

爱护玩具小班教案设计意图(精选6篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

药房个人工作总结篇一

20__年度中心工作已接近尾声，药房工作也不例外。作为药房管理人员，对于药房的工作有了更深刻的认识，流程性的工作也更加细致与及时，同时，随着海口市药监局与市卫生局质量互查工作的开展及督导，我中心药房的系统化工作也逐步的改进与完善。

一、完善工作流程，提高工作效率，方便病人

门诊药房是药剂科直接面对病人的重要窗口，如何方便病人、如何提高工作效率是药房工作的重点。

1、中心药房的药剂人员固定为5人，但随着日门诊量的增加，工作也随之加大，为了完善药房工作，提高工作效率，也为了方便病人，在满足其要求的前提下，首先做好与病人的沟通，告知其耐心的等待，做到“三笑服务”，药房人员配合将方剂尽快调配，充分体现了药房人员的积极性、齐心协力克服困难。

2、做好药品管理和每月检查。药品入库后，认真做好进药的查对和验收，药品的效期管理和药品的日常养护。在工作中根据季节的变化和门诊的用药情况，及时调整进药计划，少量多次进药，做到药品常用常新，同时还能节省大量的进药资金。每天当班人员进行药品整理。

3、做好财务对账工作。根据中心的统一管理及要求，于每天进行结账并及时上交金额及财务报表，每月盘点结束后及时向领导汇报相关信息，做到药房帐物相符。

4、自实施海口市城镇居民医保门诊结算以来，每年共计门诊结算千多人次，数据上传做到了及时准确、登记详细、及时，未出现异常。

二、自身的廉政建设与遵守纪律的情况

作为科室一名负责人，一年来能够严格要求自己，善于与人共事，团结合作，能主动配合有关部门负责人完成工作，服从领导和组织的安排，有大局意识和全局观念，努力提高医疗服务质量。

总之，在这一年里，虽然取得了一定的成绩，但也存在一些不足，希望在今后的工作中不断改进，努力学习政治和业务水平，不断改善服务态度，全心全意为人民服务，祝愿大园社区卫生服务中心的明天更加辉煌。

药房个人工作总结篇二

任职以来，一直以安全有效用药作为自己的职业道德要求，全心全意为患者服务，以礼待人，热情服务，耐心解答问题，为患者提供一些用药的保健知识，让患者能够用到安全、有效、稳定的药品而不断努力着。我虽然取得一些成绩，但还有许多不足之处，自己一定会认真反思，取长补短。争取更上一层楼，把药房工作做得更好。

下面就20xx年药房的各项工作情况向各位领导、同事汇报一下，希望大家能够能对药房的工作提出宝贵的意见和建议。

一、规范管理

为了工作的顺利完成，根据科室的实际制定了药房调剂操作规范，具体要求是调剂药品要细心、提问要耐心、对患者要有爱心；对药品品种、数量、效期要勤查看；提前备药，保障供应；提前沟通，及时反馈。

这些措施的实施，减少了在工作中的失误和差错，在下半年有效地提高了工作效率。

二、个人执行力情况

(1) 团结、爱护科室员工。他们有问题、有困难，尽自己所能予以帮助。

(2) 全局意识。从医院的利益去考虑问题，不计辛苦、不计得失，尽最大努力去完成工作。

(3) 严格要求自己，少提要求多帮助引导。凡事要想在前、学在前、做在前，以实际行动带动科室成员。

(4) 对相关领导临时交办的工作，做到及时认真、准确保质保量。

在这一年中自己以务实的工作态度赢得了科室人员的尊重，也带动了他们的工作热情。

三、完成任务指标

全年处方合格率在80%，未完成年初制定的处方合格98%的任务；

特殊药品管理吸取的教训，本年度由我亲自审核、发放、处方的登记，做到了账物相符、登记完整。

本年度根据科室实际情况组织科室人员进行了，药事管理基本知识、麻醉物品及精神物品相关法规、抗菌药物的临床应

用。本科人员自我学习的习惯有待提高。

在忙碌中完成了全年工作，同时感谢院领导和各科室的支持，综合全年的管理，药房工作还有许多不尽人意之处，但作为药房管理人员的我，需要以质量考核为基准去评价自己的工作，并努力地完善自我。今后我会在各项不足中弥补自己的缺点，逐渐完善各项工作。

