# 医院值班窗口工作总结(精选3篇)

来源：网络 作者：岁月静好 更新时间：2023-12-25

*医院值班窗口工作总结1关键词：收费窗口 服务质量 提高策略Doi：医院收费窗口是医院形象，在一定程度上则体现医院管理水平与服务质量高低，窗口服务水平、病人对窗口服务满意与否共同影响医院的社会效益，但实际上窗口服务的意识与态度并未能充分满足需...*

**医院值班窗口工作总结1**

关键词：收费窗口 服务质量 提高策略

Doi：

医院收费窗口是医院形象，在一定程度上则体现医院管理水平与服务质量高低，窗口服务水平、病人对窗口服务满意与否共同影响医院的社会效益，但实际上窗口服务的意识与态度并未能充分满足需求，是矛盾、冲突发生的集中地，另一方面窗口服务是医院吸引病人、留住病人、增加医院收入来源的平台，是医院积累现金流的重要部门。如今窗口提高服务，优化服务流程，是增强医院竞争能力中的软实力，给患者提供一个良好的就医环境，提高患者满意度的，是作为医院管理的重点内容之一。

1 窗口服务中存在的问题及原因

窗口工作责任心不足。工作时操作出错多，收费人员窗口工作中不细致、粗糙，追求速度快，时常会打错病人姓名等信息；未唱收唱付钱款找零出错；或是收费后遗漏操作环节，检查单或处方忘记盖章，让病人来回跑补办，耽误时间等，造成病人对窗口服务诸多不满。

窗口服务礼仪不到位。说话态度生硬，不注意方式。服务时语言表达太简单，与病人的交谈往往话说一半，话说得不够清楚、说得简单，如有病人问，“××科室在哪里”，回答“在前面”，没说清楚让病人找不着方向；另外对病人的重复提问显得不耐烦，存在与病人对话时无眼神交流，只顾自己的事情，表情冷漠的现象，让病人感觉自己得不到尊重问题，被忽视。

另外，工作形象、细节不符合优质服务要求，如在工作场所轧堆聊天，打电话玩手机、吃东西，不穿工作服上岗，又如收费人员将票据单子、找零扔到窗口，而不是递到病人手中的。

与相关科室的因沟通不力，造成相关诊疗事项传达执行不力，让病人东奔西走，时间长了难免会让心中不满集中爆发。另一方面收费人员为避免有冲突发生也有不按要求处理业务情况，造成再次出现此类情况的处理会引起病人的不满与投诉，对出现冲突，窗口人员处置不够迅速也不够理智会影响满意度。在如今“看病难”的问题上，服务质量问题也占有一定比例，成为窗口投诉的主要理由之一。

收费人员进取心不够。在医院里窗口收费人员感觉自身的待遇与临床医生、护士不同的，得到的重视度有差异，同时服务对象有也认为其与临床不能等同的想法。

另外，随着全社会医疗保障机制的完善，享受医疗保障的人越来越多，另一方面也提高了人们对健康的期望值，尤其对医疗保障的渴望也越来越大，求医问药大多数会到大医院，致使医院里人满为患，但医疗资源有限，让病人感觉需求得不到释放，于是医患关系紧张，矛盾易被激化，窗口就成为冲突的重灾区。

2 提高服务质量的策略

重视窗口人员思想教育，转变服务观念。收费窗口一直来医院管理重视度较低的部门，但是病人投诉发生率较高的单位。年复一年的在窗口收费工作，致使窗口人员有时会感觉烦躁，精神倦怠，会出现不同程度的差错，如属于窗口直接发生的差错就会造成病人投诉的原由。所以加强窗口人员思想教育，不但从窗口人员礼仪到服务流程，均应在树立以“病人为中心”，为“病人服务”的理念下进行，主动替患者答疑解惑，从等待服务转到主动服务。

