

2023年医院人员年终个人工作总结汇编(模板8篇)

计划生育是国家人口政策的重要组成部分，也是实现可持续发展的必要举措。财务工作总结是对一段时间内的财务活动和结果进行总结和概括的一种书面材料，它可以帮助我们分析财务状况，找出问题，提出改进意见。在写财务工作总结时，要对财务活动的收入、支出和利润等方面进行分析和评估。以下是小编为大家收集的财务工作总结范文，供大家参考。

医院人员年终个人工作总结汇编篇一

想做好一名内科医生，只会沟通是远远不够的，还需要扎实理论基础、丰富的临床经验、快速的反应、麻利的动作，这才是在遇到紧急情况时禁得起考验的保证。下面是医生进修心得体会，希望大家喜欢。

在__骨科进修学习的一年，一年的时间，不丰富但很充实，切身体会和感同身受，真的受益匪浅。

回首在__骨科的一年进修，有细仔询问病史的时候，有认真查体的时候，有安静听课的时候，有匆忙带病人加检查的时候，有老实站一天手术台的时候，有翻阅书籍文献的时候等等一幕幕，在我写回顾总结的时候呈现于我脑海。虽然有些工作已经是很熟悉了，但每天和__医生的临床实践中，如查房，问病史，查体等这些最基本的东西都能重新发现自己的不足。从规范的角度来讲相差甚远，所以这一年没白来，从最基本的学起，不但学习了他们高深的脊柱关节套路，而且从临床医生的角度去规范了自己的行为。

孜孜不倦的对专业的追求。__作为全国的疑难病诊治中心，所以在骨科领域也经常能碰到很多少见病，罕见病。当他们

碰到没见过疾病时，他们就会去查阅大量的文献，并组织全科一起来学习查阅的文献，并讨论治疗方案。医学虽然是个经验科学，对经验的积累很重要，但是尊重循证医学证据更重要。他们会对已经治疗过的病例资料全部保存完好，以利于总结治疗经验。

明确管床医生的概念。其实是对管床医生概念的明确就是对临床医生最好的诠释。管床医生就一线住院医，做好自己所管床位病人的病历书写等文书工作，完成相关检查和术前、术后会诊，处理病人常见围手术期并发症，有问题及时向上级医汇报。所以住院医留下来加班是常有的事，因为他们的事情繁琐、工作量大，他们不会把今天的事留到明天去做。只有每天踏实地将自己的床管理好了，才是一名真正意义上的临床医生了。做好住院医才能为以后的职业生涯打好坚实的基础。

做一名技术出色的医生很难，做一名德艺双馨的医生更难。骨科医生治疗疾病的主要手段是手术，所以对手术技术和手术能力的提高都会很重视，但一名优秀医生不仅要具有基本的专业技术水平，更需要有对患者真诚负责的心。虽然这些大道理都能明白，但有几个医生能真做到的呢？至少我接触过的__骨科教授里做到了。因此给我的感觉环境很重要。学科带头人很重要，一个优秀的带头人可以带出一片优秀的人。

一年的进修虽短，但__严谨求精的治学精神和勤奋奉献的工作作风会让我受用一生。

医院人员年终个人工作总结汇编篇二

20xx年度全院工作已尽尾声，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。同时随着玉门市药监局与市卫生局质量互查工作的开展及督导，我院药房的系统化工作也已完善

并拥有了属于自己的模式与体系。在这一年中，药房认真贯彻执行药政管理的有关法律法规，在上级部门和院领导的关心和领导下，在有关职能部门和科室的大力支持下，紧紧围绕卫生院的工作重点和要求，全体员工以团结协作、求真务实的精神状态，顺利完成了各项工作任务和目标。现将20xx年度卫生院药房工作总结如下：

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、我药房的药剂人员固定为三人，但随着日门诊量的增加，药剂人员配备也逐渐紧张，工作也随机加大，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，告知其耐心等待，药房人员配合将方剂尽快调配；其次在门诊饱和的情况下，与病人进行商议，留取病人的联系方式，告知病人我们将尽快调配处方并电话通知取药，以免增加其在医院内等候时间。

2、通过完善工作流程、机动配备人员、与病人沟通等一系列措施，保障了药房工作的正常运作，提高工作效率，有效改变了取药排队、取药难等现象，为病人提供方便。也充分体现了全体人员的积极性，齐心协力，克服困难。

