

2023年卒中中心年度工作总结(通用8篇)

对某一单位、某一部门工作进行全面性总结，既反映工作的概况，取得的成绩，存在的问题、缺点，也要写经验教训和今后如何改进的意见等。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

卒中中心年度工作总结篇一

为进一步做好96777呼叫中心生产管理工作，切实加强对安全生产工作的领导，呼叫中心把安全工作列入重要议事日程，由科室主任直接抓，科室副主任具体抓，各客服分队及现场安全员具体分工负责组织实施，全面深入地开展呼叫中心的安全生产管理工作，形成了上有领导抓，下有人员管理的齐抓共管的良好局面。

根据公司、分公司、信息管理部的要求，建立健全了安全生产管理体系，加强了领导，分工明确，科室主任负责整个项目的安全工作，科室副主任主抓工程的安全生产工作。呼叫中心设专职安全员，全面监督和指导现场的安全生产，各客服分队设置了义务安全员，及时了解和反馈日常工作中发现的安全信息。根据呼叫中心工作开展的特点，合理编制了安全生产制度及各项保证措施。组织落实了安全生产体系的建设，为呼叫中心的安全生产提供了强有力的体制和组织保证，为安全生产工作提供了有利的前提条件。

- 1、建立安全生产工作领导责任制和责任追究制。由科室主任负责，将安全生产工作列入各客服分队的目标考核内容中，定期进行严格考核，严格执行责任追究制度，对造成重大安全事故的，要严肃追究有关领导及直接责任人的责任。

- 2、签订责任书。呼叫中心与各客服分队层层签订责任书，明

确各自的职责。将安全教育工作作为对员工及分队年终考核的重要内容之一，实行一票否决制度。贯彻“谁主管，谁负责”的原则，做到职责明确，责任到人。

3、不断完善呼叫中心安全生产工作规章制度。建立健全呼叫中心安全生产的各项规章制度，并根据安全生产工作形势的发展，不断完善充实。建立健全定期检查和日常防范相结合的安全生产管理制度。

4、建立项目安全事故处置预案制度。呼叫中心建立事故应急救援领导小组，制定了安全事故处理应急预案制度。

由于各客服分队的坐席代表来自不同的地方，多为年轻女员工，给呼叫中心的安全生产管理工作带来了一定的难度。为此，呼叫中心安全人员在每次交接班会议以前，了解当前安全信息和各规程制度的更新，使每位员工明白各种操作规程及规范要求，做到规范工作安全生产，为安全生产打下了坚实的理论基础。其次，组织现场安全管理人员进行培训，使其明白各项安全生产的相关规定及操作要求，提高安全管理人员的政策理论水平，强化其责任心。

安全生产教育工作不是可有可无的一门工作，是呼叫中心安全生产工作最重要的一部分，我们安全生产的指导思想是“安全第一，预防为主，综合治理”。因此，安全生产教育工作是“预防为主”的前提。在安全生产教育工作中，我们不只停留在会上讲，书上学，还应具体落实到施工当中去，半年来，呼叫中心在宣传教育上花了不少心思，根据呼叫中心人员及环境特点，在呼叫中心工作区及休息区合理位置设立标志标牌。使员工在工作的过程当中即能受到教育，同时也给大家一种警示，从根本上预防各类安全事故的发生。

呼叫中心根据不同时期的安全生产工作重点的不同，组织相关人员对安全生产重点部位进行系统的检查，对查出的安全隐患点派人跟踪在规定的时间内整改，并在每次交接班会议

上进行通报批评，对于严重的安全隐患，要求各客服分队队长必须到场亲自监督，直到整改完毕后上报科室，由科室安全工作分管领导验收整改成果。xx年上半年，呼叫中心分别制定了《呼叫中心机房防火制度》、《呼叫中心备勤室防火制度》、《呼叫中心宿舍防火制度》、《呼叫中心办公室防火制度》、《呼叫中心宿舍管理制度》、《呼叫中心晚间归寝管理办法》共6项管理制度，《呼叫中心大面积航班延误应急预案》、《呼叫中心客服系统故障演练方案》、《呼叫中心应急疏散演练方案》共3项紧急方案，并通过sms系统录入风险17条，提出安全生产开展合理化建议24条。

