

医院导医年度工作总结 爱婴医院的工作总结(通用5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。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

医院导医年度工作总结 爱婴医院的工作总结篇一

1、努力落实我院关于爱婴医院的相关制度：《促进母乳喂养成功的十点措施，本院《巩固爱婴医院十点措施》等。做好爱婴医院的各项工作。

2、努力加大母乳喂养知识的宣传力度：使广大人民群众更进一步掌握母乳喂养的好处，努力营造爱婴氛围，利用宣传栏，宣传标语，在产科病区，儿科病区，产科门诊张贴母乳喂养宣传画。并组织人员上街咨询。利用妇产科病房设立宣教室，对前来住院的孕、产妇及其家属进行母乳喂养宣教。并分发《母乳喂养》宣传资料，利用孕妇学校每月定期进行母乳喂养知识授课宣教，要求培训面达100%，是接受培训的孕妇家属掌握母乳喂养的好处及母乳喂养的相关技能。

3、制定有效的监督评价机制，实行奖惩分明。爱婴管理领导小组负责组织每月一次进行督导检查，以现场提问、问卷等方式评价各项措施落实情况并提出整改意见并落实相应的奖惩制度。

4、做好儿童系统管理，对出院的婴儿生长发育进行评价及母乳喂养指导。

巩固爱婴医院工作，通过对孕产妇多种形式的健康教育活动，根据不同的个体需求评估，制订不同的教育计划与内容方法，

拓宽了护理人员知识面，增强了护理人员的沟通能力，促进了护患关系的融洽，体现了护理工作的自身价值，提高了护理人员的综合素质，同时促进了保健与临床相结合，使健康教育工作深入到每一位孕产妇，每个家庭，在临床中开展保健，增强了产妇健康保健意识，密切了医患关系，提高了孕产妇对医院的满意度。

医院导医年度工作总结 爱婴医院的工作总结篇二

作为一名医院客服人员，每天的工作极其琐碎，有咨询分诊，有陪诊送诊，有沟通协调，有电话随访，甚至还有帮患者钉扣子等针头线脑的小事。虽然，这些小事都很不起眼，但是做好了，就能让患者从中得到极大的方便、愉悦和欣慰，进而增加对医院的好感和信任；做不好就会影响到患者对医院服务质量的评价，进而破坏医院的整体服务形象。

不过工作时间长了，一方面有人对客服工作不屑一顾，认为这个工作既没有技术含量，也不创造经济效益，又琐碎又辛苦，没出息；另一方面，如果没有强烈的事业心和责任感，服务人员的激情也很容易被消磨在日复一日的平凡小事中，而激情是最可贵的服务特质，服务失去了激情就象人类失去了灵魂。

找到制约客服工作发展的最大问题和差距后，我们着力在创新理念和创新制度上做文章。

一、树立新理念，提高客服人员的职业自豪感和责任感其实做一名合格服务人员并不容易，需要具备沟通、协调、共情等各种能力，以及医学、保健、营销等各种知识，最重要的是象护理学先驱南丁格尔一样，勇于献身事业，具有全心全意为病患服务的精神。

馆业授予优秀服务人员的最高荣誉，他意味着无所不知、无所不能，是顾客的一张“绿卡”，是服务人员服务质量和个

人信誉的金标准，“金钥匙”的拥有数量，也成为酒店服务水平的最好注解。客服人员就犹如医院交到患者手中的一把“金钥匙”：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；患者对服务不满，我们是协调员；对带孩子的，我们是保育员，对外来参观的，我们是解说员。总之，这把“金钥匙”，就是要千方百计满足患者需求，用真心付出和真诚服务开启患者的心门，赢得患者的信任。

记得有一位邱先生，因单位有事，出院结账后未及时取走ct片子，卫生员不了解情况，打扫时顺手清理一空。时隔数日，邱先生对我们提及此事，虽未报任何希望但遗憾之情溢于言表，体会到患者的心情和难处，我们进行了积极联系，后来在科室主任的全力配合下，为患者重新洗印了ct片，邱先生对此十分满意。

