# 科室下乡回访工作总结(实用33篇)

来源：网络 作者：梦里花开 更新时间：2025-04-24

*科室下乡回访工作总结1今天特意注意到了自己的说话语速问题，认真听自己所说的每一句话自己能感觉到有时说话会不清楚，还有就是语速快了让客户觉得自己好像是在背诵似地没有感觉，跟客户联系就是联系和客户之间的感情首先让客户喜欢自己、信任自己这样客户有...*

**科室下乡回访工作总结1**

今天特意注意到了自己的说话语速问题，认真听自己所说的每一句话自己能感觉到有时说话会不清楚，还有就是语速快了让客户觉得自己好像是在背诵似地没有感觉，跟客户联系就是联系和客户之间的感情首先让客户喜欢自己、信任自己这样客户有问题了才能给我们打电话让我们帮助解决。

同客户打电话做回访要保持积极和自信的态度，不管你打给的是今天的第几位客户都要像打给第一位客户一样积极自信，让客户感到你精神饱满，

当给客户打电话时，打扰了客户或者是对方不愿意合作亦或者是客户心情不好时，主动提议在方便的时候给客户在打电话并要有明确的时间，可是有的客户应为接到类似的电话太多了导致客户一听是做网站的就直接挂断电话了，我想打回去给客户解释以致客户没好气的不接电话，这种情况就是过几天了再联系客户，为其解释我们的工作是对其网站进行回访的以进一步调高对客户的服务质量，减少客户找不到网站问题的解决人的麻烦。

给客户解决其提出的网站问题时要及时，挂了客户的电话就应该

着手处理客户的网站问题，如修改网站的内部信息或是添加删除网站上的照片，迅速的为客户解决好网站的要求，之后还要给客户回个电话请客户查看一下修改后的网站如果客户不满意的话进一步进行修改，这样积极主动并迅速的解决网站给客户留下好的印象这样客户以后有什么问题会主动联系，之后要重新做网站也会首先考虑到我们公司。

同客户做电话回访时一定要热情，和服务周到竞争激烈的社会同行业中的竞争同时体现在公司的客务服务上，客户不仅仅是把竞争双方的公司的能力做对比，甚至会将竞争公司的服务态度和服务能力。

回访结束时不一定要等客户先挂电话但是自己挂电话时一定要轻放，因为你无论你在电话里说的多出色，如果客户听到电话重重放回座机的声音，也会产生极其不好的印象，以致你下次给客户联系时客户变不会像第一次这样接听你的电话，都说第一印象最重要嘛。

客户一般都会很忙，当你打电话打扰到客户的时候一定要道歉，如果实在没有时间的话那就主动提出换个时间再联系，并且给客户选择如“我是明天上午给您打电话呢还是明天下午3点给您打电话呢”，这样客户根据自己的时间定你什么时候给客户回电话，

**科室下乡回访工作总结2**

从20XX年6月1号到20\_年6月30号，为期一月的下乡时间，我圆满完成了中医院的医疗支农工作，现总结如下。 在积极响应党和\_的医疗卫生下乡支农号召部署下，在XX县卫生局局党委的正确领导下，我被选派下乡进行医疗下乡活动，在这一月时间里，我和当地医院的同事们，共同学习，共同努力，共同工作，共同进步，在艰苦的条件下，克服困难，努力工作，认真仔细，热情周到地为当地的群众提供就医服务。 在这个月的时间里，也是贯彻“三个代表”重要思想，实践\_员先进性的具体体现，我作为一名临床医师，通过一个月的下乡工作，使自己受到了很大的教育，得到了较好的锻炼，不仅提高了自己的业务水平而且有效地使医疗资源互动，缩小了城乡之间的就医差别，在临床上和卫生院的同志共同处理内科常见病、多发病，同时提高常见病及多发病的诊疗技术及诊治水平，协助开展新技术项目，帮助和指导医疗、护理质量管理工作，提高医疗、护理管理水平、指导医疗科室医疗业务工作等。经过一月的努力工作，使卫生院的经济效益和社会效益创历史新高，受到当地群众的好评。在临床工作的同时，组织相关科室的医务人员，共同学习理论基础知识，并且为同事们讲解专业技术知识理论课一次。

经过一月的工作，多少紧张而有序的工作场景还在眼前，多少质朴而诚恳的话语还在耳边。有付出，就有收获，我的医疗下乡工作虽然已结束，但是在工作完成的同时也有不足的地方和需要改进的地方，这些都将作为我在今后工作中宝贵的经验和财富，促进我在今后的工作中更上一个台阶。

**科室下乡回访工作总结3**

20\_年我院坚持以病人为中心的服务理念，以提高医疗质量，合理收费，降低医疗费用为落脚点，努力为患者提供优质的医疗服务。现将20\_年的医疗质量管理工作总结如下：

一、加强医疗质量管理，保证和提高医疗服务质量。

1、坚持对医院各医疗科室进行定期医疗质量和医疗安全检查，并进行汇总、分析。把减少医疗缺陷，及时排查、消除医疗安全隐患，减少医疗事故争议，杜绝医疗事故当作重中之重的工作来抓。

2、认真做好依法执业管理工作。做到了无执业资格医师资格和执业护士资格人员严禁上岗。

3、严把医疗质量关，各科室严格执行各项规章制度，规范诊疗行为，坚持首诊负责制、疑难危重病人会诊转诊制度，把医疗质量始终放在首位，坚决杜绝医疗事故的发生。增强责任意识，完善各项防范措施，防患于未然。

4、加强医疗质量、医疗安全教育，组织全院职工学习《执业医师法》、《医疗事故处理条例》等相关法律法规，提高法律意识。

5、加强全院医务人员的素质教育，树立正确的人生观、价值观、职业道德观。教育全院医务人员要以病人为中心，以医疗质量为核心，改善服务态度，提高服务质量，减少医疗差错的发

生。做好继续教育工作，有计划的安排人员到上级医院进修及参加市医学会组织的短期培训班，积极参与市卫生局组织的全科医师培训工作。定期开展业务学习，狠抓各类医疗文书及处方的规范书写工作不放松。