根据安全生产规范要求，进入工作间必须配戴工作证，定期制作教育宣传安全生产工作理念的板报，及时清点呼叫中心的消防用品数目、位置并熟练使用方法，现场抽查，防护用品的普及率，做好全员培训做到人人知晓。为有效地预防各类事故的发生，对现场可能出现的安全事故能够快速有效的抢险，项目部根据安全生产规范要求及业主要求，编制了《呼叫中心大面积航班延误应急预案》、《呼叫中心客服系统故障演练方案》、《呼叫中心应急疏散演练方案》共3项应急预案。

卒中中心年度工作总结篇二

一、德

值得欣慰和高兴的是医院有一个好的院领导班子，在他们身上使我学到了很多，在这样的班子领导下工作，我深感是自我的福份。今年以来院领导多次找我谈心，使我理论上有了提高，思想上有了进步，工作上有了成效。这一年，我依然坚持自我做人做事的准则，那就是“诚心对人，真心做事”。“诚心对人”使我团结了同志。同时因为“诚心对人”使社会认可我，社会的认可也为医院创造了良好的外部关系。“真心做事”让我更加热爱我的工作，并用实际行动践行着。作为党的一分子，我毫不动摇地拥护中国共产党的

领导，始终认真贯彻党的方针和政策，努力工作。

二、能

近一年来，信息中心领导班子分工清楚，职责明确。在抓好院长查询和接待以及物联网等常规管理的基础上，着力突出以下工作：一是进一步明确了院长查询的研发思路，根据院领导的指示要搞绩效考核平台，我深感自我肩负的职责重大，从不敢有丝毫懈怠，时刻告诫自我要始终把软件开发工作摆在首位，把绩效考核平台的软件编写做为头等大事来抓。在吉院长的亲自指导下，按照分管院长布置的客观指标的要素核算和医保计算及手术工作量等计算方法，在今年前四个月，我与财务人员和统计人员以及医保人员一道，几乎天天加班在医院，最后完成了医院绩效考核平台的信息系统支撑建设；二是自身的素质学习，强化自我的职责、忧患、大局、服务等方面意识，大力自学新技术提高编程潜力，不断的完善院长查询软件，使职能科室和临床能够信任这个软件产生的数据；一年来，我听计算机课30余次，听物联网等专题讲座7次，撰写有关信息工作的文章5篇。

三、勤

本人能较好地遵守医院的各项规章制度，坚持出勤、出满勤，因公出差或休假都提前向分管院长报告。平日里，对工作勤于思考，力求将物联网工作能得到进一步规范。勤于和物联网班子成员进行思想沟通，商谈工作达50余人次，沟通人数约占信息中心人员的60%。我想“兼听则明”，多听取大家的意见肯定会对工作有好处，事实也证明了这点。日常工作里我还勤于动手，来人参观介绍、写材料、技能训练等我都身体力行，期望这样能使是我个人的素质得到提升。

四、绩

近一年在院长和分管院长的鼎力领导下主要做了以下一些工

作。

3、接待了91批次共709人的参观；

4、搞好自我提高学习和能量辐射工作。其次是抓可能的机会走出去学习受训。

五、廉

一年来，个人能严格执行医疗系统反腐倡廉制度要求规范自我的行为，无违法违纪状况出现。在廉政建设中始终对自我高标准、严要求，率先垂范，以身作则，时刻做到自重、自醒、自警、自励，自觉加强党性修养。透过加强自身的建设，进一步坚定了全心全意为人民服务的宗旨观念，把廉政建设变成自觉行动，贯穿于日常工作始终，坚决做到立党为公，执政为民，自觉抑制不正之风和腐败现象的侵蚀，养成奉公守法，以清廉为荣的作风，做到拒腐蚀永不沾。