3、做好每周提药、每月药品检查工作。把每一项工作做实做细，为下一步的工作开展打好基础。每天当班人员进行药品整理和收支核算。为保证信息系统药品运行数据的准确性，随时核对计算机。严格执行操作规程和处方制度，年度检查工作顺利进行，库存药品做到电脑数与账本相符，账物相符，无差错事故发生。且检查药品做到了心里有数、摆放合理、整齐。

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。

1、根据医院的统一管理及要求，于每天进行结账并及时上交金额及财务报表。特殊情况接受财务室的统一安排及时结账并上交金额及财务报表。盘库结束后及时汇总相关信息送交财务，做到药房帐物相符，本年度财务工作基本做到了结账及时、准确。

2、20xx年我院开展医保刷卡实时结算工作，截止20xx年12月1日，共计进行门诊刷卡结算交易肆千多人次，数据上传做到了及时、准确，登记详细、及时。上报及结算、对账工作及时、准确，未出现异常。

严格处方管理，按照药剂人员处方调配操作规程调配处方，严格比对。每日与医生进行处方检查，及时发现问题、及时更正。加强抗生素药物的合理使用的管理，每季度开展例会，检查处方用药情况，作出处方点评工作，每月做好抗菌药物动态监测，了解抗菌药物的使用情况。

对毒麻精神药物严格按“一双四专交接班”管理，即：专人、专柜、双锁、专账、专用处方、并严格执行交接班制度。本年度院内做到了处方、药品、库存的统一，未出现无处方药品的发放、及药品缺失等问题。

1、药品不良反应、事件报告表：加强对药品不良反应的监测与收集工作，及时向上级卫生部门报告，利用院内的有利条件与护士长及时做好沟通。本年度未发生药品不良反应。

2、温湿度、冰箱温度登记：加强医院药房药品的管理，对库房药品的存储条件进行规范，每日观察温度、湿度的变化，并做好登记工作。随时观察及调整冰箱温度，并及时登记。

认真学习药物知识，严格按照《医院处方管理制度》《药房调剂工作制度》《药房调剂职责》的规定调剂药品，坚持清

查比对，严防发生差错事故，熟练掌握了药房调剂工作制度，药房调剂职责。一年来做到了全心全意为患者服务，以礼待人，热情服务，耐心解答问题，在不断的实践中提高自身素质和业务水平。

20xx年度，我们在忙碌中顺利完成了各阶段的工作任务，同时感谢医院各科室、各级领导的支持，感谢各项检查的有利开展，综合全年质量互查结果，药房质量检查还有不尽人意之处，，但作为药剂管理人员我们需要以质量考核为基准上去评价自己的工作，我们在努力的完善自我。今后我们会在各项不足中弥补自己的缺点，逐渐完善各项工作。

医院人员年终个人工作总结汇编篇三

不知不觉又到了一年的年终□20xx年即将来临。即医院开业以来有收获、有不足、有感慨、有回忆，现将自己的工作总结如下：

因没有接触过医院的工作，感触到自己所掌握的知识太少，为适应工作需要，我能做到自觉学习，增强自己的实际工作能力，细心学习他人长处，改进自己的不足，不断地使自己在工作中有所提高。

办公室的工作是承上启下，联系左右，协调内外的枢纽。为此，我要求自己认真、公正地对待每一个人、每一件事。作为办公室的一名管理员，我能充分发挥参与政务、管理事务、综合服务的职责，认真当好领导的参谋和助手。

（一）人事管理方面

1、建立、健全、规范档案。办理新进、离职等手续。对新近员工进行劳动合同签订、规章制度的告知等事项。对离职人员办理离职手续等。

- 2、根据各科室的实际需求有针对性招聘员工。
- 3、严肃劳动纪律：加强考勤管理，规范考勤制度。

（二）行政、办公室方面

- 1、做好医院文件的通知、传递、催办，加强办公文件、档案的管理。
- 2、完善、制定医院管理制度，并执行贯彻医院制度。
- 3、监督、管理、检查方面：不定期对医院环境卫生、消防、纪律检查工作，有异常情况进行处理。在检查中发现的违纪、违规等各种不良现象及时通知各部门负责人进行处理，为医院加强管理。
- 4、医院会议的记录和整理。
- 5、合同的拟定和送签。
- 6、医院日常行政、人事、办公事物等管理工作，处理上级临时交办事项。

