

2023年患者服务中心述职报告 社区卫生 服务中心个人工作总结(实用7篇)

随着社会一步步向前发展，报告不再是罕见的东西，多数报告都是在事情做完或发生后撰写的。报告帮助人们了解特定问题或情况，并提供解决方案或建议。下面我就给大家讲一讲优秀的报告文章怎么写，我们一起来看看吧。

患者服务中心述职报告篇一

20xx年，南关社区卫生服务中心在20xx年扎实工作的基础上，在医院和上级卫生部门的领导下，进一步深入贯彻落实省、市、区卫生行政机构关于发展城市社区卫生服务的系列文件精神，坚持探索创新、强化人员培训、加强考核监督、完善服务职能。通过全中心广大医护人员的共同努力，推动了社区卫生服务工作的全面发展，为社区居民提供安全、有效、便捷、经济、持续的'公共卫生服务和基本医疗服务；并结合自身特点，富有成效地开展工作，打造工作亮点。现将本年度的工作总结如下：

中心按照现有编制和社区卫生服务职能逐步调整人员结构，达到合理配置人力资源，以完善职能，实现管理水平不断提升，并以服务社区，提高居民健康水平为核心，强化质量意识，服务意识。同时加强制度建设，严格绩效考核，发现问题及时督导整改，并将每次考核成绩纳入年终考评，鼓励大家争创“满分”服务。

积极参加院内临床学习培训，业务考核及技能比武，温故知新，竞技提高；并分派片医深入临床各科室学习新技术，掌握规范的临床诊断思路，既充实提高了业务水平，又加深了与临床的融合。坚持科室内训，每月制定计划，医疗与护理并重，围绕“专、精、强”提高团队的业务技术素质。适时选派医护人员外出进修。通过他们的学习将先进的知识和理

念带回中心，从而带动了整个中心业务水平和能力的提升。

（一）健康档案的建立和更新

20xx年，我们紧抓建档工作不放松，本着发现一户管理一户的原则稳步推进建档工作，通过不懈的努力已完成规范建档36027人，并对全部居民再次挨家挨户进行了摸底调查，确保了档案信息的及时更新，截至目前已累计更新10759人次。今年我们积极响应上级卫生主管部门的要求，全面开展“五小门店”建档工作。走访辖区单位及商铺，通过为工作人员建立健康档案向他们宣传社区卫生服务的内涵和意义，使片医的知晓率得到进一步的提升。

（二）重点人群的规范化管理

1、慢性非传染性疾病人群：中心现有慢性病人2353人，今年我们严格按照《中国高血压病防治指南》和《中国糖尿病防治指南》的要求制定了三级管理模式，将患者按病情和危险因素分为三个等级，由片医、片护和慢病专干针对不同级别进行专人管理，既提供了高质量的服务又节约了医疗资源。截至目前共完成高血压随访7644人次，糖尿病随访2646人次，并将所有的随访信息做好专项管理表记录，同时做到网络化痕迹化管理。

2、传染性疾​​病人群：对社区已知的肝炎患者及结核病患者定期随访，监督其进行合理规律的家庭治疗，督促其定期复查，根据病情指导及时转诊。今年手足口病再次流行，对社区内的感染病例，片医主动上门为患儿监测体温，指导家庭消杀，直至其解除隔离；同时深入社区开展手足口的宣教工作，在幼托机构开展宣教活动10次，惠及广大儿童及家长。

3、老年人群保健：中心现管理60岁以上老年人4965人，每年对老年人进行一次健康访视，根据个人不同情况，为他们进行基础体检，指导他们对生活中的意外伤害做好自救与他救。同时做到住院随访，出院跟踪指导，全面落实老年人群健康管理

工作。

4、妇女保健：今年本中心再次承担了辖区3000多名育龄妇女的体检任务。筛查妇科常见病，宣传妇女保健知识，做好相关疾病的随访。

5、儿童保健□20xx年6月本中心儿童保健科成立，进一步完善了“六位一体”的服务职能。半年来共建卡180张，体检儿童200人次，建立儿童专项档案，给予儿童家长专业、科学、有效的指导意见，保障了社区儿童的健康成长。

6、精神病人管理：建立精神病患者专项档案，定期访视，进行心理咨询与心理治疗，了解病情动态变化，指导及时转诊治疗。每年按照健康教育计划对社区居民开展精神心理健康宣教，并设立心理咨询室，为居民提供及时的精神减压，心理疏导。

7、残疾人员管理：为推进“康复进社区、服务到家庭”的康复工作理念，实现“人人享有康复服务”的目标，切实做好残疾人的康复随访工作，通过康复需求调查搜集信息，请专业的康复技师制定有针对性的康复计划，积极开展爱心救助公益活动，最大限度地使残疾人都得到康复服务，提高他们的生活质量。

