

# 最新医患沟通办工作总结(精选5篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

## 医患沟通办工作总结篇一

- 1: 发挥教代会作用，促进医院的民主管理和民主监督；
- 2: 发挥工会的基本职能，依法维护教职工的权益；
- 4: 加强工会自身建设，充分发挥工作干部的作用；
- 5: 改进工作作风，创建服务型工会，建设学习型组织；
- 6: 开展形式多样的. 活动，丰富教职工的生活内容，愉悦教职工身心；
- 7: 组织、发动教职工参与医院各种建设工作和社会慈善公益活动；

具体工作安排如下：

- 4: 落实考核制度，制定考核标准，分别在分工会、工会干部、工会会员等三个层面，开展“先进工会小组”、“先进工会工作者”、“优秀职工”的考核、评比活动。
- 7: 积极参与举办新职工的上岗培训，制作多媒体对新职工进行《工会法》的讲座，给新职工上岗引路。
- 9: 继续做好送温暖工作：慰问病休、住院职工及离退休老同

志，吊唁去世的职工及职工家属，帮助生活遇到困难的职工解决困难。继续开展“生日祝福”活动。

11：以加强自身建设为主，不断提高工会工作水平：工会将采取集中学习、自学等形式，加强工会干部的政治理论、工会业务知识、法律法规知识、科学文化知识等方面学习，主要学习《劳动合同法》、《劳动法》、《工会法》及《劳动争议调解仲裁法》、《婚姻法》等。

12：继续做好每年一次的“健康体检”：并建立职工健康档案，倡导“健康生活，快乐工作”的理念。

13:继续为职工办理女职工安康保险和职工医疗保险及保险理赔工作

## 医患沟通办工作总结篇二

医院全体中层以上管理干部

内容主要包括我国医疗服务市场竞争走势；国内外卫生和医疗改革前沿和热点问题；医院外部政策环境和医院内部组织结构与经营管理的战略性分析；卫生事业改革与医院发展战略定位；医院战略管理的艺术与实务等。使学员通过学习能够熟悉环境分析、规划过程、资源分配、组织结构、竞争对手分析以及定位等概念，对战略有一个深刻的认识，了解中国医院所处的政策环境和外部竞争环境，应用战略管理的原理和方法分析和把握医院战略的制定与实施的关键点。

内容主要包括市场经济条件下的医院人力资源战略与竞争优势保持；医院人员招聘、人员培训与职业生涯规划；医院绩效考核与管理；医院薪酬设计与管理以及医院完善的激励机制的建立等。通过学习使学员认识到医院人力资源管理的核心职能是提高人的能力、激发人的活力，认识到人力资源是医院最有价值的资产。

内容主要包括医疗服务营销的理论和观点演变;医疗服务市场的特殊性和差异性;医院营销战略规划与医院市场定位;医院市场营销策略;医疗服务产品设计与开发;医院客户关系管理以及医患沟通技巧等。通过学习使学员熟悉基本营销理论,提高把握中国医疗市场的主观能动性,了解未来发展态势,具备进行营销规划和设计营销策略的能力。

内容主要包括医院财务报表分析;医院成本核算体系的构建;医院财务费用控制及其程序;医院的财务管理制度分析;医院财务分析及其前景预测;医院的收购与兼并;医疗行业的融资渠道;医院改制和医院资产评估等。通过学习使学员熟悉医院财务报表的内容,学会用财务数据来分析医院经营状况并指导决策。

内容主要包括医院质量管理体系的建立;医院质量控制及持续改进;医疗服务质量考核与评价;医疗费用控制评价;循证医学在医院质量管理中的应用;医患沟通的风险防范和规避等。通过学习让学员熟悉和了解如何建立医院医疗质量保证体系、强化医院医疗质量意识、进行医疗质量控制和费用控制,从而让学员提高工作效率和树立全新的医疗服务质量和医院整体素质。

