# 医院网络分诊工作总结(通用22篇)

来源：网络 作者：心旷神怡 更新时间：2023-12-25

*医院网络分诊工作总结120xx年至20xx年由保定市第一中心医院对我院进行对口支援，20xx年起新加保定市第二医院对我院进行对口支援。按照《河北省加强三级医院对口帮扶贫困县县级医院工作方案》的文件精神，通过一对一的对口帮扶，两家三级医院从“...*

**医院网络分诊工作总结1**

20xx年至20xx年由保定市第一中心医院对我院进行对口支援，20xx年起新加保定市第二医院对我院进行对口支援。按照《河北省加强三级医院对口帮扶贫困县县级医院工作方案》的文件精神，通过一对一的对口帮扶，两家三级医院从“解决一项医疗急需，突破一个薄弱环节，带出一支技术团队，新增一个服务项目”的目标出发，旨在培养一批具有较高水\*的医院管理人才和临床专业技术人才，显著提高常见病、多发病、部分急危重症的诊疗能力。现将三年的受援工作进行总结，汇报如下：

一、签订对口帮扶责任书及协议书

由涞源县人民\*、我院与xxx医院与xxx医院分别签订了对口帮扶责任书，明确了对口帮扶总体目标、年度任务和量化考核指标；我院与两家三级医院签订了对口帮扶协议，明确了相关对口帮扶内容。

二、加强临床专科服务建设能力

两家三级支援医院采取“组团式”支援方式，向我院派

驻5名支援队员组成的团队驻点帮扶，并指派一人为我院挂职业务副院长，帮助我院开展日常诊疗服务，提升我院相关专业的诊疗能力。我院为支援医师提供住宿、就餐等生活保障，支援医师在工作日内能够坚持驻点，在岗在位，假期内如有紧急情况也能够随叫随到，及时帮助我院解决实际困难。

三、帮助我院开展新技术、新项目

在3年的支援工作中，两家三级医院的支援医师帮助我院开展一些新技术、新项目，填补了我院诊疗技术中的空白：xx医师帮助我院开展了玻璃体腔注药术、视网膜激光光凝术等；xx医师帮助我院开展眼前段照相等；尤其值得一提的是xx医师帮助我院开展了涞源县第一例显微镜脑肿瘤切除术，填补了我县医疗技术的一项空白。

四、医疗文书的规范

从今年开始，我院借助两家三级医院的医师，帮助我院

规范医疗文书的书写。从6月开始，我院每周抽调40份―50份病历，由支援医师带领医务科人员进行病历的带教审阅，将问题反馈给各临床科室，从而\*\*规范了我院的病历书写。

五、对口帮扶工作下一步规划

远程医疗服务在优化医疗资源配置方面作用巨大，目前我院未与支援医院建立起远程医疗服务关系。我院将积极与两家三级医院沟通，早日完成远程医疗服务对接，开展远程会诊、远程查房、远程病理及影像诊断、继续教育活动，促进我院医疗技术水\*提高。

——最新医院手术分级管理\*\* (菁选3篇)

**医院网络分诊工作总结2**

转眼间又到了年终岁尾,这一年就要在很充实忙碌的工作中过去了。在这一年里，我收获了很多也积累了不少的工作经验。同时在两位领导和各位主管的帮助与支持下，我很好的完成了本职工作。作为一名办公室文员，我深知自己的岗位职责与工作内容，认真地完成领导安排的每一项任务，也在不断的提升自己的综合能力，力求做到更好。现把这一年来的工作情况总结如下：

一、认真仔细的工作态度

文员日常的工作内容比较琐碎，需要踏踏实实的去做每件任务，仔细谨慎的去完成且不能疏忽大意，否则会产生不必要的麻烦，甚至造成严重后果。记得有次回公司送支票，由于自己的疏忽竟然把给送货商的支票送到了公司，后来产生了很多不必要的麻烦才还了回去。从这件事上我吸取了教训，让我在以后的工作中更要仔细地完成每一项任务。只有认真仔细的工作态度才能更好的完成领导安排的工作任务。

二、尽心尽责做好人事工作

认真做好本职工作和临时性工作，使各项档案管理日趋正规化、规范化。同时做好后勤保障服务工作，让领导和主管们避免后顾之忧，在经理的直接领导下，积极主动的做好两部门日常内务工作。

1、耐心细致地做好日常工作：负责来电的接听，做好工作，重要事项认真记录并传达给相关区域主管，不遗漏、延误;负责来访客户的接待工作，保持良好的礼节礼貌;负责领导办公室以及会议室的卫生清洁及桌椅摆放，并保持整洁干净;负责各种文件的分类存档及每天收发公司邮件。

2、物资管理工作：制定日常办公用品清单及时订购与发放，确保工作人员的正常使用。每个月10号之前去医院财务处交清洗工服费和电话费并开发票。每月25号左右将各部门支票送至公司，并将签字的复印件拿回存档。

3、员工薪资工作：每月的13号报员工新增，15号报员工考勤，这些工作要求我必须认真仔细地去做，去检查每位主管的手记考勤表，确认正确的加班工时，因为这直接关联到项目的财务情况。

4、文件管理工作：根据工作需要，随时制作各类表格、文档等，同时完成领导及各位主管交待打印、扫描、复印的文件等，对公司所发放的文件通知做到及时上传下达。对于主管完成的各种检查报

告、培训记录、会议记录等已及时进行分类归档，以便查阅和管理。

5、员工档案整理工作：将在职员工和离职员工档案进行分类存档，每月新增报盘之后及时整理新员工档案并及时更新存档。

6、协助工作：协助领导完成新的一年的各项工作计划表格，有《日常保洁培训计划实施表》、《年度沟通计划表》、《年度活动计划表》等等，同时还要协助领导及各位主管做好项目各项会议及

年度活动的组织和安排工作，从而更好的完成计划实施和组织活动。

三、不足之处

在这一年的工作中，我一直严格要求自己，认真及时做好领导布置的各项工作，对于工作中遇到的问题虚心向领导和同事请教，不断提高充实自己。我现在已经能够较好地处理本岗位的日常工作

及其他一些相关工作。当然，工作中也存在不少问题，主要表现在：

1、做事不够细心：办公室文员工作是一项琐碎的工作，因此更考验人的细心。文员的每一项工作都要有条不紊的进行，切不可三心二意，做完每项工作要养成检查的习惯。记得有次填写报销通，当我填写完数据时简单

**医院网络分诊工作总结3**

1.认真组织好教师参加各级各类业务培训、活动和交流。本学期共安排25人次教师外出听课、培训。参加活动教师能把听课中的心得在教研组活动中交流，达到共同提高。通过学科教研活动、教学展示活动，提高教师了业务水平。

2.组织教师认真参加各类公开课，让每位教师都有锻炼、提高和发展的机会。其中刘双、夏黎晖、欧阳艳芬等教师课堂气氛活跃，互动性好。温碧连、潘建新、江雪连等老师的课朴实、有实效。赵萍、汪芳 、李凤娇、刘丽、肖伶老师的课堂沉稳、大气、效果达成度高。

3、认真组织教师进行课题研究，初中部积极申报了5个微型课题。有刘芳蕾老师主持的微型课题获县一等奖。汪芳老师主持的微型课题获县二等奖。龚嵘老师的微型课题顺利结题。

4、为了加强教育科研，提升办学水平，更好的成就每一教师。学校承办了“生物学科会”的承办工作。我校周纯老师执教的复习课受到了与会者的高度赞扬。我校学生良好的学习能力受到了与会者的啧啧称赞。迎接了县、市教研室、教科所毕业班视导工作。

5、经过教研组与教导处共同努力，发现了一批专业知识扎实、教学潜质好的青年教师。其中文胜辉、胡戍、何金华、胡佑中、周纯、温碧连等教师积极上进，成绩提高快。

6、教师们将自己在教学中的点点滴滴写下来，形成有自己风格的教学论文，送省参评的论文达50人次。

**医院网络分诊工作总结4**

为加快医药卫生\*\*步伐，逐步缩短城乡医疗卫生服务差距，有效提高医院整体队伍素质、医院管理水\*和服务水\*，为群众提供安全、有效、方便、价廉的基本医疗服务，省卫生厅布置某某市中心医院为我院对口支援单位，x年已进入第五个年头，在县卫生局的直接\*\*下，我们双方密切协作，已大局为重，一切以病人为中心，开展了卓有成效的工作，取得了良好的社会效益及经济效益，现总结如下。

一、在医疗队伍建设上

通过请中心医院专家来院帮扶、到中心医院进修等多种方式提高业务水\*，医疗队伍的整体素质得到提高。以“医院管理年活动”为契机，扎实落实“医疗质量万里行”活动要求，行风建设明显加强，进一步提高了医护人员的责任意识和奉献精神。

二、对口支援工作取得实效

今年年初某某市中心医院院长陈明强一行再次来我院，将帮扶的重点工作进行了衔接。专家组于x年１月初和7月初分二轮共10人次进驻我院开展帮扶工作，每一轮派驻我院的专家都能满足我们的需求。卫生局\*\*对此\*\*\*\*，多次到医院看望专家，指导我们要安排好专家的食宿，做好后勤保障工作。各位专家在我院开展的工作对我院的医疗水\*提高及行风建设起到了积极作用，工作取得实效，大体可分为以下几个方面。

一是全面开展医疗工作，工作范围兼顾全院，既包括门诊，又深入病房和手术室。

二是开展传、帮、带工作，为充分发挥每名专家教授的专业所长，我院有计划的对全院业务骨干进行轮训，让他们把自己的临床经验、专业技能面对面的传授给我们，把带教工作落实到实处。

三是开展教学活动，专家们定期安排出讲课时间，科学设置讲课内容，，迄今为止共讲授了10次全院培训大课，参加科内2０余次疑难病例讨论，提高了我院医疗水\*的诊断能力。