（三）健康宣传教育

针对社区的主要健康问题，以传播、教育、干预为手段，以帮助确立健康行为为目标，中心通过讲座、义诊咨询、个别访谈等多种形式开展面向个人和家庭的健康教育宣传活动。截至目前已举办健康大讲堂56次，营养膳食讲座10次，老年人群保健宣传20次，多次参加卫生局组织的“高血压日”、“糖尿病日”、“爱牙日”等活动，发放健康处方26000份，制作健康教育宣传栏12期。通过我们的努力，扩大了社区居民的卫生科普知识面，提高了自我保健能力，树

立了无病早防、有病早治的健康理念。

（四）计划免疫

严格按程序进行预防接种，卡、证、簿齐全，填写整齐。今年全年对七岁以下儿童建卡率达到100%，全辖区“免疫规划疫苗”共接种8498人次。积极执行防疫部门下达的各项预防免疫工作。

患者服务中心述职报告篇二

20xx年2月，受区委安排，本人从区招商引资局调任政务服务中心主持工作，一年来，在区委、区政府的坚强领导下，本人认真学习、贯彻十七届四中全会精神，以科学发展观为指导，以行政提速、高效便民、服务发展为目标，以依法行政、效能建设、注重实绩和廉洁自律为工作重点，全面落实“两集中、两到位”和政务服务工作标准化建设，着力构建三级便民服务网络，努力创新工作方式，取得了阶段性成效，现将一年来的学习和工作给在座的各位领导和同志们作如下汇报：

一、加强理论素养，快速转换角色

20xx年，我由一名副职到政务中心主持工作，深感责任重大，同时也深刻认识到，要当好部门一把手，唯有扎实的理论功底和科学的管理水平才不会辜负组织的信任和期望，为此，本人把学习放在首位，坚持做到平时学习与集中学习相结合。积极参加各种理论学习和研讨活动，认真做好学习笔记，坚持记写心得体会，深入基层调研，系统学习管理知识，通过一年的不懈坚持，自己的政治理论、管理水平、服务宗旨、工作实践方面都有了新的飞跃，真正感悟到了一个领导干部的理想境界和责任使命，使自己较快地熟悉了政务服务工作，很快进入角色，组织中心全体人员扎实有序地开展市、区交办的各项工作。

二、创新思维方式，扎实推进工作。

1、“两集中、两到位”和政务服务工作标准化建设快速推进

一是对所有进驻项目的环节、流程、法定依据、收费依据等进行了详细的清理和优化，使我区项目审批提速达到59.1%。

二是快速推进政务服务中心标准化建设。组织资金对中心一楼大厅进行全面整修，在二楼新建并联审批大厅，并重新制作交通指示牌、公告牌、政务公示牌，《办事指南》，《便民服务卡》。完善了首问责任制、一次性告知制、限时办结制、联合办理制、责任追究制等多项制度；同时，对大厅触摸屏进行了升级，并在大厅增设阅览架、医药箱，配备晕车药、感冒药、解暑药等。把人性化理念融入到政务服务工作中。

2、创新并联审批机制，提高投资项目服务效率

一是重新规划调整办证窗口，在中心二楼专门设置了近200平方米的并联审批大厅，把所涉及的8个审批部门集中在一起，为投资项目实现一条龙服务、一站式审批创造了条件。

二是工作中，重点发挥中心的牵头和协调职能，定期组织相关部门召开项目审批联系会，着重解决各部门互为前置条件的审批顽疾，有效提高了项目的办结时限，同时，深入投资项目单位，变以前的坐地等待服务为上门主动送服务，受到了业主的一致好评，受到了良好的社会效益。

3、延伸服务内涵，提升服务水平

一是加强乡镇街道便民服务中心及村、社区便民服务站建设，努力构建我区三级便民服务网络。

二是深入基层，积极开展便民服务工作□xx年，组织策划并开

展了“服务基层面对面、现场办证心连心”主题便民活动，此举受到了群众的一致好评。

三是引进便民项目，方便群众办事。去年，引进四川法制报社，设置“证件遗失公告”代办点，日均办件量达120余件，同时引进遂宁邮政速递物流公司，在各办证窗口设立“特快专递代点”，开办“特快专递业务”，方便了群众办事，提升了服务水平，减少了办证人的时间和往返路程的费用支出。

四是充分发挥党员示范作用，进一步提升服务形象 and 水平。为此，在“党员示范城”创建中重点抓好了三个结合，把党员示范与标准化建设相结合、与企业服务相结合、与便民服务相结合，充分发挥了党员示范、带动和辐射作用，推动政务服务整体工作上台阶。

4、强化中心管理，着力提升窗口形象

xx年，以制度建设为抓手，切实加强窗口工作人员的管理工作。一是积极争取政策支持，为窗口工作人员争取到了每月100元的奖励性津贴，极大的调动了他们的工作积极性。二是重新完善了中心各项管理制度。三是制定了《区政务服务中心突发事件应急办法》，积极探索和优化运行机制，不断提升服务水平和提高办事效率，使中心工作人员形象、礼仪、用语、着装。通过强化培训，区政务服务中心窗口人员素质得到了较大提升。