加强窗口人员冲突处理能力，提升服务水平。鼓励窗口人员开展优质服务，改善服务流程，从而提升服务水平。同时提高窗口人员处理冲突的能力，将冲突或矛盾尽可能化小化解，做好安抚工作。因此要求窗口收费人员的业务操作能力与窗口遇事处置能力影响收费处理速度，与窗口收费工作相关的医院各项规定、制度的执行不力也会影响。

除了在思想上加强，还应在加强科室内部监管上下功夫，其中包括对人员业务素质管理、收费行为等业务水平的提高。加强对窗口人员业务知识培训，如医疗收费知识、医保政策及制度规定，医院规章制度和财务制度等。业务水平和素质的提高也相应提升窗口服务质量与水准，让人感觉窗口人员平是收银员也是真正的专业人员。

完善窗口员工绩效考核制度，提升人员积极性。建立相应的窗口考核制度，从窗口人员实行弹性工作制到具体的工作量完成情况、业务处理水平及病人表扬、投诉情况并结合医院整体考核制度开展收费人员的绩效考核工作，开展窗口人员激励机制，在公平、公正的基础上，做好与做坏有区别，干多干少有差别，提升收费人员工作积极性，从提升业务水平入手，进一步提高医院窗口服务质量。窗口人员的业务考核制度也可以工作量完成情况、医院对窗口工作考评情况、参加医院各项活动评比及受到的表扬与投诉等到几个方面开展。

3 结论

总之，窗口服务问题集中在“帮助应真诚，服务要周到，微笑带甜美，注意事项告知到位”几个方面的作为切入口来解决，医院收费窗口的服务质量会相应提高。在加强收费人员的能动性同时，提高业务处置能力，转变工作方式，减少窗口投诉与冲突的发生，另外医院利用优化服务流程，开展收费人员的绩效考核，强化收费人员在业务与服务质量上的监管机制，用制度管理来提高服务质量，满足病人需求。

参考文献

[1] 彭爱莲.加强医院收费服务管理的有效策略.中国市场.

[2] 赵宝玉.医院收费窗口员工绩效考核管理探讨.中国卫生产业.

**医院值班窗口工作总结2**

关键词：医院；收费窗口；存在问题；完善措施

医院财务管理是医院管理的重要组成部分，医院的收费管理则是医院财务管理的基本组成部分。组织和管理好医院收费业务，是确保医院业务收入实现的前提，是医院业务正常开展的保障，也是树立医院良好形象，增强医院自我发展能力的有效途径。医院的收费窗口主要由门诊挂号收费窗口和住院结算收费窗口组成，是医院与患者或其家属接触时间最早、留下第一印象的地方，同时也是各种矛盾相对集中的地方，收费窗口服务质量的好坏，直接关系到患者对医院的满意程度。医院一直把创建文明服务窗口作为重点工作来抓。本文就结合医院收费窗口服务管理中存在的问题，谈谈相应的完善措施。

一、医院收费窗口管理中存在的问题

1.收费人员文化程度参差不齐、文明服务流于形式。收费窗口工作人员大多是工人编制，受长期计划体制的影响，收费人员中有土地征用的、有照顾医院家属招收的、有不能胜任医务工作转职的、还有后期不同阶段招聘的。因此其人员组成比较杂，接受教育程度也相对较低，多以高中、中专或职校为主，新进人员也一贯遵循师傅带徒弟的方法，没有经过任何专业的培训。部分收费人员对检查、检验、治疗项目的认识不够，导致在住院收费的具体工作中，存在着对不认识的项目想象收费或乱收费的现象。而医院整个电子信息系统的运行，对收费人员提出了更高的要求，部分工作人员计算机基础知识欠缺，操作不熟练，收费速度慢，增加了患者等待的时间；也有工作人员工作中手忙脚乱，缺乏条理性，经常忙中出错，增加了病人投诉的概率。而在窗口服务中，收费人员不按时开窗、提前关窗或脱岗、串岗现象时有发生，而部分收费人员又常常把生活中的情绪带到工作中来，说话语气淡漠、面部表情呆板，微笑服务打对折，让文明礼仪服务也大打折扣。这种现象的发生使医院提倡的文明服务窗口成为空谈。同时也影响了患者对医院就诊环境的认可。