四是开展临时性医疗支援，专家们不仅对帮扶科室进行全面帮扶，还开展了临时性医疗支援活动，下乡义诊4次，使广大的农村患者足不出户即可享受到省级医疗专家的优质服务，取得了良好的社会效益。

五是今年为我院免费培训进修生3人，进修期均为一年，现正处于进修阶段，三位进修人员反响极好，学到了知识及管理经验。

三、帮扶工作给我院带来的效益情况

经过技术帮扶与合作，某某市中心医院切实给我院和我县实际情况，为我院带来了长足发展。

（一）推动医院经济和社会效益情况。x年我院就诊人数明显增加，门诊人数迄今为止达达100000人（次），住院人数11000余人次，比上一年同期均有进一步增长。在医院药品降价、辅助检查费用降低的情况下，我院经济效益得到明显提高，实现了社会效益和经济效益的双丰收。

（二）开展新项目，思想汇报专题新技术情况。某某市中心医院的专家以精湛的医疗技术，高尚的医德医风和务实的工作作风，在各自的专业领域，开展新项目、新技术2项。通过开展新项目、新技术，降低了患者到上级医院就诊的费用，增进了医患关系融洽。

（三）方便群众就医。派出专家组在每次手术和会诊结束后，即到门诊坐诊，每天接诊患者量都在20人以上，甚至超过30人，如此繁重的工作，迎来了患者的广泛赞誉。对在我院不宜诊治的疑难病例及时转诊，为方便患者就医创造了良好的环境。白城市及周边等地区患者慕名到我院就诊，增加了群众对我院的认可程度。

（四）推动了卫生行业作风建设。各位专家以精湛的医疗技术和高尚的`医德医风和求真务实的工作作风赢得了广泛的赞誉和这会的认可，多次拒收红包和吃请，对我们医院卫生建设起到很好的推动作用。

（五）协作医院工作情况。某某市中心医院专家时间观念非常强烈，十分珍惜这次支援通榆卫生工作地机会，为把更多的时间和更多的知识留在通榆，我院现有条件不易诊治的，进行了转诊。

下步工作的想法，我们准备进一步加强医疗协作，尽可能多地安排我院医务人员到中心医院进修，在贵院条件允许和可能的情况下对我院的医疗仪器和设备给予\*\*和帮助，对帮扶的科室要保持长期性，根据我院的实际情况和广大患者就医需求，以后适当调整帮扶科室。

某某市中心医院医疗队的支援，使我院得到了社会效益和经济效益的双丰收，医疗水\*明显提高，门诊量大幅增长，住院率大幅度增加，不仅如此，在他们的带动下，我院员工队伍精神面貌为之一新，他们的高尚医德和优良作风，促进了服务质量和行风建设整体水\*的提高，可以说，某某市中心医院的帮扶工作对我院二甲医院能力建设的提高起到了非常积极的作用。医院综合\*\*方面，我院根据公立医院\*\*要求，紧贴实际，改善服务方式，提高服务能力，优化服务流程，全面推行国家基本药物\*\*，优化分配机制，体现医务人员的劳动价值，同时避免开单提成等不正当现象，严格抗生素的应用，实行分级管理，严格掌握适应症等一系列措施，不断提高服务能力。

**医院网络分诊工作总结5**

我作为一名历史教师，在教学实践中，注重从本学科思想性政治性很强的特点出发，注重从高中学生更热衷于从历史与现实的联系去探讨问题的特点出发，充分发挥历史学科在爱国主义教育中的重要作用，所撰写的论文“结合时事热点，深化历史教学改革”一文，获校教学论文二等奖，并被编入学校教学论文集。

在本学期，积极参加学校的一切政治活动及各项学术报告会，积极参加升旗仪式。认真学习党的各项方针政策，结合学科特点，积极推进素质教育。团结同志，钻研业务，热爱学生，师生关系融洽，出勤率高，圆满完成教学任务。

**医院网络分诊工作总结6**

尊敬的各位\*\*，各位专家：

今天，评审组专家莅临我院指导工作，首先，我\*\*xx医院全体职工，欢迎各位\*\*和各位专家到来，对各位\*\*和专家长期以来对我院工作的指导和帮助表示衷心的感谢！现将我院迎评工作情况向各位\*\*和专家汇报如下：

>一、医院基本情况

xx医院始建于xx年，经过xx多年的发展建设，现已成为全市规模最大的一所综合性医院，是全市的医疗、急救、预防、康复和保健中心，承担着一定的教学和科研任务。医院占地面积xx万\*方米，建筑面积xx万\*方米，开放床位xx张。投资xx亿元、高xx层、建筑面积xx万\*方米的新病房大楼即将投入使用。

医院现有职工xx人，卫生专业技术人员xx人，占全院\*\*\*的xx%，其中高级职称xx人、中级职称xx人，初级职称xx人。

医院设有职能科室xx个，临床医技科室xx个，其中xx科是市重点学科，xx科、xx科、xx科等是市特色专科，xx科、xx科、xx科是市医疗质量示范科室。近几年来，医院先后购臵了64排螺旋ct、直线加速器、核磁共振等先进设备，提升了硬件实力，为临床工作的开展提供了坚实保障。 20xx年，医院共收治门诊病人xx万人次，出院病人xx万例，业务收入xx亿元，术前诊断符合率xx%，治愈好转率xx%，抢救成功率xx%，\*均住院天数xx天，圆满完成各项社会和技术效益指标。

>二、迎评准备情况

（一）、认真\*\*，全院动员，扎实推进迎评工作自等级医院评审工作开展以来，我院按照上级\*门的有关要求，严格对照《xx省医院评审办法》、《二级综合医院评审标准》等相关文件规定，把等级评审工作作为头等大事来抓，认真\*\*，全院动员，全员参与，全力以赴，确保迎评工作有序开展。

一是健全\*\*，明确职责。医院成立了等级评审工作\*\*小组，建立了\*\*\*负总责、\*\*成员分工负责、职能部门\*\*协调、科室\*\*各负其责的工作机制。制定下发了等级医院评审工作实施方案和配套措施，确定了工作目标、工作要求、实施步骤，做到了任务到科、到人，明确分工，不留空白。

二是积极动员，抓好落实。评审工作启动后，医院立即召开了全院迎接等级评审工作动员大会，全力以赴投入到评审工作中来，严格对照评审标准和实施细则，将各章节、条款逐条划分，逐项分解，责任到人，考核到人，每周进行调度，不定期进行互评、互查，对发现的问题明确专人，限时解决，确保等级评审工作稳步推进。

三是借鉴学习，不断完善。为做好迎评工作，xx年xx月，医院\*\*人员到上级医院，并邀请专家来院授课指导。同时，对我院在各项检查工作中存在的问题，逐一梳理，仔细查找不足，及时整改问题，做到了在检查中学习，在学习中提高。

四是评建结合，持续改进。在迎评工作中，我们牢牢把握“以评促建、以评促改、评建并举、重在内涵”的指导方针，把等级评审与日常工作有机结合，把pdca持续改进的理念贯穿在各项日常工作中。对自评中发现的问题，都结合日常工作制定了整改措施，及时进行解决，不断加以完善，做到“以评审改进工作、以工作推进评审”，使医院各项工作得到了持续改进和提高。

（二）、突出公益性与社会性，注重发挥医院的区域卫生中心作用

我院始终坚持“全心全意为人民健康服务”的宗旨，牢记使命，\*\*执业，努力打造技术领先、设施先进、功能完善、协调发展的区域性医疗服务中心。作为域内卫生系统龙头单位，我院能够完成本地常见病、多发病、危急和部分疑难重症的诊治任务，各科室各专业每年均积极开展新技术、新项目，其中xx科、xx科、xx科等专业均为全市卫生领域的优势学科。市医学会内科、外科、妇产科、检验、影像等分会均挂靠在我院，\*\*委员均由我院专家担任，医学会定期邀请省、市和我院专家授课指导，解惑答疑，带动了基层

卫生水\*的提升。按照上级医改要求，积极做好预约门诊服务、志愿者服务等工作，采取全成本核算、绩效考核等措施，不断完善内部运行机制，细化工作指标，建立了“多劳多得、优劳优得”的分配机制。以人性化服务为总抓手，开展了三好一满意、医疗服务万民评等活动，加强医德医风教育，进行法律法规培训，畅通患者投诉渠道，维护患者权益，保障患者安全，优化患者就医流程，执行无烟医疗机构标准，落实\*\*医院九点要求，构建\*\*医患关系。20xx年初，在全市率先开展了“先看病、后付费”试点工作，减轻了患者住院负担，得到了患者好评。

医院不断完善公共卫生工作防控体系，建立健全了各类突发事件和公共卫生事件应急预案，使职工的应急素质和医院的整体应急能力得到增强。在全市禽流感、手足口等感染性疾病防控和其他突发性公共事件中，圆满完成了人员培训、应急演练和定点救治任务。成立了民兵抗洪救灾医疗突击队、青年志愿者医疗救护队，多次承担了抗洪救灾等大型活动的医疗保健任务。积极开展健康教育、健康咨询和义诊等公益性活动。

（三）、强化质量管理，促进医疗质量持续改进和提高医院坚持质量强院，不断增强为患者服务的能力，以等级医院评审为契机，进一步强化了日常管理、考核和\*\*，努力在质量管理上实现规范化、\*\*化、系统化、全员化。

1、加强基础质量管理，认真落实核心\*\*。医院围绕基础质量、环节质量和终末质量管理，认真贯彻落实人员岗位责任制及医疗技术操作规范。对核心\*\*进行了细化、量化，使之更具可操作性，并印制成册，下发到各个科室，要求医务人员知晓率100%。加强以电子病历为核心的信息化建设，进一步规范病历书写，提高书写效率及质量。20xx年质控出院病历xx份，甲级率95%以上。

