# 202\_年医院门诊部工作总结范文(通用12篇)

来源：网络 作者：七色彩虹 更新时间：2024-01-08

*百度百科是一部内容开放、自由的网络百科全书，旨在创造一个涵盖所有领域知识，服务所有互联网用户的中文知识性百科全书。在这里你可以参与词条编辑，分享贡献你的知识。以下是小编整理的202\_年医院门诊部工作总结范文(通用12篇)，仅供参考，大家一起...*

百度百科是一部内容开放、自由的网络百科全书，旨在创造一个涵盖所有领域知识，服务所有互联网用户的中文知识性百科全书。在这里你可以参与词条编辑，分享贡献你的知识。以下是小编整理的202\_年医院门诊部工作总结范文(通用12篇)，仅供参考，大家一起来看看吧。[\_TAG\_h2]【篇一】202\_年医院门诊部工作总结

　　门诊导诊台是医院的重要服务窗口，担负着导诊、咨询、健康教育、便民服务等许多功能。多年来，省立医院导诊台全体员工在上级党委和团委领导下，在医院领导和社会各界的关心支持下，紧紧围绕创建青年文明号“四个一流”的目标，详细执行“省级青年文明号”工作计划，坚持“以病人为中心”，坚持“以人为本”，不断完善各项管理制度，努力创建“青年文明岗位”，力求导诊台服务质量和水平的全面提升，展示青年文明号的良好社会形象。现将我部的创建情况汇报如下：

　　近年，导诊台不断加强岗位服务规范建设，积极配合医院各部门全面提高医疗护理服务质量，从原有单一导诊功能向集导诊、咨询、健康宣教、助困助残等多功能于一体的更高层次综合服务体制系转换和延伸。

　　导诊台工作人员不仅及时熟悉和掌握最新、最近的医疗信息、医保动态等，以便随时为患者提供正确指导；还长期坚持卫生专业知识水平的巩固和提高，以确保健康宣教工作的顺利开展。此外，还尽量为患者提供方便、排忧解难，努力创造舒适、贴心、安全、文明的就医环境。如：遇老、弱、病、残及危重患者主动上前搀扶，或免费调度轮椅、平车将其直接送至诊室；为突发急症、变症患者实行紧急抢救、护理及相关协调、处置事宜，确保了此类患者都能在第-一时间得到安全、有效的救治和处理。今年门诊导诊台共接受患者询问70多万人次，为患者排忧解难超过5000人次，协助抢救危重患者400余人，扶助行动不便者400多人，接听咨询电话5000余次，免费发放各类报刊、医学宣传材料10000多份。此外，导诊台继续坚持开展医疗信息查询；就诊费用清单打印；受理挂号通业务；提供免费饮用水；为远道患者代取、邮寄各种检查报告单；为行动不便的患者免费提供轮椅和平车；为文盲、高龄、残疾等特殊情况患者代填病历封面，并专人指导就诊，必要时全程陪护等一系列人性化便民服务。并且承担了护理专业实习人员导诊带教任务。平时，导诊台的医护人员还经常参加各种卫生日的义诊宣传活动以及上级团委组织的活动，积极拓展“青年文明号”的服务范围，受到了良好的效果。

　　我部还与内科协同合作，建成“糖尿病俱乐部”，积极开展糖尿病健康讲座及其相关活动，群众反应热烈，产生了很好的社会效应。

　　5月23日，有为盲人患者独自来院求诊。导诊台工作人员发现后不仅全程陪护，还为其划帐取药，结算清单。在得知患者需过马路乘公交车回家的情况后，导诊护士主动搀扶该患者过马路，并陪同等车，直到患者顺利上车后，才安心离去，目睹这一过程的群众无不表示称赞。

　　今年我院开展了以“病人为中心，以提高医疗服务质量为主题”的管理年活动。也为继续深化青年文明号创建活动提出“四个提高”，即提高科技含量、提高创新含量、提高信用含量、提高文化含量。随着高科技的不断发展，导诊台为便民服务免费提供查询的电脑机器更换为自动按时开关的触摸屏电脑。触摸屏电脑在福建省各家医院是罕见的，为病人就诊提供方便，可以轻松查询到各专家简介及各项检查收费标准等。受到广大群众的欢迎。今年导诊台的工作人员也有了很大的改变，如今导诊台也归属护理部，护士也由临时的转成合同护士，她们都是专科毕业的护士，如：助产、护理和急救专业，为来院看病的急危重患者抢救奠定了良好的服务基础。在实践工作中，不断提高自己的综合素质和各种能力，坚定理论和信念，树立正确的人生观、世界观和价值观。

**【篇二】202\_年医院门诊部工作总结**

      20XX年，是忙碌的一年，是我们医院成为三级医院后的第一年，全体护理人员共同努力，较圆满地完成了各项任务。现将主要工作总结如下：

　　>一、工作量统计

　　门诊全年共完成肌肉注射12098人次；皮下注射3600人次；皮试35395人次；导尿24人次；灌肠152人次；血糖监测20XX人次；PICC导管护理1148人次；PICC置管36人次。

　　>二、护理安全

　　（一）全科护理人员严格执行各项规章制度，重大护理不良事件的发生率为零。

　　1、护理人员认真学习《三级综合医院评审标准》和新编《护理工作规范》，并在护理部领导与大科指导下，进一步完善门诊各项规章制度及护理工作流程。同时要求护理人员严格落实，并定期督查护理人员对新职责制度和工作流程的落实情况。

　　2、护理人员能够严格执行护理核心制度，做好查对工作，确保无重大护理不良事件发生。

　　（二）加强了设备、仪器、物品的管理，定期检查、维修、保养、做好使用登记。护理人员熟练掌握操作规范，保证各科室工作安全有效进行。

　　（三）内科门诊、外科门诊、耳鼻喉科门诊、眼科门诊、口腔科门诊和皮肤科门诊增设了小抢救箱，抢救物品、药品完好率达到100%。

　　（四）对各科室的高危药品规范管理，要求做到定点、专区放置，并且标识规范、醒目。

　　（五）严格坚持护理质控检查。做到定期与随机检查相结合，及时发现问题，及时整改。并通过每月的护士会议对护理部、大科及科内质控检查存在的共性问题、原则性问题进行原因分析，提出整改措施并落实。以达到科定护理质量的持续改进，从而确保护理安全。

　　>三、护理服务

　　（一）门诊、感染科多个科室增加了便民措施，如内、外、妇、儿各分诊处增设了阅报栏；预防保健科增设了哺乳区；一站式服务中心增设了爱心雨伞等，使优质护理工作更加的深入，细化。

　　（二）门诊内、外、妇、儿等各科室都实行了一次分诊，病人选择相应的科室挂号后，挂号单上就有了就诊的序号，无需再次到各科分诊台进行二次登记，这样就减少了病人多次排队的麻烦。