三、加强廉政建设，提高自律意识

本人严格按照领导干部廉洁从政的各项规定，始终对自己高标准、严要求，率先垂范，以身作则，用党风廉政建设责任制的要求来约束自己的一言一行，要求别人做到的，自己先做到，要求别人不能做的，自己首先不去做。能及时解决苗头性、倾向性问题。自觉维护中心领导班子的团结，重大事项均主动向区委区府领导请示汇报。认真落实一岗双责的要

求，把惩治和预防腐败体系建设贯穿于政务服务工作始终，认真开展反腐败工作，对来访群众热情接待，积极办理。对中心班子成员和干部做到了从严教育、从严管理、从严要求。xx年，中心无一起违纪现象发生。

回顾过去的一年，在工作上取得一定成绩，这是中心管委会全体同志和窗口全体工作人员共同努力的结果。自己清楚地认识到也还存在一些问题和不足：一是系统学习还不够，特别是对各窗口单位的行政审批事项和办事流程了解和掌握不够；二是不积极不善于向领导请示汇报，积极主动争取领导对工作的重视和支持不够；三是管理不够大胆，有事碍于情面，坚持原则上有所放松的现象。

在今后的工作中，本人一定克服这些不足，加强学习，树立工作瞄准第一的思想；严省自律，坚持用人格魅力治理好身边的工作人员；务真求实，努力做好本职工作，完成好党和人民赋予的职责。

以上述职，敬请领导和同志们评议，并提出宝贵的批评意见。

谢谢大家！

二0xx年一月十八日

患者服务中心述职报告篇三

20xx年，即将过去，一年来，本人按照职责分工，较好地完成了各项工作任务。从我实际工作出发，结合我平时的工作情况，现总结汇报如下：

一、加强理论学习，推进政治思想和工作作风建设

工作以来，我就从各方面严格要求自己，一方面不断努力党

的xx大、xx届三中全会和全国2会精神，学习科学发展观，增长才干，另一方面努力做好自己的工作，积累工作经验，时刻注意自身各方面的协调发展，锻炼自己各方面的能力，推进政治思想提升，作好社会保障卡服务工作，使自己成为一名政治素质过硬的工作人员。

二、出色完成各项工作任务

1、根据岗位要求，认真履行岗位职责

我是虹桥街道社区服务中心一名普通的工作人员，日常工作主要负责新开的敬老卡续期服务，今年，在在虹桥街道社区受理中心上级领导的正确带领下，我根据岗位要求，我利用各种形式开展好社会保障卡服务工作，不管高温酷暑还是寒冷的冬天，我不辞辛苦的默默工作在自己的岗位，认真履行本岗位职责。今年我们窗口为群众受理社保卡共计627张、其中0-6岁有35张、高中及中小学生计245张、敬老卡318张、以及居住证受理及续签共计6932张。出色完成了上级交代的任务。

2、敬老卡续期服务工作的重心认识

做为世博园社区的申城居民，如何以主人翁的姿态迎接这场盛会，确实是值得我们虹桥街道社区服务中心认真思考的问题。因此，在社区世博宣传的号召下，我们虹桥街道社区服务中心，在新开展的敬老卡续期服务工作中，以“微笑、真诚、服务用心”的工作态度展开了“弘扬世博主人翁精神”结合自身工作岗位开展工作的活动。

我们街道社区网点敬老卡续期受理时间为周一至周五9:00-16:30，持卡人本人办理的须携带本人的敬老卡，委托他人代办的须携带持卡人的敬老卡、身份证、持卡人签名或盖章的书面委托书以及代办人的身份证。而我的工作就是负责敬老卡续期服务，工作中，我深深地认识到敬老卡续期

服务工作的重心在抓微笑、抓服务，抓细节、抓态度。

概括起来就是“加强自身素质提升、查找工作存在问题、及时处理、创新思想、坚定信心、快速高效，全心投身于社会保障服务工作中去。同时，在社区中心组织下我通过观看专题片、文明观博培训，更增进了自豪感与责任感。希望籍此契机，发扬主人翁精神，积极参与到申城世博参与者行动中，服务于世博，为办成一届成功、精彩、难忘的世博盛会做出自己应有的贡献。

三、2019年工作亮点

用自己的爱心、诚心和耐心为群众排忧解难。耐心仔细地做好每一位发卡对象的工作，牢固树立“小小一张社保卡，连着百姓千万家”的思想，并针对社区群众实际的情况千方百计地让市民少跑一次路、少打一次电话，主动帮助他们解决困难，化解他们的疑虑，消除他们的后顾之忧。

为此，每一项工作我都要求自己监督到位，检查到位，确保把申城老人居民的利益放在第一位，在2019年工作中，我还深深体会到：要成为一名优秀的社会保障工作人员，就必须做到一切服务从厂广大居民自身出发，设身处地为居民着想，从而赢得申城社区居民的理解和认可；在满足社区居民普遍需求的同时，预先考虑到广大申城老人居民的潜在需求，设计切合广大社区老人居民预期的服务措施，从而为广大居民更好服务作出自己最大的努力。