卒中中心年度工作总结篇三

作为中外合作办学机构，中心自成立以来始终坚持国际化办学模式，所有主干课程全部聘请外籍专家和教师授课并全部采用小班化、互动式、全英语教学，让学生充分享受不出国门相似在国外的学习环境。学校经过多年的教学实践和广泛的国际合作，已经建立起完整的国际化高等专业课程教学体系，良好的教学质量及优质的管理服务已经得到广大学生和家长的认可和欢迎，社会声誉逐年提高。学院外籍教务长分别于xx年、xx年、xx年荣获上海市政府颁发的“白玉兰纪念奖”。

一、积极引进国外先进教学模式，严格保证教学质量和学术水平

积极引进国外先进教学模式，严格保证教学质量和学术水平

始终是中心教学管理工作的重要原则。为了培养学生掌握国际化专业知识和技能，学校根据人才培养目标，积极引进国外先进的专业课程，目前引进外方提供的课程占总课程80%以上，同时引进国外最新原版或实用性教材，占教材总量的90%以上。

为了保障学生在校期间的学习目标得到有效执行，学校制定了各项严格的管理制度，重视过程管理、完善学术标准已经成为中心教学管理最基本的工作理念。学校成立学术组，由外籍教务长负责聘请教学经验丰富、学术水平高的中外教师组成，同时聘请教务管理部和学生代表共同参与。学术组成员定期进班级听课并做评价记录，每周举行工作会议，交流各班级教学检查情况，对于教学过程中出现的问题及时提供帮助和解决。同时，积极做好外籍教师队伍的建设和培养，对每一位新任外教在走上讲台之前都必须经过教学培训和课程指导，使外教充分明确了自己所承担的教学任务，同时做好完整的教学计划经课程主管审查符合教学要求后才能走上讲台。为了发挥学生参与教学的民主权利，每一课程结束前教务管理部都要向所有听课学生发放“教师评估表”，让学生对任课教师进行不记名评分。对于评分没有达到要求的教师，课程主管即要求其及时整改，如果整改还达不到要求的，中心将会提前解除工作合同。这不仅是对教学质量起到严格的监督管理作用，更重要的是保障了学生的学习权益。

二、重视内涵建设提升办学实力、规范办学制度促进健康发展

随着近几年生源逐年减少，教育市场竞争不断加剧。中心的发展同样面临严峻的考验和生源危机。为了体现学校国际教学特色和综合办学能力，学校积极引进优秀的外籍教师，所有外籍教师都严格按国家有关规定及时申办文教专家资格证，同时按照国家外事制度派专人负责做好每一项外事管理及服务工作，外教对学校工作环境总体满意度较高，目前在职外籍教师70%都是工作满2年以上，最长的在我校工作已满6年。

公安外事主管部门曾来我校突击检查，因没有任何违规现象而受到检查部门的认可和好评。同样我们也是非常重视中方教师和管理人员的引进和培养，中心聘用的所有中方教师和管理人员全部严格按国家劳动法有关规定签订劳动合同并提供相应的待遇。中心重视企业文化建设，努力为在职人员创造良好的工作环境和劳动福利，不断促进和提升了员工的企业归属感和职业自豪感。

xx年中心计划招生..名，实际招生..名，招生对象主要是高中及相关学历毕业生。中心设置的专业有：办公自动化、商务英语、国际商务管理。学校采取自主招生（非计划）择优录取。对于完成规定课程的学生可获得外方合作学院颁发的高等专业写实性结业证书。在广告宣传中对于学校的办学性质、招生对象、录取条件以及收费标准等我们都作明确的公示和阐述，并严格按简章阐述的条款和内容执行。目前中心在校学生近..名，外籍教师..余名，中方教师及管理人员37名，返聘及工勤人员5名□xx年学校财务收入为..万元，总支出为：..万元，盈余总额为：..万元。

三、重视理事会管理决策机构作用，积极发挥中外合作办学优势

xx年，由中外双方学院领导组成的中心理事会共举行二次理事会会议，双方就延长合作期限续签了协议书，同时就中心法人变更、加强财务监管以及学校发展等相关事宜做出决议。中心上报申请已得到市教委“xxx号文批复，同意上海泰尔弗国际商务培训中心延长合作期限，目前正在办理许可证正本换发和副本签注手续。

