

# 退休座谈会上个人发言稿 退休职工座谈会个人发言稿(模板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。相信许多人会觉得总结很难写？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。

## 医院客服主任工作总结篇一

尊敬的各位领导、各位同事：

一年来，我在院领导的正确领导下，在分管院领导的指导下，在同事的帮忙下，使个人素质、工作潜力和业务水平等各方面都有了较大的提高。这天我做为医务科主任做这个述职报告，在这个岗位上，我既深感职责重大，有干好工作的强烈使命感，又深知潜力有限，怕辜负医院领导和同事的信任，借此机会，谈几点感性认识和一些想法，与大家共勉，不当之处，请各位领导、同事批评指正：

自觉学习政治理论知识和业务技术知识，时刻用先进的理论武装自我的思想和头脑，不断提高政治素质和业务素质，增强辨别是非的潜力，增强政治敏锐性和预见力，增强干事创业的潜力，努力做到信念上坚定，工作上自觉。强化科室文化建设，努力营造医务科办事高效、反应果断、协调得当的工作作风。

1、强化服务意识，转变工作作风，彻底改变坐等推靠坏习惯，抛弃生冷硬顶旧作风，千方百计为临床一线科室保驾护航，为领导分忧解难，宁肯自我受委屈，不要科室担风险，宁肯自我有压力，不要领导有不满。一年来星期一至星期六参加临床科室查房，科室专题协调会10次，组织院内危重病人抢救5人次，组织院内业务专题学术讲座10次，解决医疗纠纷5

件。

2、增强实干精神，尽职尽责，恪尽职守，爱岗敬业，无私奉献。一年来经常加班，班外处理医疗问题20多件，今年是三乙建立年，我负责三乙资料占了559分，我边学习新标准新资料，边请教其他友邻医院和我们医院的医疗管理人员，组织科室学习标准，经常督促相关科室准备状况。

3、正确处理各种关系。对上级部门和各级领导，做到尊重而不崇拜，服从而不盲从，到位而不越位；对同事，团结协作，互助互爱；对科室，做到严于律己，宽以待人，以身作则；对困难，做到坦荡处事，不避不推；对患者主动热情，做好各方面的解释工作，注意用自己的一言一行，维护医院的信誉，维护医务科的整体形象，保证了医院医务工作的正常开展和有效运行。

医务科工作任务重、压力大、职责强，是全院公认的又忙又乱又必不可少的科室，医务科工作的效率和质量直接影响着全院医疗质量和声誉。上任之初，应对崭新的工作环境，对工作理不出头绪抓不住重点，我也以前彷徨过、失落过、气馁过，可是组织的信任，领导的帮忙，科室的支持，职工的理解使我鼓足勇气，充满了信心，义无反顾地投入到医务科工作中。

医疗质量管理和服务水平的提高是医院管理永恒的主题，更是医务科工作的重中之重。坚持“以患者为中心”的服务理念，狠抓“医疗质量”“优质服务”两个主题，一年来重点开展以下工作：合理规范使用使用抗菌素，加强医疗应急管理建设，强化临床应急危重病人抢救意识；加强医患沟通，及时处理医患纠纷，构建和谐医患关系；推动医院重点科室建设，用心协助开展新技术新项目，全面提高医院医疗质量。

1、完善医疗管理组织，构建流畅管理体系

持续控制并提高医疗质量，务必强化三级质管网络建设，尤其是加强科室质管小组工作。为此调整充实了医院质量管理委员会，成立医疗质量管理领导小组和医疗纠纷协调处理领导小组，制订科室质管小组工作制度，明确各岗位工作职责，充实精干力量，加强质量培训，高起点、高标准、严要求，稳步开展工作。

## 2、增强依法执业意识，健全核心医疗规章制度

严格贯彻执行医疗卫生法律、法规、医疗制度及医疗护理操作规程，狠抓医疗质量管理，确保医疗安全；规范医疗技术操作规程，完善各项医疗规章制度，修订工作人员岗位职责。

## 3、倡导全面质量管理理念，注重环节质量控制

全面落实医疗规章制度和技术操作常规，实施医疗质量的动态过程管理

## 4、加强质量控制监督检查，及时反馈整改提高

质量靠管理，管理靠体系，体系加以控制才有保障。制定切合实际全面量化的检查评价标准，修订了《医疗质量检查考核标准》，规范了医疗质量检查工作，严格标准，奖惩结合，及时反馈，切实整改，旨在用标准化管理打造标准化医疗技术和医疗流程，重在持续提高医疗质量并构成长效机制。