2、健全质量管理\*\*，及时督导解决问题。医院健全了院科两级质量管理\*\*，每月召开医疗质量分析会，每周\*\*职能科室进行查房，了解医疗环节中的隐患，及时发现问题，解决问题。医务科、护理部等相关科室加大督查力度，每月确定一个检查主题，通过科\*\*、护士长集体查房等形式，重点针对工作中的薄弱环节，检查交\*\*\*\*、值班\*\*、会诊\*\*等核心\*\*的落实情况，对检查中发现的问题，及时反馈给科室进行改进，并依据处罚规定严格奖惩。实行了质量月报\*\*，每月印发一期《医疗质量简报》，将医疗、护理、院感、病历质量、抗菌药物合理使用、处方点评等纳入\*\*内容，进行汇总评分和排序，并对质量情况进行分析点评，反馈到科室，促进了医疗质量的持续改进。

3、推行患者安全目标管理，确保医疗安全。各科室严格执行查对\*\*，注重手术安全核查、临床用血管理、临床实验室管理、危急值报告\*\*管理，确保手术、输血、用药、检验等医疗服务环节的安全。

**医院网络分诊工作总结7**

店内人员和陈列没有大的变动。

一周工作总结四

这一周工作非常忙，有汗水、有艰辛、也有挑战。虽然有时会觉得很累，但也却很充实。就此我对自己这周的工作做如下总结：

一、负责每天来电来访客户的录入以及置业顾问客户的整理和分类，以便她们能够更方便的查找自己的客户。

二、帮客户准备办理房产证之前所需要的资料以及房产证的领取工作。

三、和销售代表已成交的客户去缴纳维修基金和契税。

四、协助张经理进行销售部人员的招聘工作。

五、负责销售汇总表和日报表的整理及完善工作，每日的日报表都要及时送到财务审核。

六、负责短信的发送，包括公司领导、部门员工以及之前收集的所有客户电话，让领导能够第一时间知道我们部门的销售情况，让员工能够及时准确的做好销控。

七、负责客户服务部的一些日常工作，如钥匙的保管、出售及未出售车库电费的缴纳、销售中心电话费的缴纳、协助销售人员签定认购协议、合同的保管及各类文件的收集、归档，做到了分类存放。

八、完成领导安排的其他工作。

我是六月底进入的公司，刚到公司的时候，对业务不熟练容易出错，经过一个多月的学习，让我学到了很多，领导的栽培，同事的帮助，让我对自己的工作越来越熟练，即使这种，在工作中也难免会出错，在以后的工作中，我要强化自己的业务技能。

**医院网络分诊工作总结8**

卫生院分级诊疗\*\*分级诊疗和转诊程序

(一)分级诊疗和转诊基本程序。参保患者需住(转)院,应在统筹地区内遵循“乡镇中心卫生院和社区卫生服务中心或一级定点医疗机构(首诊医疗卫生机构)→二级定点医疗机构→三级定点医疗机构”分级诊疗和转诊的程序。无乡镇中心卫生院或社区卫生服务中心的乡镇(社区),由统筹地区或县(市、区)经办机构根据实际确定参保职工和居民住院首诊医疗卫生机构,原则上可在统筹区域内自主选择定点医疗机构住院。在统筹区域外住院治疗,须经相应的医疗机构认定且通过职工和城乡居民医保经办部门审批。

(二)转诊审批程序。参保职工和居民在首诊医疗卫生机构就诊,经医生确认无法诊治的疾病,首诊医疗卫生机构出具《青海省职工和城乡居民医保分级诊疗审批表》(以下简称《审批表》),并经乡镇卫生院院长或社区卫生服务中心\*\*签字、单位盖章后转往二级医疗卫生机构。 在二级医疗卫生机构无法救治的疾病,由二级医疗卫生机构出具《审批表》,经二级医疗卫生机构主管院长签字、单位盖章,经县(区、市)级职工和城乡居民医保经办机构审批出具《审批表》后转往三级医疗卫生机构(《审批表》见 )。

(三)特殊情况住院审批程序。离退休定居内地,省内异地居住,县、乡(社区)医疗卫生机构确认必须向上级医疗机构转诊的特殊、急、危、重症参保患者,参保的异地就读大学生,参保的外地务工农民工,参保职工和居民在出差、旅游、探亲途中突发急、危、重症患者可以先按“就近、就急”的原则进行抢救和住院治疗。患者或其家属应在72小时告知当地职工和城乡居民医保经办机构,并在7个工作日内由家属凭医生开具的急诊(或病重、病危)通知书到统筹地区职工和城乡居民医保经办机构办理备案和审批手续。

(四)省外住院转诊审批程序。对于在省内无法救治的疾病,由三级甲等定点医疗机构出具《审批表》,并经本统筹地区职工和城乡居民医保经办部门审批后出省治疗。实行省外转诊患者个人需先承担符合规定医疗费用10%。

(五)实行双向转诊\*\*。转入上一级医疗卫生机构的患者,对诊断明确,经治疗病情稳定,可在下一级医疗卫生机构进行治疗和康复的,应转回下一级医疗卫生机构。

——医院工作总结暨工作总结3篇

**医院网络分诊工作总结9**

现在的世界处处存在着危险，而小孩子往往都是最大的受害者，为了减免这些意外的发生，在日常生活中，我会通过常识课的时间多教导幼儿一些有关防火、防震、防洪、防电、防拐骗等等的自保安全知识。例如：在本学期我园开展了一个防火的消防演习活动中，我们在事先幼儿不知情的情况下，在园内点燃一小火种，并按响警钟，试探幼儿的应变能力及幼儿的自救能力。

本以为幼儿在遇到危险的时候会表现得很慌张，但事实证明我们的担心的错误的，当警钟响起的时候，幼儿们都能听从统一的指挥，用湿手巾捂住鼻子，听从命令一个跟着一个靠着墙走到空旷而又安全的地方去。在这次活动中，幼儿不仅学会了正确的防火意识，更提高了幼儿在危险发生时的应急能力。另外在日常生活中，我还会时时提醒幼儿要懂得保护自己，不要做危险的事，不做有害的事等;并在发现幼儿做出危险动作的时候做到及时教育、及时改正等。故本学期本班幼儿个个都能健健康康地成长。

这学期的成绩是可喜的，但不足也是存在的。今后要努力把每一节课都当成锻炼自己的课堂，学会捕捉教学契机，提高自己驾驭课堂的能力和遇事的应变能力，我应该以身作则，身体力行，严格要求自己，做好老师的表率。在新的学期里取得更好的成绩。

一学期以来，教导处工作在学校校长室的关心和指导下，根据期初工作计划，以学校5年发展规划为指针，以生本教育理念为引领，以建设“高、新、雅、特”学校为目标，深入推进素质教育。以面向全体学生、促进学生的全面发展为重点，充分调动初中部教师的工作热情和参与管理的积极性，进一步强化服务意识、责任意识和质量意识，增强全体师生的凝聚力、创新力、感召力，强化教研活动的针对性，开拓教研思路，以加强与规范教学常规工作为主线，以探索“高效课堂”为抓手，狠抓教学质量。着眼初一抓基础，着力初二抓提升，着重初三抓冲刺，与时俱进，造就每一位学生，成就每一位教师。 具体做好了以下几项工作：

**医院网络分诊工作总结10**

1.严格执行课程计划，开齐课程，上足课时。本学期初一年级继续开设好阅读课，雅行课，口语课。增设了心理健康教育课。

2、严格学籍管理制度。对全校学生及时进行造册登记、入籍，拟对学生的基本情况实施电脑管理。对休、留、复、转的学生严格按制度进行，各年级对问题学生不要推卸教育责任，要给予学生最大的关爱，转化学生。

3、做好学期开学前的准备工作。帮助各个年级做好教师配备、学生分班等各项工作，做好教材与教辅的发放，协助总务处搞好开学工作，确保教学秩序有条不紊。

4、处理好教学质量和素质教育的关系。通过学习，全体教师在教育过程中进一步转变教育观念，改进教学方法，积极开展“高效课堂”的探索，立足课堂，着眼于学生，灵活运用多种教学方法，激发学生学习兴趣，为学生的终身教育奠定良好的基础。在七年级开展课堂教学改革，突出的老师有：夏黎晖、欧阳艳芬、潘建新、夏晓霞、刘正安、刘云辉、赵敏、薛新元、刘钱美、苏婷等。突出的班主任有：刘云辉、龙晓玲、汪芳、夏黎晖、刘正安。

