

最新住院窗口工作总结(优质6篇)

总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？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。

住院窗口工作总结篇一

一、思想政治方面

作为窗口的工作人员，要想把窗口工作做好并得到社会的认可，不是件容易的事。作为城市规划的窗口工作人员，我始终没有放松对业务知识的学习，以便将其应用到工作中去。有关建设项目办理程序、行政处罚及有关城乡规划法律法规等方面的专业知识，我都认真地去学习。因为如果不掌握业务知识，将很难适应窗口的'工作。

二、职业道德方面

在窗口工作中，不断树立职业道德和服务水平。我始终把“以服务为己任、方便群众、服务群众、奉献社会”作为自己在窗口工作的职业观念和宗旨。爱岗敬业，积极履行岗位职责，严格要求自己。

三、工作方面

工作中，确保做到件件有着落，让前来办事的群众满意而归。按照局内部制定的办事流程，申请人齐全时，填写行政许可受理通知书；经审查尚需补正材料后方能办理的，应填写《行政审批事项补正通知书》，一次性告知申请人需要补正的全部内容，让办事群众少跑腿。

四、下一步打算

戒骄戒躁，勤奋工作，在窗口我要把为人民服务作为自己的座右铭，时时地敲响警钟，自重、自警、自励，争做一名文明优秀的窗口工作人员。加强学习，勇于实践，博览群书，在向书本学习的同时注意收集各类信息，广泛吸取各种“营养”；同时，讲究学习方法，端正学习态度，提高学习效率，踏实工作，力求把本职工作做得更好。

住院窗口工作总结篇二

按照分行党委的工作要求，及分行工会全年的`工作安排，依据我行制定的《鞍山分行窗口柜台文明优质服务管理办法》，**年，我部对全辖11个经营机构的近50个对外服务窗口的服务情况，进行了逐月、连续的跟踪检查和考评。现就去年全年的服务工作情况做一总结。

首先，为加强窗口服务工作的监督检查力度，分行在配备了专职服务督导人员，并按月进行常规明查的基础上，年初，还有偿外聘了专业的服务监督机构，对我行各窗口单位的日常服务状况及服务质量进行了暗访，从而，确保了全年考评结果的客观性和真实性。

其次，为尽快提高我行窗口员工，特别是近年新录用员工的临柜业务素质，真正为我行的客户提供高质量的满意的金融服务，去年四月，我部会同分行个人金融部、监察内控部和银拓支行，共同整理、编写了《鞍山分行个人金融业务知识问答》小册子，分发到各经营机构，做到每名柜台员工人手一册，并在之后的服务检查中，将员工对业务知识的掌握和熟练程度，作为一项重要的考核内容。

第三，为了在服务考核中切实做到奖优罚劣，进而，为分行党委在贯彻员工奖励与退出机制时提供翔实的依据，自去年

年初起，根据每月的服务检查资料，我部还为每一名一线窗口员工建立了窗口员工服务档案，对每名临柜人员全年的服务状况进行续时记录。这样，不仅加强了分行对每名员工服务情况的详细了解，丰富了服务考评资料，而且，也在分行党委的决策中发挥了积极的参谋作用。

第四，**年全年，我部对全辖11个经营机构所属的近50个储蓄网点的服务工作，共组织了近300次的督导和检查，检查采取明查暗访相互交叉的方式进行，每月网点服务检查的覆盖面近100%。全年共召开由分行党委成员和各机构一把手参加的服务通报会8次，对各机构每月的服务状况进行了接续通报和总结，肯定长处，指出不足，在各经营机构不断改善和提升所属网点服务质量的过程中，发挥了督促和推动作用。

**年，我行的窗口服务工作，受到了分行党委的高度关注。在分行党委领导的悉心指导和各机构一把手的鼎力支持下，经过全行一线员工的共同努力，去年，我行的服务工作，无论是服务效率，还是服务水准，都得到了显著提升，涌现出道西支行、铁东支行、解放路支行三个服务竞赛优胜单位。不仅获得了省行工会的首肯和认可，而且，也赢得了绝大多数客户的称赞和好评。具体体现在以下几个方面。

