

# 2023年银行机构年度工作总结 银行金融机构年度工作总结(汇总5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。相信许多人会觉得总结很难写？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

## 银行机构年度工作总结篇一

### 一实习概况

#### 1. 实习时间

年 月 日至 年 月 日

#### 2. 实习单位

保险 分公司

#### 3. 实习意义

了解社会，增强劳动观点和事业心、责任感，学习自己专业所面向的业务知识和管理知识，巩固所学理论，获取本专业的实际知识，培养初步的实际工作能力和专业技能。

### 二实习内容

2. 了解保险企业内部的组织体系，管理体系；

4. 了解并熟悉保险代理人的日常业务和 workflows，培养和提  
高在单位的工作能力。

通过实习参观和通过在网上搜集的资料，明确了保险公司理赔中心岗位设置及职责。

1岗位设置及职责： 查勘定损室主任职责：

1、负责查勘定损人员的日常管理工作，协助经理做好员工的岗位培训和职业道德教育，执行、落实公司查勘定损管理制度及实务流程。

2、做好现场查勘、复勘的指导、监督工作，确保现场查勘的时效、质量和规范，对于确实因客观原因无法到达现场的案件予以核实原因，及时向经理汇报并写出说明上传系统。

3、负责大额、双代、人伤及诉讼案件的指导、协调；协助经理做好拆检定损中心的日常管理工作。

4、负责3000元以上配件的更换审批处理，做好超权限的更换配件上报协调，参与疑难、疑问配件处理，同时联系有关部门协助鉴定工作。

5、对5000元以上案件进行审核，万元以上案件派工参与定损，三万元以上大案，直接参与现场查勘定损；对重大疑难、争议案件，参与进行案件调查处理，并将案件进展情况逐级向领导汇报。

6、加强与分公司相关部门、岗位的沟通，协助经理做好重大案件、盗抢、报废车辆及损余物资的处置和上报工作。

7、协助经理对理赔流程的整体监督和管控，处理好理赔各环节的客户投诉，做好客户的解释工作，杜绝有效投诉案件的发生。

8、完成领导交办的其它工作任务。

## 查勘定损岗位职责：

- 1、努力学习业务知识，不断提高专业技能，认真落实各项规章制度，严格执行公司理赔纪律。
- 2、负责所辖区域内出险案件(包括双代案件)的现场查勘、车物定损及调查走访工作。
- 3、负责对存有问题或疑难、复杂的案件进行现场复勘和调查，确保事故案件的真实性。
- 4、负责向客户发放《索赔须知》并指导客户填制相关单证，积极与客户沟通，引导客户选择管理规范的维修单位。
- 5、负责收集与理赔相关的客户资料和信息并将案件初始资料及事故照片等及时上传理赔流系统，在规定的时间内处理好估损立案、核损退回等类似的问题案件。
- 6、严格执行公司 首问负责制 和 一站式 服务规定，做好并宣传公司的各种特色服务。
- 7、完成领导交办的其他工作任务。

## 大案、双代岗职责：

- 1、努力学习业务知识，不断提高专业技能，认真落实各项规章制度，严格执行公司理赔纪律。
- 2、负责公司辖区内5000元以上案件的定损以及本公司承保车辆在外地出险的定损监督、调查工作，协助查勘定损室主任对超权限和疑难案件进行跟踪并参与处理。
- 3、对超万元以上的案件，做到及时介入，参与现场查勘(或复勘)定损，及时了解案情，出具处理意见。

