

# 医院服务态度心得体会 医院人员服务演讲稿(优秀5篇)

在平日里，心中难免会有一些新的想法，往往会写一篇心得体会，从而不断地丰富我们的思想。我们想要好好写一篇心得体会，可是却无从下手吗？那么下面我就给大家讲一讲心得体会怎么写才比较好，我们一起来看看吧。

## 医院服务态度心得体会篇一

今天医院在这里隆重召开优质服务活动表彰大会，我和大家一样心情非常高兴！承蒙领导和同志们的厚爱和支持，我科荣幸地被评为优质服务科室，在此我代表xxxx科全体医务人员向在座的领导、同事表示衷心地感谢！

第一、加强了主动服务意识的教育和培训。在创建优质服务月伊始，我科开展了“假如我是一位病人”的讨论和学习，由此大家体会到自己在服务意识、技术水平、行为规范等方面与患者的要求存在距离，必须真正更新服务理念，主动为患者提供服务。同时多次召开科会，列举种种服务意识不足的表现，由科室医护人员自己点评，共同讨论制定整改措施。

通过实际例子向医务人员灌输以服务对象为中心的服务意识。两次召开患者工体会，征求患者的服务需求，从患者的实际需要出发，打造良好的服务行为。从近段时间的医疗护理工作来看，我科医务人员的主动服务意识确实有所提高。比如，护士巡视会主动询问输液的患者需不需要倒水、上厕所，天气转凉，护士主动询问患者是否要加被子。医生查房会主动向患者告知所做检查、检验的结果，帮助患者传真证明资料，电话联系厂家协商患者自身相关事宜等等。

第二，规范文明用语和交班纪律。从细微处入手，通过一件事、一句话，规范科室工作人员的服务行为。科室制定了文

明用语标准，间断地利用晨会组织大家练习文明用语。规范晨会交班纪律，如统一站姿，佩戴胸牌，手机调至于震动状态等。

第三，实行微笑服务和有声服务。微笑是最美的语言，我科要求医生查房，护士进行护理操作，以及解答问题、健康宣教、劝说患者遵规守纪时，均笑脸示人。如近期处理一公司群体住院患者闹事的事件中，我科医务人员始终做到和颜悦色耐心解释，从关心患者的角度劝说患者通过正当途径维权，从而避免了患者对医院和科室的误解，化解医患间的矛盾。医务人员也在一次又一次的矛盾冲突事件中取得处理问题的经验和教训。实行首问负责制，“谁接待谁负责，问题到我为止”帮助患者或家属解决问题，从而改变了个别医护人员遇到患者询问，即以简单一句“你到医生办公室找某某问问”或者“你去男厕所拿个便盆”等等打发患者。实行有声服务，人到声到，把“三不允许”作为工作纪律，即不允许只打手势不说话，不允许回答“不知道”，不允许一走了之。经此一点一滴的努力，逐步改善我科工作人员的服务态度。

第四，强力推动医患有效沟通，丰富患者的住院生活。

在查找服务盲点时，大家认为沟通不到位是影响我科服务质量的重要原因之一。世界医学之父希波克拉底也曾说过，医生有三大法宝：“语言、药物、手术刀”。医患关系的好坏直接影响到医疗和护理质量。对于住院时间较长的患者，建立和谐的医患关系更是顺利开展医疗活动的保证和基点。为此，我科举办了全院性的沟通技巧讲座，增强了全科员工对沟通重要性的认识，提高医护人员的沟通能力。在中秋佳节到来之际，召开医患中秋茶话会，组织放电影活动，使患者在住院生活之余得到娱乐享受。

我们认为，医疗措施之外的生活上关心，能促进医患沟通，增进理解，更好地执行医院管理的各项规定，提高患者对医院的服务满意度。在医患沟通中，医务人员尽可能多换位思

考，以真心、诚心、爱心赢得患者的理解和支持。在我科住院将近一年的患者xxx曾因误解差点对护士动粗，前不久他却送了一面锦旗以表达对我科工作人员的谢意。服务月期间，一位罹患晚期肿瘤伴全身多处转移的患者家属，初入院时对我科百般挑剔。我科的医护人员不计嫌隙，对其耐心尽心地医疗护理，使患者家属大为感动，送红包(已婉拒)以示感谢!