住院窗口工作总结篇三

一、加强学习，不断提高自身综合素质。

一是认真学习邓小平理论，党的方针政策和国家法律法规和时事政治，学习党的xx大政治报告和“三个代表”重要思想，学习《中华人民共和国行政许可法》、《中华人民共和国执业医师法》、《公务员法》等相关法律，认真作好笔记，写好心得体会，通过学习，政治素质进一步提高，真正树立了社会主义荣辱观，在政治上始终和党中央保持一致，旗帜鲜明地反对和抵制一切不正之风。二是认真学习业务知识，重点学习行政管理知识和办理行政审批事项的有关规定以及

操作规程和办公自动化等相关知识，在学习方法上作到重点中找重点，并结合自己在电脑知识方面的不足之处，有针对性地进行学习，增强法律意识和法制观念，并坚持理论联系实际，通过学习，政策法律知识水平、业务素质 and 依法办事能力有较大的提高，增强了依法行政的责任感和使命感。

二、提高办事效率，按时完成工作任务。

(一)截至20xx年12月底，共发放医师资格证书(执业医师、助理医师)3133个，其中22个县发放2337个，三个市区发放360个，市直机构发放436个。

(二)截至12月底，共完成受理的医师(助理)执业注册、变更1689件。军队换领地方医师资格证书7件。

(三)由于存在医师资格或执业证书丢失问题，截至12月底，共完成补办证书39件(其中包括资格证书补办33件，执业证书6件)

(四)截至12月底，共办理医疗机构麻醉，精神类药品印件卡8件，变更法人及人员资格5件。

工作中的具体做法；

1、现场办公、集中协调、限时办结

认真贯彻执行《中华人民共和国行政许可法》，兑现项目审批的社会服务承诺。中心的工作人员代表审批和服务部门行使审批职责，对属于审批权限内的项目，按照从快审批原则办理，对申请人交来的事件进行现场审检，确认无误、材料齐全后对其进行受理，并在网上进行登记，今年办理的各类审批和服务事项，均在承诺时限内办理结案，办结率达到100%。

2、服务热情，便民利民。

认真落实中共保定市委、市政府《关于进一步优化政务和社会环境的决定》，在办理行政审批过程中，牢固树立执政为民的意识，把中心窗口当作拓展卫生局行政审批及服务功能的平台，作为联系单位和群众之间的情感纽带。一切从方便服务对象出发，热情服务，牢固树立群众观念，正确对待窗口审批权力，时刻从申请人的角度出发，进行换位思考，全心全意地为他们提供优质服务，高质高效的完成每一项符合法律法规的项目审批工作。

坚持人性化服务，对每一位办事人员热情接待，免费提供纸、笔、胶水、剪刀、印泥等物品，方便群众办事，并不厌其烦解决前来办事人员的咨询办理事项。有时，为照顾路途遥远的办事人员材料不全的问题，能电话询问发电子邮件或传真，能现场办结的就在现场办结，决不让对方再跑腿，避免了办事人员因往返引起的不便，方便了办事人员的注册、变更工作，同时也提高了本窗口的工作效率。实现了从受理到办结的工作一体化。受到的广大办事人员的好评，实现了全年窗口零投诉。

3、严肃认真、秉公办理、严把办理审检关，“有所为、有所不为”

把执行卫生部“八条禁令”、廉政工作“五项制度”和行政服务中心“十不准”作为自己行动准则，严格按照《行政许可法》等法律、法规授予的权限来办理行政审批事项，做到了既不能失职不作为，又不能越权乱作为，多次拒绝办事人员宴请或赠送礼品的要求，有些进大厅办事人员要求办理的事项是不符合规定的，在大厅软磨硬拉要求办理，甚至以语言加以威胁，但自己能做到能作为一定作为，不能作为一定不作为，并耐心解释又努力不急躁，较妥善的解决了这些问题，树立了“秉公用权、廉洁从政”政府形象。

4、管理严谨，责任明确。

(1)在医师资格证书发放过程中，对领取人实行“签名”制，防止出现漏领、误领现象。

(2)补办的资格、注册证书返回时，要求领取时签上姓名、时间，确保了能发放到本人手中。

5、廉洁行政，高效办公。

(1)医师的注册，变更工作按承诺规定时限需三十个工作日，我们能做到想人民所想，急人民所急，从受理到办结能够做到及时、快捷、不拖拉，有时考虑到某些路途遥远的需当日往返的人员，当天即可办结。