在日常工作中，我努力从每一件事情上进行总结，不断摸索，掌握方法，提高工作效率和工作质量。在工作保密性方面，我尽职尽责，无愧于领导的嘱咐和信任。也因为工作性质的不同因此而得罪了一部分人，他们的不理解、不体谅有时也会让我感到委屈，但是我敢说，对待工作我无愧于心、无愧于自己的岗位。

- 1、在过去的一年中，由于工作经验的欠缺，在实际工作中暴露出了一些问题，虽然因此碰了不少壁，但相应地，也得到了不少磨砺自己的机会，这些机会对我来说都是实际而有效的。虽然自己尽心努力做了一些工作，但是还存在着不少不

足之处。

2、在工作中，我时常感到能力和知识的欠缺，需要进一步提高业务技能和理论水平，尽快提高业务能力，提高文字水平和综合素质，使自己能够圆满出色地完成本职工作。

3、有时工作方法欠妥当，考虑欠周到，在这里我向领导道个歉，希望给予谅解。

不积跬步，无以成千里。在今后的工作中，我依然会以我对工作的这份执着与坚定，尽我全力把工作做好，真正让领导交办的放心，努力改正以上不足。

医院人员年终个人工作总结汇编篇四

20xx年是医院启用、抗菌药物专项治理工作x年，也是创先争优、医疗质量万里行、三好一满意、优质护理服务示范工作开展x年，在院部的领导下，后勤工作人员树立一切为了临床，一切为了医院的服务思想，紧紧围绕临床的需要，围绕医院中心工作的需要，求真务实，齐心协力做好工作，完成了院部交给的各项工作任务。现将工作总结如下：

认真组织全体科员不断学习，树立正确的世界观、人生观、价值观，不断提高思想觉悟和道德修养，提倡奉献精神，全心全意为伤病员服务，全心全意为人民服务。

没有规矩就没有方圆，法律、规章制度、岗位职责是我们行为的基本准则，是我们工作的合格尺度。我们在加强思想工作的同时，也加强法律法规，单位规章制度以及岗位职责的学习，不断提高遵纪守法、按规章制度办事，认真履行岗位职责的自觉性，努力完成各项工作任务。

建设一个招之能来，来之能战，战之能胜的后勤战斗团队。医院后勤工作纷繁复杂，不同工种有不同的专业之术，有不

同的岗位职责，要完成不同的工作任务，就需要一个有各种专业技术组合的队伍，就需要一个团结协作的队伍，才能更好地为临床一线服务，才能使医院这个大团体更好地为人民服务。

加强职工食堂和营养食堂的建设，确保职工，实习生以及就医病人等膳食需要以及完成各种会议、来宾接待等工作任务，加强院容风貌建设，美化绿化环境。

后勤虽然做了大量的工作，但医院在发展，要求在提高，需要我们不断的发现自己的问题，解决问题，跟上时代发展的需要。

医院人员年终个人工作总结汇编篇五

一、增强法律意识

认真学习《医疗事故处理条例》及其法律法规参加学习班，并积极参与医院组织的医疗事故处理条例培训授课工作，多次组织护士长及护理人员学习，让护理人员意识到，社会主义市场经济体制的建立，法律制度日益完善，人民群众法制观念不断增强，依法办事、依法维护自身的合法权益已成为人们的共识，现代护理质量观念是全方位、全过程的让病人满意，这是人们对医疗护理服务提出更高、更新的需求，因而丰富法律知识，增强安全保护意识，使护理人员懂法、用法，依法减少医疗事故的发生。

二、政治思想方面

认真学习贯彻__大精神，积极开展医疗质量管理效益年活动，坚持以病人为中心，以质量为核心的护理服务理念，适应卫生改革，社会发展的新形势，积极参加一切政治活动，以服务人民奉献社会为宗旨，以病人满意为标准，全心全意为人民服务。

三、规范护理工作制度

深化卫生改革，执行新的医疗事故处理条例。我院推行综合目标管理责任制，开展医疗质量管理效益年活动等新的形势，对护理工作提出了更高的要求，因而护理部认真组织学习新条例，学习护士管理办法，严格执行非注册护士执业，根据精神卫生中心，__人民医院、__人民医院等经验，结合我院实际，重新完善修定护理工作制度__项，明确各级各类护士岗本资料权属文秘资源网严禁复制剽窃位职责__种，规范护理操作规程__项，并修定了护士长、护士质量考核标准，整体护理质量考核标准(办公室、质检科、总务科等给了很大支持)，使护理工作有章可循、有法可依，逐步使护理工作制度化、标准化、规范化、科学化管理。