四、20xx年工作思路

1、明年的第一要务就是要适应各种变化，重视学习，促进人员素质的大幅度提高。

2、严格按照处方书写规范进行处方质量控制。

3、特殊药品严格按《麻醉物品管理办法》及有关规定执行，做到账物相符、登记完整。

4、加强服务意识，提高服务质量，提高沟通能力和对患者的服务水平，做到患者和医生满意。

5、加强工作责任心，发药时做到认真负责，对每张处方做到仔细核对，发现问题及时与医生联系，杜绝差错事故的发生。

药房个人工作总结篇三

加强医院药房管理,确保患者用药安全。建立各种规章制度,加强药学人员的培训,提高药学服务水平。今天本站小编给大家整理了药房年度个人工作总结,希望对大家有所帮助。

xx年以来,我认真执行党的各项卫生工作方针政策,遵守医院的规章制度,以深入学习实践科学发展观主题活动为契机,遵守院规院纪,不迟到,不早退。认真执行《药品管理法》及

《处方管理办法》，坚决抵制违法违纪行为和行业不正之风，树立全心全意为患者服务意识和集体荣誉感。认真学习《药品管理法》及《处方管理办法》和抗菌药物的合理应用，并利用业余时间进修学习，不断提高业务水平和技能，爱岗敬业，同心协力为患者服务，虚心向同行学习专业知识，及时妥善处理工作中出现的临时性问题。药品摆放整齐，严格管理毒、麻、限、剧及贵重药品、定期盘存，协助财务部做好药品经济核算工作，发现问题及时查找原因，研究处理并及时解决。每天的工作是负责药品发放和二类精神药品的请领、发放、处方登记和保管。摆药室是一个整体，每个人就像一个零件，全体齐心协力，上下一心，互相配合，互相帮助，保质保量的完成了上级交给的各项任务。

xx年的工作方向：

继续改善服务态度和提高了服务质量，发现问题及时解决纠正，结合工作实际积极改善服务态度。进一步加强业务学习，把业务学习列为重中之重。积极参加院上组织的业务学习，增加新知识。调剂药品工作要求我们要特别认真、细心，不能在工作中出现任何差错，轻则经济受损，重者就会给病人的身心健康和医院的经济、声誉等造成无法挽回的损失。建立、健全各项规章制度尤为重要，能保证药品质量的管理制度及程序并落到实处，加强规范化操作，发挥长处，提高工作质量和效率，杜绝差错事故发生。对所发生药品不良反应按规定及时上报。做好药品盘点，协助财务部做好药品经济核算工作。存在的不足是专业知识不够扎实，一定努力改进。

本人自x年xx月份参加工作至今，已经两年时间。在这两年中，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，我各方面都取得了很大的进步。

二、如何提高自己的专业知识。专业知识才是最真的东西，俗话说的好：师傅领进门，修行在个人。我珍惜每一次公司安排的培训，在培训中认真的听讲记笔记回去积极的复习，

还有就是多看多听，孔子说的好三人行必有我师焉，所以当其它门店需要人帮忙时我都会积极主动的去帮忙，为的就是从不同的人那里学到更多自己不懂的不知道的知识，取其精华去其糟粕，不断的来完善自己，让自己的专业知识更上一层楼。

三、对销售技巧的认识。我们每天都希望本店的营业额有个更高更好的飞跃，怎么样才能达到目的地呢，我个人认为专业知识 语言技巧 真诚微笑这些都决定着营业额。销售人员有了很强的专业知识，再有语言上的表达又是让你无可挑剔然后面带微笑真诚的关心你的病情，我想任何人都会不会拒绝真心关心自己的人，将心比心，人生病的时候是其最软弱的时候，你一句真诚的问候一句真心的嘱咐和叮咛会让他对你有了信任有了依赖，这时你就可以用你所学到的知识去帮助他人服务他人，解决了顾客的问题同时也达到了自己的需求，岂不快哉！

在药剂科实习期间我学会了用办公自动化设备，如传真机、复印机等。学校里学习的office软件在这里也得到使用并有所提高，一个人的工作能力是各方面综合知识表现，当今社会竞争越来越激烈，一个人的知识要全面广泛，但在本专业要精益求精，这样才能适应职场的激烈竞争。

在今后的工作中，我将继续努力把工作做好。朝着以下几个方向努力：

- 1、学无止境，时代的发展瞬息万变，我将坚持不懈地努力学习各种关于药房知识。并用于指导实践，以更好的适应社会发展的需要。
- 2、熟练的掌握各种器械的装备和使用方法，还有药品的用法用量，我将通过多看、多学、多练来不断的提高自己的各项技能。