4、协助查勘定损室主任做好问题案件的汇总分析，对超权限更换配件和无现场等特殊案件及时进行上报。

5、协助查勘定损室主任做好大额案件的登记上报，并对未按规定时限完成定损的案件，说明原因并形成书面材料，逐级进行上报。

6、根据日常定损处理经验，综合整理、分析承保标的存在的风险状况，并及时向承保部门提出针对性的合理化建议，提高公司风险管控能力。

7、完成领导交办的其他工作任务。

人伤岗位职责：

1、努力学习业务知识，不断提高专业技能，认真落实各项规章制度，严格执行公司理赔纪律。

2、负责公司承保的所有人伤(包括车险、责任险、人身险)案件的调查、跟踪、处理。

3、根据公司人伤案件管理办法，结合伤者受伤程度，将《人伤案件调查表》中可能与此次事故人伤赔偿有关的内容进行逐项核实，并及时进行登记和上传。

4、明确告知被保险人，我公司人伤赔付的有关规定及索赔要求和所需单证，并将《人伤案件索赔须知》递交被保险人。

要使用护理人员，并告知我公司保险责任事故人伤医疗费用赔偿的有关规定。金融机构银行实习小结金融机构银行实习小结。

6、对于伤势严重、伤情复杂、非医学专业人员难以查清，并且不能与主管医师进行有效沟通，预估医疗费用较大的案件，

要进行二次或多次人伤调查并将信息录入人伤跟踪台账，根据人伤案件立案期限及时修改系统内估损金额。

7、在单证审核过程中，对有疑问的证据、证件应向医院、交通事故处理部门、派出所、伤者、伤者单位及有关鉴定机构及时开展调查，确保单证的真实有效、费用合理。

8、完成领导交办的其他工作任务。

未决管理岗职责：

1、努力学习业务知识，不断提高专业技能，认真落实各项规章制度，严格执行公司理赔纪律。

2、负责初始案卷的接收、保管、移出等工作。

3、负责对未决案卷定期进行清理，对长期未处理的案卷及时组织相关人员与客户联系，对符合注销、拒赔条件的案件认真进行审核，并根据公司有关规定进行处理。

4、负责接收客户索赔资料，对客户申请资料不齐全的，指导客户办理或提供其他资料；索赔资料齐全的，给客户填写《索赔材料回执单》，将客户申请资料与初始案卷进行合并缮制并导入理赔辅助系统。

5、负责将索赔资料齐全的赔案移交理算岗并办理移交手续，督促下一节点经办人员尽快处理赔案。

6、完成领导交办的其他工作任务。

核损核价岗职责：

1、努力学习业务知识，不断提高专业技能，认真落实各项规章制度，严格执行公司理赔纪律。

- 2、负责按照公司规定对各类车辆损失案件中涉及配件、维修费用的核定工作。
- 3、负责对各类出险案件中涉及财物损失的核定工作。对查勘定损人员上传的事故或定损照片进行接收、打印、审核，并结合询价单进行核价处理。
- 4、负责向查勘定损人员或维修单位发放核价单，确定维修费用(用qq向申请核价核损的人员发出通知)。并对定损人员进行指导纠正工作。
- 5、负责对车辆配件价格数据库的维护、询价及修正工作。
- 6、负责对各类涉及人伤案件中的医疗费用及补偿费用的核定工作。
- 7、完成领导交办的其他工作任务。

#### 理算岗职责：

- 1、努力学习业务知识，不断提高专业技能，认真落实各项规章制度，严格执行公司理赔纪律。
- 2、负责接收客户索赔资料，并对各类案件进行审核，对初步判断不属于保险责任的案件，及时反馈至核赔岗或经理安排有关人员进行复勘或调查；对属于保险责任的案卷及时进行理算缮制。
- 3、负责核心业务系统的理算录入及计算书打印处理，并将缮制完毕的案卷提交核赔，特殊及疑难案件及时向经理请示报告。
- 4、负责对超权限案卷的缮制、上报及登记工作，并对各类拒赔案卷填报《拒赔案件审批表》及《拒赔通知书》。

- 5、负责对审批同意的案卷在核心业务系统作结案处理，并做好已决案卷的整理及登记，填制《已决赔案登记台账》。
- 6、负责与财务部门共同做好赔款支付信息的核对及支付手续的交接。
- 7、负责对已决案卷的缮制归档及保管工作，缮制《档案借阅登记表》。
- 8、完成领导交办的其他工作任务。

#### 核赔岗位职责：

- 1、努力学习业务知识，不断提高专业技能，认真落实各项规章制度，严格执行公司理赔纪律。
- 2、负责对已理算案件的材料及计算结果进行审核。
- 3、负责对理算人员出现的差错进行指导纠正，并将回退原因及次数进行统计登记。
- 4、负责将核赔通过的案卷呈报部门经理或分管领导审批并，对超权限的赔案按照流转程序及时进行上报。
- 5、负责在核心业务系统内进行核赔处理及录入，并将审批通过的案卷移交结案人员作结案处理。
- 6、完成领导交办的其他工作任务。