2、为患者服务，就要做患者考不倒、问不住的医院“活字典”。作为医院服务的第一站，我们每天都要接触到上千名年龄不同、性格各异的人，如何让这些问题形形色色，需求各不相同的人希望而来满意而归，是对客服人员耐心和智慧的最大考验。我们不仅要熟知医院的历史、文化、特色技术及设备力量，还要熟悉科室的专业、诊治范围、特色及专家特点，甚至要了解省会其他医院的医疗特色。当我们在非常短的时间内，通过自己得体的言谈，广博的知识，满足了他们的需求，赢得了他们的信任和认可，他们就会用自己就医的选择告诉我们：客服是架起患者与医院的桥梁，他们是对医院信任和认可的。

记得我们接待一位椎管狭窄病人，因为是首诊，我们推荐他到骨科检查确诊，确诊后，病人不愿意手术治疗，想到别的医院看看，于是我们便介绍了我院的按摩科和中医科，最后病人选择了按摩治疗，一段时间后疗效显著，病人十分满意；还有一次，一位肾结石患者欲来我院碎石，虽然我院没有碎石设备，但是我们根据患者的个人需求，向他分别介绍了市

内名气最大和离家最近的两家医院，患者十分认可我们这种认真求实的态度。

3、为患者服务，就要做沟通医患感情的“连心桥”。由于医疗服务的专业性和特殊性，以及医患信息的不对称性，患者容易对医护人员求全责备，医护人员也会对患者的不理解产生失望、委屈等情绪，这个中间最重要的是体会患者的感受，体谅医护人员的辛苦，作为具有润滑作用的服务环节，通过自己的努力，加强医患间的沟通互谅，减少矛盾或者把矛盾解决在萌芽状态。

记得有一次，为了做好一位双向转诊患者的服务修复工作，我们带领相关科室，冒着38度高温，跑二十多公里的路，一道向患者登门致歉；同去的医务人员因为心中委屈，不愿意配合，我们一边自己掏钱给大家买冰糕吃，一边还要做好思想工作，为的是让大家心情愉快，共同把这个因服务过失导致的损失降至最低。

二、树立新标准，提高客服人员的工作质量和工作效率因为服务工作缺乏明确的目标，服务质量难以用数据来考核，与收入指标、安全天数等硬指标相比，更加软性和不易量化，所以更需要完善各类管理规范 and 标准，在日常工作中，加强管理、考核、评价及持续改进工作，才能确保服务不走样、不变味。

1、完善准入标准，提高客服人员素质。客服工作虽然入口较低，上手不难，但是并非人人能够胜任，为了保证客服工作质量，我们对客服人员的个人品质、性格、能力和基础知识方面做出了明确要求。

2、完善培训标准，提高客服人员能力。到目前为止，没有一个培训客服人员的专门机构或课程，而客服培训又与医疗、护理知识培训要求存在一定区别，为了提高客服工作成效，我们从培训内容、培训时间、考核要求等方面做出了细化规

定。

不同，责任差异，带来暂时的人员业务不熟、管理者任务加重等困难，但是我们相信暂时的困难会带来长久的效益。

4、完善考核标准，提高客服工作激情。

为打破干多干少干好干坏一个样的状态，在完善岗位职责、服务流程的基础上，我们参考国际通用的平衡计分卡，制定了兼顾财务目标、客户目标、管理目标及个人学习成长目标四方面的考核办法，目前正在试用阶段。

通过“双创双树”活动的开展，让我们在总结工作的过程中找到了差距，在树立坐标的思考中发现了价值，在创新工作的探索中得到了肯定，全面提升了服务意识、服务能力、服务形象和思想境界。