总之在今后的工作中，争取更多的探索更好为申城老人居民服务的新方法，与其他同事一起更好的开展敬老卡续期服务工作，为申城的繁荣发展奉献自己一份力量。

我是观澜城社区服务站工作人员李维苏，在社区服务站工作已经将近半年了。今天是元月一日，也就是新年的第一天。回首刚刚过去的半年，感触颇深。半年多的锻炼使自己的思

想更加成熟，工作上也取得些成绩。

但这些成绩的取得与民政服务中心正确领导分不开，与海梅院长指导关怀分不开，与全体同事和志愿者的辛勤努力分不开，在此向大家表示衷心的感谢！下面谈一下我半年来的工作总结。

当我刚来到社区服务站工作时，我感到一种前所未有的压力。这压力一方面来自单位领导对我的信任，另一方面来自我自身经验的不足。但是，我还是充满信心来到工作岗位上，我想我首先要增强自己的责任意识。这是做好单位领导交给我的重任、做好居家养老服务工作的首要前提。其次，社区养老便民服务工作对于我来说是一个全新的工作，这就要求我不断加强自身学习，期间我学习了暖心服务站服务宗旨和工作人员行为规范，学习了暖心服务站岗位职责和工作制度，熟悉了养老便民服务内容和服务项目，摸清了暖心站辖区服务对象，掌握辖区服务需求；利用暖心站办公场地，本着“便民利民”的原则，结合社区老人特点，向老人灌输健康理念，加强心理健康疏导，引导培养社区老人积极向上的人生观；组织社区妇女搞文艺活动，积极为本社区居民提供各类便民服务；组织志愿者参加社区志愿服务活动。通过近一年的努力，我的工作赢得了社区老人们的交口称赞。

在很短的时间内，我通过调查、摸底，初步掌握了社区老人的第一手材料，通过展板、公告栏等平台，大力宣传党和政府对社区居民的服务政策；在平时的文艺活动中，不失时机地向居民介绍暖心服务站的工作职责和服务项目。现在，社区内清洁工、热心居民经常来服务站做志愿服务。

小区居民更是把救助站当作自己的娘家。电灯不亮了，下水道堵塞，健康咨询，老人疾病困扰等都经常打电话或直接到服务站找我帮助解决。再如：一位行动不便的居民有理发的要求，就与社区志愿者联系，上门为他免费理发；有一位住在六楼而半身不遂的困难户，要看病，就把他从六楼背下到医

院看病;观澜城的居民都一致称赞自从有了社区服务站,他们白天有了健身的好去处,特别是有了我这样乐于为大家奉献的工作人员,感到每天的日子过得真开心。天道酬勤,在各级领导的关心帮助下,通过自身努力,社区服务站的工作终于得到回报。

现在,当您走进观澜城社区服务站这30平方米的工作场地时,一眼就能看到墙上挂有《工作职责》、《服务项目》和《工作要求》的牌子;能看到我们配置和新添置的复印机、电话、空调、足疗机等用品;为体现“养老便民”的理念,真正做到人性化服务,我们配置了书架,让社区居民了解健康、保健、医疗方面的知识;我们还专门为社区居民准备了电脑音响,供社区居民搞舞蹈唱歌活动。

目前,我们设立了社区服务站志愿者台帐,已经实现志愿者结对帮扶扶信息共享,相互之间都能及时准确地掌握帮扶情况和动态管理信息。

总之,养老便民服务工作永无止境,我将一如既往地立足本职,努力学习,提高服务水平,不断钻研业务知识,扎实工作,勇于创新,全心全意地服务于社区居民。

患者服务中心述职报告篇四

20xx年客户服务中心根据公司年初的总体部署及工作目标,较好的完成了本职工作,现从七个方面将一年来的工作做如下汇报:

一、部门管理

1、本年度客户服务中心人员少工作量大,为确保各项工作有序开展,对现有人员工作任务进行科学分工,发挥各人员特长,有效确保了各项工作的开展。

2、客服人员直接面对形形色色的用户，经常会遇到一些脾气火爆、素养不高用户的言语攻击、指指点点甚至身体上的推搡，很容易打击工作积极性，对工作产生抵触和厌倦。适时对员工进行心理疏导，让其能以平和的心态来面对工作，尽量减少员工情绪低落时对工作产生的不良影响。