面对xx年，中外合作办学双方理事会成员一致表示：坚持中方学院的主导地位，坚持理事会决策管理机构，秉承规范办学合法办学的一贯原则不会变。同时要不断完善各项管理制度，不断提高教学质量和学术水平，不断加强教师队伍建设，

努力为学生提供优质完善的教学管理和服 务。在专业设置和课程构建上将时刻根据中国经济发展和企业对人才综合能力的要求和标准进行不断提高和完善，充分发挥泰尔弗良好的国际教学资源，为高速发展的中国经济培养合格的国际化应用型人才做出积极的贡献。

卒中中心年度工作总结篇四

20xx年度，我客服部在企业领导的大力支持和各部门的团结合作下，在部门员工努力工作下，认真学习物业管理基本知识及岗位职责，热情接待业主，积极完成领导交办的各项工作，办理手续及时、服务周到，报修、投诉、回访等业务服务尽心尽力催促处理妥善，顺利完成了年初既定的各项目标及计划。

每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。累计已达上千项。

本年度，我部共计向客户发放各类书面通知约20多次。运用群发器发送通知累计968条，做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容做好相关解释工作。

20xx年8月18日之前共发出86份遗漏工程维修工作联系单，开发企业工程部维修完成回单28份，完成率32%。8月18日以后共递交客户投诉信息日报表40份，投诉处理单204份。开发企业工程部维修完成回单88份，业主投诉报修维修率43%。我部门回访78份，回访率89%，工程维修满意率70%。

20xx年8月4日地下室透水事故共造成43户业主财产损失。在企业领导的指挥下，我客服部第一时间联系业主并为业主盘点受损物品，事后又积极参与配合与业主谈判，并发放置换物品及折抵补偿金。

我部门工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高世纪新筑小区物业管理的服务质量及服务水平。

截止到20xx年12月19日我部门对小区入住业主进行的入户调查走访38户，并发放物业服务意见表38份。调查得出小区业主对我部门的接待工作的满意率达90%，接待电话报修的满意率达75%，回访工作的满意率达80%。

已完善及更新业主档案312份，并持续补充整理业主电子档案。

协助三合街派出所对入住园区的业主进行人口普查工作。

为10户业主办了户口迁入手续用的社内户口变更证明。

在物业企业杨经理的多次亲自现场指导下，我部门从客服人员最基本的形象建立，从物业管理最基本的概念，到物业人员的沟通技巧，到物业管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。

部门员工由一个思想认识不足、对工作没有激情的队伍引导成一个对企业充满憧憬，对行业发展和自身成长充满希望的团队；把部门员工由一个对物业管理知识掌握空白培训成一个具有一定物业管理常识的团队。

一、由于我部门均未经过专业的物业管理培训，关于物业方面的知识仍需系统学习，服务规范及沟通技巧也要进一步加强。

二、业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时；

三、物业各项费用收取时机、方式、方法不够完善；物业费到期业主催缴1户，未交1户。水电费预交费用不足业主49户，未交7户。

四、客服工作压力大，员工身体素质及自我心理调节能力需不断提高。

五、客服工作内容琐碎繁复，急需科学正规的工作流程来规范并合理运用先进的管理软件来提高工作效率，简化工作难度。

六、对小区的精神文明建设，像开展各种形式的宣传及组织业主的娱乐活动工作上尚未组织开展起来。

卒中中心年度工作总结篇五

20xx年年即将过去，在这一年中，我按照一名劳动和社会保障局的干部标准严格要求自己，认真完成领导交办的工作任务和本职工作，团结同事、虚心学习，创新工作方法，逐步提高自身素质，现对20xx年年主要工作情况做年度个人总结。

由于本人文化水平不高，工作涉及的法律、法规都需要烂熟于心，针对这一问题，我利用工作闲暇时间努力自学有关劳动保障监察的各项法律、法规，做到准确掌握法律、法规的使用尺度，确保调节改工作的合理性。