二、加强医院感染管理工作。成立医院感染管理领导小组，专人负责，责任到人，严格执行各项造作规程，保障医疗安全。定期进行医院感染检查，并进行汇总、分析，组织全院医务人员认真学习《医院感染管理办法》和相关技术规范培训工作，加强医疗废物管理工作，加强医院重点部门(注射室)的医院感染控制工作，有效预防和控制医院感染，保证患者医疗安全。医疗质量管理工作总结三、加强医院临床用药管理。对医务人员进行《处方管理办法》、《抗菌药物临床应用指导原则》的学习，严格执行特殊药品管理制度和药品不良反应监测报告制度，及时报告和处置药品不良反应。做到因病施治、合理检查、合理用药、规范收费，杜绝滥用药、滥检查现象的发生。

四、加强各类信息的报告、收集和分析。组织全院医务人员认真学习《传染病防治法》，及时上报国家规定的传染病。

，我们将及时整改存在的医疗缺陷，不断提高医疗质量，为患者提供安全、有效、方便、价廉的医疗服务。

医疗年终工作总结模板【5篇】

**科室下乡回访工作总结4**

我院20\_年工作以党的\_精神为指导，在市卫生局党组正确领导下，院领导和全院职工用科学发展观统领全局，着力深化医院改革，以进一步提高干部职工整体素质，提高技术水平和服务质量，打造服务品牌，增强核心竞争能力和发展能力，提高“两个效益”为目的，强化医院文化建设，突出医院特色，提高医疗质量，深化优质服务，确保医疗安全，改变医院就医环境，增加业务用房，更新医疗设备，创建和谐医院为重点，狠抓了深入学习落实科学发展观活动、手足口病救治、甲型H1N1流感防治和医院规范化管理等项工作，取得了较好的成绩，现回顾总结如下：

一、加强政治思想工作，深入开展学习实践科学发展观活动

上半年，我院按照市委、市政府和卫生局党组的安排与要求，认真开展了深入学习实践科学发展观活动。召开了动员大会、印发了《市二医院开展深入学习实践科学发展观活动实施方案》和其它配套性文件，按照要求认真完成每一个规定的“动作”，并联系医院实际认真开展了实践活动。在学习调研阶段，认真进行了动员部署，进行了广泛宣传发动，组织了党员解放思想大讨论、院领导班子按照要求深入进行了调查研究，落实了调研课题，撰写了调研报告。进入分析检查阶段后，党总支召开了专题民主生活会。会上，班子成员分别根据医院和自身实际，对照科学发展观的要求，认真开展了批评和自我批评，深入剖析了在贯彻落实科学发展观方面存在的突出问题。大家态度认真，坦诚地谈问题、找原因、提建议、提改进措施以及今后努力的方向。随后，医院党总支在召开民主生活会的基础上，认真组织讨论，广泛听取各支部、党员群众的意见，形成了《市二医院贯彻落实科学发展观班子分析检查报告》，列举了我院近年来在学习贯彻科学发展观方面所取得的成效及问题，并针对对科学发展观的认识，查找问题、原因分析、发展思路、工作措施、转变工作作风力度等内容进行评议。不少同志提出了改进意见和建议，希望医院能按照科学发展观的要求，全面、协调、可持续发展，使医院又好又快发展，统筹兼顾做好每一件事情，加快医院病房综合楼的建设，保证质量、提高技术，让群众满意放心，保证医疗安全，突破瓶颈，跨越式发展。

二、继续办好惠民医院 传递政府温暖

20\_年，我们继续坚决执行各项惠民政策，保证低保特困就医对象得到优质、高效、低价的医疗服务。继续做到坚持开展全程导医服务;坚持执行“五项保证”的服务承诺;严格控制医疗费用，确实优惠特困患者;坚持落实“住院病人费用一日清单制”。自开业到现在，并采取灵活的运行机制，严格执行惠民医疗政策，大大降低了低收入群众的医疗费用，得到了百姓的交口称赞。1—11月，共接诊特惠患者4870人次，发生医药费用万元，减免医疗费用万元，减免比例达到40%。其中：门诊就诊人次为3687人次，门诊发生医疗费用202972元，减免99545元，减免比例达49%，接诊住院患者1183人，发生住院医疗费用2278155元，减免892908元，减免比例达40%，较好地向社会弱势群体传递了政府温暖。

三、提高医疗质量，强化医疗安全，确保医疗水平和业务量的不断提高

医疗质量、医疗安全是医院各项管理工作的核心内容，是医院的生命线，也是管理成效的关键所在。今年，我院结合医院管理年、医疗质量万里行活动和医院管理等级评审要求，把医疗工作的重点在全面加强医疗质量监控与管理，以医院管理等级评审的千分标准为指针，全面加强医疗安全，不断提高医护诊疗水平。加强医疗质量监控，不断完善规范医疗服务，着重强调病历、护理文书书写规范，严格医疗操作规范。强化安全教育及医疗机构技术人员准入制度、医院感染制度。院医疗质量监控领导小组坚持每周对各病区进行医疗质量抽检，月底进行综合考评并将考评结果通报全院，按照医护质量量化考核标准细则，严格与奖惩挂钩。各临床科室与医院签订医疗质量安全责任状，各科室质控小组(有一名兼职质控员和医疗安全监督员),从根本上杜绝了不安全隐患。经过一系列外树形象，内练素质的标本兼治，全面提升了医疗、护理水平，在全院医护人员的共同努力下，医疗业务的各项指标较去年同期都有了大幅度的上升。

为了使业务水平稳步提高，结合我院的实际情况，为保证业务队伍的知识不断更新和梯队建设，我们继续采用高位嫁接尖端人才、培训业务骨干、组织全院技术培训、开展业务学习等形式全面提升医疗业务队伍的整体素质。截止到11月份，我院引进副高以上的学科带头人1名，选送7名业务骨干到襄樊等地的三甲医院进修学习，选派十余人次参加了短期学习和培训。在医院内部坚持每月举办1—2次业务学习，由学科带头人进行授课，科室每周一次，医院每月考核一次，累计参加人次达2800人次。深化三基训练，医院组织开展医疗文书书写规范及处方书写规范的培训，并积极进行考核，开展病历书写质量竞赛活动，确保了甲级病案率达95%，杜绝了丙级病历的出现。使医院的医技报告、门诊日志及处方的书写规范化、正规化。全面提高了医技队伍的专业素质，同时积极鼓励和要求科主任和业务骨干要不断学习新的医疗技术及先进的管理理念，全面带动本科室和全院的医疗水平的进一步提高。

四、职工待遇落实情况

金年，我院对在职人员、离退休人员及内退人员的工资保证了按时发放从不拖欠，截止11月份(工资发放至11月份)，在职人员人均工资为1000元。职工的医疗保险、养老保险金每月按时足额缴纳，保证了正常运转。另外，我院还对聘用人员购买了相应的保险，从而解除了职工的后顾之忧。