**医院网络分诊工作总结11**

医院咨询工作总结

客服部以二个效益为中心，以三个满意为基础，上下齐心，咨询成功率与预约成功率都有了提高，医院咨询工作总结。现结合XX年工作实际，将XX年年的工作总结如下：

一．规范咨询工作：

（一）拟定咨询科室各种规章制度

包括咨询服务标准，咨询部考核细则，电话回访服务标准，咨询部工作范畴，咨询部工作要求等，细化各个具体工作的服务标准，咨询部的基本工作规范等

（二）规范咨询业务技巧，增加咨询成功率：

十月第一周咨询成功率在18%左右，预约成功率在43%；到目前为止，咨询成功率约50%，预约成功率达60%以上，咨询及预约成功率均有了较大幅度的上升，前期的业务技巧培训及咨询服务的规范效果是非常显著的1．专业知识的学习：

a、每周一次由咨询医生进行讲课，培养咨询医生的学习积极性和自主性，讲课医生能最大限度地掌握该项专业知识

b、每结束一期培训进行一次专业知识考核，考核成绩由科室各位曾讲课的医生进行评定

c、每月拨打其他医院的电话进行总结，从他们的咨询中揣摩、了解、学习其它医院的咨询技巧，在学习的基础上进行比较，找出自己的优势，更好地发挥

2．定期召开咨询记录讲评会议

a．定期抽查每个咨询人员的咨询记录，重点在于讲评总结，及时指出咨询中存在的问题，提高咨询质量

b．咨询医生的技巧和营销的交流，各个咨询医生对其它人咨询的评价

c．个人对自己的咨询记录进行分析

d．每周一次进行咨询成功率及预约成功率的统计，及时分析曲线变化原因，找出重点，分析各个细小环节的问题

3．完善咨询病人回访机制：

回访机制主要应用于预约病人及就诊后病人，应用后从当初的43%的预约成功率提高至74%，有了大幅度的上升

a．对于当时预约病人，发送预约号；未就诊的病人，发送咨询的电话号码

b．第二天对于第一天预约病人就诊情况进行分析，对于未就诊的病人，进行电话回访，了解其未就诊原因及就诊动态，及时进行再次营销

c．如因电话忙碌而掉线，第二天发送致歉信息，再次开发追踪

d．每天二次（早九点前，晚四点）发送提醒就诊的信息

（三）根据个人特点及工作要求进行岗位调整

网络咨询及电话咨询有不同的特点，根据网络咨询和电话咨询量的比例，适时进行岗位调整

二．做好各类信息收集，及时进行分析反馈

自十月份起拟定了各种报表，包括广告信息统计，本部门的各类数据统计，导诊各类数据统计，初诊信息来源码统计，外院营销信息收集

1、按医院要求做好各类信息的收集工作：

a．本院广告信息收集、广告监播；

b．外院的营销手段收集；

c．咨询电话信息收集

d．初诊信息收集

e．专档管理，保密原则

2、对所收集到的信息要及时准确进行统计，及

及时向医院各部门提供有价值的各类并确保数据的准确；

3、根据医院经营工作要求对各媒体所投放的广告进行效果分析并提出建议；

三．建立客户服务档案：

将病人进行分类管理，分为预约病人，初诊病人建档

1．录入制度：

a．每天收集一次，确保数据及时录入；

b、就诊后病人资料-----患者姓名、性别、年龄、职业、联系方式、就诊疾病

2、建立回访制度：

回访方式包括短信问候及电话回访二方面

a、制定回访标准，统一回访的内容，对回访医生要进行专业和技巧培训，确保回访的工作质量；

b、有计划分步骤：

配合企划部经营部做好病人满意度调查，每天五人，主要以预约病人为主

对回访结果及时反馈分析总结，上报相关领导，特殊病例当时应反馈

四．网络咨询工作

十月中旬开始与网络部移交网络咨询工作，九月份通过网络就诊病人25人左右，十月份网络预约77人，成功就诊55人，较九月份上升一倍；十一月份网络预约100人，成功就诊69人，较十月份再次上升25%，工作总结《医院咨询工作总结》。

1．qq咨询资料库及商务通资料库的建立，使回答更具专业性，且可以直接复制，节省时间

2．预约回访问题

1）通过各种途径获取电话号码，并进行详细分类登记，预约后即通过短信发送预约号，对于个人预约后未就诊病人，与电话咨询一起参与回访，了解未就诊原因，进行再次营销。

2）将qq进行分类管理，及时公布及发送活动信息。

3．咨询人员的专业性及积极性的问题：

由专人回答商务通及qq咨询，一月更换一次，有利于新鲜感及积极性的建立

在林院长的大力支持和正确领导下，在其它各部门的积极配合下（如导诊，检验，b超，x光及临床各科室），客服部的工作得以顺利开展。在今后的工作中，我们将会以求实敬业的工作态度，不断学习，不断提高，为医院发展贡献自己的力量。

**医院网络分诊工作总结12**

一年很快过去，现将这一年的工作单纯网络方面的总结如下：

从三月份接手网络部，鉴于老站的视觉效果和转化率较低，广告性太过于浓烈，未从优化角度出发，综合站又只是一个单页，只单纯的连接了两个肝、肾病网，这样的布局过于简单，而且资源浪费严重。而且最初网络外包一切都掌握在网络公司，因此让效果也大打折扣。网络公司因不了解疾病行业，对于推广方向不精准，只讲求视觉包装，不讲求实质内容，造成用户体验度下降。于是，我们开始重新规划推广方式，重新组建网络团队。将网络外包收回。

>一、重新组建>网络部。

因为在最初组建的网络人员过于单薄化，很多东西需要重新沉淀和积累。对于医院产品，疾病，科室包装，疗法等等还不是很娴熟，而且人员配备方面仍然没有最大优化。所以重新组建一个技术+一个美工+4名文案的最初模式，为网络推广正式打下一个初级基础。人员分工为：美工设计网站，包装专题，程序建站，文案经培训后做最需要的伪原创内容+原创内容+病例+软文等站内的一些基本需求。

>二、>网站人员培训沟通。

网络部人员组建到位后，开始正式的培训，从对医院认识和医疗营销的认识，以及医疗常识的书写技巧，优化掌握技巧，和说服力等方面入手。建立整体人员的整体网络营销意识。文案要求：以具有评论员的论辩思维去说服，以具有优化技巧的熟练去运用。两者结合。美工从网站风格定位和专题风格，颜色，布局，项目功能开发等各方面进行着手沟通。程序从网站功能和域名，服务器要求，网站安全，网站的系统布局等方面进行沟通。

>三、>网站前期规划和策划。

根据目前医院的整体情况，考虑前期进行建立三个新网站，进行主要付费推广，对于老网站主要采取维护，后期改造后进行优化。以医院的主站，也就是官网为主干，以两个推广病种网站为枝叶，进行策划推广。先将最直接见效的付费推广做起来。鉴于我们目前的规模站不在多，而在精。而后针对这些网站填充大量实质内容和一些策划的专题，来提高竞价推广网站的客户体验度和可信度，权威感。

>四、>网站建设。

首先建立两个病种站之后。建立了综合站（官网）以优化为主。从整体色调和各个环节的设置，到功能开发。实行了统一。

>五、两个病种竞价账户的调整。

1、账户结构混乱，关键词不准确，产生垃圾关键词很多，因此重新分离组织结构，调整关键词匹配方式，安装站长统计过滤垃圾关键词。

**医院网络分诊工作总结13**

>一、基础建设

1、下半年医院组建了网络部。对旧网站进行改版，充实了内容增强了可读性，并且重新设计了首页和各个内容栏目使网站更贴切用户的使用习惯。

2、根据需要，将重点病种划分为项目独立包装成专题页面推广，并取得了一定的效果，为以后将医院重点病种独立推广做好了铺垫。

3、更新站内医院信息

对网站内的医院信息、设备、疾病疗法、荣誉等相关内容进行更全面的包装和更新。提高患者的就诊意向与医院品牌。

4、首页版块增加

目前已有的六个板块，无法达到达到患者的收藏目的。又增加热点话题、新闻时尚等版块，并结合节假日、活动日制作了各类专题页面，提高网民的阅读性。

>二、推广

1、关键字竞价营销是我们一种重点投放的方向，从实际效果上看，百度、谷歌、搜狗，竞价推广可以做到想做什么病种就做什么病种，这样极大的方便了咨询人员的开发

2、网盟推广，由于网盟的转化效果较差，为了避免浪费，网络前期投放很少。目前竞争越来越大，下半年网盟也逐步加大了网盟的投放，使得更多的人对医院品牌有了认识。

3、免费推广，从长期发展角度看，我们必须研究搜索引擎。

1）和搜索引擎交朋友，搜索引擎可谓是商业网站的桥梁道路，各网站好比各个城市，如果你不符合她的标准，那路肯定不同。讨好搜索引擎的方法就是多学一些“技巧”。

2）搜索引擎喜欢原创性的网站，所以我们要不断的充实我们的网站，来吸引蜘蛛，每天作一篇以上的原创文章，坚持更新寻找新的关注点，坚持内容为王。

3）研究客户搜索心理，客户喜欢就是搜索引擎喜欢，不要把搜索引擎当做机器，把它人性化，当做你的浏览者来看待，用人的思维去想问题，其实做好研究客户心理是最关键的，因为只要有流量，搜索引擎一定喜欢。

4）研究符合网站的关键词编译最佳的短语，以及每个页面标签的写法。

5）网站结构优化，可以使得蜘蛛更好的爬行，让蜘蛛更喜欢网站，四通八达会得到更好的收录。

**医院网络分诊工作总结14**

网络咨询三步走：

第一步：回答患者者的题目，确立权威：这一步要客观，由于患者不会只问你一个医生，一定要回答的实在、客观，让患者一听就觉得你没有忽悠他，确立你在该病种领域的权威。

第二步，引导患者了解医院，建立对医院的信任，不要生硬地灌输，逐步引导，比如说到妇科炎症，你可以说，这个一般是什么样的，我们医院是什么样的……

第三步，打消患者顾虑，往往患者犹豫的就是某一个点，找到并解决它，就ok了。

比如恐吓一下，这个一定要治，时间长了会出现什么结果

再比如：我们医院对这个有优惠，有医保……

第三步需要前面的展垫，但是最关键的，实在在各大医院间来比较，差别不是很大，但差别总是有的，假如你可以解决患者的心理需求，也许比解决病痛更有效果。

做到第三步，你要有一定的心理学知识，要会暗示，能正确把握患者的心理。

曾经和一位咨询高手聊天，他说：聊到后面，基本上就是靠咨询技巧了，本质就是对患者心理的把握。

网络医疗咨询的三个步骤和要点1(转)网络医疗咨询就是和患者交流，解答患者的疑问，我们回纳总结了三个步骤，可以带你顺利走向成功。

第一步骤：以主动的心态往关心患者，用专业的问诊手法、扎实的医学知识分析病情，用通俗的话语往解答疑问，就像门诊一样。

要点：

1、态度要诚吭逗不能为了来患者而回答疑问，对患者要关心、诚恳。保证交流时间，交流时间越长，能了解到的病情越多，判定就越正确，不要只用寥寥数语就打发掉患者。现在网络咨询医师的通病是急功近利，有选择性地回答患者。感觉患者可能来，就认真回答，问常识性题目的就爱搭不理，甚至说“你自己不会查呀”等语言。