第五，进行服务流程再造，落实便民措施，使优质服务落到实处。针对出入院流程不合理的问题，我科重新修订了出入院流程、留标本送辅助检查流程等，使各项服务流程趋于完善。并落实相关便民措施解决患者的开水和热水供应等问题。

第六，数管其下，严抓病历质量和药品管理，确保医疗安全和工作质量。对于科室存在病历质量管理不严和部分药品使用不合理等问题，科室制定了、和等一系列规定，责任到人，监管到位，通过每月2次在架病历专项检查 and 病历点评，利用每周2次三级医师查房和每天护理的医嘱查对，认真检查病历质量和不合理用药情况，对存在问题者采取科室通报和经济处罚相结合的措施，经此整改后，病程记录不及时和出院病历不按时完成的问题明显改进，用药不合理也得到了一定的控制。

第七，完善跟踪问效服务机制，落实电话回访，收集服务反馈。科内设电话回访登记本，主管医师半月内回访，护士长一月内负责跟踪随访，通过两次电话回访，部分了解了患者对我科医疗护理服务的满意程度，对能及时电话随访的医师给予表扬和鞭策。从目前对出院患者进行电话回访的结果显示，患者对此举表示赞赏，所追踪随访的出院患者对我科的总体服务满意。此项工作我科将坚持长期执行下去，一方面能树立医务人员良好口碑，增强医院竞争力，另一方面也是建立优质服务长效机制的有力举措。

审视创建优质服务活动以来的工作，我们清醒地看到，虽然我科在创建优质服务月中取得了一些成绩，但是我科依然存

在诸多不足，主动服务意识还不能深入每个人的脑海里，服务技术、服务水平尚需不断提高。因此，我们将继续努力，一步一个脚印，踏踏实实，切实提高服务水平，打造服务品牌，创造良好的社会效益和经济效益。

谢谢大家！

## 医院服务态度心得体会篇二

世界上较宝贵的是生命！毫无疑问是生命！我们护士的职业就是挽救千百万人的生命，用浓浓的爱去温暖病人的心灵！护士与每个人都有着千丝万缕的联系：当你降生到这个世界上第一个迎接你的是护士，当你病魔缠身时为你解除痛苦的是护士，当一个人走完人生历程，带着沉重告别的时候，送他归去的还是护士。人们把护士比作生命的使者，健康的卫士，爱的化身。

我是一名综合科护士。人们常说产科护士的手托起的是明天的希望。而我们的工作却是搀扶我们的长者，让他们在金色的晚年里，同样能享受到健康与爱带来的快乐！在实际工作中，我深深体会到责任的重大。一天，我值夜班，一位老年痴呆的病人将大小便解在床上，浑身污垢不堪。我拿出病人的脸盆，毛巾，一处一处为他擦洗并为他换上干净的衣裤和被单被套。虽然，我累得满头大汗，但我的心情却很轻松，这一定是对病人的爱让我获得了力量！老人用自己特有的方式不厌其烦的重复着“谢谢”，一股幸福的暖流涌上我的心头！

这样的故事太多太多了！我的一位老师，在大雪天上夜班的路上，由于路太滑，连车带人重重地摔在雪地上，为了工作她硬是咬着牙，含着泪水来到自己的岗位上。她说：“病人需要我”！那天还是正月初三，是合家欢乐的日子，可她却忍受着疼痛，默默地工作着。我的这些老师们，也许她们不是合格的妻子，不是称职的母亲，但她们一定都是优秀的护理人员！她们用自己的爱安抚着患者的心！

一位即将出院的老人曾经对我说：“你们的病房就像一道亮丽的风景，一切都安排得井井有条，感觉舒服极了！来到这里就像回到家里一样！”更另我们振奋的是，一位老人的家属，一个有知识的小伙子，在接受我们的服务之后，说了这样一句话：“来到你们这里，我才真正感觉到白衣天使的存在”！是啊！病人的满意就是我们的追求，使病人放心，使病人满意，是我们义不容辞的责任！

我要感谢我的职业，是它让我知道如何平等，善良，真诚地对待每一个生命，是它让我理解了活着就是一种美丽！我的职业使我比别人活的沉重，但我能用我的生命搀扶着另一个生命慢慢走过！在支付我的生命艰辛的同时，也收入着他人获得生命的喜悦。当我回头时，看到的是生命的律动与蓬勃。我庆幸，我能如此的贴近生命，去触摸，聆听，去感悟！作为一名护士，我将把我一生的爱奉献给我的病人们！因为，平凡就是幸福，奉献让我更美丽！

每当旭日唤醒黎明，上班的号角吹响生命的晨歌。一顶燕尾帽、一袭白战衣又开始了这项伟大而又神圣的使命：带着一份炽热的爱心，穿梭在那没有硝烟的战场上，拯救着那无助的呻吟与满脸的痛楚。当我们日复一日地辛劳迎来了一张又一治愈康复笑脸盎然的脸庞，那一刻，我们想到了什么？作为白衣战士，也许这便是我们无限的自豪与骄傲，因为我们的工作得到了肯定，我们的收获有了回报。