五、业务收支情况

截止到11月底共完成业务收入1274万元，医疗收入完成780万元，药品收入完成420万元，医疗支出781万元;完成门诊人次30444人次，入院病人7423人次，出院总计7423人次，病床使用率达80%。

六、基础建设、内涵建设和业务开展等工作情况

今年，我们在基础建设、内涵建设和业务开展等方面上做了以下工作：

1、进一步加大招商引资工作的力度，积极和珠海惠灵有限公司联系，争取让他们加大对医院的投入(包括病房综合楼建设资金)。

2、为满足日益增加的病人住院治疗的要求，彻底解决我院病房不够和布局不合理的局面，在院大门南侧建十二层病房综合楼一栋，目前已破土动工。

3、积极开展新业务，扩大业务范围。在业务建设上，上半年组建了疼痛科，成功开展了臭氧溶栓治疗腰椎间盘突出的新技术，成功率达98%。成功救治一例心脏贯通伤患者，市二医院在急诊抢救技术方面上了一个新台阶。继续与河南林县医院强强联手打造鄂西北食管癌治疗强势专科，从根本上解决了鄂西北食管癌病人外出就医难的问题。

4、为进一步缓解广大患者看病难的问题，更好地为患者服务，下半年成立了三内科(呼吸内科)。

在设备建设上，引进了臭氧治疗仪、进口腹腔镜等先进设备。

七、加强医院管理、行风建设及医院文化建设

09年，我们坚持以科学发展观为指导，以病人为中心，以提高医疗服务质量为主题，以医院管理等级评审标准为准绳，努力提高工作效率和工作热情，把追求社会效益，维护群众利益，保证医疗质量和医疗安全，搞好医院文化建设，构建和谐医患关系作为医院工作的主要内容。

1、为了让更多的老百姓能够看得起病、吃得起药，真正做到让利于患者，我们继续对门诊就诊的观察费、注射费、检查费等实行低价收费，对门诊药品价格实行平价进平价出，使门诊药品价格在全市医疗机构中处于最底。同时进一步加强管理，落实院长责任，实行主任负责制，提高了医院管理效能和工作效率，并规范执业行为、严格收费管理、加强评价监督，探索建立医院规范管理和医院绩效评价的长效机制。

2、加强人事制度改革，制定了相关的人事管理制度，继续对中层干部实行竞聘上岗，实行双向选择和淘汰。医院对科室签订责任状，并将工作任务核算到人，提高工作人员的工作积极性。

3、加强行风建设，纠正行业不正之风。今年，按照卫生局的要求，为进一步树立“忠于职守、执业为民、乐于奉献、廉洁行医”的行业新风尚，切实缓解群众“看病难、看病贵”问题，我院认真开展了医院政风行风民主评议工作。在全院召开了全院动员大会，使“人人都是评议对象、个个代表行业形象”的观念成为每一个职工的共识。并制定《实施方案》和成立领导小组，对照“十查十看十纠”内容按照行评的几个阶段，坚持广泛宣传发动，自查自纠与整改相结合，第三方评估与集中评议相结合认真开展落实，以确保此项工作的稳步有序地向前开展，保证了评议工作去得了实实在在的效果。

4、美化院容院貌，加强医院文化建设。为改变医院的就医环境和提升全体员工的精神风貌和文化修养，我们对院内环境重新进行了绿化、美化、硬化。并在职工中提倡爱岗敬业，无私奉献的医院文化精神，在病区、门诊对象征医院精神的文化俗语、宣传标语和图标进行了更新和完善。并积极利用电视等新闻媒体的影响力，结合市场开发、下乡义诊等活动，大力宣传政府的惠民医疗优惠政策、医院过硬的技术力量、优势的专科、先进的医疗设备和全院职工的精神风貌，让全社会真正了解、认识和认同党的惠民政策和医院的业务实力。上半年与电视台合作制作了专题片《走进二医》并进行播放，收到了明显的效果。在医院内部开展文明服务活动，要求医务人员在工作中自觉使用温馨语言，把病人当朋友，把病人当客人。把医院文化精髓贯穿和体现到平时工作的每一个细微的动作、语气和笑容中去，让病人在我院就诊看病不会有陌生感和紧张感。

八、其他方面的工作

今年，我院认真贯彻学习《传染病防治法》，加强传染病防治工作及疫情直报网络的管理工作，结合开展手足口病、甲型H1N1流感防控、防治工作，我们积极搞好宣传和预防工作，对医院防疫保健工作的各项制度、科室设置及工作流程进行了完善和加强，从源头上控制了传染病的蔓延，从而保证了传染病的及时发现、登记、处理和及时上报。保证疫情报告的及时性、准确性。

在计划生育工作方面，我院在襄樊市和市计生局领导的重视和支持下，按照计划生育的考核细则坚持一把手负总责，积极开展工作，认真总结经验。对医院存在的不足，进一步加强整改，将责任细化落实到个人，保证了出现的问题不再发生。

工会工作今年认真履行工会职责，继续开展医院职工的维权活动，进一步深化平等协商集体合同制度，加强女职工专项权益保护，签订“女职工专项权益保护”合同，实行院务公开制度，维护职工合法权益，关心职工生活，组织开展形式多样的送医送药义诊活动和文体活动。

其他方面如共青团、女工、社会治安综合治理及财务、统计、病案管理工作都较去年取得了较大的进步。

回顾一年来的工作，我们也清醒地认识到存在的问题，一是仍缺少专业技术人员及学科带头人;二是部分医疗设备跟不上新的诊疗需求发展的需要;三是市场开发的范围和力度有待进一步拓宽和加强，四是社区群众的医疗服务有待加强和提高;五是管理工作的科学性经营工作理念性有待进一步提高和改进。所以，在原有工作的基础上加强以下几个方面的工作。

一、认真继续推行中层干部竟聘上岗和末位淘汰机制，每季度考核一次，每半年由职工代表评议中层干部，增加危机感，责任感。加强中层干部领导的知识、管理水平的不断更新，保障医院发展的后劲。