存在不足：

男员工在日常接访时，特别是和素养不高的用户有言语或身体上的冲突时，很容易影响到其一天的工作情绪，有时会无意识的将此种情绪发泄到其他用户身上，造成不良影响。

计划打算：

- 1、继续合理分工，有序开展各项工作。
- 2、加强员工服务意识培训和心理辅导，做到无论何种情况下，都能微笑服务、温馨服务。

二、并网办理

- 1、本年度新开发并网小区个，面积合计。
- 2、本年度散户并网户，面积；3、新增用汽单位4个，

存在不足：

用户反映采暖设施安装不够及，交费很长时间都不能安装。

计划打算：

- 1、继续按照公司业务流程办理并网、改造手续。
- 2、实时更新各类协议、合同的文本内容，以防内外环境发生变化时，未及时更新相关条款导致的纠纷和损失。

3、建立合同、协议、函等文件台帐，主要内容进行摘要登记，每月5日之前予以理顺，以便落实执行情况。

三、充水试压

本年度共完成个居民单元、个非住宅的充水试压安排和落实工作。

计划打算：

充水试压期间，继续与技术部、维修班组做好沟通协调工作，确保如期完成充水试压任务。

四、采暖收费

截至目前，本年度采暖收费居民户、非住宅户。

存在不足：

交费人数多，排队现象严重，高峰期每位用户要排2小时队左右，用户抱怨现象严重，影响公司形象，且给大厅接待造成巨大压力。

计划打算：

1、交费的用户大多为单元供暖比例不够需要签协议加收协议或新开发小区第一年供暖的用户，要制定措施将上述人员分流到银行进行交费，以减轻大厅收费和接待压力。计划于5月底前制定出具体实施方案。

2、完善协议供暖的协议。

五、咨询报修

截至目前，本年度采暖期共接访次。报修过程中存在问题的，

都积极协调维修班组、技术部解决，且每天按规定进行回访。

计划打算：

- 1、强化服务意识、提升服务形象。培养和强化工作人员的服务意识，对工作中典型的案例分析总结、寻找差距，进一步提高服务的软实力；继续实行“首接责任制”，确保把各项工作落到实处，并在工作的节点处做好监督；对所有工作实行回访，并及时将回访过程中发现的问题反映给责任部门，并跟踪落实责任部门整改情况，直到用户满意。
- 2、在工作中不断完善业务办理流程，做到人性化服务，让用户感到贴心、舒心。
- 3、建立“百问百答”模式，将工作中经常遇到的问题进行汇总，规范答复内容，做到口径一致、答复明确，避免因工作人员答复不一致造成的不良影响。
- 4、实时汇总分析报修咨询数据，以便为相关部门工作提供事实依据。

文档为doc格式

患者服务中心述职报告篇五

我市行政服务中心(以下简称“中心”)自今年5月8日试运行办公以来，在“中心”党组的正确领导和各窗口的大力配合支持下，业务科全体员工紧紧围绕“便民、高效、廉洁、规范”的服务宗旨，坚持“依法行政，办事高效，服务优良，群众满意”的工作目标，在建立完善“中心”业务运行相关制度，在督促窗口单位业务进驻，规范窗口业务，窗口办件统计等方面作了大量的工作，取得了可喜成绩。现具体总结如下：

一、主要工作

(一)加强学习，不断提高自身综合素质

围绕“内练素质，外树形象”的工作要求，科室全体人员积极参加“中心”组织的党员干部素质教育、行政许可法讲座、工作礼仪、军事化训练等一系列培训。通过培训，开阔了视野，增长了知识，提升了素质，增强了凝聚力和向心力。同时，坚持业务和理论学习，不断提高政策、业务理论水平，增强了服务意识，提升了综合素质。

(二)建立完善“中心”业务运行相关制度

我们针对运行工作中遇到的一些新情况和新问题，借鉴外地经验，结合工作实际，适时制定完善了《登封市行政服务中心窗口考核细则》、《登封市行政服务中心办件管理意见》、《登封市行政服务中心会审会签制度》、《登封市行政服务中心关于加强业务学习的通知》、《登封市行政服务中心运行工作领导小组关于加强办件管理工作的意见》、《登封市行政服务中心运行工作领导小组关于窗口单位建立集中会审会签制度的通知》等相关规章制度，并组织中心工作人员进行了系统的学习。在制定这些制度时，我们注重发扬民主，充分征求和尊重窗口单位及窗口工作人员的意见，不断修订完善，力求使这些规章制度切合实际，具有较强的可操作性。

(三)加大业务进驻力度，不断完善中心的服务功能

围绕窗口单位业务进驻工作，我们先后对33个窗口单位的“五到位”（即人员到位、办公机具到位、授权到位、业务移交到位、办事程序规范到位）工作进行检查验收及回头看，并将验收情况在电视上公示。同时，进一步加大督查力度，形成“中心”、纪检监察部门、新闻媒体和人民群众对窗口工作全方位、全过程、立体式的监督体系，防止个别单位为应付验收搞形式主义，验收后又回归到原来的办事方式。

(四) 规范各窗口业务，提高办事效率

我们主要从每一事项的审批依据、办事程序、申报材料、承诺时限、收费标准、收费依据6个方面进行规范，努力做到法律法规依据充分，办事程序简便，申报材料规范，承诺时限尽可能缩短，收费合理，收费依据充分，并进一步简化办事程序，减少申报材料，压缩承诺时限，从而提高办事效率，方便企业和人民群众办事。在简化办事程序方面，我们制定了集中会审会签制度。凡窗口办理事项涉及单位两个及两个以上相关科室、领导审核签字的，按时在“中心”会审会签。确需现场踏勘的，由窗口负责人牵头，单位派车，相关科室搞好配合，进行联合踏勘，此举确实简化了办事程序，提高了工作效率。