20xx年年，是口岸大建设、大发展的一年，建设项目多、工程大，从各地涌入的农民工数量也较去年有大幅增加，因此，涉及到大量的农民工讨薪工作，在处理此类案件中，我努力做到“五个一”。在处理案件中常常遇到各种各样的问题和困难，但本着“为人民服务”的态度，配合其他劳动保障监察工作人员都较好的处理了这些问题，努力避免群体上访事件的发生。

除此之外，在社会保险扩面工作方面，超额完成单位规定的任务11个，较好的完成了这项工作。

今年，我局是第一次做档案工作，许多档案基本上都没有建

立，为此，在完成本职工作同时，我积极配合办公室的其他同志，加班加点建立健全各项档案，并顺利通过口岸管委会考核组的考核。

今年，我在自己的岗位上，做了一些工作，也取得了些成绩，但这离不开领导、同事的关心与帮助，离领导、同事的要求还有很大差距，这主要表现在主动学习还不够，有时工作欠仔细、缺乏耐心，缺乏创新工作的本领，创造的成果还不多等方面。在今后的工作中，我将努力改善和弥补，完善自身各项素质，力争在20xx年工作再上新台阶。

卒中中心年度工作总结篇六

作为中外合作办学机构，中心自成立以来始终坚持国际化办学模式，所有主干课程全部聘请外籍专家和教师授课并全部采用小班化、互动式、全英语教学，让学生充分享受不出国门相似在国外的学习环境。学校经过多年的教学实践和广泛的国际合作，已经建立起完整的国际化高等专业课程教学体系，良好的教学质量及优质的管理服务已经得到广大学生和家长的认可和欢迎，社会声誉逐年提高。学院外籍教务长分别于xx年、xx年、xx年荣获上海市政府颁发的“白玉兰纪念奖”。

一、积极引进国外先进教学模式，严格保证教学质量和学术水平

积极引进国外先进教学模式，严格保证教学质量和学术水平始终是中心教学管理工作的重要原则。为了培养学生掌握国际化专业知识和技能，学校根据人才培养目标，积极引进国外先进的专业课程，目前引进外方提供的课程占总课程80%以上，同时引进国外最新原版或实用性教材，占教材总量的90%以上。

为了保障学生在校期间的学习目标得到有效执行，学校制定

了各项严格的管理制度，重视过程管理、完善学术标准已经成为中心教学管理最基本的工作理念。学校成立学术组，由外籍教务长负责聘请教学经验丰富、学术水平高的中外教师组成，同时聘请教务管理部和学生代表共同参与。学术组成员定期进班级听课并做评价记录，每周举行工作会议，交流各班级教学检查情况，对于教学过程中出现的问题及时提供帮助和解决。同时，积极做好外籍教师队伍的建设和培养，对每一位新任外教在走上讲台之前都必须经过教学培训和课程指导，使外教充分明确了自己所承担的教学任务，同时做好完整的教学计划经课程主管审查符合教学要求后才能走上讲台。为了发挥学生参与教学的民主权利，每一课程结束前教务管理部都要向所有听课学生发放“教师评估表”，让学生对任课教师进行不记名评分。对于评分没有达到要求的教师，课程主管即要求其及时整改，如果整改还达不到要求的，中心将会提前解除工作合同。这不仅是对教学质量起到严格的监督管理作用，更重要的是保障了学生的学习权益。

二、重视内涵建设提升办学实力、规范办学制度促进健康发展

随着近几年生源逐年减少，教育市场竞争不断加剧。中心的发展同样面临严峻的考验和生源危机。为了体现学校国际教学特色和综合办学能力，学校积极引进优秀的外籍教师，所有外籍教师都严格按国家有关规定及时申办文教专家资格证，同时按照国家外事制度派专人负责做好每一项外事管理及服务工作，外教对学校工作环境总体满意度较高，目前在职外籍教师70%都是工作满2年以上，最长的在我校工作已满6年。公安外事主管部门曾来我校突击检查，因没有任何违规现象而受到检查部门的认可和好评。同样我们也是非常重视中方教师和管理人员的引进和培养，中心聘用的所有中方教师和管理人员全部严格按国家劳动法有关规定签订劳动合同并提供相应的待遇。中心重视企业文化建设，努力为在职人员创造良好的工作环境和劳动福利，不断促进和提升了员工的企业归属感和职业自豪感。