#### 2、业务流程

保险公司的主要业务流程分为以下三类：

##### 1) 保险展业

保险展业是保险公司引导具有同类风险的人购买保险的行为。保险公司通过其专业人员直接招揽业务称作 直接展业，保险公司通过保险代理人、保险经纪人展业称为 间接展业。

## 2) 业务承保

保险人通过对风险进行分析，确定是否承保，确定保险费率和承保条件，最终签发保险合同的决策过程。

## 3) 保险理赔

保险公司在承保的保险事故发生，保险单受益人提出索赔申请后，根据保险合同的规定，对事故的原因和损失情况进行调查，并且予以赔偿的行为。

## 3. 相关法律

据保险人的委托，向保险人收取代理手续费，并在保险人授

权的范围内代为办理保险业务的单位或者个人。保险人委托保险代理人代为办理保险业务的，应当与保险代理人签订委托代理协议，依法约定双方的权利和义务及其他代理事项。保险代理人根据保险人的授权代为办理保险业务的行为，由保险人承担责任。保险代理人为保险人代为办理保险业务，有超越代理权限行为，投保人有理由相信其有代理权，并已订立保险合同的，保险人应当承担保险责任；但是保险人可以依法追究越权的保险代理人的责任。个人保险代理人在代为办理人寿保险业务时，不得同时接受两个以上保险人的委托。

服务，并依法收取佣金的单位。因保险经纪人在办理保险业务中的过错，给投保人、被保险人造成损失的，由保险经纪人承担赔偿责任。3) 保险代理人、保险经纪人在办理保险业务活动中不得有下列行为： 欺骗保险人、投保人、被保险人或者受益人；隐瞒与保险合同有关的重要情况；阻碍投保人履



行本法规定的如实告知义务，或者诱导其不履行本法规定的如实告知义务；承诺向投保人、被保险人或者受益人给予保险合同规定以外的其他利益；利用行政权力、职务或者职业便利以及其他不正当手段强迫、引诱或者限制投保人订立保险合同。

4) 保险代理人、保险经纪人应当具备保险监督管理机构规定的资格条件，并取得保险监督管理机构颁发的经营保险代理业务许可证或者经纪业务许可证，向工商行政管理机关办理登记，领取营业执照，并缴存保证金或者投保职业责任保险。保险代理人、保险经纪人应当有自己的经营场所，设立专门账簿记载保险代理业务或者经纪业务的收支情况，并接受保险监督管理机构的监督。

5) 保险代理手续费和经纪人佣金，只限于向具有合法资格的保险代理人、保险经纪人支付，不得向其他人支付。保险公司应当设立本公司保险代理人登记簿。保险公司应当加强对保险代理人的培训和管理，提高保险代理人的职业道德和业务素质，不得唆使、误导保险代理人进行违背诚信义务的活动。

#### 4、实习小结

我觉得实习可以让我们更实际的机了解和熟悉工作实际的机会，只有在实际工作中，我们才可以知道工作到底是怎么回事、自己更适合做什么、哪些知识是有用的、对自己的知识结构做哪些补充和调整、如何处理工作中的人际关系等等，这将有助于我们更全面地认识自己和了解职业，并据此科学地设计自己的职业生涯。我首先要充分认识自己，进而不断地去改造自己；善于发挥自己的长处，敢于接受批评，弥补不足这就是我对自己实习的态度。

#### 心得体会

1、保险行业，作为一个为社会各行各业提供保障的服务行业，它的兴起是源自于社会物质文明与精神文明的进步，诚信是保险行业的基石，以信用来获得声誉，用声誉来创造财富。因此作为一名从事保险行业工作人员，必须将守信与公正作为信条。

2、作为服务业者，必须具备良好的沟通能力以及沉着冷静的应变意识，不仅要善于表达对于客户的心理也要做到尽可能地理解，以便在谈话交涉过程中引导话题，使表述清晰流畅。

3、知识的积累也是非常重要的。知识犹如人的血液。人缺少了血液，身体就会衰弱，人缺少了知识，头脑就要枯竭。这次接触的实践活动，对我来说很陌生，要想把工作做好，就必须了解各方面的知识，有深入的了解，才能更好地应用于工作中。这次亲身体验让我有了深刻感触，这不仅是一次实践，还是一次人生经历，是一生宝贵的财富。在今后我要参加的社会实践，磨练自己的同时让自己认识的，使自己未踏入社会就已体会社会方面。

## 银行机构年度工作总结篇二

我院召开了会议，对自查工作进行严密部署。会上，成立了由xxx任组长、各相关业务科室负责人为成员的自查领导小组，各业务科室按照各自的职责分工，严格对照《医疗机构管理条例实施细则》进行了认真细致的自查自纠工作，取得了明显效果。