二、继续抓好培养、引进和任用人才三个环节，采用高位嫁接领军人才、培养自己的后备人才等方式保证医疗水平的不断提高。

三、加强专科、单病种的建设和诊疗水平的提高。与河南林县食管癌专家联手打造食管癌强势专科，使我市及周边地区的食管癌患者不用外出，治疗就在家门口。

四、加大市场开发力度，通过报纸、电视等新闻媒体大力宣传我院的优势，变被动为主动，同时开展社区互动、城乡互动模式，积极开拓医疗市场。

五、多方筹资，加快医院病房综合楼的建设。

以上是我院09年的工作情况及20的工作打算，我们深信在卫生局党组的正确领导下，认真落实科学发展观，充分发挥联合办院的优势，锐于进去，踏实工作，在年力争各项工作再上一个新台阶，为我市卫生事业的发展做出更大的贡献。

**科室下乡回访工作总结5**

为贯彻响应\_《关于进一步加强农村卫生工作的决定》、\_《关于城市卫生支援农村卫生工作的意见》等政策，我于20xx年x月x日至20xx年x月x日在三江县人民医院进行对口支援，圆满完成了这项医疗服务任务。现总结如下：

一、与三江县人民医院外一科医务人员共同完成门诊、值班的日常医疗工作，将病历书写、处方管理等基本医疗管理制度切实的运用到实际工作中，促进基层医疗机构的医疗管理水平的提高。在工作中帮助医务人员提高基本诊疗业务技术水平，对普通外科常见病、多发病，尤其是肝胆胰脾疾病、胃肠疾病和甲状腺疾病的诊疗常规，都进行了规范化培训，受到基层医护人与的好评。

二、对三江县人民医院外一科医护人员和实习轮转学生以集中授课、重点示范、病例讨论等形式开展教育工作，将本专业的新进展、新理论传递到基层。合计开展全科学术讲座2次（讲座名称：右肝肿瘤切除术和腹腔镜下左半结肠切除术），开展新技术1项（腹腔镜下左半结肠切除术治疗乙状结肠癌技术），帮助他们尽快提高业务水平、更新了业务知识。

三、与三江县人民医院外一科领导讨论，并根据工作体会，为其提供了多条合理化建议及改进措施，比如科室设置、病房管理、人员培训、科研支持等，为科室发展献计献策。

四、利用三江县人民医院组织的义诊活动或开展专门的医学健康教育课堂，向广大群众普及医疗卫生知识，宣传一些常见疾病如肝炎、肝硬化、肝内外胆管结石、胃炎、结节性甲状腺肿的发病机理和日常生活行为的指导，传授一些如急腹症的诊疗方法和腹部外伤的急救技术。

五、半年来，我和基层医务人员一起工作和生活，从他们身上学到了如何与患者更好的沟通，如何建立和谐的医患关系，朴实的廉洁行医，使患者的依从性更好。他们的团结协作、吃苦耐劳、严谨治学、精益求精的工作作风和敬业精神给我留下了深刻的印象。

六、通过下乡帮扶活动，我了解到我国基层医疗单位存在着设备简陋、人员学历低、职称结构偏低、人员流失等不足;广大农村居民的卫生健康知识有限，对一些常见疾病的认识不足，缺乏基本的健康指导等。这些都需要引起全社会的重视，尤其是政府应加大资金投入和政策支持，进一步加强新时期的农村卫生工作，为提高农民健康水平，增强农民素质，减轻农民负担，繁荣农村经济，促进农村稳定提供重要的保障。

**科室下乡回访工作总结6**

岁月如梭，不知不觉我来明一乳业已经有两年多了，一直在客服部从事客户回访和育婴热线咨询的工作。现在回顾当初应聘来我们公司客服部还像昨天发生的事情一样，可是在这段时间里，我学到了很多，也成熟了很多。

很多人可能会认为客服部工作很简单，枯燥，定义为售后服务，其实不然，婴幼儿乳品业的客服人员，也需要了解多方面的知识，如营养、育婴及沟通技巧等，从事此工作的过程，还会影响到个人的性格，提升心理素质。不论以前是学过什么专业，从事过什么样的工作，来到我们这个群体都应从头学起。站在同一个起跑线上，才能真正明白学无止境的道理。

定期对明一的新老顾客做健康回访，是每位客服部营养师每天必做的工作。面对每天重复的工作，我们的营养师们要把自己的工作做好。首先应持有耐心和真诚的工作态度，在这个信息时代，市场竞争激烈，竞品公司也会对顾客进行电话回访，并不会让人觉得稀奇。很多顾客可能每天都能接到一家或几家的回访，怎样才能让对方对我们的服务感兴趣呢?

首先我们要明白，在与顾客交流的过程中，虽然不是面对面的，但我们的语气和表情，对方都能感觉到。有气无力或面无表情的对话，结果可能是对你爱理不理，甚至拒听。反之，你的微笑服务让对方感到亲切，这样我们和顾客的距离也就拉近了。还有，在交流的过程中，应抓住顾客较关心的话题，可根据其宝宝不同月龄，不同季节，给予顾客最前沿的信息，如此次流行的手足口病;最新育儿资讯和最快的信息动态，给予特别的喂养指导。

相对于电话回访，接听400热线，让我变得更有耐性，在性格方面，也让我抛掉以往的焦躁和不成熟。很多时候面对顾客的情绪发泄，刚开始的时候都承受不了。自己的情绪也会随着顾客的责骂，甚至脏话，情不自禁的激动，有时就会提高嗓门。

记得有一次，让我记忆犹新，一位男顾客打来电话，接起电话就是一顿凶猛的“连珠炮”。大概的意思是公司在当地做活动，购买了一定数量的产品后会有一个赠品，当时销售人员告知赠品暂时发放完了，给打了一张欠条，过后会再补。可回来后，看到朋友也参加了活动，却能拿到赠品，于是这位男顾客不问清情况就到超市闹了起来。而在交流的过程中带着脏话和威胁，不断的`重复他到超市怎样吵闹，如果没能马上拿到赠品就要怎样去毁坏明一的名声等。还一直强调要用武力对付导购，而且还一再确认这边是谁在接此电话。顾客越说越激动，情绪有些失控，说如再没有拿到赠品，要来公司找麻烦，下场和导购一样等等。由于很担心也很气愤，当时的声音也变的很生硬，嗓门也大了起来，酝酿好的话都说不出来了，没头绪的一直在劝其不要去找导购麻烦，对方也根本不听解释。电话这头的我一头雾水的弄不清重点，不仅自己受气，而且还没安抚平息顾客的情绪。事后，在领导的提示与指导下，领悟到该事件处理的不妥之处，让我认识到做为客服人员最基本的条件就是处事不惊、理性应对顾客的各种投诉。