内容主要包括医院的文化的功能与作用;医院核心价值观的确立;医院文化和医院形象的管理;医院形象设计;医院品牌建设和管理;医院团队建设;学习型医院建设;医院变革和文化创新等。通过学习使学员认识到文化竞争是医院最高层次的竞争,培育医院文化将成为医院经营管理者的重任。

内容主要包括医院经营能力分析;医院信息系统的内容、作用与意义;医院信息系统的建设与应用;医院信息系统管理;医院统计指标的分析与应用等。通过学习将使学员了解信息管理在医院管理中的战略地位,并对信息技术管理方法实施提供实用工具。

内容主要包括后勤服务管理在医院运营中的地位与作用;如何实施后勤服务管理;业务科室如何与后勤服务部门有效协调;后勤服务对顾客满意度的影响等。通过学习将使学员认识到医院后勤服务在医疗服务中具有十分重要的作用,并学会一些具体的后勤管理方法。

## 9、医院管理创新

内容主要包括医院管理的体制创新、机制创新、观念创新以及文化创新等,将涉及到医院发展潜力、核心竞争力等概念。通过学习将提高医院经营管理者的综合管理素质,强化预测能力和开拓创新能力。

## 10、医院管理方法与艺术

内容主要包括中层管理干部角色定位与有效管理;科主任时间管理;科主任与院长、兄弟科室主任以及下属的沟通艺术;科主任的激励艺术等。通过学习将使科主任找准角色定位,利用科学加艺术的方法对科室实施高效管理。

内容:《加强科室建设,打造优秀团队增强核心竞争力》

主讲人:北京大学人民医院副院长教授

内容:《医院优质服务体系建设》

主讲人:新加坡服务培训咨询专家、

内容:《如何当好科室主任》

主讲人:卫生部顾问、北京教授

## 医患沟通办工作总结篇三

为了进一步提高我院医疗救治综合能力，切实解决群众看病就医问题，根据公立医院改革试点工作的要求和部署，现经医院领导班子讨论，拟通过加强人才培养和进一步完善基础设施建设，确保在20xx年度各学科、专业开展的医疗业务达到二级医院标准建设，特制定工作计划如下。

（一）是稳定专业队伍建设，我院根据核定的医院财政编制，制定了医院岗位设置方案，通过医院财政编制空编121人的实际情况，今年计划招聘112名卫生专业技术人员，切实解决缺员问题。

- 1、选派2名骨干医生和2名护士到省人民医院重症医学科进修学习；
- 2、选派1名骨干医生和1名护士到省人民医院的血液净化科进修学习；
- 3、选派眼科、皮肤科医生各1名到上级培训（待招聘卫生技术人员后再选派）。

（三）是聘请省三甲医院的专家来院带教、指导临床工作，或是引进个别学科带头人，整体提高医疗服务能力，使医院开展的业务符合二级甲等医院的要求。

- 1、继续完善重症监护病房标准建设，包括人员医务人员的配置和培训（近期将派2名医生及2名护士到省医院重症医学进修学习），以及根据重症监护病房的建设要求，完善设备的配置。
- 2、计划在原妇产科病房分娩部的工作用房改造为血液净化科，建筑面积约180平方米，设为10张治疗床位（先开放6张治疗床，以后根据病人需求逐步开展）。做好医务人员配置，以

及项目方案的设计，其改造、装修及设备配置。

### 3、加强急诊科等科室设备的配置。

在以电子病历的信息管理上，继续完善医院信息化建设，包括合理用药监测系统、临床路径系统、实验室检验系统、医疗影像系统、病理远程会诊系统、服务器操作系统等软件部分，以及相关器硬件部分。

## 医患沟通办工作总结篇四

根据学校党、政工作安排要点，结合医院实际情况，本年度要认真做到：认真学习中央十六届八中全会精神，贯彻构建和谐和谐社会精神，解放思想，事实求是，提高医疗技术水平，改善服务态度，提高服务质量，进一步做好公费医疗的合理使用，提高医院管理水平。