2、专业严谨，建立信任：作为一位合格的咨询医生，你必须熟记本领域各种疾病的症状、种类、病因、可能的并发症、留意事项等等。在了解患者病情时，要符合医学原则，要学习该类疾病的问诊要点、接诊技巧。不要从自己的营销目的、惯用的套路出发，而把患者引向与患者所述症状完全不靠谱的领域，不要对患者随意定性，千万不要以为你的胡说八道能骗过患者。

3、流畅沟通：在对患者说自己的看法、意见时，以及说一些医学名词时，一定要用通俗的话语向患者解释清楚，让患者能清清楚楚，明明白白。要明白患者只是普通人，不是学医的，只有患者理解你的语言时，才有可能相信你、信赖你。

目标：让患者信赖你，以为你是个专业知识扎实、服务态度好的好医生，你所在的医院是一个可以新信赖的医院！

这一步是长期投资，可能不会给你带来近期效益，假如你的眼光足够远，你一定会这样做。直接的效果是让你积累大量的患者资源。有些人可能只问了个生活题目，得到满足回答后就走了武汉医院鱼鳞病，以后无论是他有题目或者朋友、亲戚有题目，就会推荐你，这些看似无用功的劳动会给你带来良好的人气，进而带来源源不断的财富。

网络医疗咨询的三个步骤和要点(二)：学会自我营销。

当通过第一步骤的交流之后，患者已经开始信赖你，并大概了解了病情。这时候就会自然而然地产生第二个需求，那就是如何解决病症？

患者一般会问：“该怎么治？”、“吃什么药？”、“你们能治吗？”、“有什么好的办法？”、“治疗要多久？”、“一般要花多少钱？”等题目。这时候就应该自我营销了！

要点：

1、对该病种有深刻的理解：你必须熟悉该病种的分型、发病机理、治疗方法的以及效果评估、适用药物等，这是解决患者疑问的基础。

2、对医院的特色疗法如数家珍：要清楚你所在的医院在医疗行业上的定位，以及这样定位的上风；要明白医院对该病种的检查项目及其特点；要清楚医院对该病种的治疗方法及疗效；特别要留意留意宣传医院专家的资历及其擅长；

3、关爱患者，营销自己：当一个人生病时，心情是焦虑而无助的，这是实施关心战略的最佳时机，每个人都可以被感动。把患者当成你的朋友，而不是你的摇钱树，言语要温顺、贴切，充分展现个人魅力，留意形成和运用自己的言语风格。

4、治疗用度题目：要清楚什么可以说，什么不能说，要敏锐地把握患者对用度的关切程度，在适当的时候说适当的话。

目标：充分展示医院上风，让患者相信你可以解决他的题目，给患者治愈疾病的信心。

网络医疗咨询的三个步骤和要点(三)：促使患者下决心：

有了前面步骤的展垫，患者对自己的病情和武汉皮肤科医院排名你们的医院都有了一定的了解，最后就差下决心了，所以怎样让患者下决心，就是你的水平了。

有人说过：每个人都可以被一句话杀死，每个人都可以被一句话营销。不管外表多坚强、多抗拒的人，总有内心的弱点。

在与患者沟通的过程中，要敏锐地把握患者的心理变化，了解患者深层次的心理需求，用一句话彻底感动他，让他完全相信你，并下决心依照你的思路往治疗。

假如你能做到这一层，那么恭喜你，你已经是个优秀的咨询医生了。

请各位留意，以上只是阐述网络接诊技巧，并没有涉及更多环节，医疗最重要的还要落实到两个字：疗效！假如你的医学根基不够深，不能把握该病种的预期效果，那只能落到南京男性专科医院“忽悠”的层次。一旦你说出了一句心里没底的话，就会落进一个“谎言”的怪圈，就是你必须用更多的谎言往圆这句谎言，露馅也是必然的事情。

电话营销—分析患者需求并对症处理今天工作进耳部分同事接到这样一个电话，内容大概是这样的：

患者：你们医院可以治疗白癜风吗？

客服：可以。

患者：采用什么方法治疗？

客服：\*\*\*特色疗法。

患者：可以用药吗？我想直接用药治疗？

客服：可以，不过还是建议患者来院进一步诊断治疗。

患者：哦，那我考虑一下。

电话挂断。

暂且不说这个接听电话沟通中暴露的其它方面题目。感觉最重要的一点失误在于，咨询职员没有在沟通过程中及时分析出患者的需求，进行转折式引导性的发问。

“可以用药吗？我想直接用药治疗？”很直白的告诉我们，需要药物治疗，为什么接下来不为患者先容医院的特色药物，采取视频远程治疗？而让患者必须来医院？我看武汉最好的妇科医院了一下患者的来电属于云南曲靖，由于皮肤病来院就诊的可能性比较小。

工作中，接听电话我时我习惯先看一下来电显示，对于本地及外地区的患者采取不同的咨询方式，可以进步咨询的转化率，增加医院的效益，当然条件是能切实为患者解除往病痛，有明显的治疗效果。

地域性强的一些病种，大家可以尝试一下。这个也不是决对的，关键还是在和患者电话沟通过程中及时分析患者的需求，找到并解决它。

虚心使人进步—关于培训 又是一个老掉牙的题目，可是你认真思考过这句话吗？你在对某件事发表评论时想到过这句话吗？

在一次医院调研的过程中，该医院的营销部主任叙述了他们的营销思路。从医院出来后，在车上大家纷纷发表评论，最后得出一个结论，这是一个老掉牙的营销思路，某某医院也搞过类似的营销……

可是，大家忽略了一点，他们的营销效果非常好，而且正在向全国推广，即使是一个老掉牙的营销方式，也是行之有效的营销方法。

前面提到过，某某医院也搞过类似的营销……，我知道的结果是该医院没有成功，最后放弃了。

为什么同样的道路，有人成功了，有人没成功，这的确是一个令人深思的题目……

话题转回来，每个人都会有自己的熟悉，这种先进为主的想法，会让你在潜意识中拒尽接受某些思想，尤其是和你的思路有冲突的想法，这样的结果是，你只保存了你自己的想法，而把不同思路的信息拒之门外。

熟悉的地方没有景，门内开花门外香，外来的和尚会念经，都说明了一个事实。本地不受重视的，却受到外界的追捧。

为什么有人不屑一顾，却有人追捧，而原来不屑一顾的人经过事件冲击以后，也回往重新熟悉这个事实，那就是你把心窗封闭了的缘故。

虚心，就是虚心以待，将心里的位置空出来杭州京都医院，往学习，这样才会有一个好的学习效果。

我们在培训咨询医师时，都会讲到这个题目，由于很多医院的咨询医师都工作了很多年，对你的培训根本不屑一顾，来听课只是给你面子而已，这样的效果是不可能理想的。

每个人实在都一样，打开你的心窗，你的视野会更广阔，视野有多大，事业就会有多大！

接诊中提问的技巧 上一次我们谈了电话接诊的步骤，这一次说一下电话咨询中发问的技巧，当然，在网络咨询中也通用的：

谈话双方，谁把握了发问权，谁就会占据主动地位。在咨询过程中，只有把握主导地位，才能把患者逐步引向终极目标——就诊。假如只是被动地回答题目，势必会变成东一搭西一搭的闲扯，终极结果是患者觉得没什么好问了就挂线，而不会做出就医决定，其成功率也就可想而知了。

以下是在接诊过程中被广泛运用，并且行之有效的提问技巧：

1、开放式提问

开放式提问可以引发患者思考，开启对话，建立流畅的沟通，让你巧妙地引导并控制整个对话过程，顺利发掘所需要的资讯。开放式问句经常运用到的字眼有：什么时候、什么地方、为什么、谁、如何等。

2、约束性提问

约束性提问就是限定沟通的背景，让患者对你的话题持持续的肯定态度，假如你可以让患者不断地说“yes”，结果就“OK”了。

3、选择性提问

用选择性问句让患者做决定，只能选择A或B，液压齿轮泵而没有机会说“不”，如：你喜欢喝牛奶，还是喜欢喝豆浆？

4、情境创造法提问。

让患者在决定选择医院之前，创造已经拥有的美好感觉，帮助她们想象医院为她们带来的欢快与好处。

5、反问法

咨询的过程中，当发问的主导权被患者控制时，这种情况下，不要直接回答，微笑、放松，简单解答后立即反问他一个题目。

留意：在咨询的不同阶段，交互运用不同的提问技巧。此外，你提的题目必须是患者能够回答的题目，或者是你即将给出答案的题目。

咨询电话接听步骤 网络咨询有很多种形式，其中重要的一步是转化为电话咨询，我们在实践中发现，电话咨询后的来诊量是可观的，比例高于单纯的网络咨询。

关键词：倾听、分析、定位、解答、提问

核心要点：在接听患者来电时，要把握主导权，让患者的思维顺着我们的引导环节走，而不能任其自由发挥。

接听咨询电话的步骤：

一、让患者打开话匣子

全面了解患者的基本情况，包括年龄、患病时间、曾经的治疗和疗效、花费等等。患者对自己的情况描述的越具体，我们下一步的工作就会越轻松，成功的机会就会越高。

通常在接听电话的开始，我们要以一些启发式的发问来打开患者的话匣子。

比如：打过招呼后，就问她：“请问您G型单螺杆泵是为自己还是为朋友咨询呢？”然后顺理成章地问她：“怎么不舒服呀”、“什么时候发现的？开始是什么样的感觉呢？……”总之，要让患者有话可说。