## 5、加强医疗安全教育和医疗质量管理培训，有效防范医疗纠纷

员工培训是医院管理的重要资料，是提高员工的法律意识、质量意识、风险意识、服务意识和安全意识的基础工作，是员工掌握医疗质量管理、医疗纠纷和医疗事故防范知识和技能的重要途径。

以加强年轻医师、科室质管员和进修人员系列培训为着眼点，开展质量教育，强化医师业务培训与技术考核，狠抓对各级

各类医务人员的“三基三严”训练和岗位培训，注重建设，挖潜增效，探索建立岗位考评机制和激励机制，不断增强医务人员的职业素养，端正质控心态，切实提高医疗质量，保障医疗安全。

6、改善服务流程，提高工作效率。加强正点手术检查，严格执行节假日手术制度，提倡连台手术制度，择期手术术前等待日不超过3天，努力缩短平均住院日，带给优质便捷医疗服务，提高了工作效率。

7、合理用药规范检查，减轻病人负担。认真贯彻卫生部《抗菌药物使用指导原则》及省卫生厅有关规定，全面落实我院抗菌药物分级管理实施细则，并制定了更加严格的抗菌药物、化学药品和中成药分级管理审批制度，因病施治，合理用药。实行同级以上医疗机构之间辅助检查相互认可制度，切实保证门诊及住院检查的连贯性，增强检查项目的针对性。

8、加强医患沟通，及时处理医患纠纷，构建和谐医患关系。建立健全医患沟通制度，制定医患沟通单，加强全员教育培训。教育医护员工牢固树立全心全意为人民服务的观念，真诚服务，尽职尽责，杜绝生、冷、硬、顶、推等不良现象。建立完善病人投诉处理制度，公布投诉电话，有效防范医疗纠纷并切实处理病人投诉，维护正常医疗秩序。同时总结投诉案例，分析投诉原因，确定整改措施，提高医疗质量，加强医患沟通，改善医患关系，树立良好形象。

一年的工作中，发现自我存在许多的不足：主要管理经验不足，理论水平、素质潜力还不能适应形势发展的需要；思想观念更新不够快。医务科工作作为全院工作的一个重要环节，在医院领导的直接带领下，需要各临床科室的大力支持，仅有医院上下共同努力，才能推动我院医疗服务工作的新局面，使我院走向更加完美的明天。

在那里再次感激医院给我一个施展的平台，恳请各位领导、

同事提出意见，使我进一步完善自我，也将以此述职为契机，虚心理解领导和同事们的批评和帮忙，努力学习，勤奋工作，以优异的工作业绩为医院的发展建设增添一份微薄之力。

## 医院客服主任工作总结篇二

一年来，我坚持认真学习马列主义、毛泽东思想、邓小平理论，深刻领会其内涵，并已提交了学习心得。

我知道，作为一名科室负责人，我始终坚持高标准、严要求，努力在管理与医疗技术上下功夫，加强安全医疗随着我科住院患者剧增，危重患者多，加班加点，早出晚归，已成为家常便饭。我们全科室工作人员任劳任怨，在积极解除病人痛苦的同时，提高服务质量，改善服务态度，“厚德精医，仁爱创新”，得到了广大患者的信任和支持，提高了社会效益。

我科今年收治病人x人，手术病人x人，病人周转快，再加上我们还要负责一部分门诊病人的治疗，因此工作量较大。我们在过去的一年里全年已实现总收入x万元，与上一年度相比，圆满地完成了院里下达的经济指标，这一成绩的取得是与我科全体人员的努力是分不开的。

我科十分重视医疗、护理质量，认为这是我们一切工作的保证。

严格执行“新农合”和城镇医保制度，把握检查、用药指征，避免医疗资源的浪费和病人的不必要支出，严格执行病人告知原则，充分尊重病人的知情权，加强医患之间的沟通、交流，减少医患纠纷。严格执行诊疗常规、用药原则，不仅凭印象、经验治疗患者，不擅自“创新”，在日益复杂的医疗环境中保证“严谨细实”的工作作风，避免医患双方的医疗风险。

总之，自己做了一些工作，但是与大家的共同努力分不开。

与领导的关怀分不开，今后，还要更加努力，面对困难，竭力克服。以一个普通人，一名干部，对待同志热情，对待工作积极，并虚心学习，听取意见，圆满完成任务，在上级领导的关心支持下，依靠全科医护人员，团结一致，迎接新的挑战。