2.收费人员缺乏财务意识和必要的医疗知识。针对收费科室，按照财务要求，要实行日清月结的工作制度，在每天的工作结束后，要将收入进行结账，并对其现金与帐面数进行盘点、核对，确定票款合一后，填写银行缴款单，同时检查收费日报表所附的发票存根是否完整、对应。部分收费人员怕麻烦，往往几天结一次账，费用不多时很多天都不盘账，导致账目不清，有时帐实不相符时，也没有查找深层次的原因，自己赔钱了事，这些现象主要还是收费人员财务意识不强、没有岗位责任心造成。收费人员不仅只是收费的重复工作，在工作中也要对检查、医疗项目、病情相应的科室等要有明确的认识，如一患者来挂号，他说了相关的病情，但不知道应该挂什么科，这时挂号收费人员应对病人进行正确的引导。部分收费人员本着混日子的想法，工作上得过且过，一遇病人询问就推诿，这个不懂，那个不知道，什么都是问别人去，增加了患者往返的时间，影响患者的就医情绪。

3.医院领导缺乏财务管理意识。目前，大多数医院的领导都是从医疗业务骨干中提拔上来的，对医院临床业务来说他是专家，但对财务管理方面的知识来讲，他是欠缺的。领导的职务也决定了他在日常医院的管理中，更重视医疗业务的管理，而常常忽视医院的财务价值管理。而医院收费窗口的管理是医院财务管理的基本组成部分，某些领导对财务的概念还停留在做账、核算奖金、发工资等的浅显事务上，又怎么会兼顾到收款一个窗口的管理，虽然医院一直把创建文明服务窗口作为重点工作来抓，但一直也更趋向于口头形式，没有付注于实际行动。领导的不重视，往往也体现在绩效工资评价上，对收款的工作都不重视了，收款人员的绩效又怎么上的去呢？因此，在大多数医院中，收费人员的年收入在全院统计中都属低档位的，这也不同程度影响了收费人员工作的积极性。

二、完善收费窗口服务的措施

1.医院人事部门在聘用收费人员时，应制定入院标准。如从文凭或专业方向制定，提高入院的门槛。可以是财会类的大、中专生或具备会计证或计算机电算化证的职校生，将一批文化素质相对较高、具有一定专业技术水平的人员充实到收费队伍。潜移默化地影响收费室内工作的气氛，能更好地加强收费管理，同时也可从绩效工资或福利方面进行考核，具备相关证件比不具备证件的收费人员多发部分绩效或福利，从而促使科室内人员共同学习，共同提高，形成一个团结协作的工作氛围。收费人员作为窗口服务人员不仅要遵循医院收费制度，同时也要注重窗口服务的形象，仪表端庄、服饰整洁、佩戴胸牌、语言文明、微笑服务是对窗口服务最基本的要求。想病人之所想，急患者之所急，为患者排忧解难是窗口服务更深层次的要求。总而言之，如何更好地方便患者、服务患者，如何更好地在细微之处构建起和谐的医患关系，提高医院在患者心中的满意度，是收费窗口人员不懈努力的目标。

2.重视收费人员的岗前和岗中培训。收费工作并不是坐在计算机前机械地重复着一收一付的简单操作，针对医疗体制的不断改革，收费人员所需了解和学习的内容也越来越多，如社会医保政策、农村合作医疗政策、外地就医政策、各类报销政策、物价变动政策等。重视收费人员的岗前培训，不仅仅是熟悉医院的就诊环境，医院的各类规章制度，计算机收费系统的操作，同时还要熟记检查单、检验单等一些医疗项目的收费和一些套餐组合的项目构成等。能否提高收费工作效率，减少患者等候时间，减少不必要的纠纷，是衡量收费人员岗前培训的成效。因收费员大多对医疗知识不熟悉，医院应定期对收费人员进行业务培训，如某诊疗项目的开展是针对什么方面的病症，是否需要预约，多长时间出报告；近期邀请哪些专家进行坐堂门诊等。收费人员必须领悟会计从业的职业道德，不断学习会计法律法规，遵守医院财务制度，时刻做到日清月结，账目清楚。同时定期进行会计继续教育，及时更新会计知识？接受新政策下的会计操作模式，使收费人员也具备合理的知识结构，较高的文化素质，娴熟的业务操作能力，转变观念，时刻学习，才能更加适应现时代医院的要求。