认真贯彻十六届八中全会精神，认真落实构建和谐社会的精  
神，加强对职业道德的学习，增强爱国、爱党、爱医院的意识，相互尊重，以人为本，以诚相待，树立正气，自觉抵制消极思想和自由主义思想，更好地落实学校和医院制定的思想素质教育考核细则。从而真正培养出政治觉悟高，思想素质好，职业道德高尚，具有奉献精神的职工队伍，从而将医院的管理水平提上新台阶。

全心全意为广大教职工、学生、家属和病人服务是医院的中心工作，是每位医务工作者的天职。我们要始终抓好这一工作。

1. 自觉加强基础理论和基本技能的培训，鼓励以自学为主，同时医院选派部分同志脱产外出进修和参加短期培训。积极参加省市医学学会组织的继续教育讲座等学习班，从而了解国内外新进展，不断提高医疗技术水平，搞好医务态度。对于达不到继续教育学分，不能注册，不能上岗。

2. 继续按照有关规定邀请有关心血管、传染病、普外、骨科等专家来医院会诊和指导手术，以利于提高医务人员基本技能大大方便患者，同时降低公疗费支出，减轻学校经费的负担。

3. 规范各种医疗秩序，特别是要抓好岗位职责的考核，从思想素质和职业道德、业务技术、服务态度、行政管理等四个方面进行考核并与奖金挂钩。加强无菌观念，尤其是对手术科室和护理部。对于无故不参加专业学术活动并且服务技术和服务态度滞后者，不能上岗。

4. 继续开展“假如我是一名患者”的换位思考活动，树立急病人之所急，想病人之所想的好思想，真正做到改善服务态度。对于不能积极和热情接诊病人，服务态度差者，要追究其责任。

5. 加强对全校师生健康卫生和心里素质教育，健全卫生安全责任制和监督机制，加强对预防各类传染病的宣传教育工作，提高师生员工科学预防传染病的意识和自我保护意识，完善各类突发传染病的防控应急预案。

1. 按照医院人事分配制度改革实施细则，对已经上岗的职工要按照岗位职责定期进行考核。建立有效的竞争、激励和约束机制。坚持按劳分配，多劳多得，优劳优得的原则。同时要尽力注意缩小分配差距，建立和谐的人际关系。

2. 学习和掌握网络系统，熟悉操作，严格按网络程序办事。真正做到用网络管理药库、药房、挂号收费和各种工作量的统计。

3. 加强劳动纪律，坚持按时上下班，搞好科室和环境卫生。对于违者严格按照医院人事分配制度实施细则处罚。

4. 坚决执行学校财务工作管理办法，加强对挂号收费的管理

工作，加强统计工作和量化管理，各科室要积极配合统计工作。

5. 厉行节约，节约每度电和每滴水，减少办公开支，降低医院事业费的开支。

1. 在医疗技术和服务质量提高的前提下，合理增加一些硬件建设，让广大患者对医院有信任感，从而减少不必要的转诊、转院病人。

2. 严把药品采购质量、价格关，加强药库、药房管理，定期进行盘点，健全领药制度，杜绝人情处方和浪费现象，加强责任追究制度。

3. 严把外诊和外购药品关，在医院技术和设备具备的条件下，一般不转院。确需转诊和转院者有首诊大夫提出会诊后，首诊大夫同意后方可转出，急诊例外。原则上职工、学生不外购药品。

4. 严格门诊挂号制度，从挂号到大夫、药房、护理和功能科室人员都要杜绝以私充公现象。

5. 医院每位职工，人人都要重视公疗费用的管理，严格执行学校公疗费管理领导小组出台的各项措施。合理用药，反对浪费，坚决杜绝漏洞。要将公疗费的管理与每位职工的岗位职责和奖金挂钩。从而使真正有病的师生得到比较好的治疗和大大降低公疗费的支出。