述职人□xxx

20xx年xx月xx日

## 医院客服主任工作总结篇三

尊敬的院委会、各位职代会成员：

你们好！

我科全年业务收入与去年同期业务收入相比略有增加，很好地完成了医院给我科制定的全年总收的经济管理目标。质量控制方面，在保持医院去年的成绩同时，我科加强科内组织领导，业务学习，本人组织及分配科内大夫讲课任务，大家认真学习，派专人与临床科室沟通联系，征求意见，方便医患，完善了各种软件建设，分类组织，分类管理，有制度、有落实，各种会议记录、学习记录齐全，全体人员按照各项规章制度进行工作，履行自己的职责，且分工明确，不串岗、脱岗。工作中杜绝乱收费、私收费及不收费的坏现象。

(1) 机器设备维修保养做到专人负责，专人管理，专人维护，请专人维修，每日登记维护、维修记录，定期检查，调试，保证机器正常运转，科室人员定期培训机器正常操作规范，严禁操作不当造成损害，杜绝差错事故发生影响正常工作秩序。

(2) 诊断报告书写严格按报告书写规范书写，科室人员采取集中学习与自学相结合，不断提高专业技能，认真对待每一位

患者，诊断符合率达到100%，为临床提供正确的参考价值。不定时和临床交流，为促进和发展临床做了重大贡献。

(1)以病人为中心，以满意为标准，积极响应医院号召打起精神，认真领会治理商业贿赂重要精神，遵纪守法，爱岗敬业，没有发现有商业贿赂行为出现，无任何医疗安全事故发生。

(2)我科人员认真遵守医院的各项规章制度，遵守劳动纪律，任劳任怨，且积极配合医院提倡的各项工作，大力做好“健康家园”的宣传工作，对每一位来我科检查人员都认真宣传健康家园的优惠政策和健康体检的好处，并且百问不烦，使他们认识到有病早治，无病早防的重要性，且积极动员亲朋好友加入“健康家园”。

我们放射科全体成员经过齐心协力、充分发扬团队精神取得了一定的成绩，但根据医疗管理年标准和院长的期望值还有差距，还需要加强对科内工作的深层领导，发挥最大的潜力，争取在以后的工作中，逐步改进，真抓实干，脚踏实地，开拓创新，扎扎实实的把救死扶伤，全心全意为人民服务的宗旨践行到底，我坚信，我们医院的明天将更好，更加辉煌灿烂。

## 医院客服主任工作总结篇四

尊敬的各位领导、老师：

大家好，我是后勤管理部的\*\*\*，很高兴能够进入\*\*\*工作，不知不觉中已在医院工作满三个月了，回顾这三个月来，我在医院领导、科长及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，掌握科室规章制度，岗位职责与工作流程。按照医院的要求，较好地完成自己的本职工作。现将三个月来的工作情况总结如下：

后勤管理部对我来说是一个全新的岗位，首先我要先了解它

的岗位职责与工作流程。后勤管理部主要负责医院后勤保障工作，具体职能是负责全院水、电、暖、制冷、污水处理等运行及保养工作；负责膳食、绿化、保洁、电梯等外包业务的监督管理工作；负责后勤物资采购，物品下送等工作。来医院工作时正逢医院评审期间，因此，这就要求我必须迅速的熟悉工作，了解各班组的工作职能，准备及规范班组、科室资料，接听来电、上传下达各项工作任务。并且随同科长深入班组、检查到位，做好对班组的监督督导工作，月底做好考勤上报工作。

思想重视，态度端正，牢固树立“以病人为中心”，全心全意为病员、职工服务的思想，努力做好后勤保障工作。团结同事，不断进取，共同进步。

入职三个月来，敬岗敬业，取得一些成绩，但也存在不足：

- 1、虽然已对后勤工作比较熟练，但细微工作还是不太纯熟；
- 2、实践能力还有待提高进步。

新的一年刚开始，在这一年来，我要遵守医院各项规章制度，提高自己的思想政治水平；加强理论学习，不断实践，提高自身工作水平；更好的为员工、病人服务。

## 医院客服主任工作总结篇五

尊敬的各位领导、各位同事，下午好！

我从20\_\_、9月份开始担任儿科副主任，至今已3年多，首先，感谢我们科的胡主任、孙主任及各位医生和护士对我工作的支持，也感谢各位领导对我工作的关心，才得以让我在这个岗位上不断地成长。儿科是个特殊的科室，工作量大、工作强度及压力也比较大的科室。由于儿科工作的特殊性，加班是常事。再加上儿科的经济收入又较低，奖金基本垫底，和