xx年中心计划招生..名，实际招生..名，招生对象主要是高中及相关学历毕业生。中心设置的专业有：办公自动化、商务英语、国际商务管理。学校采取自主招生（非计划）择优录取。对于完成规定课程的学生可获得外方合作学院颁发的高等专业写实性结业证书。在广告宣传中对于学校的办学性质、招生对象、录取条件以及收费标准等我们都作明确的公示和阐述，并严格按简章阐述的条款和内容执行。目前中心在校学生近..名，外籍教师..余名，中方教师及管理人员37名，返聘及工勤人员5名□xx年学校财务收入为..万元，总支出为：..万元，盈余总额为：..万元。

三、重视理事会管理决策机构作用，积极发挥中外合作办学优势

卒中中心年度工作总结篇七

1、提出了中心职工干部理论学习工作安排，落实了学习制度，组织了干部党员和职工学习党在卫生工作方面的方针、政策，围绕时事政治、前沿科学文化知识和热点问题，聘请专家学者讲课，扩大了广大干部群众的视野，拓宽了知识面，努力建设“学习型党支部”和“学习型机关”，并召开了理论学习心得体会交流会，增强了学习效果。

2、深入学习科学发展观精神，围绕“树新形象、创和谐新疾控”为主题开展了形式多样的主题实践活动。共召开各种形式的学习讨论会8次，举办了2次专题讲座，举办了大型的宣传板报1次。具体做法是：一是结合卫生系统开展的“创先争优”活动，支部率先垂范，制定了活动的具体实施方案并进行了部署，还在一楼大厅设立了以创争为内容的大型宣传板栏；二是采取了专题讲座、学习讨论会形式在广大党员和职工干部中进行宣传教育，组织开展了“身边小事看荣辱”专题活动。中心主要领导以“树形象、创和谐新疾控”为主题，以结合经济、法律和道德三个方面为内容，使全体党员和职工进一步领悟了创争的精神内涵，更加提高了培养践行科学

发展观的自觉性。中心党支部还提出了将创争活动作为创建文明标兵机关的一次重要内容融入到各业务科室工作中，从而推动了中心整体工作的顺利发展。

1、及时召开了全体职工参加的“加强作风建设活动”的动员大会，同时对中心工作作风的集中整顿进行了认真的部署。

2、制定出《市疾控中心加强作风建设活动实施方案》，把具体工作任务落实到各个业务科室。

3、制定和落实了《中心事务公开实施细则》，加强了内部管理制度。

4、认真分析了中心作风建设现状，查找出10项作风存在的问题，并进行了认真讨论和整改。

5、从规范工作程序入手，集中整顿和完善了工作程序，特别是对窗口科室进行了规范，强化了医疗卫生安全，杜绝了医疗纠纷和事故的发生，营造出高效务实的服务环境，赢得了广大患者和群众的好评。上半年无一医疗纠纷和上访情况的发生，群众满意率达98%。

为不断提高疾控中心文明建设创建水平，进一步优化服务环境，展示中心良好形象，在中心各科室开展了“创建文明标兵单位，建设和谐新疾控”文明杯宣传活动，时间从6月——11月。这次活动的总体要求是以抓好行风建设，改进机关作风、改善服务态度，提高办事效率为重点，创建“三型机关”树立文明标兵单位形象，为中心发展做出应有的贡献。整个活动还制定出了《“创建文明标兵单位满意在我中心”文明杯竞赛活动考评细则》，考评拟在11月进行。