3.强化医院领导的财务管理意识。医院领导在重视医疗管理的同时，也要重视财务管理，肯定和支持财务工作人员的工作业绩。树立新形势下的医院管理理念，创新思维，努力学习财务管理知识，使财务管理发挥出应有的辅助决策和监督控制功能。重视医院收费窗口的管理，把窗口的服务，看作是医院的形象，切切实实地把窗口管理作为一项工作重点。不忘提升医院的窗口服务，其实就是在提升医院文明服务的形象。而提升收费窗口的服务，不仅仅要提高收费人员的素质，医院领导在肯定收费人员工作的同时，也适当根据收费人次或收费金额进行绩效考核，提高收费人员的收入，从而增加收费人员的工作积极性和科室凝聚力。医院领导也要适当增加收费人员与医务人员交流、沟通的机会，共同作好收费管理工作。

综上所述，通过提高收费人员的整体素质，增加工作积极性，形成良好的精神面貌，降低病人投诉率，提高病人满意度，使医院收费工作高效运行，为医院带来了良好的社会效益与经济效益。

参考文献：

1.余红梅.医院收费窗口服务存在的问题及对策[J].中医药管理杂志，20\_（4）.

2.曹霞.加强医院收费管理的几点措施[J].中外妇儿健康，20\_.

**医院值班窗口工作总结3**

关于中心组织的“加强作风建设,服务‘三年倍增’”的学习,现我们窗口在最近工作中作如下总结：

一、对照十个“有没有”中‘在业务上，有没有缺乏我们一向将其放在首位，我主要采取如下方法提高自己的业务水平，将各个项目的需求一遍又一遍的熟记，以便在工作中得心应手。我到窗口上班也不过半个月，在这半个月中我较好的完成各项工作，工作中加强学习作为提高自身素质的关键措施，在接待工作中尤其对有些纠缠不清.性格古怪的群众钻研.浅尝辄止.业务不精.为民服务的本领不高.’都做到耐心解答，服务周到，对那些确定有困难的群众尽自己的最大努力去帮助他们解决困难，以真情感动对方，以行动塑好形象。就正如前几天来的一个危房鉴定的群众，前一天登记第三天就来催报告，说了种种理由要求尽快，为了安抚他的心情我们前后方一起努力，使十个工作日完成的事情两天就搞定了，我认为窗口服务没有惊人的事迹，可越是看似平淡无奇的工作，就越是能磨练人的意志和思想，这就需要我们工作人员具有高度的责任感和足够的耐心，热心，细心，用“心”去对待每位来办事的群众，也要用“心”为办事的群众带来真诚满意的服务。

二、在学习业务上的新知识，巩固旧知识提高素质能力上下功夫。在要求上决不降低标准，放松管理。牢固树立与时俱进的.学习理念，一方面积极参加集中组织的学习活动，另一方面根形势发展和工作需要，本着缺什么补什么的原则，搞好个人自学，不断吸纳新知识，掌握新技能，增强新本领，决不做到得过且过，“标杆”意识不强。进一步强化职素意识，在争创一流业绩上下功夫。树立大局观念和团结协作意识，从全局一盘棋的大局观念来看待和处理问题，加强与其他同志的联系和配合，充分发挥集体凝聚力、战斗力

作用，体现团结协作、整体连动、步调一致的统一精神。我想我们所要做的，是抓住这次“全市机关作风与效能建设”活动提供的契机，按照办事理念最先进，办事态度最热情，办事程序最简化，办事方式最快捷，办事成效最显著的要求进一步提高服务人民群众，服务经济发展的能力和水平。

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！