(2)对需补办证书的人员，将其资料通过特快专递邮寄到省卫生厅，尽快解决补办人员的需要，极大的节省了办理时间。在补办的证件返回后，及时通知补办人员尽快来取。

(3)严格遵守《市行政服务中心行为规范》和各项工作纪律，做到了仪容仪表端庄，待人热情大方，忠于职守，坚守岗位，集中精力工作。不随意串岗、溜岗。不与闲人聊天，不用电脑做与工作无关的事。在工作中我始终用高标准严格要求自己，一年来，我从没有因私事影响过工作，中心的作息时间安排紧凑，中午只休息一个小时，自己能克服一切困难努力做到按时上下班。有一次，我患了重症胃肠型感冒，头痛，胃痛，呕吐，身体非常虚弱，我想到了请假休息，但想到前来办事的群众，就忍着病痛坚持上班。工作是辛苦的，也是枯燥的，但当我看到服务对象满意地离去时，我由衷地感到欣慰。

三、及时解决在实际工作中发现的问题

在 医师注册或变更时，发现有些医师证书未在两年内进行注

册。《医师执业注册暂行办法》规定获得执业医师资格或执业助理医师资格后二年内未进行注册者，申请注册时，还应提交在省级以上卫生行政部门指定的机构接受3-6个月的培训，并经考核合格的证明。针对上述情况，本人及时向主管领导汇报，配合相关处室认真做好辖区内医师注册的相关培训、考核工作，并指定保定市第三中心医院为临床、口腔类别获得医师资格后二年内未注册而申请注册的人员的培训机构；指定保定疾病预防控制中心为公共卫生类别人员的培训机构；指定保定市第一中医院为中医、中西医结合类别的培训机构，通过上述措施的落实，解决了获得了执业资格后而未能在规定时间内注册医师的再注册问题，也进一步强化了广大医务工作者依法执业意识。

20xx年的工作，得到了行政审批服务中心和卫生局领导的充分肯定和办事单位和群众的好评。新的一年，是的新起点，我将今后的工作中，加强政治学习，加强法律、法规及相关文件的学习，始终牢记为人民服务的宗旨，继续以满腔的工作热忱和高度的敬业精神投于行政服务工作之中，尽自己最大的努力为人民服务，为树立和谐的卫生服务窗口做出新的贡献。

住院窗口工作总结篇四

政府服务中心窗口自成立以来，工作人员始终坚持“内强素质、外树形象”的原则，积极开展各项工作。为尽快熟悉业务，窗口工作人员认真学习了《建筑法》、《河北省建筑条例》、《建筑工程施工许可管理办法》和《河北省建筑工程施工许可管理办法》等相关的业务知识，并对市、区中心发放的其他各种文件认真研读，认真落实相关文件精神，做到“一口清”，使申请人一次明了应提供的材料，不因业务不熟而增加申请人的往返次数，进一步提升我局的整体形象。

在工作中，我窗口提出了“四个零”目标，即：服务到

位零距离、服务质量零差错、服务流程零障碍、法定之外零收费。为方便群众办事，我窗口对市建设局下放的审批权限进行梳理和规范，使其更加科学、合理、高效。同时，对办事流程、办公电话和承诺时限进行公示，使办事群众查阅，自觉接受群众监督，力求让群众满意。

在纪律方面，我窗口工作人员能按照市政府政务服务中心制订的《 xx市政务服务中心绩效考核办法》和《 xx市政务服务中心进驻窗口工作人员考勤管理办法》，严格执行请销假制度，认真做好a/b岗的衔接工作。同时，积极配合中心工作，参加中心组织的各项活动，不断加强与中心的沟通和交流。

下一步，我窗口将进一步加强法律、法规及相关文件的学习，继续以满腔的工作热忱投身于行政服务工作之中，为树立和谐的建设服务窗口做出新的贡献。

住院窗口工作总结篇五

一、认真执行首问责任制，严格履行请销假制度。

认真执行首问责任制，热情接待每一位到中心办事的群众，办求解释规范准确无误，让办事群众满意而归，绝不让办事群众跑冤枉路。共接待群众咨询1000余人次，接受电话咨询500余次，接受群众预约和延时服务17次。严格按照要求按时到岗、佩证上岗、服装规范、语言礼貌规范、行为规范、认真履行请销假制度。今年我科室在工作中实现了无差错、无超时、无违纪的工作目标，得到了中心的肯定和企业的赞誉。