(五) 切实做好办件统计工作，为领导决策提供依据

办件统计是业务科一项基础工作，也是很重要的一项工作，它可以反映出“中心”业务运行的是否正常，各窗口办件中是否存在问题，便于开展业务督察，并为领导决策提供依据。办件统计包括周统计、月统计和专题统计，这项工作我们做得很扎实，效果也很明显。

“中心”自5月8日试运行至今，累计受理各类办件38835件，办结37119件，办结率达95.58%。6月28日正式挂牌运行以来，共受理各类办件36830件，办结35825件，办结率达97.27%。

(六) 认真做好领导安排的日常工作和阶段性工作

我们牢固树立“中心”一盘棋思想，与其他科室搞好配合，自觉完成“中心”除草、会议组织、窗口单位一把手现场办公签到等日常工作和阶段性工作，维护“中心”工作大局，促进“中心”各项工作健康快速协调发展。

二、存在的主要问题

- (1) 主动学习的气氛不够浓厚，对各窗口的具体业务不够熟悉。
- (2) 思想不够解放，工作不够大胆，创新意识不强。
- (3) 业务探索、业务开拓方面做得不够。相关制度还不够完善，有待于进一步探索完善。
- (5) 业务督察基本没有开展。

三、下一步工作打算

- (1) 加强学习，提高自身业务素质和业务技能。
- (2) 进一步解放思想，大胆工作，创造性开展工作。
- (3) 不断探索新思路，开拓新业务，拓展完善“中心”的服务功能。
- (4) 建立完善联办联审制度。
- (5) 尝试建立新的办事机制，各窗口单位成立“审批科”，整建制移入“中心”。
- (6) 建立完善办件管理、业务开拓的相关制度。
- (7) 尝试性开展业务代理工作。
- (8) 加大业务督察力度，在督察中发现问题，解决问题，以业务督查促业务规范。

总之，“中心”自6月28日挂牌办公以来，我们在窗口单位业务进驻，业务规范、巩固、深化、提高，业务办件管理，业务办件统计等方面做了大量的工作，取得了良好的效果。但距市领导及广大人民群众的要求还有相当大的差距。今后，我们将进一步解放思想，开拓进取，创新性地开展工作，力

争让领导和人民群众满意。

患者服务中心述职报告篇六

为保障广大群众就医安全，进一步加大打击非法行医力度，巩固打击非法行医以来取得的成果。按照《河南省卫生厅转发卫生部办公厅关于印发x年卫生监督重点检查计划的通知》精神要求□x年，我市根据实际情况在医疗服务市场监管工作中重点开展了打击非法行医监督检查、医疗广告专项治理活动、医疗机构依法执业专项检查、医疗机构量化监管和依法执业公示、传染病执法专项检查等工作。

全年，全市各级卫生行政部门共出动卫生监督执法人员3000多人次，车辆900多台次，监督检查各级各类医疗机构1614家(其中市直医疗机构及其分院门诊16家;县区直医疗机构及其分院门诊22家;乡镇卫生院48家;社会办医疗机构8家;民营医院30家;社区服务中心37家;村卫生室、个体诊所共计1450家，其他3家)，立案查处各类非法行医案件366件，下达罚款91.55万元，取缔无证行医诊所147家，没收药品及医疗器械181箱(件)，捣毁灯箱招牌83块，申请法院强制执行案件13件，移交公安机关追究刑事责任案件13件，吊销《医疗机构执业许可证》一家，注销《医疗机构执业许可证》一家，取缔门诊一家。有力的打击了非法行医行为，规范了我市医疗服务市场秩序，保障了人民群众的就医安全。

在打击非法行医专项整治行动中，我市以巡回监督检查为基础，以投诉举报和违法医疗广告为线索，把查办案件作为一项重要工作来抓，切实提高依法办案的能力和水平，严厉打击各种非法行医活动。全年共受理立案366起(无证行医193起，出租承包科室4起，超范围执业、使用非卫生技术人员60起，医疗广告案件13起，违法处置医疗废物案件45起，未取得

《母婴保健技术服务许可证》开展终止妊娠手术案件1起，经营消毒产品宣传疗效案件5起，开展非医学需要胎儿性别鉴定案件3起，其他案件42件)，下达罚款金额91.55万元，没收药