　　（三）在日常工作中，护理人员能较好的执行护理行为规范，对病人使用文明用语，及时与患者沟通，开展健康教育。

　　（四）每月在不同的科室召开公休会，并对病人发放满意度调查表，以征求病人的意见，对于存在的问题进行整改，不断改善我们的服务，提高病人对护理工作的满意度。

　　>四、业务素质

　　（一）根据各护理人员的分级，进行分层次培训及考核。每月对护理人员进行三基理论考试和护理操作考核，以提高护理人员的业务素质。

　　（二）每月组织护理人员进行业务学习和护理查房，从而拓宽门诊护理人员的知识面，与时俱进，更好为病人服务。

　　>五、院内感染门诊各科室加强与院感科沟通。

　　加强院感知识的培训与学习，从工勤到护理人员，均要求严格执行消毒隔离制度，切实做好消毒隔离及垃圾分类等工作，保证门诊各楼层地面清洁整齐，各诊室干净整洁。对于个别高危科室，如口腔科、计划生育手术室、皮肤科、换药室，做到无菌物品的消毒合格率100%，空气培养符合要求。

　　>六、实习带教。

　　根据实习带教计划对实习同学进行有计划的带教，让实习同学在门诊实习期间能够尽快地适应门诊护理工作，学习分诊流程和技巧；在出科前进行规范的出科考核。

　　20XX年已经过去，门诊的护理工作还有很多的不足之处，主要有以下三点：

　　一、部分护理人员对各项规章制度的执行力不够。

　　二、医护人员间的协调配合不尽人意。

　　三、护理人员对患者缺乏主动服务的意识，门诊护理满意度较低。针对20XX年存在的问题，在新的一年，我们将在护理部、大科的领导下，制定科室年度护理工作计划，以优质的服务、精湛的技术，更好地为病人服务，为了江宁医院早日建成三级甲等医院做出更大的努力！

**【篇三】202\_年医院门诊部工作总结**

>　　一、注重设备投入，大力提高服务能力。

　　20xx年，是我院的开局之年，也是我院的发展之年，为了在天河镇及周遍乡镇建立品牌、占领市场、落地生根我院在院董事会的领导下，坚持高起点、高标准、高品位的角度和占市场、打基础、成本经营的理念：一是，大力加强设备投入，我们斥巨资引进韩国牙种植系统，日本根管治疗系统，牙洗白喷沙洁牙系统，低辐射牙片X光机系统，手机抗感染消毒系统等等，不断提高服务能力;二是，坚持人性化标准，精心规划装修诊室，我们在本院设立了三室二区，三室既特诊室、口腔正畸室、综合治疗室，二区为两个休闲候诊区，其中一个以电视为主、一个以报刊为主，以适合不同人群的候诊需要，使广大群众尽可能在舒适、优雅的环境中享受医疗服务。

>　　二、注重质量管理，杜绝交叉感染。

　　我们的宗旨是医疗安全无小事，病人利益无小事，所以缺陷都是可以避免的，医疗质量管理工作是我们的生命线，我们一是，成立医疗安全管理专项工作领导班子，由院一把手王中富主任兼任领导小组组长，直接全面负责全院医疗安全各项工作;二是，严格落实浙江省口腔感染管理标准，引进高效的手机消毒系统，同时大力加强医疗器械的清洗、消毒、灭菌和医疗废物回收工作，切实杜绝交叉感染，保证医疗安全;三是，无痛医疗，为了减少病痛，我们坚持选用进口超细的针头和进口碧蓝麻药，配合认真细致的操作，结合细致的治疗方案，权衡各方案之间的利弊，共同制订治疗方案，并在每

　　一步都主动事先征得患者知情同意;四是，平价医疗，我们在不断增加医疗成本，不断提高医疗质量和先进设备投入的情况下，我们严格执行并低于省物价局非营利性医疗机构的收费标准来收费，以最实惠的价格直接让利于群众，得到了群众的一致好评。

>　　三、注重服务，树立优秀好口碑。

　　以服务、树口碑是我们追求的目标，在日常门诊工作中，我们始终贯切以人为本的观念，不断提高服务质量：我们一是，推行微笑相迎、主动问候、首问负责、出院相送的服务模式，变要我服务为我要服务;二是，严格执行五声活动，既来有迎声、问有答声、走有送声、不明白有解释声、不满意有道歉声;三是，开展预约门诊，为了节省患者的等待时间，我们在网络上和电话热线上都开通了预约服务，方便大家就诊，患者只要在我院接受第一次检查()和治疗后，都可以根据自己的便利程度，通过各种方式预约下次就诊时间;四是，不断健全门诊部网站管理，方便广大患者查询口腔保健资料和了解本院各种信息及医患之间的沟通;五是，随时注意诊室环境清洁、幽雅、舒适，保持窗明镜静，并免费为候诊患者及其家属提供茶水。

>　　四、注重奉献社会，积极开展社会公益活动。

　　我们根据我院的特点和群众的需要，不断团结和组织广大员工投身社会公益事业，充分发挥白衣天使的救死扶伤的人道主义精神：一是成立了青年志愿者服务队，以组织的形式参与社区卫生服务工作;二是，开展重晚情、送温暖活动，我们定期组织优秀医务人员到

　　老人宫、各村老人公寓为广大老人开展口腔健康检查，并免费赠送口腔医疗药物;三是，组织青年志愿者深入村庄、挨家挨户、无偿提供出访、随访活动和口腔健康教育及赠送口腔保健用品等活动;四是，积极参加慈善一日捐活动，我们在各种场合中向汶川地震同胞捐款近3000余元人民币;五是，积极开展爱牙日活动在今年x月x日，我们组织12名医务人员到庄泉村街头开展以关注中老年口腔健康为主题的义诊活动，现场来口腔检查和量血压的群众争先恐后、络绎不绝，活动中我们共向50岁以上老人赠送药品和代金券计5万余元，发放口腔宣传资料1万余份，得到了广大群众的一致好评和表扬。

　　总之，回顾近一年来的工作，我院的各项工作基础有了新的发展，措施有了新的创举，局面有了新的突破，同时，我们也清醒地认识到，我们的工作还存在许多不足之处，在新的一年中，我们将更加努力进取、开拓奋进、求真务实地开展工作，为我院的强院建设再立新功而努力。

**【篇四】202\_年医院门诊部工作总结**

　　>一、上半年各项工作情况

　　（一）业务指标完成情况

　　1、上半年财务收支状况：医疗收入x万元，较上年同期上涨x%，其中门诊收入x万元，住院收入x万元；财政补助收入x万元；药品收入x万元，药占比x%，较上年同期下降x个百分点；门急诊人x次，住院人x次；医疗业务成本x万元，其中人员经费支出占总支出x万元，卫生材料支出占总支出x万元。

　　2、立足自身特点，发展特色科室：一是与医院签订了医联体协作协议，形成长期合作模式；二是打造我院中医科、儿科、体检科专业科室；通过这一系列的措施，与大医院和专业团队合作，一方面邀请知名专家来院坐诊，让基层患者在家门口就能享受到知名专家服务，另一方面派出骨干医护人员到大医院，进行学习先进技术和管理，加快我院学科建设和管理，运用我院快速打造自身特色科室。