3、实践是不断取得进步的基础。并提高自己解决实际问题的能力，并在实践的过程中慢慢克服急躁情绪，积极、热情的对待每一位顾客。

总之，在这两年里我学到了不少知识使我不断成长。我做的已经是最好的了。我相信在今后的工作中，我还是会继续不断的努力下去。虽然这两年来，我的工作是有瑕疵，不过这是无法避免的，因为谁也不是圣人，出错是在所难免的所以我不会过多的苛求自己。不过我相信，只要我在北站大药房一天，我就会做出自己最大的努力，将自己所有的精力和能力用在工作上，相信自己一定能够做好！

因为工作的需要，去年四月，组织通过民意测评等方式，将我从卫生院调入xx县人民医院担任党委委员，副院长。按照组织分工，我负责输血、院感、社区医疗、基层指导、客户服务、健康体检和传染病区工作，协助大内科工作，负责合理治疗，“降消项目”，同时联系内科支部。

下面，我将就自己在县医院工作、学习一年来的具体情况向各位领导，各位同志作以汇报，请指正。

一、在德的方面：

在思想上，认真学习邓小平理论、领会党的xx大和xx大四中全会精神，利用电视、电脑、报纸、杂志等媒体关注国内国际形势，继续深入学习、贯彻落实“三个代表”重要思想，保持共产党员的先进性，树立科学的发展观和正确的政绩观，法纪、政纪、组织观念强，在大是大非问题上与党中央保持一致。学习党的基本知识和有关政治思想文件、书籍，深刻领会胡的讲话精神，并把它作为思想的纲领，行动的指南；积极参加党委组织的各种政治学习及教育活动；积极向广大员工宣传党的方针政策；时刻牢记为人民服务的宗旨，明白自己所肩负的责任；积极参与医院建设，在工作中要起到模范带头作用，做广大职工的表率，同时，认真学习相关业务知识，不

断提高自己的理论水平和综合素质。认真贯彻执行民主集中制，顾全大局，服从分工，勇挑重担。尊重一把手，团结领导班子成员和广大干部职工，思想作风端正，工作作风踏实，敢于坚持原则，求精务实，开拓进取，切实履行岗位职责，坚持依法行医，认真负责分管工作，大力支持一把手的工作，促进医院两个文明建设的顺利开展。

二、在能的方面：

熟悉和掌握国家的卫生事业政策、卫生法律法规，能较好地结合实际情况加以贯彻执行；较好地协调各方面的关系，充分调动员工的工作积极性，共同完成复杂的工作任务；专业理论水平较强，具有本职工作所需的基本技能；能通过调研发现问题，总结经验，提出建议，具有独立处理和解决问题的能力；工作经验较丰富，知识面较宽。

根据分管工作和协管工作的职责、范围和上级主管部门的要求，一年来，本人先后通过检查，及时发现和纠正了有关问题，促进了医院医疗秩序的正常进行。对依法执业，依法行医，依法行政较好地协调了有关各方面的关系。

本人到县医院时间短，对许多情况不熟悉，在具体工作中，我总是围绕医院年度目标计划，将管理职能转变为服务职能，特别是按照二级甲等综合医院管理年活动的要求。先认真领会有关文件精神，深思熟虑，拟定一套工作方案；然后征求各方面的意见，集思广益，把文件精神与实际情况结合起来，把个人的智慧与集体的智慧结合起来，熟悉医院的整体管理流程，工作方法和工作策略、人才战略、技术开展以及医院的中长期规划。同时深入科室熟悉环境、人员、技术结构、工作流程，在工作过程中，坚持靠前指挥，找准工作重点、难点，抓住主要矛盾，有的放矢地解决问题，化解矛盾，牢牢把握工作的主动权。在管理工作中，坚持每天下科室了解实际情况，现场办公，听取科室工作情况汇报，研究工作安排，协助科室解决一些具体问题，重点放在提高医疗护理质

量和医疗安全方面;坚持对医疗制度的执行情况检查,加强管理,督促内部制度的落实。在协调工作中,注重理论联系实际,加强调查研究,坚持以人为本,充分发挥人的主观能动性和团队精神,共同完成复杂、繁重的工作任务。所涉及科室全年无医疗事故发生。积极参与或组织维护公共卫生安全;积极配合卫生主管部门完成辖区内的突发公共卫生工作和基层业务指导;积极参与全县网络医疗机构公共关系的构建和维护。尤其是“人猪链球菌病”的预防处置,基层网络医疗机构医患关系的协调处理,“降消项目”的具体落实等。

三、在勤的方面:

本人事业心、责任心强,奋发进取,一心扑在工作上;工作认真,态度积极,雷厉风行,勇挑重担,敢于负责,不计较个人得失;工作勤勉,兢兢业业,任劳任怨;无故不迟到、不早退。一年来,本人基本无休工龄假,坚持每周参加科室的交接班,协调有关工作,督促有关工作落实情况。

四、在廉政建设方面

在作风上,能遵章守纪、团结同事、务真求实、乐观上进,始终保持严谨认真的工作态度和一丝不苟的工作作风,勤勤恳恳,任劳任怨。在生活中发扬艰苦朴素、勤俭耐劳、乐于助人的优良传统,始终做到老老实实做人,勤勤恳恳做事,勤劳简朴的生活,坚持廉洁从医,廉洁行政,把廉洁自律落实到实际工作中,坚持不定期向班子成员汇报思想,不拉小团体,不搞小动作,时刻牢记党员的责任和义务,严格要求自己,在任何时候都要起到模范带头作用。

自己深知,自己事业的每一个进步与发展,都离不开上级党委的正确领导,离不开院党政班子整体功能的有效发挥,更离不开全院中层干部和广大职工群众的理解、信任、爱护与支持,否则,纵有天大的本事也将一事无成。做为单位的领导班子成员,我只不过是在自己的工作岗位上,履行组织和

全院职工群众赋予自己的职责，尽了自己应尽的义务。

今后我还要加强学习，提高自身素质，先知先觉才能先行，不知不觉永远不行。要以永远的忧患意识，自我生存意识，拓荒精神，追求医院永远的活力。因为市场唯一不变的法则就是永远在变，唯有审时度势，抓住机遇，变在市场前面，才能创造市场。还是要干当前，想长远，未雨绸缪，早做打算，把冲天的奋斗豪情与严谨的科学态度相结合，创业不息，自强不息。把生存发展的压力，变成改善和提高服务的动力，强化服务理念，强化服务意识，强化服务行动。坚持质量是生命，医德是本钱，信誉是效益的观念，没有优质服务就没有工作量。

在今后的工作中，我决心从几个方面努力：

第一、进一步加强理论学习，注重党性锻炼和修养，不断提高自身素质。一是要正确处理好工作与学习的矛盾，增强学习的主动性和系统性。二是要密切联系思想和工作实际，把学习同改造世界观、增强党性观念结合起来。三是要把学习同调查研究结合起来，不断提高解决实际问题的能力和水平，通过学习锻炼，全面提高作为医院领导干部的综合素质，进一步增强驾驭复杂局面，科学组织运筹的本领，力求通过自己的组织和管理，使自己分管的工作谋求更大的突破和发展。

第二、强化开拓创新意识，抓住主要矛盾，找准工作的突破口。要始终围绕医院战略目标和决策，把握当前工作的主要矛盾和重点，集中精力抓大事，一抓到底，抓出成效。

第三、求真务实，转变作风，狠抓落实。一是要强化责任意识，要以对医院、对职工高度负责的态度，全身心的投入工作，以身作则，为人表率。凡是要求职工做到的，自己必须首先做到；要求别人不做的，自己带头不做。努力营造一个谋事干事、奋发向上的工作氛围。二是要树立科学的发展观和正确的政绩观。始终围绕医院的中心工作，充分发挥主观能

动性和创造性，发扬崇尚实干、少说空话，求真务实的工作作风，不断开创工作的新局面。三是不断加强和改进思想政治工作，密切联系群众，注意工作方法，尊重和关心和依靠他们，调动他们的积极性，为企业发展献计出力。四是勤政廉洁，奉公守法。树立正确的世界观、人生观和价值观，提高自身拒腐防变的能力，严格遵守廉洁自律的各项制度和规定，在医院和社会中树立良好的党员干部形象。

各位领导，各位同志，我将把这次述职评议作为对我个人支持、监督和帮助的一次极好机会，进一步总结经验，发扬成绩，克服不足，以更加饱满的工作热情，团结全体干部职工，开拓进取，克难奋进，为推进卫生事业的改革与发展做出新的贡献。

药房个人工作总结篇四

一是要有一个专业的管理者；

二是要有良好的专业知识做后盾；

三是要有一套良好的管理制度。用心去观察，用心去与顾客交流，你就可以做好。

具体归纳为以下几点：

1、认真贯彻公司的经营方针，同时将公司的经营策略正确并及时的传达给每个员工，起好承上启下的桥梁作用。

2、做好员工的思想工作，团结好店内员工，充分调动和发挥员工的积极性，了解每一位员工的优点所在，并发挥其特长，做到量才适用。增强本店的凝聚力，使之成为一个团结的集体。