别科的差距越来越大，造成了付出和收获的不平衡。既然选择了儿科就意味着清贫和更多的付出。下面，我把自己这三年多的工作情况向大家汇报一下：

## 一、认真工作、任劳任怨

自从担任科室副主任，协助胡主任做好科室的各项医疗工作。这3年多来，最主要的工作就是通过全科人员的共同努力，规范科室的规章制度，规范医疗行为，督促年轻医生完成病历，近3年无乙级病历，成为市级重点学科；圆满完成了二甲评审中儿科方面的工作，并获得专家的认可。儿科服务对象为儿童，工作中所面对的是焦急的家长、哭闹的孩子，良好的医患沟通是构建和谐医患关系的第一步，而以病人为中心，实施医患沟通是适应市场经济体制改革而形成的全新服务模式和思维模式，在为病人治疗过程中，我学会换位思考，将患儿的疾苦放在第一位，尊重家长知情权，选择权，隐私权，建立良好的医患关系。近年来，由于新医改的推广，我科住院患者剧增，危重患者多，加班加点，早出晚归，已成为家常便饭。我们全科室工作人员任劳任怨，在积极解除病人痛苦的同时，提高服务质量，改善服务态度，急患者之所急，想患者之所想，得到了广大患者的信任和支持，提高了社会效益。

## 二、不断提高自身业务素质

作为一名医生，光说不练是嘴摆式，虽说沟通好了可以为临床工作打下良好的开端，但真正把病治好才是硬道理。不断的学习才能充实自己，才能使自己的业务能力不断的提高，才能更好的服务于临床。这三年里通过自己的努力，取得了硕士学位、晋升为副主任医师。

## 三、以后的工作打算

儿科的发展面临着机遇与挑战，新大楼启用后病床数增加近

一倍，新生儿科工作的开展迫在眉睫。如何保证上新楼后床位的利用率，如何将儿科的医护人员凝聚在一起都是一个不小的挑战。本人为人耿直、有啥说啥、情商不高、且能力并不突出、创新性不强，如能继续担任科室副主任，将尽自己最大的能力，协助主任、团结同事，更好的完成儿科工作。

谢谢大家！

## 医院客服主任工作总结篇六

尊敬的医院领导、各位同事、大家好！

“子在川上曰，逝者如斯夫，不舍昼夜。”时间过的好快，转眼20\_\_年即将过去，回首20\_\_年，我们在医院领导的正确指引下硕果累累收获满满。我们后勤全体同仁，本着一切以病人为中心，一切以临床为一线的服务理念，尽心尽力，尽职尽责，较好的完成了医院后勤分管的各项任务，为医院的整体工作保驾护航。现将20\_\_年的工作情况向领导和同事们简要汇报。

### 一、响应市委、市政府创建国家卫生城市的号召

为了创建卫生城市，我们后勤人员，心往一处想、劲往一处使、汗往一处流、加班加点、不分昼夜的配合医院创卫。经过努力医院后勤创卫取得了较好的成绩，院容院貌焕然一新，医院环境明显改变，文明卫生建设富有成效，我们后勤人员配合医院圆满的完成了开封市创建国家级卫生城市的创卫工作。

### 二、处理突发事件情况

医院后勤工作繁琐、复杂，很多事件的发生具有不固定性。针对这种有关医院后勤保障工作方面的问题。我们树立了一支，生活上互相帮助、工作上积极配合、团结奋进、凝聚力

强、战斗力强、迅速、快捷、能及时应对各类突发事件的优秀队伍，保证了医院的水、电、暖、通风、交通、通讯的正常供应和正常运行，坚持下收、下送、下修和服务上门，为我院的发展提供了坚实的后勤保障。

### 三、安全管理情况

在完成了基本后勤保障工作的同时，我们还加强了安全保障管理，针对患者家属的不合理诉求，我们后勤人员与患者家属耐心、细心、认真的一遍遍沟通、即坚持了原则、又不激化矛盾、协商解决了患者家属的不合理诉求，保障了医护人员的人身安全和医疗工作的正常进行。我们后勤人员加强巡逻，全年再没有发现医托到医院和医院周边地带行骗。与此同时，我们还加强了消防安全培训，使得医院人人参与到培训当中去并进行书面问答，提高了我院职工的消防安全意识，掌握了消防知识。

### 四、适应医院发展趋势，优化食堂工作

为了解决我院职工午餐问题，在院领导的指引下，我们组建了职工食堂，方便了职工生活。其实这是医院领导对我们医院职工的关心与关怀，我们后勤人员要将这份关怀传递给每一位职工，让他们深切的感受到我们医院这个大家庭的温馨、和谐与温暖！