　　3、引进先进仪器，提高医院实力：根据临床需要，全年投资200余万元购置了螺旋CT、DR、四维彩超、阴道镜、骨密度仪、全自动生化分析仪、黄疸检测仪、五分类全自动血液细胞分析仪、输液泵、心电监护仪、远程动态心电检测仪等一批先进医疗设备，为临床疾病诊断提供科学依据，进一步提升了医院的整体诊疗水平。

　　4、为群众办实事、爱心义诊下乡行：截至7月1日，我院上半年共举办义诊活动6次，涉及范围周围，为周边群众进行测血糖、测血压、基础体格检查、全身体检、B超检查，向群众普及健康知识，提高群众健康生活理念。义诊期间累计发放免费体检卡200份，检查体验券200张，发放洁牙卡180张，发放礼品1400余份，受惠群众950余人次，取得老百姓的一致好评。

　　5、强化科学化管理，坚持从严治院：我院在年初制订了计划书，要点内容包括总体目标、工作重点以及保障措施。并把各项指标量化、细化。每周一次院长行政查房从科室管理、医护质量、后勤保障、劳动纪律、环境卫生、医德医风、收费标准、病历书写等方面全面检查，听取意见，现场答疑，即时解决。实施以来，效果显著，弥补了许多管理漏洞，促进了医护质量和科室行政管理的提高。

　　（二）工作亮点

　　1、浓厚学术氛围，提高全员整体素质。为提高全院医务人员的业务技术水平，医务科、护理部、院办室根据各类业务技术人员的不同状况，有的放矢、针对性地制定了教学大纲和培训教材，做到了周有计划、月有考核，而且考核、考评结果与工资奖金挂钩。

　　2、完善基础设施建设，使全院诊疗环境明显改善。一是为改善环境卫生，对病房二三层厕所维修升级改造；二是院内停车场进行了划线，方便来院车辆规范停放。通过系列的升级改造，院貌焕然一新。

　　>二、存在的问题和不足

　　（一）加强医疗质量控制：目前的医疗质量控制存在一定的漏洞，需进一步完善质量控制体系，并运用到工作中的每个流程中。

　　（二）科主任责任心、积极主动性有待提高：组织架构调整后，各科室主任的中坚力量作用未发挥到位，工作的主动性、责任心有待进一步提高。

　　（三）宣传力度需进一步加强：宣传工作滞后，对检前的准备，检中的服务，检后的回访，有针对性的体检套餐业务等工作的宣传力度不够。

　　（四）基层医务人员的业务水平有待提高：整体医务人员年轻化，学习自觉性、积极主动性不足，与三级医院建立长效医共体模式，派出学习，强化业务知识。

　　>三、下半年工作思路和计划

　　（一）继续深入开展医院管理年活动，按照《横山区医院管理年评价细则》逐条逐项规范和落实努力做好，力争一次达标，保持荣誉。

　　（二）认真做好安全生产排查检查工作，及时对发现的安全隐患进行整改，确保整改到位，从源头上防范事故风险。

　　（三）加大内部管理，增收节支，重点治理“跑、冒、滴、漏”现象，严格执行收费标准和程序，降低医疗成本。

　　（四）继续加强行风建设和医德医风建设，抓好各项制度的落实，严格规范医疗行为。

　　（五）进一步落实医疗和财产安全责任制和追究制，杜绝医疗差错事故的发生。

**【篇五】202\_年医院门诊部工作总结**

　　本人在院工作近一年，后定在外科工作，在科室领导关心及科室同志的帮助下，很好的完成了各项工作任务，使自己较快的熟悉新的工作环境，在政治思想、专业技术及生活作风等方面取得较大的进步，主要有以下几个方面：

　　>一、政治思想方面。

　　本人拥护中国的路线、方针、政策、坚持四项基本原则，坚持改革开放，努力学习和践行“三个代表”重要思想，在思想、政治及行动上与党中央高度保持一致;敢于批评和自我批评，能积极参加政治学习，认真学习十七大精神。始终以一名党员的标准严格要求自己。自觉抵制拜金主义、享乐主义和极端个人主义等不良思想的侵袭，忠于职守，踏实工作，努力提高自己的思想素质和业务道德水平，服务态度端正，热情为伤病员服务。严于律己，廉洁奉公，实事求是，不弄虚作假，作风正派，能自觉遵纪守法，认真执行上级的指示、命令和医院的各项规章制度，服从组织，能认真履行职责和各项制度。待人真诚，尊重领导，积极配合领导及同事的工作。团结协作精神好，与周围同志关系融洽，有较好的群众基础。

　>　二、为部队伤病员方面。

　　我作为一名军医，为部队伤病员服务，是责任，也是义务。部队医院的存在，关键体现在为部队伤病员的服务水平上，在医疗工作中，始终坚持把对部队伤病员的治疗和管理始终放在第一位。在急诊接诊部队病人，要耐心全面为官兵查体检查，同时进行宣讲军事训练中预防事项，让他们来院好好的看病查体，回部队安安心心进行军事训练。医`学教育网搜集整理在病房期间，多查房，多交流，了解部队官兵患者的想法，进行有效的治疗及思想上开导。作为部队医院中的军医，坚决树立为部队、为伤病员服务的思想，解决切实他们的困难。

　　>三、专业水平方面。

　　以前曾在大外科工作，专业性不强，但外科基础较全面，基本功较扎实。在研究生期间，在骨科专业方面有较全面、较系统的了解。但是动手能力与书本知识有一定差距，加强知识在临床工作中的运用与实践，在骨科专业技术水平方面有较大的提高。在工作中不断丰富自己的临床经验，努力提高自己综合分析问题和解决问题能力。在处理伤病员的过程中，能严格按照医疗操作常规进行。严密观察病情，及时准确记录病情，对伤病员的处理得当，从未发生医疗事故及差错。外科是一个协作的团队，离不开科室之间，同事之间配合。作为一名新同志，时刻保持谦虚谨慎，戒骄戒躁，精神饱满，不断学习。

　　>四、生活作风方面。

　　作为一名干部，在八小时之外，严格要求自已，遵守法纪法规、军队条令条例以及医院各项规章制度。做到令行禁止，不参与黄赌毒场所，保持良好的军人形象。做为一名军人，遵守保密制度，不向外泄密我军情报。一年来的工作，虽然取得了一些的成绩，医学教育网`搜集整理但离高标准、高质量的要求还有一定差距，特别是在实际操作及论文方面还有待进一步提高，要能胜任本专业工作，任重道远，本人决心更加刻苦学习，努力工作，加强自己的实际操作能力，提高论文质量，争取为科室、医院建设、为部队的医疗卫生事业多做贡献。

**【篇六】202\_年医院门诊部工作总结**

　　光阴似箭，光阴似箭。坚人生尚有梦，勤学日不辍。临床如履冰，求索无冷暑。“几度风雨，几度年龄”，持“以病人为中心”的临床服务理念，发扬治病救人的革命人性主义精神，立足本职岗位，脚踏实地做好医疗服务工作。在取得病员广泛好评的同时，也得到各级组织的认可，较好的完成了工作任务。