四、加强业务学习，努力提高护理队伍素质

1、加强护士职业道德教育和文明礼貌服务，坚持文明用语，落实到每一个护理岗位，工作时间仪表端庄、着装整洁、发不过肩、不浓妆艳抹、不穿高跟鞋、响底鞋、礼貌待患、态度和蔼、语言规范，举办了精神科护士学习班，__月份又举办了护士礼仪培训班，请南华酒店老师指导，并从中选拔了__名护士刻苦训练参加了全市的护士礼仪大赛，并取得了优异的成绩，展现三院护士的风采，同时为三院争了光。

2、加强爱岗敬业教育，贯彻“以病人为中心，以质量为核心”的服务理念，提高了整体护士素质及应急能力，全年的病人满意度提高到__%。

3、加强业务学习，护理部每月组织业务讲座共计__学时，护士长积极认真授课，获得了满意的效果，科室坚持每月一次业务学习，每周一题晨会提问，坚持危重病人护理查房，加强护理人员三基训练，组织2次技术操作考试，均取得优异的成绩，合格率达100%。

4、选派护理人员外出进修__人，护士长_次参加学习班共计__人次。

5、鼓励在职护理人员参加护理大专学习，现专科毕业__人，本科学习的__人，提高了整体水平。

6、在护士长的带动下，护师以上的人员不断总结经验，积极撰写论文，不完全统计，共撰写论文__篇，分别在省、市级杂志上发表及学术会议上交流__篇。

五、加强护理质量管理，提高护理优质高效服务

7、护理部认真组织护理安全工作会议，对全院各科出现的缺点、差错，认真总结、分析、查找工作隐患，加强护理安全管理，防患于未然，使护理工作到位率较高。

六、努力作好医院感染管理工作

在我院没设感染科之前，护理部对护理工作方面能够做到的尽量做到，严格消毒、灭菌、隔离措施的落实，狠抓了护理人员的无菌技术操作，注射做到一人一针一管一带。狠抓了手术室、供应室、消毒灭菌环节的管理和监测，对各科室的治疗室、换药室等每月空气培养一次。严格了一次性医疗用品的管理，一次性无菌注射器、输血、输液器等用后，消毒、毁形、焚烧有专人管理，有登记，护理部每季度对全院各科室紫外线灯管强度进行监测有记录，对不合格的停止使用，降低了医原性感染。

医院人员年终个人工作总结汇编篇六

光阴如梭□20xx年的工作转瞬又将成为历史，2020年意味着新的起点、新的机遇、新的挑战。为了更好地完成2020年工作，扬长避短，现总结如下：

思想上，充分认识“解放思想，开拓创新”重要意义，加强理论与实践的联系，提高自己的思想政治觉悟，发扬求真务实精神，做到自觉遵纪守法，自觉抵制行业不正之风，“以病人为中心”，做好一线窗口及临床药学服务工作，荣获“优秀团员”称号。

在门诊药房工作期间，严格遵守处方调配制度，认真按照“四查十对”处方审查制度，发现处方中存在的配伍禁忌、剂量、规格等方面的差错，及时与医生沟通。准确调配认真核对并发放处方7万余张，未出现任何差错事故。操作熟练、迅速，尽可能减少病人取药等候时间。对发放到患者手中的药品，主动向患者讲解用药常识与注意事项，尤其对孕产妇及小儿用药注意事项作耐心交代，为群众提供快捷、准确、优良的药学服务。

在临床药学室工作期间，坚持每日参与新生儿科临床查房工作，一方面向医护人员学习临床一些知识，另一方面通过查看病历，监测、审核临床用药，及时了解患者的病情及用药全程。在药物选择、给药剂量、途经、方法等方面向医生及护士提供咨询和药物治疗服务信息。此外，积极配合并圆满完成卫生部“医疗质量万里行暨抗菌药物专项整治工作”的检查工作。

按照医院处方点评制度规定，组织开展门诊处方点评工作。联合计算机中心设计并初步完成处方点评信息化模块，提高处方点评效率。一年来，每月抽查门急诊处方、孕产妇、儿童、抗菌药物处方等进行专项目点评。分析评价结果，及时发现、纠正医生不合理用药现象。

学习上，加强药学和临床基础理论知识学习，不断充实和更新自己的知识，积极阅读国内外文献，了解并掌握专业的学术新动向，熟练掌握药学基础理论、基本知识和基本操作技能，利用药学专业知识更好地指导临床合理用药。积极参加本专业的各项学术活动，参加省级年会1次，不定期参加培训