品、器械181件(箱)，捣毁宣传诊疗场所的灯箱、招牌83块。

依法吊销了漯河仁爱妇科医院的《医疗机构执业许可证》；注销了郾城西区医院的《医疗机构执业许可证》；取缔了三五一五职工医院门诊部。对漯河市中心医院、漯河市第六人民医院、舞阳县中医院等大中型医疗机构出租科室的违法行为进行了查处。为了加大打击非法行医力度，彻底取缔无证行医诊所，我市按照《最高人民法院关于审理非法行医刑事案件具体应用法律若干问题的解释》的规定，积极与公安部门进行沟通，进行衔接，将符合司法移交条件的案件及时向公安机关进行司法移交，由公安机关追究其刑事责任，全年共向公安机关移交涉刑案件13件，追究非法行医人员刑事责任13人。对于查办的有重大影响的案件，通过媒体及时进行报道，震慑了不法行医者，纠正了医疗机构的违法执业行为，保护了患者的就医安全。

x年10月9日-24日，省卫生厅在全省范围内组织开展了医疗机构依法执业专项检查，对全省各地市医疗机构进行了抽查。在全省医疗机构执法检查结束后，我市积极响应省卫生厅的行动，迅速制定了《漯河市x年医疗机构执法检查方案》，并于11月3日，组织各县区主管局长、卫生监督所所长、市卫生监督所所长和17名市、县、区医疗卫生监督骨干人员召开了会议，传达了我市医疗机构执法检查方案，并由参加过全省医疗执法检查的高松耀副所长对参加此次专项检查活动的卫生监督人员进行了培训，对检查评分表内容进行了讲解，对检查中需要掌握的技巧方法进行了传授。11月7日-11日，执法专项检查在市卫生局法监科科长冯青柱、市卫生监督所所长陈延风、副所长高松耀的带领下，分三组对8家市直医疗机构、16家县区直医疗机构、6家疾病预防控制中心门诊部、和部分乡镇卫生院依法执业情况进行了全面检查。通过检查发现，市直医疗机构依法执业情况较好，县区直医疗机构在依法执业方面存在一定的问题，如□xxx妇幼保健院开展有手术治疗科目，但无供应室；xx区人民医院胃、肠镜室使用同一台

检查仪器，胃肠镜检查交叉进行，胃肠镜清洗在同一清洗槽内进行，胃肠镜检查操作人员无证；xx区疾病预防控制中心慢病医院在传染病疫情报告方面存在严重问题，在该医院抽查13例传染病患者，该医院均未进行报告；乡镇卫生院普遍存在院内感染控制不到位，卫生技术人员力量薄弱等问题。对检查中发现的问题，卫生监督人员现场均下达了书面监督意见，要求各医疗机构及时整改，对于整改不力的医院，将依法进行处罚，对于检查中存在严重问题的单位，进行了通报批评。此次专项检查，提高了各医疗机构负责人对依法执业的认识，增强了各医疗机构依法执业的自觉性。

x年，我市在去年医疗广告专项整治的基础上，把在电子媒体发布的医疗广告作为监管重点来抓，监督人员明确责任，实行分工负责，对在市区内电子媒体上发布的医疗广告实行不间断监测，一年来共开展了三次医疗广告专项治理活动，查处违规在媒体发布医疗广告的医疗机构27家，责令整改14家，立案处罚13家。为了规范医疗机构发布医疗广告的行为，组织各医疗机构负责人召开了医疗广告专项治理会议，要求停止刊播的违规医疗广告，发布医疗广告必须依法进行，发布医疗广告前必须持《医疗广告审查证明》和广告清样到“漯河市打击非法行医联合整治工作办公室”进行备案审查，以便做到从源头上控制违规医疗广告的发布。

为探索更有效的医疗市场长效监管机制，规范医疗机构执业行为，市、区卫生监督机构按照市卫生局领导的指示，在以往对医疗机构量化分级监管的基础上，参照河南省卫生厅制定的医疗机构量化评分标准，重新制定完善了医疗机构量化评分监管细则。针对医疗机构人员管理制度管理、母婴保健、临床用血、放射卫生以及传染病防治等方面进行量化评分，按照整治与规范并举，日常监管与专项整治相结合的原则，实行违法违规不良行为登记制度和公告、通报制度。对在监督检查中发现的违法不良行为和量化评分结果全部登记在案，并定期通报。今年对963家各级各类医疗机构开展了等级量化评定。

为了加强医疗机构自身管理，提高依法执业的自觉性，市卫生局于去年年底提出了在医疗机构中推行依法执业阳光公示制度，对医疗机构持证情况、医疗卫生技术人员持证情况、依法执业等级评定情况及执业守则、责任卫生监督员及投诉举报电话等内容以公示牌的形式在医疗机构内醒目的位置进行公示，此项工作于x年12月份在经济开发区村卫生室、个体诊所中试行，效果显著。今年，市、区卫生监督机构按照市卫生局的要求，对城区内个体医疗机构和村卫生室以及市区范围内的社会办医疗机构推行了依法执业公示，目前已完成了701家城区内的个体诊所、村卫生室和市区范围内的26家社会办医疗机构医院的依法执业公示牌悬挂工作。特别是舞阳县卫生监督所对医疗机构依法执业公示工作推进有力，对辖区内的384家村卫生室、18家个体诊所全部进行了公示牌悬挂。通过依法执业公示牌的悬挂，加强了医疗机构自身管理，严格了自身依法执业行为，同时向患者提供了就诊医疗机构的基本依法执业行为，为其正确选择医生，正确选择就诊场所提供了帮助。