医院导医年度工作总结 爱婴医院的工作总结篇三

海港医院始建于20__年2月，于20__年10月28日迁入目前院址。医院总占地面积5.8万平方米，一期建筑面积2.4万平方米(包括门诊病房楼、医技楼和公寓楼)，院内空地均为高档次的园林绿化。预留二期工程包括高水平的住院大楼和疗养楼各一座。目前共有各类员工117人，其中临床医生29名，医技科室20人，药剂科5人，护理部32人，行政后勤人员31人。其中：副高级职称3人，中级职称33人。门诊开设了急诊科、内科(含心内科、神经内科)、儿科、外科(含骨外科、普外科、神经外科)、妇产科、耳鼻喉科、眼科、口腔科、皮肤肛肠科、传染科、功能科(含彩超、心电图、脑电图)、检验科、放射科、ct室、核磁室、病理科、高压氧、胃镜室、肠镜室、血液透析室等科室。建设了先进的层流净化手术室、产房、供应室、重症监护室。手术室设百级手术室一间、千级手术室一间、骨科手术室一间、万级手术室一间，感染手术室一间，可满足各级、各类手术的要求。拥有的1.5t超导核磁，64

排128层螺旋ct、四维彩超、高压氧舱、电子胃镜、电子肠镜、多功能数字化_光机、血液透析机、全自动生化分析仪在全市处于领先水平，先进的设备对疾病的正确诊治提供了科学、可靠的依据。住院部开设150张床位。分为内科病区和外、妇、五病区。全院配备了水源热泵中央空调、中心吸引、中心供氧等现代化设施。宽敞明亮的门诊病房大楼，设施完善的病房，为患者营造了温馨舒适的就医环境。

二、目前经营现状

在迁入新院址伊始，经管委会领导集体研究，并与开滦医疗集团协商，实行了与开滦医疗集团的合作办医。开滦医院每年根据开发区的需求派出各科副主任医师以上职称的专家到海港医院提供长期的技术支持，由海港医院支付人员经费。目前有包括心内科、神经内科、急诊内科、骨外科、妇产科、麻醉科、彩超、放射科、ct的十名开滦专家在我院坐诊。

三、1-8月份工作开展情况

1-8月份，我院共完成门诊诊疗21711人次，较去年同期增加11906人次；住院473人次，较去年同期增加252人次；业务收入555万元，较去年同期增加221万元。

坚持以病人为中心，以质量为核心，以诚心换放心，注重医疗质量，结合卫生部开展的质量万里行、三好一满意等活动，开展技术练兵。依托开滦专家，每周四下午安排业务学习，目前受训人数达到__人次。注重理论与实践相结合，拟于十月份举行一次全院性的技术比武。实行全方位服务，120急救中心全天候24小时派救护车接诊，在门诊开设了敞开式、一站式服务中站，导医护士真情为患者服务，加强沟通各科室的工作，保证病人就诊方便。在医护人员中强化首诊负责制，一个亲切自然的微笑，一句关心体贴的问候，一个帮护搀扶的举动都能让患者感受到亲情般的温暖。结合绩效工资管理方案，每周由各专门考核组对科室病历书写质量、护理工作

达标情况、卫生、劳动纪律、文明服务进行考核评比，让医护人员自加压力，公开接受病人监督，让无微不至的周到关怀，变成可以触摸的服务热情。通过制定临床路径，规范单病种的治疗，降低医疗费用。为杜绝抗生素滥用，在临床医生中进行抗生素的临床合理使用培训，并制定了我院的抗生素分级管理制度，减少耐药菌的产生。

拓宽诊疗科目，新开设了中医、皮肤肛肠科、病理科、脑电图、高压氧、icu、核磁共振，原有科室也增加的诊疗项目，使医院功能更加完善。

四、下阶段工作构想

把医院建设成为设备领先，服务优秀，技术精湛，特色鲜明的现代化医院，为政府分忧，让群众满意是我们最终的奋斗目标。

争取把新农合定位为县级标准，降低起付线，增加报销比例。以骨外科、普外科、妇产科为突破口，多开展手术，提高手术室利用率与唐山权威专家合作开展肝病特色专科。尽快把唐山医保定点争取下来。

雄关漫道真如铁，而今迈步从头越。回首过去，我们豪情满怀；展望未来，我们任重道远。梦想不断延伸，脚步依旧执着。天道酬勤，厚德载物，站在历史新的起点，海港医院的医护人员力争用高超的医术、高尚的医德来回馈社会。在医院领导班子的正确带领下，海港医院正昂首阔步的走在前进的征程上，朝着灿烂的前景，奔腾捷进！