（一）机构自查情况：单位全称为“xxxxx医院”，性质为非营利性医疗机构，位于xxx公园路南街xxx号；法人代表□xxx□主要负责人□xxx□具有阆中市卫生局颁发的《医疗机构执业许可证》，执业许可证号□6xxxxxxxxxxx□有效期限至20xx年12月13日。我院对《医疗机构执业许可证》实行了严格管理，从未进行过涂改、买卖、转让、租借。医院现有床位45

张，诊疗科目有骨科、外科、内科、中医科、妇儿科、检验科、影像科；业务用房面积1472平方米。

（二）人员自查情况：我院现有主治医师6名，住院医师13名，临床执业助理医师2名；主管药剂师3名，药剂师1名；检验师2名，放射影像师2名；主管护师3名，执业护师6名；招聘医学院校毕业生6名。我院从未超注册范围开展执业活动或非法出具《医学证明书》；也从未对未取得执业医师资格、护士执业资格的人员给予处方权与处置权，或多地点注册的医师从事医疗活动，医院所有医护人员均挂牌上岗，并设立了监督栏和意见箱对外公开。

（三）提高服务质量：按照卫生行政部门的有关规定、医院加强医疗护理质量管理，医院成立了医疗护理质量管理领导委员会，定期检查、考核各项规章制度和各级各类人员岗位责任制的执行和落实情况，确保医疗安全和服务质量，不断提高医疗服务水平。

（四）院内交叉感染管理情况：成立了院医院感染管理领导小组，领导小组人员均取得上岗证。医院定期对有关人员进行医院感染培训学习，建立和完善了医疗废物处理管理、院内感染和消毒管理、废物泄漏处理方案等有关规章制度，有专人对医疗废物的来源、种类、数量等进行完整记录，定期对重点科室和部位开展消毒效果监测，配制的消毒液标签标识清晰、完整、规范。

（五）固体医疗废物处理情况：对所有医疗废物进行了分类收集，按规定对污物暂存时间有警示标识，污物容器进行了密闭、防刺，污物暂存处做到了“五防”，医疗废物运输转运有专人负责并有签字记录。

（六）一次性使用医疗用品处理情况：所有一次性使用医疗用品用后做到了浸泡消毒、毁型后由医疗垃圾处理站收集，进行无害化消毒、焚化处理，并有详细的医疗废物交接记录，

无转卖、赠送等情况。所有操作人员均进行过培训，并具有专用防护设施设备。

（七）疫情管理报告情况：我院建立了严格的疫情管理及上报制度，规定了专人负责疫情管理，疫情登记簿内容完整，疫情报告卡填写规范，疫情报告每月开展一次自查处理，无漏报或迟报情况发生。

（八）药品管理自查情况：经查我院从未使用过假劣、过期、失效以及违禁药品。

二是受到多方面的限制，专业技术人员缺乏，医院专业技术人员的工作量大，到上级医疗机构进修的机会不多，知识更新的周期长，一定程度上影响了服务水平向更高层次提高。

我院一定以此次自查为契机，在上级业务主管部门的领导下，认真执行国家的法律法规，规范医院的执业行为，按规定办理及定期核查执业许可证、医务人员执业证等各种执业证件，规范从业人员的准入资格，医护人员合法执业。

对所有的临床、医技人员按照有关的规定资格执业注册工作，对新进的医生、护士实行规范的轮转培训，在考取执业资格并注册后才准予独立上岗。不聘用非专业人员从事医疗业务工作，不安排未取得相应执业证书的医护人员单独从事诊疗、护理工作。从事放射、消毒供应、妇科、高压氧等岗位人员有岗位培训合格证。严格遵守《医疗机构管理条例》，强化管理措施，优化人员素质，求真务实，开拓创新，不断提高医疗服务质量和技术服务水平。

## 银行机构年度工作总结篇三

怀揣梦想、满怀希望，胸怀四年墨的我踏进了“\_\_”，欲用所学去实现心中梦想，年轻的我总是怀着干一番事业的激情，或许金戈铁马、驰骋战场是每一个少年的梦想，亦或是十年

寒窗苦读，即将踏进社会，用所学去报效国家、回报社会的期许。在“\_\_”的三个月很长亦很短，短的是似乎还没有品味工作的实质便已到了实习的末尾，长的是三个月的\_\_实习，我学会了很多，也懂得了很多。