护理姐妹们、白衣天使们，让我们用勤劳的双手去装扮祖国，把满腔的激情奉献给护理事业，把爱心播撒到每一位患者的心里。在平凡和岗位上成就我们不凡的业绩，让青春与梦想一起飞翔！

光阴荏苒，斗转星移，回首着我们在护理岗位上度过的日日夜夜，所做的点点滴滴，这一刻，我们更加清晰地感觉到我们的理想插上了翅膀，青春焕发了活力，生活充满了希望。

此刻我较想说的一句话就是：我骄傲我是一名白衣天使。

## 医院服务态度心得体会篇三

演讲稿是在一定的场合，面对一定的听众，演讲人围绕着主题讲话的文稿。在快速变化和不断变革的新时代，演讲稿的使用越来越广泛，为了让您在写演讲稿时更加简单方便，下面是小编收集整理的医院住院收费科室工作人员优质服务演讲稿，欢迎阅读与收藏。

今天我在这里谈的是怎样做好我们这个看似简单，却又复杂万分的窗口服务。一提起收费，许多不知内情的人就会说：“收费嘛！多么简单的事情，一伸手就来钱，多容易啊！”在外人眼中，收费处的工作相对于其它科室似乎轻松了许多，它无外乎是整日坐在电脑前机械重复着一收一付的简单操作，似乎既无需很高的技术含量，也不必承担性命之托的巨大压力。

然而，工作以来的亲身经历使我深深体会到，“科室工作无小事，于细微处见真功。”透过收费处这小小的窗口，我们代表的是整个医院的形象，正是通过我们的工作从而搭建起了医患之间沟通、交流的一座平台。而且，收费处是医院的主要窗口业务部门，每位收费处工作人员的态度，工作效率，甚至一言一行，一举一动都直接影响到医院的形象。所以，如何搞好这项窗口服务，就成为我们收费处每位工作人员孜孜以求的奋斗方向和不懈努力的追求目标。

那么，究竟怎样才能做好这项窗口服务呢？

我认为要做好窗口服务，除了要拥有严明的纪律观念、过硬的收费技能、高效的工作方式及团队协作意识外，更重要的是用微笑来进行窗口服务，用诚心来感动每位患者，这就是我们常说的春风化雨！

我想大家都知道，医院职业道德与人的生命休戚相关，与别类职业道德相比，有着对象特殊，责任重大的特点。住院收费室作为医院的收费部门，我们每天与病人和病人家属直接接触，是医院服务于病人的重要窗口。视病人为亲人，认真做好医院收费工作，也是体现医院对病人无微不至的重要环节。关系着医院的形象和医院的内在文化素质。在日益竞争激烈的市场经济服务体制中，加强医德医风建设，不断提高服务质量，改善服务态度，有效地满足病人的需求，也是我们财会人员永恒追求的目标。

所以，我们要维护医院的形象，就要努力从自己做起，从我们现在所面临的窗口服务做起。古人说得好：春风化雨，温暖吾心。是的，不难想见，当那些遭受病痛折磨的患者站在我们面前的时候，当那些囊中羞涩却又不得不为医药费发愁的病人家属站在我们面前的时候————我们是否真正理解了他们痛苦的感受？如果我们不但不理解，还在这时漠然相向或是恶言相加，相信就是一个平常心的人也受不了，更何况他们呢！如此以往，那么，他们还会对我们医院有好的看法吗？这恐怕就是老百姓所说的医院好进，脸难看，收费从来莫还价，掏钱挨宰全由它。

俗话说服务态度决定服务质量，针对窗口服务的琳琳种种，我认为可以从以下几个方面着手来改善我们的服务和质量，以期达到我们追求的目标。

第一，耐心的工作态度，是微笑服务的基础。在医疗纠纷和医患关系处理不当的今天，如何化解矛盾也是我们收费处所要面临的问题。耐心的工作态度正是化解矛盾最有效的方法。当在与病人或者其家属接触时，如果我们能够使用文明礼貌用语，态度诚恳，而又富有耐心，加上微笑服务的面对面的解释。我想任何一个人都不可能无动于衷，他的心里多少总会得到些许的安宁或平静，我想下次他再到医院来的时候也肯定会记得我们曾经良好的服务态度。