3、通过各种渠道了解同行业信息，了解顾客的购物心理，做到知己知彼，心中有数，有理放矢，使我们的工作更具针对性，从而避免因此而带来的不必要的损失。

4、以身作则，做员工的表帅。不断的向员工灌输企业文化，教育员工有全局意识，做事情要从公司整体利益出发。

5、靠周到而细致的服务去吸引顾客。发挥所有员工的主动性和创作性，使员工从被动的“让我干”到积极的“我要干”。为了给顾客创造一个良好的购物环境，为公司创作更多的销售业绩，带领员工在以下几方面做好本职工作。首先，做好每天的清洁工作，为顾客营造一个舒服的购物环境；其次，积极主动的为顾客服务，尽可能的满足消费者需求；要不断强化服务意识，并以发自内心的微笑和礼貌的文明用语，使顾客满意的离开本店。

6、处理好部门间的合作、上下级之间的工作协作，少一些牢骚，多一些热情，客观的去看待工作中的问题，并以积极的态度去解决。

现在，门店的管理正在逐步走向数据化、科学化，管理手段的提升，对店长提出了新的工作要求，熟练的业务将帮助我们实现各项营运指标。新的一年开始了，成绩只能代表过去。我将以更精湛熟练的业务治理好我们药店。

1。加强日常管理，特别是抓好基础工作的管理；

2。对内加大员工的培训力度，全面提高员工的整体素质；

3。树立对公司高度忠诚，爱岗敬业，顾全大局，一切为公司着想，为公司全面提升经济效益增砖添瓦。

4。加强和各部门的团结协作，创造最良好、无间的工作环境，去掉不和谐的音符，发挥员工的工作热情，逐步成为一个秀

的团队。

药房个人工作总结篇五

一是认真贯彻公司的经营方针，同时将公司的经营策略正确并及时的传达给每个员工，做好承上启下的桥梁作用，做好员工的思想工作，团结好店内员工，充分调动和发挥员工的积极性，增强本店的凝聚力。

二是做好药品管理，保证足够的货源和药品供应，在工作中根据季节的变化用药情况及时调整进药计划，做到药品常用常新，对于顾客急需的店内暂时没有的药品我们帮他从总店订购，方便了他们的及时用药；药品入库后，认真做好进药的查对和验收；认真做好药品的有效期管理和药品的日常养护，每日观察温度、湿度的变化，并做好登记工作；按规定分类储存陈列药品，以利于顾客选购；严格执行国家的药品价格政策，明码标价；销售处方药时凭处方销售，处方按规定保存备查，同时设立非处方药品专柜，贴有明显的区域标识。

三是做好财务对账工作，根据公司的统一管理及要求，每天进行结账并及时缴存现金及财务报表，盘库结束后及时汇总相关信息送交财务，做到药店帐物相符，本年度财务工作基本做到了结账及时、准确，严格执行药品销售价格，无论选择何种支付方式均实行同价。

四是努力改善服务态度，提高服务质量，为群众选药、购药提供健康咨询服务，让他们买到安全、放心的药品；营业人员仪表端庄，热情接待顾客，使药店成为面向社会的文明窗口。

五是尊重和服从社保、药监等管理机构的领导，及时将上级精神贯彻传达到每一个员工，严格遵守《中华人民共和国药品管理法》和执行医保卡刷卡管理的相关规定，及时完善从业人员的健康证明、教育培训等档案资料，做到依法经营。

六是保证环境秩序优良，店堂整洁明亮，保证没有与经营无关的物品堆放，没有闲杂人员长时间逗留，没有未经许可的坐堂医生开展诊疗服务。

一年来尽管做了许多工作，但仍存在众多不足之处，一是专业理论知识有所欠缺；二对工作创新力度不足。面对20_年的工作，我深感责任重大，重点做好以下几个方面工作：一是爱岗敬业，顾全大局，努力提升自己的各项业务素质，严格要求自己，强化服务质量；二是加强团结协作，创造最良好、无间的工作环境，发挥员工最大的工作热情，打造一个最优秀的团队；三是坚持对药品缺断货的追踪，及时调整药品结构并合理控制库存；四是强化现场管理力度，认真落实药店环境、卫生，树立良好形象，努力提升总体业绩。

药房个人工作总结篇六

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。

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，这个客服人员能力。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。

3、完善管理标准，提高客服工作成效。为了规范管理，提高客服人员的业务水平，我们制定并实行了内部岗位轮换、交班和工作日志撰写等制度，虽然因为岗位不同，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。