二、猜出症状、点明趋势

根据患者对疾病的描述，正确猜出患者目前的症状甚至诊断至关重要。

这实在和门诊差未几了，只要你遵循问诊的原则，有经验的医生很快就会得出一个初步诊断，并猜出患者其他的伴随症状。假如这些判定正确的话，咨询职员在患者心中的权威形象就会确立，一旦患者认可你，则会进行更加深进的探讨。此时，咨询职员应当以关切的口气，点明趋势：“你这种情况应该尽快治疗，由于……”

三、找出动机、放大动机

这一步是需求分析，找出动机就是分析患者为什么打电话，放大动机就是增强患者对治疗疾病的迫切感。

比如：患者反映近期月经量大，腰酸腹痛。咨询职员就应该敏感地意识到，她是想了解自己患病的程度。此时就应当回答：“这种症状说明你的病情在加重，假如延误治疗，可能会出现……”

四、找出顾虑，消除顾虑

对于患者反复纠缠的题目（一般是疗效题目），除了作肯定回答外，还要耐心细致地作层层递进的例证，切忌含糊其词或轻轻带过，尤其不能显得不耐烦。一般可以这样处理：首先作肯定回答，语气坚定地肯定治疗疗效，夸大临床已证实有效率达到多少，治过的人已经见到效果等等。

接诊艺术九法(转)

一、亲切法：在两分钟左右用热情的笑脸、诚信的眼光、主动迎接的文明用语和点头示意，送上一杯水，递上一张报等形体语言表示对“客人到来”的热情欢迎，用你的真情感动病人的心，消除陌生感。

二、同情法：接下对病友的叙述病史仔细听，从你的眼神、表情和对话中表示对病友的病情、久治不愈的现状、昂贵的药费、身体的病苦以示深切同情，这样他（她）会把心中的真情、隐私告诉你以获得同情，拉近间隔。

三、心理法：运专心理法了解他（她）的病情、治疗过程、对健康的熟悉、职业、家庭社会关系、财产状况、对疾病熟悉的误区等心理障碍、心理压力、心理承受力和心理收宫、消除心理障碍、疏导心理压力、增强心理积极兴奋度，帮助建立战胜疾病的信心。

四、哲理法：对病友的疾病、痛苦、经济除了给予同情心，还要用颇有哲学道理的语言解释，劝说和引导。

五、肯定法：医师的肯定态度就是表示对病友的责任心。有些病经治疗就。有些病早治可以消除并发症、防止癌变，如“宫颈炎”、“湿疣”、“疱疹”、“痔疮”等。医师假如说话支支吾吾，眼神飘飘忽忽，会使病友犹豫未定，进退两难，甚至抱怨而往，失往医病机会。

六、底气法：给患者树立信心，假如你专业精湛，学识渊博，临床经验丰富、责任心强，你就把你的底气和信心通过接诊传给病友，让他（她）们把自己的健康托付给你，早治早防，早曰康复。

七、权威法：封建天子给医生封了个官，叫“医官”。既是“医官”就有一种权力，既竭尽全力保证病者治愈的权力。为了行使这种权力，医者必须留意自己的形象、人品、语言、医德医风、医风正，病人多。接诊要有力度，说话要有威信。

八、品牌法：品牌，是吸引病友的一股不可抗拒的气力。专家、教授和高年资的医师要靠自己的名声、名气和医院的品牌、品位吸引病人，占领市场，创造丰厚的收进，同时给予病友一流的服务。

九、预警法：对于经济稍差，终曰忙碌工作的病友群，他们不重视自己的疾病，殊不知中国“宫颈炎”变成“宫颈癌”的病人每年增加万人，且多数是年轻女性，世界每年死于宫颈癌女病人有25万；殊不知头痛、眩晕、失眠是生命已亮起了红灯，身体“报警装置”发起了频频信号……很多病在初期抓紧治疗会大大降低并发症，癌变率，最大限度降低死亡率。所以在接诊中要非常重视这一点。

咨询医师应该如何培训最近与一个客户的接触，让我更加熟悉到，做事情是需要天赋的！

我接触过很多医院，他们的咨询医师一般都是年轻人。领导也许出于职业习惯，下意识以为，患者能问多深呀，咨询能解答清楚患者题目就行啦，以前我也是这么以为的。

而事实是，咨询部分是医院的窗口，无论是网络咨询还是电话咨询，咨询医师是患者接触到医院的第一个人，那么，他的素质就代表了医院的水平，由于他会留给患者第一印象。

这家医院充分熟悉到了这个题目，于是高薪聘请了一些有咨询经历的医师来做咨询，不限制年龄，不限制性别，只要有能力就可以。

当然，咨询效果也好的出奇，至少我以为，超过了我看到的任何一家医院。

经过对他们咨询的分析和研究，我发现了很多技巧的东西，核心就是关爱患者和人之常情，而不是医学知识。

比如，在患者预备来看病时，她说，我们这里这几天冷，记着多带件衣服。我在旁边听了心里都热融融的；

还有，一个肿瘤患者的家属，她说，现在已经不是治疗的题目了，而是我们做子女的，应该尽一点孝心。呵呵，说到家属心里往了，而窃冬这个帽子好大。

而与人交流，的确是需要天赋的，怎么能说到患者的心里往，让患者下决心来你的医院，是技巧更是艺术。

这时，我想起来一个治理上的案例，说某酒店的服务非常到位，每一位侍者都举止优雅、彬彬有礼，在你需要的时候会及时出现，而平时你又感觉不到他们的存在。于是有人问酒店的治理者，是如何培训服务生的，达到如此境界。

回答是，我们根本不培训，我们只选择这样的人来做侍者。

网络咨询医师的素质网络咨询医师的素质很重要，我接触过一些优秀的网络咨询医师，也碰到过一些蹩脚的网络医生，下面简单说一下我的看法：

１、扎实的医学功底

不要求你有多优秀，但至少对于你负责的病种，在理论上要理解透彻，实践上尽量多接触。由于很多医院都是专门的职员来做客服，为了降低本钱，这些客服职员都没有经过临床培训，碰到具体题目时无法解答。这样很可能会造成患者的不信任，解决的方法：

一、设立前台客服和专家客服，前台客服负责接待，解答简单题目和筛选患者，有价值的患者转接给专家客服进行具体解答；

二、客服轮转，客服职员定期或不定期到临床上锻炼，尤其到住院部学习，从头到尾治理过一个病人后，你对该病种会有一个更正确的把握。

2、良好的服务心态

服务职员要长期保持良好的心态不轻易，很多客服都反映，今天上午所有病人都问一个题目，烦死了……我想每个医院都会碰到这样的情况，所以我一般对客服的治理不是很严格，上班时你可以听歌，可以聊天，喝水，起来运动几分钟……，但不答应有长时间占用精力的活动，比如大型游戏、看电影等等。

有人问了，这么宽松，怎么保证咨询质量？呵呵，那就看激励机制了，干好了，钱多多的，干不好，末位淘汰，用鞭子赶着干活尽对是下下策，让他们主动起来是最好的方法。呵呵，说到这里，我想起了“联产承包责任制”。

3、沟通技巧的运用

做任何事都有很多窍门，这些方法会让你事半功倍。比如在线咨询软件中的“快捷回复”功能，我想谁都会用，但你仔细观察一下，一百个人会有一百种情况。谁用的最顺手，谁会节省最多的时间。

4、营销意识的培养

我们经常发现，客服的业绩与他们的医学知识不成正比，而与他们的营销意识息息相关。当你的医学水平足以应付患者的咨询，当你的心态不再轻易波动，当你的沟通技巧运用自如，这时，营销意识就是最后的瓶颈。突破了这一关，你就进进到营销高手的行列。

**医院网络分诊工作总结15**

每天带领村医入户核实情况，排查原因，将疫情防控工作落实到位，坚决做到“早发现、早隔离、早治疗”。同时，我们积极宣传如何预防“新型冠状病毒感染性肺炎”知识，引导群众提高防控意识但也不必恐慌，做到不聚餐、不集会、不传谣、不恐慌、不串门，有发烧、干咳等症状及时上报，并主动到乡村卫生机构检测。

生命重于泰山，疫情就是命令，防控就是责任。疫情当前虽惧，但有责。在疫情防控的严峻形势下，不忘为群众服务的初心、牢记驻社区的使命，毅然奋战在基层疫情防控阻击第一线，把人民群众生命安全和身体健康放在第一位，切实做好疫情防控工作，我们必将坚定信心打赢这场疫情防控阻击战。

**医院网络分诊工作总结16**

我院积极贯彻落实县委网信办《关于做好我县医院网络安全保障工作的通知》要求，我院领导高度重视，立即行动，顺利完成国庆期间网络信息安全工作。现将此项工作总结如下：

>一、高度重视，落实责任。

我院成立网络安全领导小组，由信息科主任任小组组长，其它各科室主任任副组长和组员。9月21日之前将责任领导、联络员名单、网络安全自查表报送网络安全领导小组办公室，要求组员24小时开机，做好随时反映、报告网络安全问题的准备工作。