第二，饱满的工作热情，是微笑服务的延伸。有耐心对于复杂的窗口服务还是不够的，这时候就需要我们不仅要有耐心，而且还要有高度饱满的工作热情，这样才能够应付工作中遇到的各种挑战。当我们具有了饱满的工作热情时，我们没有理由不把自己所喜欢的事情去做好，当病人在我们这里遇到困难时，我们没有理由不去高效工作，设身处地的站在病人的角度，想其所想，念其所念，以诚相待。当这种观念深入人心时，这就是我们微笑服务的延伸。

第三，转变服务观念，增强服务意识，以实际行动体现微笑服务的本质要求。众所周知，我们平常面对的工作任务繁重，每日要核对财务帐单，值中班，夜班。医保审帐需要将药费和治疗费的明细一笔笔输入电脑，有时正常的工作时间还不够，需要加班。并且还需要给病人解释费用问题。所以，在这种环境下，我们自然少不了吃苦。越是工作压力大，就越是要我们把本职工作做好，这就要求我们转变服务观念，增强服务意识，以实际行动真心的为患者办好窗口服务。爱岗敬业，勤恳工作。这种服务就不是表面的微笑服务，而是真正的“心底微笑”服务，才能够真正的体现我们的形象和素质。

## 医院服务态度心得体会篇四

是偶然的机缘，还是有意的抉择，是命运的安排，还是今生的约定，年少时一个天使的梦，让我走进了天使的王国——卫校，从那时起，我知道，我与护理已经结下了不解之缘；当我步出卫校大门，告别烂漫的`学子生涯，走进永济人民医院，从一个不谙世事的花季少女，一下子成为一个“白衣天使”，我就开始迷上了你，迷上的不仅是那洁白的护士衣、护士帽，更是护理事业的神圣，和救死扶伤职业的崇高；随着星转斗移，月落日升，无数个日子在春风夏雨中匆匆来临，在秋霜冬雪里悄悄逝去，我还是恋着你，恋上的不仅是天使给我背上插的隐形翅膀，更是对护理工作的自信和执著，对我们医院的热爱和专注；随着高级护理专业证书的拿取，护



师职称的评定，我知道，我以后的生命历程还将在这里度过，只因我和天使结下了缘，只因我爱护理这个职业。

当一页页台历演变成面面锦旗、封封感谢信，当无数个平凡的日子积淀成辉煌的一刻——一个辗转多家医院的老病号在我们这里康复，一个垂危挣扎的生命在我们这里手术成功……，我庆幸我是白衣队伍里的一员，我深切体味到护理这个平凡岗位的伟大，我为她自豪；我真正意识到护理这个普通职责的崇高，我为她神气；我又一次品读着“白衣天使”的魅力内涵所在——比“漂亮”多一种风韵，比“俊俏”多一层高贵，比“可爱”多一份责任。乏味寥寞属于过去，惆怅茫然离我远去。只因这里——永济市人民医院，有我的爱，有我的青春岁月，有我的苦乐年华。

当时间的镜头定格在今天，当我们医护人员欢聚一堂，大家可以骄傲的发现，我们医院已经站在一个新的历史起点上，在新一届班子的领导下，服务质量和医疗质量同步提升，社会效益和经济效益稳步增长。新起点意味着新挑战，我们有理由相信，一个医疗水平更高、服务质量更优、经济效益更好、社会效益更佳的新的市人民医院，在我们的手里，在不久的将来，必将以其更加强劲的实力、更加迷人的魅力展现在世人面前。

而我，你们中的一员，医院的普通一兵，在这里，更应该大声说，护理工作——在我深情地眸子里，你是我永恒的忠贞，这——无需守口如瓶。

我爱医院，我爱护理。

我的演讲完毕，谢谢！

## 医院服务态度心得体会篇五

今天医院在这里隆重召开优质服务活动表彰大会，我和大

家一样心情非常高兴!承蒙领导和同志们的厚爱和支持,我科荣幸地被评为优质服务科室,在此我代表x科全体医务人员向在座的领导、同事表示衷心地感谢!

第一、加强了主动服务意识的教育和培训。在创建优质服务月伊始,我科开展了“假如我是一位病人”的讨论和学习,由此大家体会到自己在服务意识、技术水平、行为规范等方面与患者的要求存在距离,必须真正更新服务理念,主动为患者提供服务。同时多次召开科会,列举种种服务意识不足的表现,由科室医护人员自己点评,共同讨论制定整改措施。

通过实际例子向医务人员灌输以服务对象为中心的服务意识。两次召开患者工体会,征求患者的服务需求,从患者的实际需要出发,打造良好的服务行为。从近段时间的医疗护理工作来看,我科医务人员的主动服务意识确实有所提高。比如,护士巡视会主动询问输液的患者需不需要倒水、上厕所,天气转凉,护士主动询问患者是否要加被子。医生查房会主动向患者告知所做检查、检验的结果,帮助患者传真证明资料,电话联系厂家协商患者自身相关事宜等等。