卒中中心年度工作总结篇八

1、1至6月份门诊总挂号量xx人次，预约挂号总量xx人次，其

中医院组织的预约挂号量xx人次（包括当日分时段预约人数）、通过健康热线预约xx人次。去年同期xx人次。

2、拜访新入院病人xx人次。去年同期xx人次。

3、出院病人电话回访xx人次。去年同期xx人次。

4、门诊病人满意度调查xx人次，平均满意率%；住院病人满意度调查xx人次，平均满意率%。去年同期门诊病人满意度调查xx人次，平均满意率%；住院病人满意度调查xx人次，平均满意率%。

5、接待患者咨询求助xx余人次，落实患者建议意见整改xx条。

6、受理病人投诉xx人次，处理反馈率%。

7、门诊发放化验单与病理检查单 xx余份。

9、组织开展“百姓健康讲坛”活动场，课题节，受众xx余人次。去年同期x场，人次xx人，去年全年人数xx人。

1、上半年医院自助系统工程正式实施，客服中心本着方便患者，人性化服务的原则主动参与自助系统的设计、实施、调试、跟踪和完善，不断提出改进意见建议，策划本院自助排队叫号系统与移动公司短信平台及“健康热线全省预约平台”的数据对接。在多部门的协同配合下，目前自助系统已初具规模并投入试运行，有效缓解了门诊排长队、看病难的现象。

2、为进一步拓展预约服务，我们积极与“健康热线”联系，争取到其支持投入四台多功能自助预约机，使患者在我院门诊即可自助预约省内各大医院专家门诊，将更有效方便患者选择医院和医生，真正体现公立医院为人民服务的理念。

3、继续完善患者服务工作。上半年，我们根据以往新入院患者人工拜访成功率低、效果不理想的情况，调整思路，改用短信拜访，每天从系统中调取昨天新入院患者信息，使用短信平台发送问候短信，大大增加了拜访的覆盖率，使患者了解住院期间有不方便和不满意的地方可以拨打服务电话，由客服中心为提供帮助，大大缓解患者初入院时的陌生紧张情绪，为医患良好沟通奠定了好的基础。

4、继续加强和完善行风建设工作，充分发挥群众患者的监督作用，通过住院患者满意度调查和出院患者电话回访，收集患者意见建议，并制作行风整改通知书。上半年我们改进了行风整改反馈表的格式，做到一问题一整改一台帐，对整改中不认真、敷衍了事的科室，我们敢于拒绝，提出指导性整改意见，要求重新整改。

5、继续加强患者投诉受理工作。上半年我们制作更新了门诊投诉电话标识，加大行业作风的监督，站在患者的立场思考问题，诚心为患者解决困难，关注舆情和社会评价，有效化解矛盾危机，维护医院的社会形象。

6、健康讲坛工作不断深入。今年我们加大了健康讲坛的宣传工作力度，设计制作精美的课题表，通过信函投递、上门联系和媒体宣传等形式广泛宣传健康讲坛活动，协助医师制作课件，向医师反馈讲课效果和群众需求，并及时向xx市委宣传部发送健康讲坛活动简报。健康讲坛活动受到当地政府和群众欢迎和好评，被xx市委宣传部推荐为“xx市基层理论宣讲工作先进单位”。同时越来越多的组织单位主动与我科联系邀约讲坛授课活动。通过健康讲坛的活动进一步拉近了医师与群众的关系，促进医患和谐，提升医院与医师的社会知名度，成为医院服务营销的拳头产品。

7、等级医院创建工作。针对等级医院创建经验少，工作繁琐，任务重的情况，我科本着全院一盘棋的理念，不推诿、不拖延，主动承揽责任不明确的服务工作，并努力学习研究工作

思路和方法，将a□b□c三档结合定时间分阶段逐步推进，补缺补漏，通过发送协作通知小条的形式明确材料源头。目前大部分创建责任部分材料已明确来源，对缺漏部分正在按要示整改。

1、满意度调查受患者配合意愿制约，采集量偏少，结果的准确度有待进一步提高。下半年我科打算加强与智业软件工程师联系，设计完善患者满意度调查系统，并督促其尽快实施到位和不断改进。

2、预约服务中短信提醒功能和与海本健康热线数据交互功能还未完全。下半年打算重点督促与完善其功能。