国庆xx周年9月21日至10月10日期间：

1.网络信息安全上报要求24小时监控。

2.风险防控制：发现问题，三分钟之内必须断；半小时之内上报网络安全领导小组；无问题，零报告。

3.要求各科室每天15：00时之前上报前一天至当日15：00时网络信息安全情况。

>二、强化安全防范措施，提高风险防范能力

1、对医院办公通信工具OA，进行漏洞修复检查升级。坚决整改用户长期使用默认口令、长期不变口令等问题。

2、信息科对医院数据采取分类、备份、加密等措施，严格数据的访问权限，及时发现处置非授权访问等异常情况。

3、对医院公共区域的LED屏幕，由专人负责，修改内容需要高强度密码口令。

>三、规范流程操作，养成良好习惯。

要求全体工作人员都应该了解网络安全形势，遵守安全规定，掌握操作技能，努力提高医院网络安全保障能力，提出人人养成良好网络安全习惯的六项规定。

1、禁止用非涉密机处理涉密文件。

2、禁止在外网上处理和存放内部文件资料。

3、所有工作电脑要设置开机口令。

4、禁止在工作网络设置无线路由器等无线设备。

5、严格做到人离开工作电脑即断网断电。

6、禁止在工作网络计算机中安装游戏等非工作类软件。

**医院网络分诊工作总结17**

网络咨询三步走：

第一步：回答患者者的题目，确立权威：这一步要客观，由于患者不会只问你一个医生，一定要回答的实在、客观，让患者一听就觉得你没有忽悠他，确立你在该病种领域的权威。

第二步，引导患者了解医院，建立对医院的信任，不要生硬地灌输，逐步引导，比如说到妇科炎症，你可以说，这个一般是什么样的，我们医院是什么样的„„ 第三步，打消患者顾虑，往往患者犹豫的就是某一个点，找到并解决它，就ok了。

比如恐吓一下，这个一定要治，时间长了会出现什么结果

再比如：我们医院对这个有优惠，有医保„„

第三步需要前面的展垫，但是最关键的，实在在各大医院间来比较，差别不是很大，但差别总是有的，假如你可以解决患者的心理需求，也许比解决病痛更有效果。

做到第三步，你要有一定的心理学知识，要会暗示，能正确把握患者的心理。

曾经和一位咨询高手聊天，他说：聊到后面，基本上就是靠咨询技巧了，本质就是对患者心理的把握。

网络医疗咨询的三个步骤和要点1(转)网络医疗咨询就是和患者交流，解答患者的疑问，我们回纳总结了三个步骤，可以带你顺利走向成功。

第一步骤：以主动的心态往关心患者，用专业的问诊手法、扎实的医学知识分析病情，用通俗的话语往解答疑问，就像门诊一样。

要点：

1、态度要诚吭逗不能为了来患者而回答疑问，对患者要关心、诚恳。保证交流时间，交流时间越长，能了解到的病情越多，判定就越正确，不要只用寥寥数语就打发掉患者。现在网络咨询医师的通病是急功近利，有选择性地回答患者。感觉患者可能来，就认真回答，问常识性题目的就爱搭不理，甚至说“你自己不会查呀”等语言。

2、专业严谨，建立信任：作为一位合格的咨询医生，你必须熟记本领域各种疾病的症状、种类、病因、可能的并发症、留意事项等等。在了解患者病情时，要符合医学原则，要学习该类疾病的问诊要点、接诊技巧。不要从自己的营销目的、惯用的套路出发，而把患者引向与患者所述症状完全不靠谱的领域，不要对患者随意定性，千万不要以为你的胡说八道能骗过患者。

3、流畅沟通：在对患者说自己的看法、意见时，以及说一些医学名词时，一定要用通俗的话语向患者解释清楚，让患者能清清楚楚，明明白白。要明白患者只是普通人，不是学 医的，只有患者理解你的语言时，才有可能相信你、信赖你。

目标：让患者信赖你，以为你是个专业知识扎实、服务态度好的好医生，你所在的医院是一个可以新信赖的医院！

这一步是长期投资，可能不会给你带来近期效益，假如你的眼光足够远，你一定会这样做。直接的效果是让你积累大量的患者资源。有些人可能只问了个生活题目，得到满足回答后就走了武汉医院鱼鳞病，以后无论是他有题目或者朋友、亲戚有题目，就会推荐你，这些看似无用功的劳动会给你带来良好的人气，进而带来源源不断的财富。网络医疗咨询的三个步骤和要点(二)：学会自我营销。

当通过第一步骤的交流之后，患者已经开始信赖你，并大概了解了病情。这时候就会自然而然地产生第二个需求，那就是如何解决病症？

患者一般会问：“该怎么治？”、“吃什么药？”、“你们能治吗？”、“有什么好的办法？”、“治疗要多久？”、“一般要花多少钱？”等题目。这时候就应该自我营销了！

要点：

1、对该病种有深刻的理解：你必须熟悉该病种的分型、发病机理、治疗方法的以及效果评估、适用药物等，这是解决患者疑问的基础。

2、对医院的特色疗法如数家珍：要清楚你所在的医院在医疗行业上的定位，以及这样定位的上风；要明白医院对该病种的检查项目及其特点；要清楚医院对该病种的治疗方法及疗效；特别要留意留意宣传医院专家的资历及其擅长；

3、关爱患者，营销自己：当一个人生病时，心情是焦虑而无助的，这是实施关心战略的最佳时机，每个人都可以被感动。把患者当成你的朋友，而不是你的摇钱树，言语要温顺、贴切，充分展现个人魅力，留意形成和运用自己的言语风格。

4、治疗用度题目：要清楚什么可以说，什么不能说，要敏锐地把握患者对用度的关切程度，在适当的时候说适当的话。

目标：充分展示医院上风，让患者相信你可以解决他的题目，给患者治愈疾病的信心。

网络医疗咨询的三个步骤和要点(三)：促使患者下决心：

有了前面步骤的展垫，患者对自己的病情和武汉皮肤科医院排名你们的医院都有了一定的了解，最后就差下决心了，所以怎样让患者下决心，就是你的水平了。

有人说过：每个人都可以被一句话杀死，每个人都可以被一句话营销。不管外表多坚强、多抗拒的人，总有内心的弱点。

在与患者沟通的过程中，要敏锐地把握患者的心理变化，了解患者深层次的心理需求，用一句话彻底感动他，让他完全相信你，并下决心依照你的思路往治疗。

假如你能做到这一层，那么恭喜你，你已经是个优秀的咨询医生了。

请各位留意，以上只是阐述网络接诊技巧，并没有涉及更多环节，医疗最重要的还要落实到两个字：疗效！假如你的医学根基不够深，不能把握该病种的预期效果，那只能落到南京男性专科医院“忽悠”的层次。一旦你说出了一句心里没底的话，就会落进一个“谎言”的怪圈，就是你必须用更多的谎言往圆这句谎言，露馅也是必然的事情。

电话营销—分析患者需求并对症处理今天工作进耳部分同事接到这样一个电话，内容大概是这样的：

患者：你们医院可以治疗白癜风吗？

客服：可以。

患者：采用什么方法治疗？

客服：\*\*\*特色疗法。患者：可以用药吗？我想直接用药治疗？

客服：可以，不过还是建议患者来院进一步诊断治疗。

患者：哦，那我考虑一下。

电话挂断。

暂且不说这个接听电话沟通中暴露的其它方面题目。感觉最重要的一点失误在于，咨询职员没有在沟通过程中及时分析出患者的需求，进行转折式引导性的发问。“可以用药吗？我想直接用药治疗？”很直白的告诉我们，需要药物治疗，为什么接下来不为患者先容医院的特色药物，采取视频远程治疗？而让患者必须来医院？我看武汉最好的妇科医院了一下患者的来电属于云南曲靖，由于皮肤病来院就诊的可能性比较小。

工作中，接听电话我时我习惯先看一下来电显示，对于本地及外地区的患者采取不同的咨询方式，可以进步咨询的转化率，增加医院的效益，当然条件是能切实为患者解除往病痛，有明显的治疗效果。

地域性强的一些病种，大家可以尝试一下。这个也不是决对的，关键还是在和患者电话沟通过程中及时分析患者的需求，找到并解决它。

虚心使人进步—关于培训 又是一个老掉牙的题目，可是你认真思考过这句话吗？你在对某件事发表评论时想到过这句话吗？

在一次医院调研的过程中，该医院的营销部主任叙述了他们的营销思路。从医院出来后，在车上大家纷纷发表评论，最后得出一个结论，这是一个老掉牙的营销思路，某某医院也搞过类似的营销„„

可是，大家忽略了一点，他们的营销效果非常好，而且正在向全国推广，即使是一个老掉牙的营销方式，也是行之有效的营销方法。

前面提到过，某某医院也搞过类似的营销„„，我知道的结果是该医院没有成功，最后放弃了。

为什么同样的道路，有人成功了，有人没成功，这的确是一个令人深思的题目„„

话题转回来，每个人都会有自己的熟悉，这种先进为主的想法，会让你在潜意识中拒尽接受某些思想，尤其是和你的思路有冲突的想法，这样的结果是，你只保存了你自己的想法，而把不同思路的信息拒之门外。

熟悉的地方没有景，门内开花门外香，外来的和尚会念经，都说明了一个事实。本地不受重视的，却受到外界的追捧。

为什么有人不屑一顾，却有人追捧，而原来不屑一顾的人经过事件冲击以后，也回往重新熟悉这个事实，那就是你把心窗封闭了的缘故。

虚心，就是虚心以待，将心里的位置空出来杭州京都医院，往学习，这样才会有一个好的学习效果。

我们在培训咨询医师时，都会讲到这个题目，由于很多医院的咨询医师都工作了很多年，对你的培训根本不屑一顾，来听课只是给你面子而已，这样的效果是不可能理想的。每个人实在都一样，打开你的心窗，你的视野会更广阔，视野有多大，事业就会有多大！

接诊中提问的技巧 上一次我们谈了电话接诊的步骤，这一次说一下电话咨询中发问的技巧，当然，在网络咨询中也通用的：

谈话双方，谁把握了发问权，谁就会占据主动地位。在咨询过程中，只有把握主导地位，才能把患者逐步引向终极目标——就诊。假如只是被动地回答题目，势必会变成东一搭西一搭的闲扯，终极结果是患者觉得没什么好问了就挂线，而不会做出就医决定，其成功率也就可想而知了。

以下是在接诊过程中被广泛运用，并且行之有效的提问技巧：

1、开放式提问

开放式提问可以引发患者思考，开启对话，建立流畅的沟通，让你巧妙地引导并控制整个对话过程，顺利发掘所需要的资讯。开放式问句经常运用到的字眼有：什么时候、什么地方、为什么、谁、如何等。