第二,规范文明用语和交班纪律。从细微处入手,通过一件事、一句话,规范科室工作人员的服务行为。科室制定了文明用语标准,间断地利用晨会组织大家练习文明用语。规范晨会交班纪律,如统一站姿,佩戴胸牌,手机调至于震动状态等。

第三,实行微笑服务和有声服务。微笑是最美的语言,我科要求医生查房,护士进行护理操作,以及解答问题、健康宣教、劝说患者遵规守纪时,均笑脸示人。如近期处理一公司群体住院患者闹事的事件中,我科医务人员始终做到和颜悦色耐心解释,从关心患者的角度劝说患者通过正当途径维权,从而避免了患者对医院和科室的误解,化解医患间的矛盾。医务人员也在一次又一次的矛盾冲突事件中取得处理问题的经验和教训。实行首问负责制,“谁接待谁负责,问题到我

为止”帮助患者或家属解决问题，从而改变了个别医护人员遇到患者询问，即以简单一句“你到医生办公室找某某问问”或者“你去男厕所拿个便盆”等等打发患者。实行有声服务，人到声到，把“三不允许”作为工作纪律，即不允许只打手势不说话，不允许回答“不知道”，不允许一走了之。经此一点一滴的努力，逐步改善我科工作人员的服务态度。

第四，强力推动医患有效沟通，丰富患者的住院生活。

在查找服务盲点时，大家认为沟通不到位是影响我科服务质量的重要原因之一。世界医学之父希波克拉底也曾说过，医生有三大法宝：语言、药物、手术刀”。医患关系的好坏直接影响到医疗和护理质量。对于住院时间较长的患者，建立和谐的医患关系更是顺利开展医疗活动的保证和基点。为此，我科举办了全院性的沟通技巧讲座，增强了全科员工对沟通重要性的认识，提高医护人员的沟通能力。在中秋佳节到来之际，召开医患中秋茶话会，组织放电影活动，使患者在住院生活之余得到娱乐享受。

我们认为，医疗措施之外的生活上关心，能促进医患沟通，增进理解，更好地执行医院管理的各项规定，提高患者对医院的服务满意度。在医患沟通中，医务人员尽可能多换位思考，以真心、诚心、爱心赢得患者的理解和支持。在我科住院将近一年的患者，曾因误解差点对护士动粗，前不久他却送了一面锦旗以表达对我科工作人员的谢意。服务月期间，一位罹患晚期肿瘤伴全身多处转移的患者家属，初入院时对我科百般挑剔。我科的医护人员不计嫌隙，对其耐心尽心地医疗护理，使患者家属大为感动，送红包(已婉拒)以示感谢！

第五，进行服务流程再造，落实便民措施，使优质服务落到实处。针对出入院流程不合理的问题，我科重新修订了出入院流程、留标本送辅助检查流程等，使各项服务流程趋于完善。并落实相关便民措施解决患者的开水和热水供应等问题。

第六，数管其下，严抓病历质量和药品管理，确保医疗安全和工作质量。对于科室存在病历质量管理不严和部分药品使用不合理等问题，科室制定了、和等一系列规定，责任到人，监管到位，通过每月2次在架病历专项检查 and 病历点评，利用每周2次三级医师查房和每天护理的医嘱查对，认真检查病历质量和不合理用药情况，对存在问题者采取科室通报和经济处罚相结合的措施，经此整改后，病程记录不及时和出院病历不按时完成的问题明显改进，用药不合理也得到了了一定的控制。

第七，完善跟踪问效服务机制，落实电话回访，收集服务反馈。科内设电话回访登记本，主管医师半月内回访，护士长一月内负责跟踪随访，通过两次电话回访，部分了解了患者对我科医疗护理服务的满意程度，对能及时电话随访的医师给予表扬和鞭策。从目前对出院患者进行电话回访的结果显示，患者对此举表示赞赏，所追踪随访的出院患者对我科的总体服务满意。此项工作我科将坚持长期执行下去，一方面能树立医务人员良好口碑，增强医院竞争力，另一方面也是建立优质服务长效机制的有力举措。

审视创建优质服务活动以来的工作，我们清醒地看到，虽然我科在创建优质服务月中取得了一些成绩，但是我科依然存在诸多不足，主动服务意识还不能深入每个人的脑海里，服务技术、服务水平尚需不断提高。因此，我们将继续努力，一步一个脚印，踏踏实实，切实提高服务水平，打造服务品牌，创造良好的社会效益和经济效益。

谢谢大家！