患者根据公示内容了解到接诊医生的真实情况，对发现的非法行医行为及时进行了举报，责任监督员接到患者根据公示牌上公示的投诉举报电话后，迅速进行调查处理，给投诉者一个满意答复，赢得了他们的肯定。

5月份，市卫生监督所对市管采供血机构以及临床用血单位临床用血安全进行了监督检查。此次监督检查范围是中心血站和流动献血车的现场采血和医疗机构临床用血情况，重点是中心血站(包括流动献血车)的基本情况，血液的采集、检验、储存，血液产品的制备，传染病疫情的管理和医疗废物的处理以及医疗机构设置的血库布局、临床用血、输血科领血、发血情况等。检查中心血站1家，医疗机构25家。通过检查，未发现血站、血库或者其工作人员与社会人员进行血液买卖、采集冒名顶替者血液的行为和擅自出售无偿献血血液的行为；市中心血站能够按照规定进行体检、采集、化验；临床用血出入库均实行微机化管理，临床用血全部检测合格；在抽查的医

疗机构临床用血病历中未发现擅自采集、供应临床用血的行为。但在检查中同时也发现一些医疗机构仍然存在血库布局不合理，无专用房屋。针对存在的问题，监督执法人员及时下达了监督意见，要求各医疗机构限期整改，尽快落实。

为规范医疗卫生机构对医疗废物的管理，有效预防和控制医疗废物对人体健康和环境产生危害，保障人民群众身体健康和生命安全，4-6月，市、县区卫生监督机构对全市1614家医疗机构和漯河市医疗废物处置中心医疗废物处置管理工作进行了专项监督检查。通过检查查明，目前我市各级各类医疗机构均与我市医疗废物处置中心签订了医疗废物集中处置协议，医疗机构产生的医疗废物均交由市医疗废物处置中心集中进行处置。但在检查中也发现医疗机构存在医疗废物收集、贮存、管理不规范；医疗废物处置中心收集医疗废物不及时等问题。特别是乡镇卫生院和农村村卫生室存在问题较重。对于检查中发现的45家医疗机构违法处置医疗废物的行为和医疗废物处置中心不能及时收集运送医疗废物等违法行为，均依法进行了立案查处。

一年来，我市在医疗市场监管方面开展了大量工作，取得了一定的成绩，但还存在下列问题：

(二) 执法力度有待进一步加强，个别县区打击非法行医力度不到，非法行医行为不能及时进行查处，查办案件数量少。

(三) 违法医疗广告屡禁不止；

(四) 医疗废物收集不及时，管理不到位；

针对存在的问题，我市将在明年的医疗市场治理工作中，加强对县区的督导和稽查，督促其加大执法力度，提升查办案能力，及时移交涉刑案件；进一步加大对医疗广告的治理力度，规范医疗机构各类医疗广告的刊播，认真落实广告备案制度；进一步加大医疗废物安全处置监管力度，杜绝医疗废物流

入社会。

患者服务中心述职报告篇七

光阴如梭，转眼间20年过去了，年年岁岁花相似，岁岁年年人不同。回顾去年，总体来说工作上三点一线，按部就班，生活上波澜不惊，有条不紊，为更好发扬成绩，克服缺点，进一步开阔眼界，创新思路，真抓实干，作如下小结：

一、抓政治思想品德

平时遵守工作纪律，严格作息时间，认真履职，同时统筹兼顾，妥善处理工学矛盾，积极参加单位和局系统集体会议以及各种党教文体活动，保证到课率和参学率100，平时主动学习毛泽东思想和邓小平理论，关注时事政治新闻，保持政治上的坚定性和思想道德的纯洁性，坚决不参加危害社会安全的非法活动和非法组织，不断提高理论水平和辨别是非能力，廉洁自律，克己奉公，主动学习各种先进模范事迹，积极向党组织靠拢。

二、抓岗位职责

全年我在行政服务中心窗口工作，在此期间，我遵守中心的各项规定，按时上下班，按手指纹，狠抓行政服务态度，提高服务质量，打造优质高效服务环境，建树良好服务形象，坚持标准化、规范化和便捷化服务，努力简化服务程序、压缩审批时间，热情、方便、快捷地为来办理者进行路政破路挖掘修复上的行政审批，不给建设局窗口抹黑。在完成窗口任务的同时，我还积极完成单位所下发的任务和指标，周六回单位加班，平时坚持巡查路灯和等市政公用设施，保持它们的完整性和安全性。

为推行社会服务承诺，创建文明单位和优质服务窗口，我努力提高自身业务知识和科技水平，积极主动和迅速及时地处

理好领导交办任务和人民群众的热点难点问题，配合工程需要和市政抢修应急需要，能主动放弃休息时间和节假日，做到随喊随到，充分发挥了市政基础设施功能，创造了良好的环境。

新的征程即将开始，新的任务催人奋进，在新的一年里我将与时俱进，开拓创新，真抓实干，为这座具有特殊意义的城市作出了积极的努力和自己应有的贡献。