　　主要总结以下：

　　1、思想政治表现、品德素质修养及职业道德。

　　辛劳耕耘科教并举能够认真贯彻党的基本线路方针政策，通过报纸、杂志、书籍积极学习政治理论;遵纪遵法，认真学习法律知识;爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，积极主动认真的学习专业知识，工作态度端正，认真负责。在医疗实践进程中，严格遵守医德规范，不出虚假证明，不开大处方、不开人情方。加强学习，进步思想政治和业务水平。进步本身素质，是顺利展开各项工作的关键。因此，我非常重视学习，不断进步本身的政治和业务素质。坚持在干中学，在学中干。根据局党委的同一部署，积极参加保持我党员先进性教育活动。更加深进的理解了“三个代表”重要思想的深进，更加坚定了主义信念，建立了正确的世界观、人生观和价值观。认真学习十六届三中、四中和五中全会精神和在市场经济新情势下应当把握的一些知识。在活动中紧密联系本身工作实际学习，增强学习的主动性和针对性，除积极参加集体学习外，还抓紧一切业余时间进行自学，撰写了2万字的学习笔记和1万字的心得体会。通过学习，进步了自己的政治素养，丰富了自己的业务知识，增强了工作能力，能够时刻保持苏醒的政治头脑，在思想上、政治上、行动上同党中心保持高度一致。工作中能够讲大局、讲原则、讲严以律己，团结和尊重同道。

　　2、工作能力强和工作认真负责。研究业务，技术熟练。

　　为了弄好工作，服从领导安排，我不怕麻烦，向内行请教、向同事学习、自己摸索实践，在很短的时间内便比较熟习了工作，明确了工作的程序、方向，进步了工作能力，在具体的工作中构成了一个清楚的工作思路，能够顺利的展开工作并熟练美满地完本钱职工作。

　　在这一年，我本着“把工作做的更好”这样一个目标，开辟创新意识，美满的完成了本职工作：

　　重视临床科研并举，近三年承当市科委课题二项、市卫生局课题一项，其中一项已结题，正在进行成果鉴定。熟知国内外新进展、新技术、新知识;能熟练地进行危重病各项操纵技术;积累了一套独到治疗方法。

　　(1)协助科主任及护士长做好病房的管理工作及医疗文书的整理工作。

　　(2)认真接待每们病人，把每位病人都当作自己的第一个病人。

　　(3)认真做好医疗文书的书写工作，医疗文书的书写需要认真负责，态度端正、头脑清楚。

　　3、工作态度认真和勤奋敬业。团结同事，当好领头雁

　　“医者父母心”，本人以千方百计消除病人的疾苦为己任。我希看所有的患者都能尽快的康复，因而每次当我进进病房时，我都利用有限的时间不遗余力的鼓励他们，耐心的帮他们了解疾病、建立克服疾病的信心，默默地祈祷他们早日康复。酷爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每项工作，工作投进，热情为大家服务，认真遵守劳动纪律，保证按时出勤，出勤率高，全年没有请假现象，有效利用工作时间，坚守岗位，需要加班完成工作按时加班加点，保证工作能按时完成。带领全科医护职员，在全省率先实行一体化管理。不管从科室建设方面，还是技术气力方面，都走在市前列行医路上，几多艰辛，几多欢欣，送走一批病人，又迎来一批患者，时光就在这迎来送走中渐渐消逝。纵浪天地，大化任求，不为良相，愿为良医。春色进帘全不觉，危重病域探幽径。物我两忘任驰骋，耗尽青春终不悔。为了这个科室的工作能顺利进行，本人能和科室的同事团结协作，共度难关，并能和它科室协作，除做好本职工作，积极配合其他同事做好工作。不论是上班还是休息，只要有事，保证了随叫随到没有因是休息而耽误工作。

　　4.工作质量成绩、效益和贡献。

　　在展开工作之前做好个人工作计划，有主次的前后及时的完成各项工作，到达预期的效果，保质保量的完成工作，工作效力高，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼了自己，经过不懈的努力，使工作水平有了长足的进步，首创了工作的新局面，为人民的健康事业做出了应有的贡献。最近几年来，在卫生局党委和上级业务主管单位的正确领导下，在领导和同道们的指导和帮助下，我认真学习，刻苦研究业务知识，不断进步本身素质，自觉做到服从领导，任劳任怨，美满完成健康教育各项工作，本人参加了市首届现场流行病学培训班，撰写的论文被评为优秀论文。由于工作努力在202\_年底分别被授与“健康教育工作先进个人”、’市先进工作者”等荣誉称号。

　　通过外出参观、展开调研等情势，利用互联网、报纸等多种媒介学习先进地区的健康教育经验，摸索出一条合适即墨实际的健康教育新门路。

　　勇于创新，不断首创健康教育工作新局面。认真工作，只能把工作完成;专心工作，才能把工作做好。一年来，我参与了市健康教育所从成立到正常运转的各项预备工作。善于发挥主观能动性，积极其领导出谋划策，通过参与这些工作锻炼了自己的综合调和能力。

　　在过往的一年里，我取得了一些成绩，但离组织的要求还有一定差距。一是本身素质需要进一步进步，特别是到新的工作单位后，需要进一步加强学习，增强知识;二是工作的调和能力需要进一步加强。三是创造性不很多，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改进。在新的一年里，我将认真学习各项政策规章制度，努力使思想觉悟和工作效力全面进进一个新水平。我决心在以后的工作中，虚心学习，改进不足，踏实工作，再接再砺，不断进步本身素质，更加扎实地做好各项工作，在平凡的工作岗位上尽自己的努力，做的自己，不孤负组织对我的期看。

**【篇七】202\_年医院门诊部工作总结**

　　202\_年即将过去，在这一年来，既有收获也有失钞，平凡忙碌中伴着充实，创新扩展中伴着快乐，院领导运筹帷幄，领导有方，及时为我科购进所需的手术和处置器械及办公用品，科室同事也给予我大力支持和鼎立帮助，使得我取得了一定成绩。

　　现将我一年来的工作总结如下：

　　一、认真做好眼科医生门诊手术的协助工作，做好环境、器械消毒，积极准备手术所需物品并做好术后清理工作，保障门诊手术的顺利开展实施。全年无感染病例发生。

　　二、患者对眼科处置和手术有很大的恐惧心里，针对这一点做好患者心理护理，积极与患者沟通，可能的消除患者心里紧张，真正的把人性化护理体现到工作之中，同时提高注射技术，减轻患者疼痛，增强其治疗信心。

　　三、在实际临床工作中，我深知开展眼科处置业务的必要性，将眼科处置室的业务由原来单一的结膜下注射、取结石扩展到颞浅注射，半球后注射，沙眼滤泡打磨术，取异物，并通过自己的努力和虚心学习新增“泪道冲洗、泪道探通术、电睫倒睫、睑板腺按摩”填补我院的空白，增加了本科室的业务收入，得到了良好的社会声誉。09年仅新增项目开展一千余例，在原来业务收入的基础上增收万余元，治愈率达85%以上，总有效率99%，得到了患者及临床医生的好评。