渐渐地，我更学会了从顾客的角度出发，多站在对方的立场想想，换位思考，更不能激化矛盾。在很多时候顾客也只是想发泄一下，越说越生气，啥话解气说啥，其实，并没有顾客所表达的那么严重的。应持着平静的心态，先学会耐心倾听和温婉安抚顾客，了解事件来龙去脉，并和顾客做具体的分析，尽量在第一时间解决顾客反映的问题。遇到无理取闹的客户，我还应学会和同事就事分析总结经验，互相鼓励，一来可以让自己放松一下，二来还可以让同事有个准备，并尽早为顾客解决问题，防止纠缠不休。在多次的磨练中，我们都在慢慢成长，慢慢成熟，学会调整自己的情绪，用积极向上的乐观心态对待工作和生活。我们有过委屈想流泪、有过气愤想发泄，然而我们最终没有气馁和放弃，磨练才是成功最重要的动力。

明一市场越来越大，选择明一的顾客也越来越多，顾客咨询的问题也越来越来专业与深奥了。此时此刻，我们迫切需要自己学习更多的东西，更专业的东西。因此我们利用了业余时间去学习相关婴幼儿喂养、宝宝成长及早教、孕妈咪书籍，以及查阅相关的母婴网站，充实自己。而接下来顾客打进热线，寻求的不仅仅是喂养知识的指导，有更多是关于市场今后服务的内容、产品、活动、服务态度等引起的投诉和建议。经过不断的充电我们才会做的更好。

我们客服部是后勤部门中人员最多的，在这个大家庭里，感受到领导的关爱和同事们的团结。在这个大学校里，我们锻炼了自己，提高了自己，互相学习，互相交流借鉴。更重要的是我们也是公司的窗口，我们必须不断的提升，跟上公司前进的步伐，相信我们客服部会越来越出色。

**科室下乡回访工作总结7**

根据县委关于“万名干部下乡进村入户大走访”活动的要求和部署，我局迅速行动，精心组织，扎实准备，切实把大走访工作作为进一步推进我局各项工作的一件大事、实事来抓。通过努力，大走访工作取得了积极成果，赢得了群众的普遍赞赏，现就我局大走访工作情况总结如下。

>一、领导重视，精心部署

县委3月6日召开大走访活动会后，局长张佑元立即邀请县\_唐局长、四明山乡党委书记曾爱军等召开会议，对大走访活动进行周密部署。为扎实有效开展好这次走访活动，我局成立了以局长张佑元为组长、书记为指导员、副局长等干部为成员的领导小组，具体负责活动的任务落实，并制定了活动实施方案，方案中重点安排了走访慰问、为民办实事等事项，对下乡时间、工作内容、走访要求、注意事项等都作了明确的部署。要求每一名进村入户的工作人员都要记好民情日记，建好民情台帐，撰写好一篇调研文章。同时，要求工作队员要以解决突出矛盾、突出问题为目标，沉下心去了解民情，宣讲政策，扎扎实实为村办好1-3件实事。

>二、深入走访，了解民情

3月7日上午，由书记带队、副局长等干部参加的工作队伍进驻四明山乡四明村和李家村，拉开了大走访活动的序幕。一个多月来，全体工作队员共走访慰问了两个村的40户困难群众，送出慰问金8000元。走访方式多样，取得了实际效果。一是首先召开村干部座谈会。了解村里的基本情况、该村的民情以及困难和问题。二是重点走访困难户和老党员。了解群众疾苦和呼声，送去慰问金和温暖。三是不拘形式召开群众座谈会。雨天或中午晚上休息时，到农民家里就近召集几个群众一起拉家常聊天，倾听群众呼声，了解群众最关心最实际的问题。四是到田边地头，访问种养大户。了解群众生产需求、科技需求，现场指导和解决一些困难。五是参加生产劳动。体验生产的辛苦，拉近与群众的距离，进一步融洽感情。在走访过程中，工作队员认真写好民情日记，做到了三个清楚，即清楚困难家庭的基本情况，清楚困难家庭的致困原因，清楚困难家庭的意愿和要求。通过走访，收集群众意见建议10余条，真正倾听了群众的心声、感受了弱势的困苦，摸清了两村的现状、知晓了百姓的期盼。

>三、兴办实事，解决难题

一是协助开展卫生大扫除活动，出动了包括铲车、拉土车等重型机械，重点对村主要道路两侧的柴草、枯枝落叶、垃圾等杂物进行了清理。在清扫的过程中，许多村民自发拿起各种工具，积极参与到卫生清扫的队伍中。经过工作队员和村民的共同努力，村容村貌得到了很大改善。二是局党组专门召开党组会议，对在走访中群众反映最迫切最实际的问题认真加以分析研究，制订切实可行的解决问题的方案。就当地的通村组道路、农田水利设施、农业产业结构调整、村医疗卫生等当地群众亟待解决的问题与乡政府交换了意见，承诺支助资金2万元用于两村的村级公路建设。三是对加强村两委建设和村长远规划提出建议。活动中，工作队对驻村的长远发展、生态环境保护、科技致富等提出了一些建设性的意见和建议。“大走访”活动为局机关搭建了联系群众的桥梁，和谐了干群关系，为我们进一步做好特殊时期和特定环境下的审计工作打下了良好的群众基础。我们一定要在认真总结阶段性“大走访”经验的基础上，建立常态工作机制，真正为联系村解决好1—3个实际性的惠及民生的问题，并以此为契机，促进各项工作全面推进。

**科室下乡回访工作总结8**

>一、家电下乡

1、补贴品种：全国统一实施的九类产品，即彩电、冰箱（含冰柜）、手机、洗衣机、电脑、空调、热水器（含储水式电热水器、燃气热水器、太阳能热水器）、微波炉、电磁炉。我省新争补贴品种为电动自行车。连同我省新争补贴品种，补贴品种达到十类。（具体品牌、规格以商务部、财政部招标公告及中标区域为准）

2、补贴时间：20xx年12月1日至20xx年11月底。

3、补贴对象：农民、国有林场及农场职工。

4、兑付程序:我们开始执行的是农民申领、乡镇财政所审核并兑付方式，为进一步改进兑付方式，方便农民申领补贴资金，减少申领成本，根据省厅统一部署，我们从去年9月份开始，全面实施了家电下乡销售网点代垫补贴资金的兑付方式。