医院导医年度工作总结 爱婴医院的工作总结篇四

首先要感谢领导对我的信任和支持，是你们的信任和支持给我带来了对工作的热情和信心，随着导医新形象的树立和咨询业务营业额的稳步提升，我们带着喜悦、带着经验、带着

对现状不满、带着对新年的计划和希望进入 年，为更好的收获，我将总结去年的经验和不足，不断完善和提高自己的管理水平，有效提高部门工作质量。

一、主要完成的工作

1、客服导医的管理工作

客服部作为我院特色的服务科室、窗口科室，在工作中尽量按星级酒店的服务标准和管理模式来配合医院的服务建设，坚持集中培训与岗位督导相结合的原则，实现周周有培训、月月有考核，有效提高导医综合素质，通过培训和考核，规范导医在工作中的语言、行为、形象等方面的礼仪要求，加大了日常礼仪的检查力度。通过抓礼仪，推动了导医综合素质的提升，并提高了服务的质量和品位，为我院创建“品牌名院”的发展战略做出了自己的努力。

在实际工作中，为体现热情的服务，导医们人人做到为诊疗的顾客倒一杯热水让其感受温暖、主动接送行动不便的顾客、为顾客提拿物品、引领和现场解答顾客的疑问等；特殊的工作岗位要求，导医们长期站立，不许趴靠工作台和擅自离岗走动，使导医们的腿不同程度的静脉曲张，一天下来，腿痛腰困，但毫无怨言；平均一天接待初、复诊顾客100人左右，重复着：“您好”、“请问我能帮您忙吗”、“请您稍等”、“对不起”等服务用语，在礼貌服务中体现我院的热情、周到和人性化的服务。

在部门合作中，克服部门一人一岗的困难，取消导医的轮休，也要支持其他科室的工作，如护理部、企划部(发杂志)等科室。为了工作，导医们克服身体不适合一人在岗肩负多职的辛苦，任劳任怨的认真工作，毫无怨言的奉献自己的工作热情。

在处理患者投诉方面，我本着主动热情、周到耐心的工作态

度和为医院负责、为患者负责、为自己负责的工作原则，认真接待每一件投诉并迅速转到院长室，答复每一个咨询，最大限度地照顾了医院和患者利益的统一。针对我院知名度不断扩大的新形势，客服部建立了较为规范的客户建议档案，认真了解客人情况，收集客人建议，最大程度地缓解顾客情绪，为其他业务科室提供便利的同时也优化了服务质量。通过投诉首接服务，拉近医患之间的距离，丰富了我院的服务内容，增加了医院的亲和力。

导医台作为全院的第一窗口单位，工作重、事情杂、头绪多。针对这样的实际情况，我从严格规范、狠抓落实入手，加大了管理的力度。在明确目标和任务的基础上率先垂范、以身作则，要求导医们做的，自己首先做到，要求导医们不做的，自己坚决不做。在工作中，量化了工作，明确了奖惩，充分调动了全体导医努力工作，为我院争光添彩的积极性和主动性，协调了科室间的工作，带动了我院的整体工作质量和效率。

(2) 咨询热线工作

(一)、制定部门咨询师的岗位制度；

(二)、与咨询人员一起研讨电话营销方案，提高患者就诊率；

(三)、在网上及电话与众家医院热线进行暗访交流和学习；

(四)、根据患者信息进行初步的市场调查和分析，便于更好地开展工作；

(五)、维护出院病人的良好关系，让患者通过我院良好的诊前、诊中、诊后的服务使患者现身说法，开发其身边的患者，试图提高我院的经济效益和社会效益。

二、工作中的几点不足

(一)、由于自己对本地风土人情知识欠了解，专业知识相对欠缺，虽然工作中小心谨慎，但仍有紧张的感觉，有时难免出现差错。

(二)、对导医们有时要求过于犯教条主义，体现为个别工作灵活性不够，有时不能根据个人特点和个体差别安排工作。今后将进一步加强调查研究，做到根据不同的人安排不同的岗位，发挥每个人最大的优点与特长。