>　　202\_年工作计划

　　一、把眼科护理工作规范化，做到细致入微。

　　二、加强业务学习，在原有开展项目基础上进一步向上级医院虚心学习泪道激光术，这样可以解决因泪道完全堵塞后探通术无法解决的难题，使这样的病例得以有效治疗，大幅度增加科室经济收入。希望院领导给予支持。

　　眼科门诊手术室亟待改善和提高情况;

　　根据眼科门诊手术室流程要求，目前业务用房紧张，布局不合理，增加手术感染风险，为了避免医疗风险和医患纠纷，希望在我院新住院部大楼落成后，在业务用房上给协调解决。

**【篇八】202\_年医院门诊部工作总结**

      在市委市政府的正确领导下，在市卫生部门的支持下，\*\*医院半年来，在全体员工的共同努力，发扬团队精神，坚持以病人为中心的理念，全心全意为患者提供优质高效的服务，医疗质量和护理质量有了较大提高，这是全体员工的自强不息和拼搏精神分不开的。

　　>一、职业道德工作

　　1、加强了医务人员职业道德教育，通过职业道德教育考试不断提高了医务人员职业道德行为，树立了全心全意为病人服务的理念，自觉执行医院各科规章制度，受到比较好效果。

　　2、为了及时掌握，了解医院职工、病人对院领导班子意见及时发放了问卷调查表200份，对问卷调查反馈意见来说，对医院和医院班子领导反映情况比较满意的、忠恳的。说明\*\*医院在社会上形象是好的，人民群众是欢迎的、满意的。

　　3、为了接受广大人民群众监督，提出宝贵意见，树立良好形象，更好地为人民群众服务，我院实行了挂牌上岗，互相监督，受到了良好的效果。

　　4、医院每月召开病人或家属工休座谈会一次，每月住院病人发放问卷调查表一次，总的评价对我院是比较满意的。

　　>二、医疗护理工作

　　1、今年4月增设内儿科病房，解决了群众方便住院就医，同时也增加社会效益和经济效益，缓解了病人住院难，得到了广大患者的欢迎。

　　2、是医疗质量管理到位，通过定期开展业务查房和质量检查，及时发现工作中存在问题，采取有效整改措施，防范了医疗差错事故发生。

　　3、是护理管理工作有新举措。根据《广东省护理管理规范》及《临床护理技术操作规范》的要求，结合实际，制定了新的质量标准，并按照质量标准定期组织检查，针对存在问题、缺陷，落实各项改进措施，合理调配护理人员，高度负责，做到忙而不乱，

　　4、是做好人才引进工作，在网络登录招聘人才广告，并采取措施做好联系和组织面试工作，加大人才引进力度。

　　5、为了庆祝国际护士节，鼓励广大护理工作者，积极为伤病员服务，我院广大护理工作者积极工作，勤奋学习，爱岗敬业，一心扑在岗位上，热情为病人服务，涌现出一批好人好事，经上下推荐评出了朱涛、李银英、李雪清、陈美娥、李静娴、邬秀芳6位优秀护士，在护理队伍中树立了榜样。

　　6、上半年组织专题业务讲座、专家讲课18次，医疗护理听课700人次

　　7、我院广大医护工作者，发扬了白求恩的精神，对技术精益求精。为患者热情服务周到，精心治疗、精心护理，受到了患者的高度评价。而送上感谢锦旗10面（骨科3面、普外科6面、内儿科1面）。

　　8、骨科开展了\*\*医院首例采用记忆合金髌骨爪治疗髌骨粉碎性骨折的病例。

　　>三、行政、财务、后勤管理工作

　　1、财务管理规范，医院财务工作坚持“统一领导、集中管理”的财务管理原则，一切财务收支纳入财务部门统一管理，认真做好财务预算工作，加强财务监督及分析，开展资产清查工作。财务每月收支账目公布一次。

　　2、严格执行国家有关药品、医用耗材集中招标采购的制度和规定，今年上半年药品收入占业务收入24。5%，半年来未发现假劣药品事件和投诉事件，保证临床用药安全。

　　3、各科室密切配合，共同做好保障供给工作和后勤科强化服务意识，想方设法改变就诊环境，尤其在水、电、物供应和消防安全工作，购买一套洗衣机，保障临床供给，加大事故排查预防工作力度，维护良好医疗秩序，确保各项工作正常运转。

**【篇九】202\_年医院门诊部工作总结**

　　一年来，在院班子和主管院长领导下，在医院各科室的支持帮助下，门诊部全体同志齐心协力，在工作上积极主动，不断解放思想，更新观念，树立高度的事业心和责任心，围绕科室工作性质，围绕医院中心工作，严格管理，求真务实，踏实苦干，在医德医风、医疗质量、基层建设等方面取的了较好成绩，截至11月，完成门诊工作量XXX人次，门诊观察治疗病人XXX人次，实现业务收入XXX万元，业务利润XXX万元。完成社区及主体职工查体202\_余人次，较圆满地完成了医院交给的各项工作任务，取得了一些成绩，现总结如下：

>　　一、坚持行风建设，不断提高服务质量

　　1、强化思想教育，提高职工医德素质

　　通过普遍教育与重点教育相结合、正面教育与反面曝光相结合、经常性教育与专题教育相结合、理论教育与解决实际问题相结合，不断提高了职工医德素养。本年度科室思想政治学习300余人次，为部门行风建设打下坚实的理论基础

　　2、建立和完善监督网络，把医德医风建设真正落到实处

　　通过发放病人问卷调查表，邀请社会义务监督员协助科室开展行风建设，文秘写作秘书网共发放调查表500余份，满意率达到95%。本年度共收到患者表扬信5篇。

　　3、实行两公开，增强透明度

　　严格落实医院规定的挂牌服务、医患联系簿制度，定期检查联系簿，对患者提出的意见建议，由科主任及时答复，时刻接受群众监督，受到患者好评。

　　4、落实完善制度，加强管理

　　严格贯彻落实管理中心颁布的《卫生技术人员禁令》以及XXX卫生系统职业道德建设若干规定(八要十不准)，积极响应医院组织的无假日医院活动，确保了全年无收受红包等违法违纪现象发生，并荣获XXX优秀党风廉政建设先进基层单位的光荣称号。

>　　二、坚持科教兴医，不断提高医疗质量

　　1、建立质控网络

　　在院质控小组的领导下，门诊部制定了科室质量控制方案并予以落实。定期利用班会组织职工对管理制度和医疗缺陷进行讨论、评价，提出整改意见，制定整改措施督并予以落实。门诊重点强化了首诊医师负责制，门诊医师能够根据病情需要合理检查，合理用药，认真书写门诊病历。努力为患者提供便捷、高效的医疗服务;合理排班，配足医疗力量;制定就医流程并悬挂过于醒目位置，达到了简化就医手续，缩短候诊时间的目的，极大的方便了病人。

　　2、努力提高医务人员的业务素质

　　(1)、组织医务人员每两周安排业务学习一次。由科主任或高年资的医生讲课，结合科室特点，理论联系实际开展病例讨论，相互学习，共同提高，落实了两个笔记本制度，即听课笔记和自学笔记，每季度检查考核一次，20xx年职工笔记平均达16000字以上;