## **医患沟通办工作总结篇五**

护士工作计划书共五方面内容：

1、强化相关知识的学习掌握，定期组织护士授课，实行轮流主讲，进行规章制度及专业的培训。如遇特殊疑难情况，可

通过请医生授课等形式更新知识和技能。互相学习促进，并作记录。

2、重点加强对护士的考核，强化学习意识，护理部计划以强化"三基"护理知识及专科技能训练为主，由高年资的护士轮流出题，增加考核力度，讲究实效，不流于形式，进行排名次，成绩纳入个人档案，作为个人考评的客观依据，相互竞争，直至达标。

3、做好聘用护士的轮转工作，使年轻护理人员理论与实践相结合，掌握多学科知识和能力。

4、随着护理水平与医疗技术发展不平衡的现状，有计划的选送部分护士外出学习，提高护理人员的素质，优化护理队伍。不断的更新护理知识。

1、护理人员的环节监控：对新调入护士以及有思想情绪的护士加强管理，做到重点交待、重点跟班。切实做好护理安全管理工作，减少医疗纠纷和医疗事故隐患，保障病人就医安全。

2、病人的环节监控：新入院、新转入、急危重病人、有发生医疗纠纷潜在危险的病人要重点督促检查和监控。

3、时间的环节监控：节假日、双休日、工作繁忙、易疲劳时间、交接班时均要加强监督和管理。

4、护理操作的环节监控：输液、输血、注射、各种过敏试验等。虽然是日常工作，但如果一旦发生问题，都是人命关天的大事，作为护理管理中监控的重点之重点。

5、护理部不定期的进行护理安全隐患检查，发现问题，解决问题，从自身及科室的角度进行分析，分析发生的原因，吸取的教训，提出防范与改进措施。对同样问题反复出现的科

室及个人，追究相关责任，杜绝严重差错及事故的发生。

1、护理部继续加强医德医风建设，增强工作责任心。培养护理人员树立“以病人为中心”的观念，把病人的呼声作为第一信号，把病人的需要作为第一需要，把病人的利益作为第一考虑，把病人的满意作为第一标准。加强主动服务意识，质量意识，安全意识，在进一步规范护理操作的基础上，提高护患沟通技能，从而促使护理质量提高，确保护理工作安全、有效。

2、注重收集护理服务需求信息，护理部通过了解回访意见、与门诊和住院病人的交谈，发放满意度调查表等，获取病人的需求及反馈信息，经常听取医生的意见及时的提出改进措施，同时对护士工作给予激励，调动她们的工作积极性，从思想上，行动上作到真正的主动服务。把“用心服务，创造感动”的服务理念运用到实际工作中。

4、深化亲情服务，提高服务质量。在培养护士日常礼仪的基础上，进一步规范护理操作用语，护患沟通技能。培养护士树立良好的职业形象。

我院的医护比例搭配不合理，护士的人员少。工作繁重，护士长应根据科室病人情况和护理工作量合理分配人力资源，弹性排班，增加高峰期上班人数，全院护理人员做到工作需要时，随叫随到，以达到保质保量为病人提供满意的护理服务。

随着人们法律意识的提高，医疗事故处理条例的颁布，如何在护理服务中加强法制建设，提高护理人员法制意识，已成为护理管理的一个重要环节。护理部严格按照省卫生厅护理文件书写规范要求，护理记录完整、客观。明确护理文件书写的意义，规范护理文件书写，并向上级医院的同行请教，明确怎样才能书写好护理文件，以达标准要求。结合我院书写护理文件的实际情况，进行总结和分析，提出相应对策，

为举证提供法律依据，保护护患的合法权益。组织护理病历书写竞赛，优胜者给予奖励。

1、基础护理合格率100%。

2、急救物品完好率达100%。

3、护理文件书写合格率