5、资金兑付情况：20xx年底，共兑付家电下乡类产品1660（台）件、补贴资金万元。截至20xx年9月25日，累计审核兑付家电下乡类产品4919（台）件、补贴资金万元，累计销售家电下乡类产品5029（台）件，实现销售收入万元，兑付与销售的\'差异，是网点垫付申报补贴资金的时间差造成的。

>二、汽车下乡

1、兑付情况：20xx年底，共兑付新购车补贴340辆，补贴资金万元，拉动销售收入万元。截至20xx年9月25日，共兑付新购车补贴1062辆，补贴资金万元，拉动销售收入万元。

2、补贴政策：补贴时间-汽车下乡20xx年3月1日至20xx年12月31日；摩托车下乡20xx年2月1日至20xx年1月31日。

3、补贴对象：具有农业户籍的农民。

4、在授权经销商购买财政部等部委公布的补贴车型（产品目录），均可在户口所在地乡镇财政所申请补贴

5、补贴比例及金额。

（1）、农民以购买规定的微型载货车、轻型载货车为目的而报废三轮汽车或低速货车的，按以下标准给予报废补贴：报废三轮汽车，每辆补贴2，000元；报废低速货车，每辆补贴3，000元。

（2）、农民按规定报废三轮汽车或低速货车并换购微型载货车、轻型载货车，以及直接购买微型客车、微型载货车、轻型载货车或摩托车的，按以下标准给予购买补贴：

A、微型载货车、轻型载货车和微型客车：销售价格每辆5万元及以下的，补贴销售价格的10%；销售价格每辆5万元以上的，定额补贴5，000元；

B、摩托车：销售价格每辆5，000元及以下的，补贴销售价格的13%；销售价格每辆5，000元以上的，定额补贴650元。

家电下乡和汽车政策在我县实施一年多来，政策和服务管理措施不断完善，力度不断加大，工作效率不断提高，政策效果快速显现，根据目前进一步加大家电下乡政策实施力度的政策精神，为继续做好此项工作，我们将在上级各部门的指导下，在县委县政府的高度重视下，进一步提高服务与管理水平，努力提高兑付率，促使我县家电及汽车下乡工作再上新台阶！

**科室下乡回访工作总结9**

>一、职责

1、电访中客户反应服务问题或对产品，服务的希望，或不满等的相关信息能相应的记录下来，例如客户反应维修金额价格太高，或是在服务方面客户所提的不满意的问题时，及时的反馈给相关部门。

2、客户对公司的希望或不满及时登记在回访资料里，避免出现遗忘。

3、及时反馈客户抱怨，及时的跟进和回访。

4、能及时核实车主的相关信息，电话、在日后的开展工作避免出现不必要的工作环节。

5、做好客服的工作，需要与销售部、售后服务部互相紧密的沟通是很重要的。

6、对上海大众产品、性能、价格，维修的费用、相关的维修常识等不是非常系统的了解。在日常工作中无论是客户了解咨询有关销售的信息、售后服务、产品在使用中所发现的常见问题都未能能及时为客户提供信息服务。

>二、日常工作

1、销售回访：针对销售成交客户进行回访，收集客户服务感受，及时记录并反馈。

2、维修保养的回访：针对客户来店保养维修的内容进行回访。如果客户在维修保养后发现一些问题或所维修的项目没有得到彻底的解决，记录下客户所提的问题，了解情况后邀请客户来店检查及时为客户解决问题。

3、客户的投诉处理：遇到客户投诉处理，第一时间及时反馈，详细了解情况，及时为客户解决问题，向客户表示因为我们服务不周带来的不便表示道歉，争取客户的谅解。处理完一及时与客户联系，了解客户是否能真正满意。表示能得到他的原谅我们非常感激，并欢迎他的下次关临。以后用更好的服务弥补我们给客户带来的麻烦。客户购车成交后，维修保养后，在节假日发出祝福短信，真诚感谢客户的购车，并关心车辆最近的使用状况，让客户了解到我们及时周到的服务。

4、三个月内对购车的用户进行首保的提醒工作。确保保客户接受到首保，并在客户未来店进行及时的回访跟踪。避免客户因为耽误首保时间。

5、针对半年以上未来店的客户通过电访询问原因。如果因上次的维修保养工作影响到客户的来店，详细了解客户的抱怨情况，及时向客户解释。（如果遇到通过电话客户不能理解的，应及时登门拜访、道歉，并及时把抱怨的内容进行针对性的处理。争取化解客户的不满）

6、用户满意度的总结：通过电访向客户了解我们的服务质量，客户对我们服务存在的意见、看法。通过调查真实的反应我们所存在的问题，相应的改善，提高我们的服务质量。针对客户的意见及处理过程做成案例分析，提出店内改善方案，争取下次不会出现类似的情况。

7、总结：每月对我们工作进行总结。包含：客户回访总结报告、客户意见投诉处理总结、客户对店内的期望及意见汇总。通过这些工作更好的服务客户，争取最大的满意度。

**科室下乡回访工作总结10**

本次访问前准备、访问执行、输出报告总工作时间为2天，访问人数13人，接听电话10人，有效访问沟通6人。之前也回访过紫薇网站的用户，回顾这两次电话回访工作，感觉自己对于用户沟通方面的效果不错，并事后对用户的问题进行了有效相关分析。但在如下几个方面需再改进：

（1）准备工作：

1、数据调取这块，小样本数据最好越详尽越好，本次最好能够详尽到用户支付方式的选择，方便与用户沟通及访谈前的用户分析。

2、访谈前对用户的具体情况分析不够，应分析到着重知道针对这个用户需要了解到的最主要信息是什么。

3、用户主要是8月底9月初的用户，对于本网站基本都有印象，访谈中若得到用户允许，可以直接询问用户操作失败的具体原因，而不是着重拉近用户的距离。因为电话访谈不同于面对面访谈，电话访谈的用户可能时间上有限且用户的耐心也有限，并且每个回访用户的最主要目的要在访谈前明确。

（2）访谈中：访谈过程中语气需要再平和一些，控制好自己的情绪。总之多感谢用户、多肯定鼓励用户。保持冷静态度，对于用户提出的问题需要进一步分析提问，尽量能还原用户当时的操作过程及操