“\_\_”给我的第一感觉是温馨，孩童的牙咿，老师的亲切话语犹如缓缓溪流流进我的心田，又犹如鸟儿的鸣唱萦绕耳旁久久不去。我的内心是充满好奇的，当书本上所学可以在现实中第一次直面时，我想每个人可能都会有一种好奇却又满是期待的感觉。当时机构负责人让我们自己先各处看看，了解下机构，遂我与我的同学便眨巴着好奇的目光向各处寻望，不愿错过一丝一毫。这种感觉就似乎是在观赏一心爱且珍贵的物品，好奇、期待、小心，各种复杂的情感夹杂在一起，就是只可意会而不可言传。但当目光停留在某处，对光，呆滞！有位孩子竟然不受控制的咬自己的手背，但他丝毫感觉不到痛楚似的还在那里四处张望，他的目光是呆滞无光的，这一幕深深地触碰到了我内心深处的某根弦。就在那一刻我觉得我到“\_\_”即使什么也学不到，那也是值得的。记得上学时老师说过：社会工作者是帮助社会弱势群体的，你们要有同理心，同情心，这是基础。可实践中的有些东西永远是堂上无法习得的，堂上的理念更多的是去想象，没有直观的感受永远也无法准确的形容什么是弱势群体，无法说明白他们为什么需要帮助。冷冰冰的汉字是无法深切反应热烈的情感。

当天下午机构教务主管孟老师对我们进行了初步的实习培训，我们也初步的了解到了“\_\_”特殊教育机构是一家民办非营利性公益机构，上级是\_\_市\_\_区残疾人联合会。机构孩子主要病症是孤独症、癫痫、多动、脑瘫、智力发育迟缓、语言障碍、唐氏综合症等，同时也清楚的明白了每种病症的表现以及需要注意的地方。并且就三个月的实习计划我们也作了大致的规划，孟老师就我们的初步实习想法做出了中肯的评价并给予了指导性的建议，对于我们之后三个月的实习工作有积极的作用。机构的情况与我们所学的社会工作有密切的

联系，残疾儿童的康复教育工作是社会工作中残疾人社会工作、学校社会工作与儿童社会工作的相结合部分，体现了此三方面的内容。就社会工作而言，个案、小组、社区三大工作方法可运用于任何一社会工作领域，在学校实践时对于这三大方法的应用也较多，所以就希望运用社会工作的专业方法和技巧在社会工作专业理念指导下可以帮助这些孩子，解决其部分问题，取得一定的工作成果，最终可以给这次的实习工作画上圆满的句号。

三个月的实践工作中，我不仅了解到了有关孤独症孩子的相关知识，也写了两个项目策划书，将社会工作策划书相关知识学以致用，不过在实际工作中很多理念与理论都不可生搬硬套，要把握实际，联系具体情况，进行具有中国特色的本土化的社会工作。在学校过多的注重化、专业的学习，对于计算机办公自动化了解不深，这对实践工作造成了很大的阻碍，大大的影响了工作效率，在接下的一年学校生活中我会吸取经验教训，将办公自动化相关知识好好的学习训练，为毕业后的正式工作打下坚实的基础。在这次的实习生活中，让我知道了很多不同于学校生活的东西。上下班的时间，同事间的相处，办公室化，等等，需要我学习及努力的地方还很多，三个月的实习生活让我明白了自己的不足和需要努力的方向，正如《爱情公寓》中关顾神奇的口头语：活到老，学到老！

金秋九月，微风中夹杂着丝丝清凉，吹拂脸庞，眼角闪过点点晶莹，虽然短短月，但似乎已情寄\_\_，机构老师热情、负责的态度，孩子们可爱的笑脸、柔嫩的言语如灵动的乐符跳进我的心田，触碰心灵深处的弦丝，在这即将离别的时刻，所有的感情化做不舍喷涌而出。但天下没有不散的筵席，离别终究会到，但\_\_不会只是作为过客在我心中匆匆离去。

最后我在此衷心感谢\_\_给予我这次实习的机会以及在实习生活中对我的照顾，本次的实习工作我学到了很多，圆满的完成了实习工作的相关任务，为毕业后的工作打下了良好的基

础。我也在此祝愿\_\_蓬勃发展，日胜一日。祝愿\_\_的所有老师身体健康，工作顺利!