2、约束性提问

约束性提问就是限定沟通的背景，让患者对你的话题持持续的肯定态度，假如你可以让患者不断地说“yes”，结果就“ok”了。

3、选择性提问

用选择性问句让患者做决定，只能选择a或b，液压齿轮泵而没有机会说“不”，如：你喜欢喝牛奶，还是喜欢喝豆浆？

4、情境创造法提问。让患者在决定选择医院之前，创造已经拥有的美好感觉，帮助她们想象医院为她们带来的欢快与好处。

5、反问法

咨询的过程中，当发问的主导权被患者控制时，这种情况下，不要直接回答，微笑、放松，简单解答后立即反问他一个题目。

留意：在咨询的不同阶段，交互运用不同的提问技巧。此外，你提的题目必须是患者能够回答的题目，或者是你即将给出答案的题目。咨询电话接听步骤 网络咨询有很多种形式，其中重要的一步是转化为电话咨询，我们在实践中发现，电话咨询后的来诊量是可观的，比例高于单纯的网络咨询。关键词：倾听、分析、定位、解答、提问

核心要点：在接听患者来电时，要把握主导权，让患者的思维顺着我们的引导环节走，而不能任其自由发挥。

接听咨询电话的步骤：

一、让患者打开话匣子

全面了解患者的基本情况，包括年龄、患病时间、曾经的治疗和疗效、花费等等。患者对自己的情况描述的越具体，我们下一步的工作就会越轻松，成功的机会就会越高。篇二：咨询服务工作总结 客服部咨询服务工作总结

客服部以二个效益为中心，以三个满意为基础，上下齐心，咨询成功率与预约成功率都有了提高。现结合xx年工作实际，将xx年年的工作总结如下：

一．规范咨询工作：

（一）拟定咨询科室各种规章制度

包括咨询服务标准，咨询部考核细则，电话回访服务标准，咨询部工作范畴，咨询部工作要求等，细化各个具体工作的服务标准，咨询部的基本工作规范等

（二）规范咨询业务技巧，增加咨询成功率：

十月第一周咨询成功率在18%左右，预约成功率在43%；到目前为止，咨询成功率约50%，预约成功率达60%以上，咨询及预约成功率均有了较大幅度的上升，前期的业务技巧培训及咨询服务的规范效果是非常显著的 1．专业知识的学习： a、每周一次由咨询医生进行讲课，培养咨询医生的学习积极性和自主性，讲课医生能最大限度地掌握该项专业知识 b、每结束一期培训进行一次专业知识考核，考核成绩由科室各位曾讲课的医生进行评定 c、每月拨打其他医院的电话进行总结，从他们的咨询中揣摩、了解、学习其它医院的咨询技巧，在学习的基础上进行比较，找出自己的优势，更好地发挥 2．定期召开咨询记录讲评会议 a．定期抽查每个咨询人员的咨询记录，重点在于讲评总结，及时指出咨询中存在的问题，提高咨询质量 b．咨询医生的技巧和营销的交流，各个咨询医生对其它人咨询的评价 c．个人对自己的咨询记录进行分析 d．每周一次进行咨询成功率及预约成功率的统计，及时分析曲线变化原因，找出重点，分析各个细小环节的问题 3．完善咨询病人回访机制：

回访机制主要应用于预约病人及就诊后病人，应用后从当初的43%的预约成功率提高至74%，有了大幅度的上升 a．对于当时预约病人，发送预约号；未就诊的病人，发送咨询的电话号码 b．第二天对于第一天预约病人就诊情况进行分析，对于未就诊的病人，进行电话回访，了解其未就诊原因及就诊动态，及时进行再次营销 c．如因电话忙碌而掉线，第二天发送致歉信息，再次开发追踪 d．每天二次（早九点前，晚四点）发送提醒就诊的信息

（三）根据个人特点及工作要求进行岗位调整

网络咨询及电话咨询有不同的特点，根据网络咨询和电话咨询量的比例，适时进行岗位调整

二．做好各类信息收集，及时进行分析反馈

自十月份起拟定了各种报表，包括广告信息统计，本部门的各类数据统计，导诊各类数据统计，初诊信息来源码统计，外院营销信息收集

1、按医院要求做好各类信息的收集工作： a．本院广告信息收集、广告监播； b．外院的营销手段收集； c．咨询电话信息收集 d．初诊信息收集 e．专档管理，保密原则

2、对所收集到的信息要及时准确进行统计，及时向医院各部门提供有价值的各类并确保数据的准确；

3、根据医院经营工作要求对各媒体所投放的广告进行效果分析并提出建议； 三．建立客户服务档案：

将病人进行分类管理，分为预约病人，初诊病人建档 1．录入制度： a．每天收集一次，确保数据及时录入； b、就诊后病人资料-----患者姓名、性别、年龄、职业、联系方式、就诊疾病

2、建立回访制度：

回访方式包括短信问候及电话回访二方面 a、制定回访标准，统一回访的内容，对回访医生要进行专业和技巧培训，确保回访的工作质量； b、有计划分步骤：

配合企划部经营部做好病人满意度调查，每天五人，主要以预约病人为主

对回访结果及时反馈分析总结，上报相关领导，特殊病例当时应反馈

四．网络咨询工作

十月中旬开始与网络部移交网络咨询工作，九月份通过网络就诊病人25人左右，十月份网络预约77人，成功就诊55人，较九月份上升一倍；十一月份网络预约100人，成功就诊69人，较十月份再次上升25%。2．预约回访问题 1）通过各种途径获取电话号码，并进行详细分类登记，预约后即通过短信发送预约号，对于个人预约后未就诊病人，与电话咨询一起参与回访，了解未就诊原因，进行再次营销。3．咨询人员的专业性及积极性的问题：

在林院长的大力支持和正确领导下，在其它各部门的积极配合下（如导诊，检验，b超，x光及临床各科室），客服部的工作得以顺利开展。在今后的工作中，我们将会以求实敬业的工作态度，不断学习，不断提高，为医院发展贡献自己的力量。篇三：20\_年医院年终总结

县人民医院20\_年工作总结 20\_年我院紧密围绕医疗卫生体制改革和20\_年的卫生工作要点，坚持以病人为中心，以提高医疗质量为核心，以深入开展“创先争优”、“三好一满意” 活动为载体,坚持以人民满意为出发点和落脚点，努力办人民满意医院为目标，在全院职工的共同努力下，医院各项工作稳步推进。现将我院今年的工作开展情况总结如下：

一、加强医院管理制度建设，提升执行力，建立医院管理长效机制。

1、为确保医疗质量持续改进，保障医疗安全，激发全院职工的工作热情，提升医院的社会效益和经济效益，根据医院管理法律、法规、核心制度等的要求，结合我院实际，制订完善下发了《医疗质量考核方案及考核细则》、《绩效工资分配方案》、《医院奖惩制度》、《各科室目标考核细则》等医院管理制度，并要求各职能部门和各科室认真履行各自职责，把制度落到实处，使医院管理工作真正制度化和规范化。

2、坚持制度管人，制度面前人人平等，不断提升医院执行力。医院坚持每周一召开由中层干部参加的院周会制度，业务科室坚持每天晨会制度，及时传达上级部门、医院、科室的工作要

求。院办公室、医务科、护理部、质控院感科坚持每月经常下科室，定期和不定期对医德医风、法规制度执行情况、医护质量、病历质量等进行督促检查，针对存在的问题及时通报，制订整改措施并督促整改。每月对检查情况汇总打分、评比，对工作突出的科室落实奖励。坚持院总值班每天不定时下科室查房，督查工作人员在岗及岗位职责履职情况，及时发现问题并纠正问题。经过努力，医院执行力有了很大提升。

3、坚持重大问题的决策和处理民主化，院务会深思熟虑工作，尽力化解各种矛盾，医院的和谐氛围有了明显的改善。

二、强化职业道德教育，改变服务理念，提升病人满意度。医院利用职工大会、院周会、科朝会对职工进行职业道德教育，要求全体职工在实际工作中切实体现人文关怀，践行“五心”服务，牢记职责和责任，真正把 “以病人为中心”落到实处。为切实改善服务态度，提高服务质量，医院定期进行满意度问卷调查，广泛征求住院病人对医院工作的意见，每月对满意度调查结果进行总结。通过教育和监管，职工的职业道德有了明显的改进，医务人员主动服务意识进一步增强，医德医风和医疗服务质量有了明显提高，全年病员满意度均>95%。

三、坚持院务公开，透明管理。

医院的重大事项、医疗收入、重大人事任免等均向全院职工

公示。药品价格、医疗收费项目、医保政策及参保人员医保报账均向社会和患者进行公示。各科室专业技术人员上墙公示，广泛接受广大人民群众的监督。

四、加强科室建设，提高服务质量。

进一步加强急诊急救管理，简化门诊诊疗程序，优化服务流程，完善急救预案，组织急救演练，加强急救人员专业培训、加强急救车、急救箱的管理、强化现场急救处置能力及处置突发公共卫生事件能力，确保急救绿色通道的畅通。全年急诊科共出诊？次，其中？出诊？次，接回病人？人次，转诊？人次，处理突发事件？次，圆满完成各种指令性任务？次，参加大型事故急诊抢救？次，急救工作有了明显改观。

五、加强人才培养，提高服务水平

医疗技术人才是医院生存和发展的重要因素，医院对人才建设很重视，通过以下途径加强对人才的培养，提升医务人员的服务能力。继续开展“好医生”网站继续教育学习，全院共？人参加，开展华西远程教育，组织听课?次，共？人次参加。今年派？名医务人员到上级医院进修，?名医师参加住院医师规范化培训。组织“三基三严”理论培训考

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！