作心理。

（3）问题分析：问题分析后的优化改进建议不够好。以后仍需多和同事、产品经理进行沟通，寻找最佳优化建议，另外也要借鉴分析相关的竞品网站，分析出最佳优化建议。

（4）PPT撰写：

1、PPT撰写中的优化建议需要用优化后的图片展示，而不是文字描述。

2、以数据说话。

3、尽快了解熟悉基本的PS操作。

4、重点是在写之前对于文档结构、内容分析清楚，再开始动笔。

5、提高文档的撰写效率。

**科室下乡回访工作总结11**

一、努力学习，不断提高政治理论水平和业务素质

在实践的工作中，把“实践”作为检验理论的标准，工作中的点点滴滴，使我越来越深刻地认识到在当今残酷的社会竞争中，知识更新的必要性，现实驱使着我，只有抓紧一切可以利用的时间努力学习，才能适应日趋激烈的竞争，胜任本职工作，否则，终究要被现实所淘汰。努力学习各种科学理论知识，学习各种法律、法规和党政策，领会上级部门重大会议精神，在政治上、思想上始终同党同组织保持一致，保证在实践工作上不偏离正确的轨道。

同时，在实践中不断总结经验教训并结合本职工作，我认真学习有关国家医疗卫生政策，医疗卫生理论及技能，不断武装自己的头脑。并根据工作中实际情况，努力用理论指导实践，以客观事实为依据，解决自己在工作中遇到的问题。希望，将来回首自己所做的工作时不因碌碌无为而后悔，不因虚度时光而羞愧。

二、恪尽职守，踏实工作

当我们步入神圣的医学学府的时候起，我就谨庄严宣誓过：“我志愿献身医学，热爱祖国，忠于人民，恪守医德，尊师守纪，刻苦钻研，孜孜不倦，精益求精，全面发展。我决心竭尽全力除人类之病痛，助健康之完美，维系医术的圣洁和荣誉，救死扶伤，不辞艰辛，执着追求。为祖国医药卫生事业的发展和人类身心健康努力”。今天，我不断的努力着。

在门诊，往院的诊疗工作中，我随时肩负着湖潮乡4149户，共1万7千多口人及处来人口的健康。360天，天天随诊。那怕是节假日，休息日，时时应诊。不管是在任何时候，不耽误病人治疗，不推诿病人，理智诊疗。平等待人，不欺贫爱富，关心，体贴，同情每一位就诊的患者。做到合理检查、合理治疗，合理收费。在新型农村合作医疗的诊疗中，严格按照新型农村合作医疗就诊规则，开展门诊，往院的诊疗工作。

相关政策宣传及居民健康教育方面，从\_\_年新合医在我乡开展以来，本人认真学习新型农村合作医疗政策及相关新型农村合医疗会议精神与新型农村合作医疗诊疗制度，组织村医生及本院职工进行培训学习，并利用赶集、到卫生室督导检查和下村体验时间及平时诊疗工作中，以发放宣传资料等方式宣传新合医工作。以电话、现场咨询及发放资料等方式，开展居民健康教育工作。

安全生产维稳管理、新型农村合医疗管理。创造安全舒适的工作环境，是日常工作正常开展的前提，20\_\_年的本院的安全生产维稳管理，本人通过职工的会议培训，使全院职工安全意识有明显提高，通过组织安全生产隐患排查，使我院的事故发生率全年为零，保证了我院日常工作正学开展。在日常的工作中注意搜集、汇总、反馈及时上报各新型农村合医疗管理方面的意见和材料，为院领导班子更好地决策，并协助管理我院及我乡的新合医及乡村一体化工作。

**科室下乡回访工作总结12**

家电下乡推广工作是深入贯彻落实科学发展观、积极扩大内需、促进社会主义新农村建设、提高农民生活质量、扩大农村消费、统筹国内外市场的一项的重要举措，其目的是激活农民购买能力，促进内需和外需协调发展。到20xx年底，我镇共销售家电下乡产品849台件，补贴金额15万元。

>一、主要做法

1、20xx年是家电下乡工作监管年。县家电下乡工作会议后，我所严格执行洋县家电下乡工作实施方案，由镇财政所所长任组长，专门调派人力，作为家电下乡日常工作管理机构。

2、利用各种媒体和形式开展家电下乡宣传活动。我所利用家电下乡销售网点和各乡镇召开会议的机会将家电下乡政策及宣传资料分发到各村组，在销售网点、各村组显要位置张贴家电下乡政策和具体购买、申请补贴程序、公布已备案通过的家电下乡销售网点，其中，张贴标语35份；悬挂横幅1条；设立政策咨询点1个；督查销售网点3个计6次。

3、严格管理和帮扶企业相结合。4月初，上级要求企业在产品售后3日内，必须把销售的产品有相关信息完整录入到网络系统，我们对专门负责人员进行了培训，熟练掌握系统的操作方法及操作流程，对全镇销售网点进行业务培训，还利用电话、上门等形式进行业务指导，帮助销售网点即时做好信息录入工作，现在所有销售网点都能做到信息录入即时、准确。所有销售网点统一要求悬挂“家电下乡产品指定销售网点”、“家电下乡产品购买和补贴申报须知”、“家电下乡中标产品价格公示牌”三块牌子，以引导农民在指定网点购买中标家电下乡产品。

4、积极做好补贴申报备案工作。根据财政部、商务部等部门《关于印发的通知》和县财政局制定了《洋县家电下乡补贴资金管理暂行办法》，对申报补贴程序作了具体的要求，并将补贴资金通过“一卡通”发放到农户手中。这一措施实施以来，激发了农民购买家电下乡产品的积极性，各网点的销量都有了明显的增长。

5、加强对销售网点代垫补贴监管力度和监督检查重点回访制度，我所在审核过程中，对同一产品购买两台以上的农户逐一进行了电话回访检查，至今未发现骗补现象。

>二、下一步工作

今后我所将进一步加大家电下乡的政策宣传力度，利用各种形式和手段把党的政策告知告知广大农民朋友，真正做到家喻户晓，使家电下乡工作在我镇顺利进行。

**科室下乡回访工作总结13**

本人从事外科临床工作\_\_年来，在思想上与行动上时刻能与党的路线、方针、政策保持一致，能自觉遵守法律法规和院方各种规章制度。能单独处理外科上各项业务工作，至今未发生一起医疗差错事故。具体体现以下几个方面：社会主义社会是全面发展，全面推进的`社会，社会主义事业是物质文明与精神文明相辅相成，协调发展的事业。在目前在市场经济冲击下，部分人思想出现腐蚀堕落，这是一种缺乏政治学习的综合表现。通过“五心三满意活动”。我个人从端正学习态度，结合个人实际认真作了整改，进一步在职工中树立了良好的自身形象。