## 银行机构年度工作总结篇四

二、工作认真严谨，该自己做的从不推诿，高质量的完成本职工作多年党的教育告诉我：我们的工作既要对数字负责，更要对人负责!从参加工作至今，我是这样要求自己的，也是努力这样做的;我认为：作为一个银行业从业人员，在个人利益和社会良知之间，作怎样的选择应当是不言而喻的;我们可以不富贵，我们可以不腾达，但我们要时时处处对得起自己的良心!正是这种平和的心态，使我能正视个人的荣辱和得失，能不矫不燥的搞好自己的工作!

三、对于服务的意识增强，重新理解了从服务要效益的含义。农商行上市之后，特别今年以来，整个银行进入了一个大发展的时期，总行出台了加强员工素质，提升服务水平的各项措施。通过学习，我举得收获最大的是思想上的转变。作为柜面人员来说，处在于客户交流的第一线，我们的一言一行就代表了整个农商行的形象。我们对客户多一分的关怀和理解，换回的就是他们多一份的信任和支持。我深深的体会到了做好窗口服务的重要性，也增强了自觉、规范服务的意识。

四、努力加强自身学习，提高各方面素质，为应对新的工作环境作好准备

五、工作上的不足;另一方面，我要加强新知识、新技术的学习，要跟得上发展的需要，这也是在20xx年需要加强的方面。

20xx年就这么过去了[]20xx年正大步向我们走来!对照从业责任对我们的要求，我们的工作还远远不够;正因时代在变、环境在变，银行的工作也时时变化着，天天都有新的东西出现、新的情况发生，这都需要我跟着形势而改变。学习新的知识，把握新的技巧，适应四周环境的变化，提高自己的工作能力，

把自己培养成为一个业务全面的农村商业银行员工，更好地规划自己的职业生涯。当然，在一些细节的处理和操作上我还存在一定的欠缺，我决心在新的一年里发扬优点，克服不足，严以律己，刻苦工作，在领导和同事的指导帮助中提高自己，为农村商业银行事业的发展尽绵薄之力。

## 银行机构年度工作总结篇五

上半年，我院按照市委、市政府和卫生局党组的安排与要求，召开了动员大会，按照要求认真完成每一个规定的“动作”，并联系医院实际认真开展了实践活动。在学习调研阶段，认真进行了动员部署，进行了广泛宣传发动，组织了党员解放思想大讨论、院领导班子按照要求深入进行了调查研究，落实了调研课题，撰写了调研报告。进入分析检查阶段后，党总支召开了专题民主生活会。会上，班子成员分别根据医院和自身实际，认真开展了批评和自我批评，大家态度认真，坦诚地谈问题、找原因、提建议、提改进措施以及今后努力的方向。随后，医院党总支在召开民主生活会的基础上，认真组织讨论，广泛听取各支部、党员群众的意见，不少同志提出了改进意见和建议，希望医院能按照要求，全面、协调、可持续发展，使医院又好又快发展，统筹兼顾做好每一件事情，加快医院病房综合楼的建设，保证质量、提高技术，让群众满意放心，保证医疗安全，突破瓶颈，跨越式发展。

20xx年，我们继续坚决执行各项惠民政策，保证低保特困就医对象得到优质、高效、低价的医疗服务。继续做到坚持开展全程导医服务；坚持执行“五项保证”的服务承诺；严格控制医疗费用，确实优惠特困患者；坚持落实“住院病人费用一日清单制”。自开业到现在，并采取灵活的运行机制，严格执行惠民医疗政策，大大降低了低收入群众的医疗费用，得到了百姓的交口称赞。20xx年1—11月，共接诊特惠患者4870人次，发生医药费用248.1万元，减免医疗费用99.2万元，减免比例达到40%。其中：门诊就诊人次为3687人次，门诊发生医疗费用202972元，减免99545元，减免比例达49%，



接诊住院患者1183人，发生住院医疗费用2278155元，减免892908元，减免比例达40%，较好地向社会弱势群体传递了政府温暖。

医疗质量、医疗安全是医院各项管理工作的核心内容，是医院的生命线，也是管理成效的关键所在。今年，我院结合医院管理年、医疗质量万里行活动和医院管理等级评审要求，把医疗工作的重点在全面加强医疗质量监控与管理，以医院管理等级评审的千分标准为指针，全面加强医疗安全，不断提高医护诊疗水平。加强医疗质量监控，不断完善规范医疗服务，着重强调病历、护理文书书写规范，严格医疗操作规范。强化安全教育及医疗机构技术人员准入制度、医院感染制度。院医疗质量监控领导小组坚持每周对各病区进行医疗质量抽检，月底进行综合考评并将考评结果通报全院，按照医护质量量化考核标准细则，严格与奖惩挂钩。各临床科室与医院签订医疗质量安全责任状，各科室质控小组，从根本上杜绝了不安全隐患。经过一系列外树形象，内练素质的标本兼治，全面提升了医疗、护理水平，在全院医护人员的共同努力下，医疗业务的各项指标较去年同期都有了大幅度的上升。