班及学习班若干次，发表会议论文1篇。承担1名药学本科生的毕业实习的带教任务，使该生圆满完成实习任务及毕业论文的撰写。

作为一名临床药师，我认为自己做的远远不够，在专业上，我要更加认真努力学习，提高专业素养，在工作中，应该提高沟通协调能力和临床医生和护士更好的沟通，提高患者的合理用药情况。美好的2020即将开始，我会不断努力，不断突破，力争将自己的工作进入更高的层次，为我院合理用药的发展，做出贡献。

医院人员年终个人工作总结汇编篇七

回顾20xx年，在医院领导的正确领导下，我们的工作着重于医院的经营方针、宗旨和效益目标上，紧紧围绕重点展开工作，紧跟医院各项工作部署。在管理方面尽到了应尽的责任。为了总结经验，继续发扬成绩同时也克服存在的不足，现将20xx年的工作做如下简要工作总结。行政后勤工作大体上可分为以下几个方面：

4、在保障依法执业和医护人员继续教育方面□20xx年x月一个月共办理继续教育人员xx人，医师变更人员xx人，医师首次注册xx人，护士变更xx人，办理护士延续注册xx人，办理护师报名xx人，为医院医护人员依法执业带来便利，有效杜绝非法执业现象的出现。

二、行政工作方面

1、加强文档信息管理工作及时传达上级来电来文，并有效的收集上级各项学术交流会议与培训信息，让医务人员从根本上走出去，开阔了视野，学习了外界先进的理念与知识，为医院实现现代化管理打下了基础；完善人事档案信息，办理好医护人员变更注册信息，严格管理证照保管工作。

2、和相关职能机关做好沟通工作，以使医院对外工作更为通畅，做好上级领导接待工作。

3、对内做好办公用品的采购，严格审查各部门的办公用品的使用状况，并做好物品领用登记，以节约降低成本为第一原则，合理地采购办公用品。

4、充分引导员工勇于承担责任。以前医院各职能部门职责不清，现逐步理清各部门工作职责，并要求各人主动承担责任。

1、建立停车场收费系统，加强了停车场的管理，在收费上严格把关，一天均收入在xx元以上(以前月收入寥寥元几)，为医院增加年收入约xx万元左右。

2、引进了“鲜活直饮水”：医院往年一年用水费用约在_万元以上，而引进了“鲜活直饮水”一年水费合计约xx元左右，为医院节约了资源，节省了开支和人力，为患者和职工也带来了极大的便利，并迎合了市场环保需求。

3、对于后勤维修方面仍存在不足□20xx年将继续改革，完善后勤各项保障工作。在后勤人员管理上加强管理与培训，增强服务意识，改善工作方式提高工作效率，保障医院正常运转。

4、用车管理上□20xx年完善用车制度，对商务用车程序进行了规范，并限制公务用车方式，提倡绿色出行，鼓励公交出行，保障了正常用车程序；在救护车管理方面，更加加大了管理力度，司机24小时随时随地待命，保障了医疗用车需求。

作为行政后勤部负责人，我充分认识到自己既是一个管理者，更是一个执行者。要想带好一个团队，除了熟悉业务外，还需要负责具体的工作及业务，以身作则，这样才能保证在人员偏紧的情况下，大家都能够主动承担工作，使医院各项工作正常进行。新的一年意味着新的起点、新的机遇、新的挑

战，我们决心再接再厉，迎接新的挑战。

医院人员年终个人工作总结汇编篇八

20xx年是医院实施“绩效考核，争取“收支平衡，贯彻“统筹发展的关键年。一年来，围绕院领导提出的“一条主线、两大目标、三个确保、七项任务的`总体目标，服务中心统一思想，齐心协力，以“服务为标准，以落实、完善、发展、创新为主线，完成了以下工作。