20\_\_年即将过去，新的一年已经来临，我坚信在医院领导英明的决策和带领下，我们医院的明天会更好。我，作为医院的一员，自己有决心、有信心、从提高业务工作入手，提高管理水平。充分发挥自己的职能作用，为医院的'发展贡献自己所有的力量！

## 医院客服主任工作总结篇七

终将政治思想工作摆在首位，带领医护职员在百忙之中抽出

时间，坚持开展政治理论学习，加强思想道德建设，提高政治觉悟，每个人都有学习笔记，以创先争优活动主题，认真学习相关文件精神，并结合科内实际情景反复学习院内各项规章制度，理论联系实际。

经过学习，全科职员的整体素质有了提高，使科室具有较强的凝聚力，使每位成员都有较强的团体荣誉感，紧密团结，互相关心，互相帮忙。树立正确的人生观、世界观，使全科构成了积极向上、团结一致的良好氛围。

xxxx年1-12月，共完成门诊诊病人次284人，比往年增长22.7%，中诊人次687人次，占门诊总人次的33.4%，完成住院治疗人数196人次，比往年增长2.5%，治愈率为8%，进出院诊断贴合率85%，均匀住院天数7.2天；抢救转送危重病人11人次。共完成业务总收进33.4万元，比往年增长14.5%。医疗收进14.2万元，比往年增长25.2%，占业务总收进的42.5%，完成纯中草药收进5.7万元，比往年增长47.6%，占业务总收进的18.3%；占药品总收进的3.1%，人均门诊用度为17.27元，比往年下降8%，均匀住院用度119元，比往年同期减少4%。从医疗收进、药品收进分别占业务收进的比例来看，医疗收进、中草药收进有较大幅度增长，两者所占比例趋于公道，到达了以病人为中心，让利广大患者的根本目的，以药养医的局面得到明显改善，提高了现有医疗资源利用率，体现了技术含量，坚持社会效益的原则已发挥了作用。

在实际工作中我们做了以下几点：

- 1、医护质量水平不断提高，一切工作以质量安全为核心，把医护质量真正摆上卫生院的核心地位，今年，在院领导的正确领导下，继续完善和进一步落实了卫生院各项规章制度，进一步调整和充实了医疗业务治理，加强了医护质量治理体系，构成了同把质量安全关，同抓质量治理的良好局面，避免了医疗差错事故的发生。

2、转变了医疗服务模式，让患者了解医生护士简介，使患者放心的进行住院治疗，进一步促进了医患沟通，使患者及家属在治疗过程中与医护人员相互沟通、相互协助，有益于病人早日康复，有效的预防了医疗纠纷的发生。

3、开展了以患者为中心，以质量安全为核心，让病人明明白白看病的百姓放心卫生院活动，赢得了患者的信赖。开展了以优质、高效、低耗为主的医护质量治理活动，院领导不定期深进科室进行检查指导，逐步完善了医护质量治理机制。其处方合格率达96%，病历书写合格率达98%，基础护理合格率达97%，患者进院宣教率达98%。经过整改，明显的改善了病房内环境卫生差的状况，并开展了面向住院患者供给良好的生活护理服务，得到了患者的好评，一年来未发生一齐医疗护理差错事故。并开展了中医适宜技术服务项目，为患者供给了简、便、验、廉的中医药服务。

组织科室医护人员不定期参加院内急救、护理技能比赛，并参加了全县卫生系统急救技能大赛或护理技能比赛，取得了优异的成绩，组织科室医护人员参加业务讲课学习8余次。尽管取得了一些成绩，这与领导的支持和信任是分不开的，可是还存在着一些实际不足。

具体表此刻以下几个方面：

1、服务质量及服务态度不优。这是当前损害卫生院形象，制约卫生院发展的一个突出题目，我们是窗口服务科室，没有把热情周到的服务当作卫生院生存和发展的生命线认真加以对待，人性化服务还仅仅是一句口号。

2、医疗质量还有薄弱环节，在考核检查中发现，处方、病历等医疗文书的书写还得进一步规范。

3、院内学习氛围不够浓厚，仅满足于做好日常工作，无发展特色中医专科的远期打算及近期计划，仅满足于目前取得的

成绩，盲目乐观，缺乏创新动力，中医特色专科的发展处于滞后状态，应进一步完善特色中医专科建设。

4、人才结构不甚公道，人才梯队尚未构成，专业技术人员的业务技能有待进一步提高。

总之我们有信心，在新的一年里，以昂扬向上、奋发有为的精神状态和求真务实的工作作风，在领导的带领下为卫生院的发展建功立业，全心全意为患者服务。

以上述职有错误之处，敬请领导和同事们批评指点。多谢大家！