　　(2)、有计划的向院内推荐业务骨干外出进修学习，本年门诊部共选派外出学习进修人员10人次，并严格落实院内规定的知识共享制度，将外出学到的新知识、新理论、新进展广泛的与同事们进行交流;

　　(3)、鼓励和支持科内人员报考参加各种成人学历教育，本年度由两人考取了本科学历教育。目前门诊人员结构，大学5人，大专6人，中专2人，高级1人，中级8人，助理1人，员级3人。

　　(4)、鼓励职工总结临床经验，积极撰写学术论文，05年门诊部在省级刊物发表论文8人次，17篇，获得社区各项成果4人次8项。对提高职工的整体素质起到了积极的作用。

　　3、加快了医疗设备更新，提高医疗竞争力

　　为了提高医疗质量，不断满足人民群众日益增长的医疗需求，05年在医院的大力支持下，门诊部新添置了预真空压力蒸汽灭菌器、超声波清洗机、NSK手机注油机、灭菌袋封装机、超声波喷砂洁治器、微电脑根管测量仪、电脑康复治疗仪、QK全科治疗仪、胎心监测仪等价值20余万元的先进医疗设备，大大促进了诊疗水平的提高，发挥了很好的社会效益和经济效益。

　　4、加强对外技术合作

　　门诊部XXX积极引进星期天工程师，深入开展联合办医即：利用上级医院专家在我院开展新技术、新项目。口腔科开展了正畸、修复，业务收入较去年翻番，睡眠中心开展了儿童XXX的手术治疗，提高了医院的影响力，取得较好的经济效益和社会效益。

>　　三、坚持基层文化、不断提高职工凝聚力

　　门诊部始终把基层文化建设作为提高职工凝聚力的桥梁和纽带。积极组织职工参加院内各项活动，开展干群谈心活动，为职工解决实际困难。20xx年，参加社区及院内各项活动40余人次，在社区十大歌唱家评选中，一人夺得十大歌唱家称号;在社区书法绘画比赛中，夺得三等奖3人，二等奖一人。日常工作中，门诊部关注职工生活工作细节，自筹资金为科室发放护手油、热宝、胶棒、肥皂盒等物品。开展干群谈心120余人次，使得职工都能以院为家，在困难面前、烦恼面前都愿找组织交流。管理工作的人文化，增强了职工凝聚力、向心力，大家心往一处想，劲往一处用，门诊的各项工作都能顺利的落实。

　　具体指标：

　　1、开展四五活动，制定四五措施，三防措施三防覆盖率达100%。无重大社会治安事件发生。

　　2、医疗责任事故、医疗纠纷差错发生率0，无火灾、触电、民用器、交通等安全事故发生。

　　3、医院内部管理制度执行率100%，无影响医院考核积分的责任现象发生。

　　4、医院感染率　　四、存在的问题与不足

　　1、主要是党的建设和思想政治工作还存在薄弱环节，尤其是新形势下如何加强医院文化建设还需要我们去研究，并付诸实施。

　　2、医务人员的职责及责任感有待进一步加强，思想观念有待进一步提高。

　　3、缺乏竞争力，医疗质量有待进一步提高，人才队伍建设有待加速

>　　五、20xx年工作思路

　　1、抓管理，加强学习，提高自身素质。

　　部门主任是职工的领头羊，首先是加强自身学习，提高自身素质，把责、权、利落实到实处，真正做到有章可循，有法可依，开创门诊部工作新局面。

　　2、抓战略，拓展业务，打造医疗特色。

　　制定科学的战略发展目标，努力提升业务收入。全体职工一定要把精力投入狠抓医疗业务中，要力争业务利润突破50万元。这就要求我们必须内抓管理，外树形象，努力提高服务水平，提高医疗工作质量，加大人才培养力度，提高人才队伍素质，发展拳头科室，着重打造口腔、妇产、理疗康复专科等，以重点科室带动其他科室发展，拓展业务项目，聘请专家教授坐诊。

　　3、抓竟争，激励竟争机制，深化分配制度改革。

　　积极探索分配制度改革新模式，努力提高工作效率。20xx年门诊部将全面推行奖优罚劣，实行责任到科室，任务指标到个人，收入直接与工资、奖金、医疗质量、医德医风挂勾。拉大奖金差距，彻底改变人浮于事、做与不做一个样的局面，彻底打破吃大锅饭的现状，做到环环相扣、公平竟争、奖优罚劣，真正体现多劳多得、不劳不得的分配原则，竭尽全力有效地调动干部职工的积极性，

　　4、抓干部管理，完善管理机制，促进人才培养。

　　加大对年青医师传、帮、带的力度，鼓励他们参加各类成考、自考，以促进医院学习空气的良好氛围。

　　5、抓医疗质量，促进医疗安全。

　　门诊部将继续加强质量控制。严格落实医疗文书书写规范，对屡纠未引以为戒者，给予经济处罚，实施奖罚兑现。加大医疗安全管理的力度，消除一切不利于医疗安全的隐患。

　　6、抓廉政、纠行风，落实医德医风建设。

　　新的一年里，我们要把生存发展的压力，变成改善和提高服务动力，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质量。应始终恪守这样的信念，医院的功能就是尊重病人，想方设法为病人看好病，做好服务。首先把看好病这一实事办好，在为病人服务的问题上，力求好事办实。要强化服务态度，杜绝一切与病人耍态度、争吵的事端发生;对其违规者处以一定的经济处罚，尽量地给病人营造一个宽松的就医环境。在廉政方面继续推行服务承诺十项准则，继续推行严格控制药品购销中的不正之风，开单提成，请吃、请玩，利用职务之便索要红包、礼品等不良行为发生，严格医务人员医德医风十不准制度。

**【篇十】202\_年医院门诊部工作总结**

>　　一、注重设备投入，大力提高服务能力。

　　20\_年，是我院的开局之年，也是我院的发展之年，为了在天河镇及周遍乡镇建立品牌、占领市场、落地生根我院在院董事会的领导下，坚持高起点、高标准、高品位的角度和占市场、打基础、成本经营的理念：一是，大力加强设备投入，我们斥巨资引进韩国牙种植系统，日本根管治疗系统，牙洗白喷沙洁牙系统，低辐射牙片X光机系统，手机抗感染消毒系统等等，不断提高服务能力;二是，坚持人性化标准，精心规划装修诊室，我们在本院设立了三室二区，三室既特诊室、口腔正畸室、综合治疗室，二区为两个休闲候诊区，其中一个以电视为主、一个以报刊为主，以适合不同人群的候诊需要，使广大群众尽可能在舒适、优雅的环境中享受医疗服务。