为了使业务水平稳步提高，结合我院的实际情况，为保证业务队伍的知识不断更新和梯队建设，我们继续采用高位嫁接尖端人才、培训业务骨干、组织全院技术培训、开展业务学习等形式全面提升医疗业务队伍的整体素质。截止到11月份，我院引进副高以上的学科带头人1名，选送7名业务骨干到襄樊等地的三甲医院进修学习，选派十余人次参加了短期学习和培训。在医院内部坚持每月举办1—2次业务学习，由学科带头人进行授课，科室每周一次，医院每月考核一次，累计参加人次达2800人次。深化三基训练，医院组织开展医疗文书书写规范及处方书写规范的培训，并积极进行考核，开展病历书写质量竞赛活动，确保了甲级病案率达95%，杜绝了丙级病历的出现。使医院的医技报告、门诊日志及处方的书写规范化、正规化。全面提高了医技队伍的专业素质，同时积

极鼓励和要求科主任和业务骨干要不断学习新的医疗技术及先进的管理理念，全面带动本科室和全院的医疗水平的进一步提高。

今年，我院对在职人员、离退休人员及内退人员的工资保证了按时发放从不拖欠，截止11月份（工资发放至11月份），在职人员人均工资为1000元。职工的医疗保险、养老保险金每月按时足额缴纳，保证了正常运转。另外，我院还对聘用人员购买了相应的保险，从而解除了职工的后顾之忧。

截止到11月底共完成业务收入1274万元，医疗收入完成780万元，药品收入完成420万元，医疗支出781万元；完成门诊人次30444人次，入院病人7423人次，出院总计7423人次，病床使用率达80%。

今年，我们在基础建设、内涵建设和业务开展等方面上做了以下工作：

- 1、进一步加大招商引资工作的力度，积极和珠海惠灵有限公司联系，争取让他们加大对医院的投入（包括病房综合楼建设资金）。
- 2、为满足日益增加的病人住院治疗的要求，彻底解决我院病房不够和布局不合理的局面，在院大门南侧建十二层病房综合楼一栋，目前已破土动工。
- 3、积极开展新业务，扩大业务范围。在业务建设上，上半年组建了疼痛科，成功开展了臭氧溶栓治疗腰椎间盘突出的高新技术，成功率达98%。成功救治一例心脏贯通伤患者，市二医院在急诊抢救技术方面上了一个新台阶。继续与河南林县医院强强联手打造鄂西北食管癌治疗强势专科，从根本上解决了鄂西北食管癌病人外出就医难的问题。
- 4、为进一步缓解广大患者看病难的问题，更好地为患者服务，

下半年成立了三内科（呼吸内科）。在设备建设上，引进了臭氧治疗仪、进口腹腔镜等先进设备。

20xx年，我们坚持以病人为中心，以提高医疗服务质量为主题，以医院管理等级评审标准为准绳，努力提高工作效率和工作热情，把追求社会效益，维护群众利益，保证医疗质量和医疗安全，搞好医院文化建设，构建和谐医患关系作为医院工作的主要内容。

1、为了让更多的老百姓能够看得起病、吃得起药，真正做到让利于患者，我们继续对门诊就诊的观察费、注射费、检查费等实行低价收费，对门诊药品价格实行平价x价出，使门诊药品价格在全市医疗机构中处于最底。同时进一步加强管理，落实院长责任，实行主任负责制，提高了医院管理效能和工作效率，并规范执业行为、严格收费管理、加强评价监督，探索建立医院规范管理和医院绩效评价的长效机制。

2、加强人事制度改革，制定了相关的人事管理制度，继续对中层干部实行竞聘上岗，实行双向选择和淘汰。医院对科室签订责任状，并将工作任务核算到人，提高工作人员的工作积极性。