(三)、由于客服工作具有不可预见性和对抗性，在处理过程中需要有较强的沟通说服能力和临机决定的能力，在工作中有时会感觉这方面的不足，需要在今后的工作中进一步完善、提高自身素质。

(四)、电话热线方面的不足主要体现为：相关知识和经验较少，工作预见能力不强；对市场信息了解不够；专业知识不足，没有做好员工的培训工作。

三、工作建议

(一)、院领导应增加到一线巡视和检查的次数，充分发挥质检组的质检效力。

(二)、医生休息时应告诉导医以便准确分诊。

(三)、医院应尽量服务不同群体的需求，满足低收入消费者，尤其是咨询预约病人。

(四)、加强对全体医护人员业务技能、服务管理和医疗法规等知识的培训。

(五)、开展新的医疗技术服务宣传时，应对全体人员进行宣教，以免影响工作效率。

(六)、让全员树立“顾客不满危机”意识，让员工参与院服务质量管理，创造最大顾客价值。

(七)、希望能多给一些外出培训的机会，以提高自身素质，更好地为医院效力。

四、明年的工作计划

(一)、努力学习医护专业知识，提高管理水平；

(二)、继续做好对客户的调查、回访和跟踪问效工作；

(三)、加强导医工作的管理，提高服务质量；

(四)、做好全院员工礼仪培训工作；

(五)、加大电话营销方面的学习力度，做好咨询热线工作。

医院导医年度工作总结 爱婴医院的工作总结篇五

作为一名医院客服人员，每天的工作极其琐碎，有咨询分诊，有陪诊送诊，有沟通协调，有电话随访，甚至还有帮患者钉扣子等针头线脑的小事。虽然，这些小事都很不起眼，但是做好了，就能让患者从中得到极大的方便、愉悦和欣慰，进而增加对医院的好感和信任；做不好就会影响到患者对医院服务质量的评价，进而破坏医院的整体服务形象。

不过工作时间长了，一方面有人对客服工作不屑一顾，认为这个工作既没有技术含量，也不创造经济效益，又琐碎又辛苦，没出息；另一方面，如果没有强烈的事业心和责任感，服务人员的激情也很容易被消磨在日复一日的平凡小事中，而激情是最可贵的服务特质，服务失去了激情就象人类失去了灵魂。

找到制约客服工作发展的问题和差距后，我们着力在创新理念和创新制度上做文章。

其实做一名合格服务人员并不容易，需要具备沟通、协调、共情等各种能力，以及医学、保健、营销等各种知识，最重要的是象护理学先驱南丁格尔一样，勇于献身事业，具有全心全意为病患服务的精神。

1、为患者服务，就要做患者手中一把“金钥匙”。“金钥匙”，是国际通行的旅馆业授予优秀服务人员的荣誉，他意味着无所不知、无所不能，是顾客的一张“绿卡”，是服务人员服务质量和个人信誉的金标准，“金钥匙”的拥有数量，也成为酒店服务水平的注解。客服人员就犹如医院交到患者手中的一把“金钥匙”：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；患者对服务不满，我们是协调员；对带孩子的，我们是保育员，对外来参观的，我们是解说员。总之，这把“金钥匙”，就是要千方百计满足患者需求，用真心付出和真诚服务开启患者的心门，赢得患者的信任。

记得有一位邱先生，因单位有事，出院结账后未及时取走ct片子，卫生员不了解情况，打扫时顺手清理一空。时隔数日，邱先生对我们提及此事，虽未报任何希望但遗憾之情溢于言表，体会到患者的心情和难处，我们进行了积极联系，后来在科室主任的全力配合下，为患者重新洗印了ct片，邱先生对此十分满意。

2、为患者服务，就要做患者考不倒、问不住的医院“活字典”。作为医院服务的第一站，我们每天都要接触到上千名年龄不同、性格各异的人，如何让这些问题形形色色，需求各不相同的人希望而来满意而归，是对客服人员耐心和智慧。