>　　二、注重质量管理，杜绝交叉感染。

　　我们的宗旨是医疗安全无小事，病人利益无小事，所以缺陷都是可以避免的，医疗质量管理工作是我们的生命线，我们一是，成立医疗安全管理专项工作领导班子，由院一把手王中富主任兼任领导小组组长，直接全面负责全院医疗安全各项工作;二是，严格落实浙江省口腔感染管理标准，引进高效的手机消毒系统，同时大力加强医疗器械的清洗、消毒、灭菌和医疗废物回收工作，切实杜绝交叉感染，保证医疗安全;三是，无痛医疗，为了减少病痛，我们坚持选用进口超细的针头和进口碧蓝麻药，配合认真细致的操作，结合细致的治疗方案，权衡各方案之间的利弊，共同制订最佳治疗方案，并在每一步都主动事先征得患者知情同意;四是，平价医疗，我们在不断增加医疗成本，不断提高医疗质量和先进设备投入的情况下，我们严格执行并低于省物价局非营利性医疗机构的收费标准来收费，以最实惠的价格直接让利于群众，得到了群众的一致好评。

>　　三、注重服务内涵，树立优秀好口碑。

　　以服务、树口碑是我们追求的目标，在日常门诊工作中，我们始终贯切以人为本的观念，不断提高服务质量：我们一是，推行微笑相迎、主动问候、首问负责、出院相送的服务模式，变要我服务为我要服务二是，严格执行五声活动，既来有迎声、问有答声、走有送声、不明白有解释声、不满意有道歉声三是，开展预约门诊，为了节省患者的等待时间，我们在网络上和电话热线上都开通了预约服务，方便大家就诊，患者只要在我院接受第一次检查()和治疗后，都可以根据自己的便利程度，通过各种方式预约下次就诊时间;四是，不断健全门诊部网站管理，方便广大患者查询口腔保健资料和了解本院各种信息及医患之间的沟通;五是，随时注意诊室环境清洁、幽雅、舒适，保持窗明镜静，并免费为候诊患者及其家属提供茶水。

>　　四、注重奉献社会，积极开展社会公益活动。

　　我们根据我院的特点和群众的需要，不断团结和组织广大员工投身社会公益事业，充分发挥白衣天使的救死扶伤的人道主义精神：一是成立了青年志愿者服务队，以组织的形式参与社区卫生服务工作;二是，开展重晚情、送温暖活动，我们定期组织优秀医务人员到老人宫、各村老人公寓为广大老人开展口腔健康检查，并免费赠送口腔医疗药物;三是，组织青年志愿者深入村庄、挨家挨户、无偿提供出访、随访活动和口腔健康教育及赠送口腔保健用品等活动;四是，积极参加慈善一日捐活动，我们在各种场合中向汶川地震同胞捐款近3000余元人民币;五是，积极开展爱牙日活动在今年x月x日，我们组织12名医务人员到庄泉村街头开展以关注中老年口腔健康为主题的义诊活动，现场来口腔检查和量血压的群众争先恐后、络绎不绝，活动中我们共向50岁以上老人赠送药品和代金券计5万余元，发放口腔宣传资料1万余份，得到了广大群众的一致好评和表扬。

　　总之，回顾近一年来的工作，我院的各项工作基础有了新的发展，措施有了新的创举，局面有了新的突破，同时，我们也清醒地认识到，我们的工作还存在许多不足之处，在新的一年中，我们将更加努力进取、开拓奋进、求真务实地开展工作，为我院的强院建设再立新功而努力。

**【篇十一】202\_年医院门诊部工作总结**

　　XX年是深化医院\"管理年\"活动的关键年，医务科在院部的关心、支持和全体医务人员的共同努力下，围绕\"以病人为中心，努力提高医疗服务质量\"为主线，以加强医院管理和规范医疗行为为工作重点，较好地完成了年初制定的各项任务。现总结如下:

>　　一、医疗质量医疗质量是医院生存和发展的根本，狠抓医疗质量管理、全面提高医疗服务质量是医教科的首要任务。

　　(一)医疗质量指标完成情况

　　1、医疗业务指标内容上年度本年度备注全年门诊量人次人次全年收治病人人次人次全年业务收入万元万元病床使用率%%平均住院日天天手术总例数例例

　　2、医疗质量指标甲级病案率%危重病人抢救成功率%处方合格率%治愈好转率%申请单报告单合格率%三日诊断率%急救物品完好率%入出院诊断符合率%成份输血率%手术前后诊断符合率%法定传染病报告率%药品收入占总收入比例%(二)核心制度的落实零九年医教科从各科室实际情况出发，狠抓项核心制度。

　　1、在院长或业务院长带领下，医教科坚持每日查房，了解各科室核心制度落实情况。尤其是上年度落实尚未到位的薄弱环节，如:交接-班制度、病例讨论制度(术前讨论、疑难病例讨论、死亡病例讨论)会诊制度等。根据职能科室对各临床科室督查情况反馈，选择性参与科室早交-班，医教科将科室存在问题和改进意见及时反馈，并跟踪监督科室落实情况。

　　2、为了了解各项制度的落实情况，医教科对医疗质量的控制采取不定期抽查，每月月底全面检查，每季度进行全院质量控制总结与反溃针对所发现问题重点进行督查与整改。

　　3、在核心重点落实方面:儿科、妇产科交接-班制度落实较好，个别科室存在危重病人、新入院病人漏交-班现象;内科病例讨论制度落实较好，个别科室病例讨论不规范，登记本流于形式;骨科、外科在会诊制度上落实较好，个别科室存在会诊程序不规范或申请单填写不规范问题;检验科在输血管理上做的较好;放射科坚持每日读片并对疑难病例进行讨论;急诊科危重病人抢救记录做的很好;麻醉科业务学习坚持较好;药房在抗生素合理应用、处方点评上作了大量工作不足之处是核对制度、三级查房制度有待加强。

　　(三)医疗文书的书写医疗文书的书写是医疗质量管理的重点也是医疗质量的最直接反应，医教科始终严抓病历质量管理不放松。

　　1、每月抽查现症病历和归档病历质量、门诊病历、处方、医技.种检查申请单、报告单书写情况，并对存在的缺陷按责任落实到个人，定期进行反馈，针对存在的问题进行整改。

　　全年我科共抽查现症病历619份，甲级病历605份，乙级病历14份，甲级病案率97.7%;抽查归档病历720份，甲级病历709份，乙级病历11份，甲级病案率98.4%，无丙级病历。

　　2、进行了《湖北省医疗文书书写规范(XX版)》的培训工作，重点抓年轻医生的文书书写。

　　3、医疗文书书写较规范的医生有:

　　，b超室、病理科、心电图室报告单比较规范，放射科个别医生审核医生签名不到位。

　　4、医疗文书存在的问题有:(1)上级医师签字不及时;(2)日常病程记录不及时;(3)三级医师查房记录不到位(4)电子医疗文书排版、格式不规范。针对这些问题，我们将在以后的工作中不断加强监管力度，利用业务学习时间组织专项培训，强化医师责任心，争取从根源上改正。