3、加强行风建设，纠正行业不正之风。今年，按照卫生局的要求，为进一步树立“忠于职守、执业为民、乐于奉献、廉洁行医”的行业新风尚，切实缓解群众“看病难、看病贵”问题，我院认真开展了20xx年医院政风行风民主评议工作。在全院召开了全院动员大会，使“人人都是评议对象、个个代表行业形象”的观念成为每一个职工的共识。并制定《实施方案》和成立领导小组，对照“十查十看十纠”内容按照行评的几个阶段，坚持广泛宣传发动，自查自纠与整改相结合，第三方评估与集中评议相结合认真开展落实，以确保此项工作的稳步有序地向前开展，保证了评议工作去得了实实在在的效果。

4、美化院容院貌，加强医院文化建设。为改变医院的就医环境和提升全体员工的精神风貌和文化修养，我们对院内环境重新进行了绿化、美化、硬化。并在职工中提倡爱岗敬业，无私奉献的医院文化精神，在病区、门诊对象征医院精神的文化俗语、宣传标语和图标进行了更新和完善。并积极利用电视等新闻媒体的影响力，结合市场开发、下乡义诊等活动，大力宣传政府的惠民医疗优惠政策、医院过硬的技术力量、优势的专科、先进的医疗设备和全院职工的精神风貌，让全社会真正了解、认识和认同党的惠民政策和医院的业务实力。上半年与电视台合作制作了专题片《走进二医》并进行播放，收到了明显的效果。在医院内部开展文明服务活动，要求医务人员在工作中自觉使用温馨语言，把病人当朋友，把病人当客人。把医院文化精髓贯穿和体现到平时工作的每一个细微的动作、语气和笑容中去，让病人在我院就诊看病不会有陌生感和紧张感。

今年，我院认真贯彻学习《传染病防治法》，加强传染病防治工作及疫情直报网络的管理工作，结合开展手足口病、甲型h1n1流感防控、防治工作，我们积极搞好宣传和预防工作，对医院防疫保健工作的各项制度、科室设置及工作流程进行了完善和加强，从源头上控制了传染病的蔓延，从而保证了传染病的及时发现、登记、处理和及时上报。保证疫情报告的及时性、准确性。

在计划生育工作方面，我院在襄樊市和市计生局领导的重视和支持下，按照计划生育的考核细则坚持一把手负总责，积极开展工作，认真总结经验。对医院存在的不足，进一步加强整改，将责任细化落实到个人，保证了出现的问题不再发生。

工会工作今年认真履行工会职责，继续开展医院职工的维权活动，进一步深化平等协商集体合同制度，加强女职工专项权益保护，签订“女职工专项权益保护”合同，实行院务公开制度，维护职工合法权益，关心职工生活，组织开展形式

多样的送医送药义诊活动和文体活动。

其他方面如共青团、女工、社会治安综合治理及财务、统计、病案管理工作都较去年取得了较大的进步。

回顾一年来的工作，我们也清醒地认识到存在的问题，一是仍缺少专业技术人员及学科带头人；二是部分医疗设备跟不上新的诊疗需求发展的需要；三是市场开发的范围和力度有待进一步拓宽和加强，四是社区群众的医疗服务有待加强和提高；五是管理工作的科学性经营工作理念性有待进一步提高和改进。所以□20xx年在原有工作的基础上加强以下几个方面的工作。

一、认真继续推行中层干部竞聘上岗和末位淘汰机制，每季度考核一次，每半年由职工代表评议中层干部，增加危机感，责任感。加强中层干部领导的知识、管理水平的不断更新，保障医院发展的后劲。

二、继续抓好培养、引进和任用人才三个环节，采用高位嫁接领军人才、培养自己的后备人才等方式保证医疗水平的不断提高。

三、加强专科、单病种的建设和诊疗水平的提高。与河南林县食管癌专家联手打造食管癌强势专科，使我市及周边地区的食管癌患者不用外出，治疗就在家门口。

四、加大市场开发力度，通过报纸、电视等新闻媒体大力宣传我院的优势，变被动为主动，同时开展社区互动、城乡互动模式，积极开拓医疗市场。

五、多方筹资，加快医院病房综合楼的建设。

以上是我院20xx年的工作情况及20xx年的工作打算，我们深信在卫生局党组的正确领导下，充分发挥联合办院的优势，

锐于进去，踏实工作，在20xx年力争各项工作再上一个新台阶，为我市卫生事业的发展做出更大的贡献。