二、各项工作完成情况：

今年进一步完善了窗口服务事项：行政事项公示、行政服务事项示范文本、行政服务事项一次性告知单等服务事项。按照《行政许可法》的要求，进一步理顺和完善了工作流程，实

现办件制度、办件程序、办件时限规范化。完善办件指南，方便群众办事，接受群众监督。全年窗口受理餐饮服务许可申请248项，保健食品经营申请98件，药品经营许可事项266项，审批发放餐饮服务许可证248份，保健食品经营审核意见表92份，办结总数612件。在受理时，我们对每一份申报材料都认真核对、审查，无误后才进行登记，对不符合登记条件和材料不全的一次性告之。在工作中我们做到不延误、不漏登、不错登。对于受理的各类审批事项做到随时登记，按照办件的种类进行微机录入，同时严格按照局里的规定即时办理。在工作中我们还做到监督协调，随时做好监督协调工作，对发证的最后环节进行核查，发现有误的地方及时向业务科室和局领导沟通协调，经常督促办件时限，并随时把从客户中反馈来的意见和建议及时向局领导汇报。

三、存在的不足：

在20__年的工作中，我审批服务科不论从服务质量和工作效率上都有很大的提高，取得了一些成绩，但也清醒的看到存在差距和不足。对于有关政策不能深刻理解，只停留在表面是最需要改进的地方。

四、20__年工作计划：

一是进一步加强审批科人员的学习，提高服务意识、大局意识，认真执行上级有关制度。二是进一步改进工作作风，简化办事程序，提高办事效率。

住院窗口工作总结篇六

住院医师的培训是医学生毕业后教育的重要组成部分，对于培训临床医师，提高医疗质量极为重要，是医学临床专家形成过程的关键所在。我院xx年在刘院长的领导下，结合我院的实际情况，对住院医师进行了比较规范的一系列培训。

1、高尚医德及责任意识的培养：医德观念模糊影响医生的进步及行业发展，即损害了卫生行业的形象，还造成了恶劣的社会影响问题。而医生的技术水平与其责任心呈正比，没有责任心的医生不可能用心观察病人、处理病人，故其技术水平也不会很高，甚至引发医疗纠纷。我院在住院医师培训中强化职业道德和责任意识的培养，督促带教老师以身作则树榜样，潜移默化感染规范化培训医师，同时带教老师需结合工作中所遇到的具体情况有针对性的进行分析、讨论，抓住典型，深入剖析，培养规范化培训医师抵制非道德行为的坚决性和长期性。

2、强化医患沟通能力的培养：融洽的医患关系能有效地预防和减少医疗纠纷的发生，而沟通障碍是导致患者及其家属对医院和医务人员信任度下降的重要因素，也是引发医疗纠纷的潜在危险因素。因此，我们在培训过程中提倡“多作换位思考，真诚关心患者”。一些看起来微不足道的动作可以换来病人高度的信任，比如查房时与病人握握手，晚上查房时帮病人掖一下被角等。规范化培训医师要从细微之处体现“以人为本”的服务理念，这对提高医患沟通能力有着巨大的推动作用。

3、基础理论培训以集中授课为主，每季度定期召开住院医师例会，并请医院外出进修回来的医、技师授课一次。临床实践培训，住院医师深入科室后由科主任指定主治医师、副高或以上职称的指导教师负责，实行指导教师与上级医师集体指导相结合的培训方式。

4、加强评估和考核：建立、实施考核制度，包括培训质量及组织管理水平等方面的评估、检查，认真组织出科考核。评估、考核的目的是对临床医师参加培训的情况进行检验，同时也能发现培训中存在的不足，使之在今后的工作中不断完善。

取得成绩的同时我们也发现存在的问题：住院医师轮转不能

达到要求、指导老师的数量不能满足培训要求。临床技能考核中普遍认为尽量利用真实病人或标准化病人、模拟病人或虚拟病人，尽量客观设计考核方案、内容，流程和时间，并应增加了人文、伦理、法律等方面的内容。在新的一年里，我们会对以上的问题加以持续改进。

住院医师培训正在从无到有走向逐渐规范的过程之中，带教老师对住院医师培养工作要高度重视，这是我们的责任更是我们的使命，我们要用十二分的热情，为社会培养优秀的医学人才而努力！