　　(四)学科建设

　　1、疼痛门诊的前期准备工作已完成。

　　2、成立了血液净化中心，启动顺利，进展很好。

　　(五)重大活动均取得圆满成功

　　1、3月1日至6月10日我院开展了\"医疗安全百日行\"专项活动，6月中旬进行了总结

　　2、7月30日在\"医疗安全百日行\"专项活动的基础上，我院又启动了XX年医院管理年活动及\"医疗质量万里行\"活动方案。

　　3、12月11日启动了\"医疗质量专项整治活动\"通过以上活动的开展，今年我院医疗质量得到明显提高，医疗纠纷、投诉显著减少，在社会上赢得了良好的声誉。

>　　二、医疗安全

　　XX年我们紧紧围绕\"安全第一，预防为主\"的方针开展医疗安全工作，加强了法律法规的学习和教育，增强依法执业意识，强化制度管理，规范医疗行为，强化\"三基三严\"训练，不断提高诊疗水平，杜绝医疗差错事故，防范医疗纠纷。

　　(一)自去年成立\"医疗纠纷处理办公室\"并出台《医疗纠纷处理办法》以来，我院医疗纠纷处理机制进一步得到完善，针对去年《医疗纠纷处理办法》的一些细节问题今年又出台了《医疗纠纷处理办法补充规定》，使我院医疗纠纷责任追究制度得到进一步落实。

　　(二)坚持院长或业务院长、医教科每日查房制度，继续强调科室不良事件报告制度，发现医疗安全隐患，医教科提前介入，效果良好，今年至少避免了三起较大的医疗纠纷。

　　(三)在院领导班子高度重视下，在全院动员大会、中层干部会、科务会上反复强调医疗安全，使全院员工医疗安全意识较上年度明显加强。今年尤其难能可贵的是医生敢于面对病人家属，直接参与谈判。

　　(四)XX年共接待医疗投诉起。其中20人以上较大型纠纷起，一般纠纷起。接待投拆处理起，补偿现金万元，减免住院费用元，其它处理起。接待投诉与去年同期比下降%。赔款与去年同期比下降%，减免药费和住院费用与去年同期比下降%。值得表扬的是:外科、骨科、儿科无纠纷。

**【篇十二】202\_年医院门诊部工作总结**

　　20XX年是深化医院\"管理年\"活动的关键年，医务科在院部的关心、支持和全体医务人员的共同努力下，围绕\"以病人为中心，努力提高医疗服务质量\"为主线，以加强医院管理和规范医疗行为为工作重点，较好地完成了年初制定的各项任务。现总结如下:

>　　一、医疗质量

　　医疗质量是医院生存和发展的根本，狠抓医疗质量管理、全面提高医疗服务质量是医教科的首要任务。

　　(一)医疗质量指标完成情况医疗业务指标内容上年度本年度备注全年门诊量人次人次全年收治病人人次人次全年业务收入万元万元病床使用率%%平均住院日天天手术总例数例例

　　2、医疗质量指标甲级病案率%危重病人抢救成功率%处方合格率%治愈好转率%申请单报告单合格率%三日诊断率%急救物品完好率%入出院诊断符合率%成份输血率%手术前后诊断符合率%法定传染病报告率%药品收入占总收入比例%

　　(二)核心制度的落实零九年医教科从各科室实际情况出发，狠抓项核心制度。

　　在院长或业务院长带领下，医教科坚持每日查房，了解各科室核心制度落实情况。尤其是上年度落实尚未到位的薄弱环节，如:交接-班制度、病例讨论制度(术前讨论、疑难病例讨论、死亡病例讨论)会诊制度等。根据职能科室对各临床科室督查情况反馈，选择性参与科室早交-班，医教科将科室存在问题和改进意见及时反馈，并跟踪监督科室落实情况。

　　2、为了了解各项制度的落实情况，医教科对医疗质量的控制采取不定期抽查，每月月底全面检查，每季度进行全院质量控制总结与反溃针对所发现问题重点进行督查与整改。

　　3、在核心重点落实方面:儿科、妇产科交接-班制度落实较好，个别科室存在危重病人、新入院病人漏交-班现象;内科病例讨论制度落实较好，个别科室病例讨论不规范，登记本流于形式;骨科、外科在会诊制度上落实较好，个别科室存在会诊程序不规范或申请单填写不规范问题;检验科在输血管理上做的较好;放射科坚持每日读片并对疑难病例进行讨论;急诊科危重病人抢救记录做的很好;麻醉科业务学习坚持较好;药房在抗生素合理应用、处方点评上作了大量工作不足之处是核对制度、三级查房制度有待加强。

　　(三)医疗文书的书写医疗文书的书写是医疗质量管理的重点也是医疗质量的最直接反应，医教科始终严抓病历质量管理不放松。

　　每月抽查现症病历和归档病历质量、门诊病历、处方、医技.种检查申请单、报告单书写情况，并对存在的缺陷按责任落实到个人，定期进行反馈，针对存在的问题进行整改。

　　全年我科共抽查现症病历619份，甲级病历605份，乙级病历14份，甲级病案率97.7%;抽查归档病历720份，甲级病历709份，乙级病历11份，甲级病案率98.4%，无丙级病历。

　　2、进行了《湖北省医疗文书书写规范(XX版)》的培训工作，重点抓年轻医生的文书书写。

　　3、医疗文书书写较规范的医生有:b超室、病理科、心电图室报告单比较规范，放射科个别医生审核医生签名不到位。

　　4、医疗文书存在的问题有:(1)上级医师签字不及时;(2)日常病程记录不及时;(3)三级医师查房记录不到位(4)电子医疗文书排版、格式不规范。针对这些问题，我们将在以后的工作中不断加强监管力度，利用业务学习时间组织专项培训，强化医师责任心，争取从根源上改正。

　　(四)学科建设疼痛门诊的前期准备工作已完成。

　　2、成立了血液净化中心，启动顺利，进展很好。

　　(五)重大活动均取得圆满成功3月1日至6月10日我院开展了\"医疗安全百日行\"专项活动，6月中旬进行了总结

　　2、7月30日在\"医疗安全百日行\"专项活动的基础上，我院又启动了XX年医院管理年活动及\"医疗质量万里行\"活动方案。

　　3、12月11日启动了\"医疗质量专项整治活动\"通过以上活动的开展，今年我院医疗质量得到明显提高，医疗纠纷、投诉显著减少，在社会上赢得了良好的声誉。

>　　二、医疗安全

　　XX年我们紧紧围绕\"安全第一，预防为主\"的方针开展医疗安全工作，加强了法律法规的学习和教育，增强依法执业意识，强化制度管理，规范医疗行为，强化\"三基三严\"训练，不断提高诊疗水平，杜绝医疗差错事故，防范医疗纠纷。

　　(一)自去年成立\"医疗纠纷处理办公室\"并出台《医疗纠纷处理办法》以来，我院医疗纠纷处理机制进一步得到完善，针对去年《医疗纠纷处理办法》的一些细节问题今年又出台了《医疗纠纷处理办法补充规定》，使我院医疗纠纷责任追究制度得到进一步落实。

　　(二)坚持院长或业务院长、医教科每日查房制度，继续强调科室不良事件报告制度，发现医疗安全隐患，医教科提前介入，效果良好，今年至少避免了三起较大的医疗纠纷。

　　(三)在院领导班子高度重视下，在全院动员大会、中层干部会、科务会上反复强调医疗安全，使全院员工医疗安全意识较上年度明显加强。今年尤其难能可贵的是医生敢于面对病人家属，直接参与谈判。

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！