排费用开支。

以上是我院开业一年多所做的工作，随着医疗实践的深入，随着对医疗市场认识的加深、我们已经认识到在现有的医疗基础与服务质量等还远远达满足不了病人的需求。我们将全力以赴加大民办非企业单位建设，尊重医疗科学，遵守法律法规，提高我们的医疗技术与服务，为遵义父老乡亲打造一个医疗技术所信赖的民办非企业单位。