按照医院“质量年的总体部署和管理年文件标准的各项规定要求，客服中心首先抓好日常服务工作的落实。1~10月份协助病人办理住院手续4978人次，陪送入院1762人次；门诊全程陪诊1125人次；共建出院回访病历5314份，除去电话号码错误等因素，回访病人4342人，满意者4265人，基本满意59人，不满意者18人，回访率88.5%，意见反馈及时率100%。筛查体检病历1049人次，进行电话追访、健康宣传150人次。受理咨询记录5683条，其中投诉意见57条，表扬意见138条，寻医问药633条；办理夕阳红优惠卡718张，惠民、双转、新农合患者接待处共接待169人。其次抓好重点服务工作的落实。今年手足口病及甲型流感等传染病的疫情防控工作异常严峻，按照上级要求，我们进行了专业知识培训，配备了口罩、体温计等防控物资，严格了分诊、引导等管理流程，落实了登记、报告等管理制度，引导发热患者就医16人。第三，抓好服务临床工作的落实。根据回访和咨询受理情况，协同临床科室代出院患者解决健康咨询、联系检查、就医等方面问题320个，帮助住院患者协调解决对化验单、药品等方面问题18个，提出医院服务改进方面的建议10条，受理协调服务方面的投诉7起，加强了医患联系，促进了医患沟通，减少了医患矛盾。第四，抓好宣传活动配合的落实。今年以来，为提高全民的健康保健意识，配合临床科室开展了科技周、肿瘤防治周等宣传活动，发放各类专科宣传材料8070余份。并配合其他部门圆满完成卫生部领导调研、外省惠民医院参观团的迎宾、讲解等等工作；在各类传统节日里，为出院患者及重点客户发

送新年贺卡400张，祝福短信3700条；在爱岗敬业促发展活动中，核实活动参与者477人。

通过今年开展的“满意一百及“四个寻找活动，客服中心认真查找工作中存在的问题，积极采取一系列改进措施，取得了较为明显的效果。

1、明确了自身的工作坐标和职能定位。就是没人做的事我们做，没人管的事我们管，人人争当爱管闲事的管家婆；稳固市场资源留住客户，发展客户资源延伸服务，搞好市场调查提供数据。

2、实施了本科的绩效考核和二次分配。为了真正实现“多劳多得的激励效果，我们根据科内设置的导医、咨询、出院随访、体检追访四个岗位的特点及人员业务情况，制定了具体岗位目标和岗位要求，在此基础上，大家讨论产生了客服中心绩效考核办法。为确保新办法公平有效，还预先进行了2个月的模拟试行，根据大家的反馈重新调整修改后，于今年4月份正式运行。

3、加强了导医的礼仪培训和军姿训练。为了提高新入院导医的素质，改善服务形象，在医院相关部门的大力支持下，我们对新入院的18名员工进行了论文网在线. 为期2周的礼仪培训和军姿训练。通过严格要求，辛勤培训，刻苦训练，18名员工全部通过了考核验收，精神面貌有了很大改观。

4、完善了导诊的相关资料和基本依据。随着医院的不断发展，专业科室日益增多，为了及时了解这些专业和专家的动态信息，详细介绍给患者，我们收集整理了新成立的乳腺、风湿代谢等5个科室和12个专家的资料，补充进我们的入院及门诊导诊词。

几年来的服务实践使我们深深认识到：真正的服务创新蕴藏在病人提出的意见中，所以从去年5月份起，医院开始向每位

出院患者发放行风评议卡，请大家就住院期间感受到的服务和医务人员行风情况做出评价，为了让患者能够大胆反映、直言问题，院方指定我科回收评议卡，并整理患者提出的意见和建议，及时反馈给相关职能部门。今年以来，我们共收集整理行风评议卡5442张，收集服务方面的表扬意见和建议百余条。这项活动的开展，对加强医患沟通，有针对性的改进工作，提高服务能力和水平起到积极的促进作用。

为病人服务永无止境，需要我们在工作中不断摸索和创新，虽然有些事十分细小，只要用心，就能给病人留下深刻印象。比如我们为门诊糖耐量检查患者调配糖溶液，代行动不便患者办理盖章等各种手续。今年1月份起，在医院护理部、采购中心、总务科等部门的大力支持下，我们还推出了一项便民服务新举措——“爱心百货送床前活动”。客服人员每天固定时间到各病区巡回服务，如患者临时有紧急需求，也可拨打代购电话，医院对代购货品的质量、价格、服务规范及服务纪律等，都制定了严格的规范监督措施。这项活动开展以来，已服务了上千位患者，接受电话预约送货服务10余次。

在服务中心全体人员的一致努力下，今年尽管我们做了一些应该做的工作，也取得了一定成绩，但是存在的问题也不容忽视。

二是客服人员的服务意识需要进一步加强；

三是导医的培训水平有待提高。以上这些问题需要我们在以后的工作中逐步改进，争取更大成绩。