# 医院人事科工作总结

来源：网络 作者：平静如水 更新时间：2025-05-13

*202\_年度门诊部工作总结202\_年门诊部在医院党政的领导下和门诊全体医护人员的共同努力下，5月成立了患者服务中心并顺利运行，保障了门诊诊疗服务工作，在新冠肺炎疫情防控办公室的领导下和各临床科室的大力支持下，完成了预检分诊、新冠疫苗接种门诊...*

202\_年度门诊部工作总结

202\_年门诊部在医院党政的领导下和门诊全体医护人员的共同努力下，5月成立了患者服务中心并顺利运行，保障了门诊诊疗服务工作，在新冠肺炎疫情防控办公室的领导下和各临床科室的大力支持下，完成了预检分诊、新冠疫苗接种门诊及核酸采集等各项工作。现将202\_年度门诊各项工作总结如下:

一、门诊工作主要指标完成情况

202\_年1~11月份门诊工作主要指标完成情况

序号

指标名称

完成情况

1

门诊人次

494284

2

预检分诊人次

19706

3

分诊人次

229339

4

预约挂号人次

22392

5

志愿者服务人次

1357

6

提供印章服务人次

34256

7

门诊患者满意度调查人次

11470

8

门诊患者满意度

93.51%

9

新冠疫苗接种人次

54965

10

核酸标本采集人次

250737

二、新冠肺炎疫情防控工作

（一）重视入口管理，严守疫情防控第一关

1~9月份共计预检分诊14455人次。

（二）规范新冠疫苗接种门诊，积极完成疫苗接种工作

疫苗接种门诊成立以来，院内共计接种40020人次。

（三）着重核酸采集点管理，实现零感染

1-9月份院内采集118177人次，院外采集18232人次。

三、门诊服务管理

（一）提升门诊服务能力，改善患者就医体验

1.5月份成立患者服务中心，实现医疗咨询、预约管理、志愿者管理、医疗资料办理、投诉接待与处理、印章服务管理、陪检服务、失物招领等功能。

2. 合理布局门诊大厅，重新设置自助服务区，保障通道畅通，并增设候诊椅共计约50人椅位。

3. 门诊各楼层专人负责安全巡视，秩序维护及咨询、指引、陪检等服务。

4.坚持开展志愿者服务。1~9月份志愿者服务共计1070人次。

（二）加强预约诊疗工作，缩短患者就医等待

1. 完善预约诊疗工作制度和流程，提高信息化。每周进行通报各科预约率。1~9月份预约挂号16449人次，预约诊疗率约为10.25%。

2. 每日督查门诊医生开诊到岗情况，监测高峰时期各科室人流量情况，制定高峰期应急措施并实行，门诊实时通报。

（三）公开出诊信息，提供咨询服务，帮助有效就诊

1.每日于挂号收费大厅通过LED显示屏公示当日出诊信息，每周微信公示专家出诊信息。

2.门诊咨询服务台，每天有专人提供咨询和便民服务。1~9月份共计为280330人次提供咨询。

（四）重视患者意见，及时改进服务

1.开展门诊患者满意度调查：1~9月份共计调查9510人次，平均满意度为93.49%。

2.重视患者投诉，及时反馈相关部门：1~9月份接到关于门诊服务的投诉18例。

（五）内外兼修强素质

1.重视员工思想素质教育。根据门诊工作特点，坚持每周二下午下班后传达院周会内容，将上级精神与工作要求及时传达到每位员工，同时借此机会进行政治理论学习、廉政警示教育等，加强员工思想引领，激发积极向上的工作热情。

2.加强培训提升服务技能。1~9月份，已开展门诊服务礼仪、核心制度、院感等培训共计14次，开展护理三基技能培训10次，门诊突发事件演练1次，参加全院心肺复苏考核全部达标（包括导医）。

四、存在的不足

（一）新冠肺炎疫情防控方面

对负责清洁消毒的工人的工作监督指导不够，以致发生呼吸门诊环境采样阳性事件（系预防接种门诊发生泄漏）。

（二）门诊服务与质量管理

1.预约诊疗工作成效不佳。

2.门诊服务流程不够优化，患者等候时间还有缩短空间。

（三）优质服务方面

对在实际工作中的落实情况监督不够，存在服务不够主动、接待不够热情、沟通技巧不娴熟、解释不够耐心、语气生硬等问题。

五、明年计划及改进措施

（一）疫情防控方面

1.每天对预检分诊、核酸采集点等岗位工作人员的个人防护用品穿戴、手卫生依从性、医疗废物处理、核酸检测标本的收集与转运等进行监督指导，同时，将检查结果与个人绩效考核相结合。

2.每周对区域环境卫生进行抽查，抽查问题反馈给管理部门，督导物业对新进物业人员进行培训上岗。

3.每月对参加预检分诊、核酸采集点等疫情防控工作的医护人员进行相关培训，按照院感分区域进行督察，落实责任人，分为预检、分诊、导医、志愿者和门诊科室责任。

（二）门诊服务与质量管理

1.根据《公立医院高质量发展促进行动（202\_-202\_年）》的要求，完善智慧服务和智慧管理，进一步加强预约诊疗与分时段预约服务工作，初步建成互联网医院。完善预约流程，增加预约服务范畴，开展全院预约检查工作，对门诊患者和出院复诊患者实行中长期预约，逐步提高预约就诊比例。

2.提高准确分诊率，对一二级分诊护士进行培训及考核，同时开展专科分诊的指导，早期识别危重症患者。配合卒中中心、胸痛中心建设，提高一、二级分诊准确率。建立门急诊分诊手册，对疾病鉴别，分诊护士进行专业培训，导医协助。所有二级分诊区域实施就诊签到管理，对就诊患者的情况进行核实（协助医生测血压、问病史），逐步较少挂号无分诊的情况。

3.加强志愿者服务工作，结合“患者服务中心”服务内容，建立人员入出机制，把导医和志愿者纳入月份考核，提高服务主动性。

4.根据“缩短门诊患者就诊等候时间”的改进目标，提高患者满意度。建立目标改进门诊小组，制定目标，每月对就诊等候、缴费等候、检查检验等候及取药等候数据进行通报，联合相关部门提出改进措施，分析改进情况，达到改进效果。

5.督导门诊首诊制、转诊制、会诊制度落实情况，通过二级分诊护士对门诊医生开诊时间和出诊情况进行考核，纳入科室绩效管理。如将门诊医生工作与分诊护士工作进行衔接，转会诊病人由医生开单，护士分诊引导，会诊医生执行，让病人就诊不脱节。

6.配合护理部开展医院“伤口造口门诊”建设，设置伤口造口门诊，定时开诊，提供患者咨询和服务。逐步组建造口质量管理团队，配合护理部、质管办对全院伤口造口质量管理。

门诊部

202\_年12月23日

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！