基层医院在条件设备及人员相对紧缺情况下，我作为一名业务带头人，身先士卒，接受群众的监督，长年工作在一线，坚持又上行政班又上业务班，从不以任何理由推诿工作之事，没有享受休息过一个好的节假日。记得去年大年三十晚上接诊一例鞭炮炸伤腹部病人，病人当时因创伤面严重并发休克，通过积极组织医务人及时抢救并给予手术治疗，手术时间长达4小时，术后病人安返病房，经过13天精心治疗，病人康复出院，此时我内心总算松了口气，并没因工作耽误春节休息而产生任何怨言。

近5年来在分管业务工作中，深感自己责任重大，自己在业务上要带好头，还要组织、督促好大家加强业务学习，不断更新专业知识。在当前这种市场经济社会，各行业日新月异在突飞猛进，目前医疗纠纷频繁发生。只有不断加强业务学习，才能提高业务技术水平，从而避免医疗纠纷及差错事故的发生。我曾多次外面培训、学习，不但充实和完善自己。通过99年赴武汉学习回院后成功开展肝破裂修补术，脾破裂切除术，胆囊切除术，肠梗阻，甲状腺手术等，赢得了院方及群众认可，为单位和个人取得了良好的社会反响，曾多次被上级主管单位授予先进表彰。

通过业务上不断学习，不断完善。现开展的新技术、新业务工作，取得了良好的两个效益。于今年从山东省肛肠研究所学习高新科技做痔疮技术后，回院对开展近43例痔疮病人跟踪随访，绝大部分病人反映该技术术中及术后的确痛苦小，术后恢复快，弥补原传统手术方法不足。

卫生工作过硬的技术是保证质量的前提。服务质量好坏能直接影响治疗效果，在日常工作中，接诊任何一名病人我本着认真、仔细并采取跟踪服务。在接诊病人过程中难免部分病人进院后不知诊疗常规程序，经常带领病人进行导诊，至到处理完毕后再给予详细讲解回家后治疗注意事项，手术病人术后活动有些不便，为了方便病人，经常在病房巡回期间帮助病人给予正确讲解活动方法及进行必要日常生活帮助，如：打开水、冲便盆、拿药等，通过自己真实行动，感化了职工及病人与其家属的信任与支持，得到大家一致良好口碑。

近几年来，虽然在工作中取得了一些成绩，感谢领导支持，群众信任，但今后还需进一步学习，不但弥补自生不足，医学是一门高科技并无止境学科，我还得续继努力，从点滴做起，并发扬老一辈无私奉献精神，为确保本社区人民身体健康，为社会发展进一步作出我应有的贡献。

**科室下乡回访工作总结14**

20xx-1-11；今天特意注意到了自己的说话语速问题，认真听自己所；同客户打电话做回访要保持积极和自信的态度，不管你；当给客户打电话时，打扰了客户或者是对方不愿意合作；给客户解决其提出的网站问题时要及时，挂了客户的电；同客户做电话回访时一定要热情，和服务周到竞争激烈；回访结束时不一定要等客户先挂电话但是自己挂电话时；客户一般都会很忙，当你电话回访工作总结今天特意注意到了自己的说话语速问题，认真听自己所说的每一句话自己能感觉到有时说话会不清楚，还有就是语速快了让客户觉得自己好像是在背诵似地没有感觉，跟客户联系就是联系和客户之间的感情首先让客户喜欢自己、信任自己这样客户有问题了才能给我们打电话让我们帮助解决。

同客户打电话做回访要保持积极和自信的态度，不管你打给的是今天的第几位客户都要像打给第一位客户一样积极自信，让客户感到你精神饱满，

当给客户打电话时，打扰了客户或者是对方不愿意合作亦或者是客户心情不好时，主动提议在方便的时候给客户在打电话并要有明确的时间，可是有的客户应为接到类似的电话太多了导致客户一听是做网站的就直接挂断电话了，我想打回去给客户解释以致客户没好气的不接电话，这种情况就是过几天了再联系客户，为其解释我们的工作是对其网站进行回访的以进一步调高对客户的服务质量，减少客户找不到网站问题的解决人的麻烦。

给客户解决其提出的网站问题时要及时，挂了客户的电话就应该着手处理客户的网站问题，如修改网站的内部信息或是添加删除网站上的照片，迅速的为客户解决好网站的要求，之后还要给客户回个电话请客户查看一下修改后的网站如果客户不满意的话进一步进行修改，这样积极主动并迅速的解决网站给客户留下好的印象这样客户以后有什么问题会主动联系，之后要重新做网站也会首先考虑到我们公司。

同客户做电话回访时一定要热情，和服务周到竞争激烈的社会同行业中的竞争同时体现在公司的客务服务上，客户不仅仅是把竞争双方的公司的能力做对比，甚至会将竞争公司的服务态度和服务能力。

回访结束时不一定要等客户先挂电话但是自己挂电话时一定要轻放，因为你无论你在电话里说的多出色，如果客户听到电话重重放回座机的声音，也会产生极其不好的印象，以致你下次给客户联系时客户变不会像第一次这样接听你的电话，都说第一印象最重要嘛。

客户一般都会很忙，当你打电话打扰到客户的时候一定要道歉，如果实在没有时间的话那就主动提出换个时间再联系，并且给客户选择如“我是明天上午给您打电话呢还是明天下午3点给您打电话呢”，这样客户根据自己的时间定你什么时候给客户回电话.

**科室下乡回访工作总结15**

我们可以将痛苦当成欢乐，可以将劳累当做收获，可以将泪水当做奖励，因为我们有一颗坚定的心，一种乐观的态度。在当今大学这种氛围中，还愿意去农村的，还对农村怀着一份敬意与希望的大学生已然不多，我们这群支农大学生则算是一批怪人，不是因为其长得怪，只是因为其思想奇怪。

在日益凋敝的农村，在青年人拼死也要进城的农村，在农田大量荒弃的农村，在“农村”成为一个含有某种程度被人蔑视的词的时候，这群支农学生放弃了玩的时间，放弃了与家人相处的时间，放弃了去打工挣钱的机会，他们利用课余时间，利用假期时间参加各种支农活动，学习各种关于农村方面的知识。他们似乎接过了民国时期晏阳初，陶行知，梁漱溟，卢作孚等老前辈们乡村建设的大旗，开始向破败的农村输入一股新鲜的血液，给了农村以希望，试图重建这个农村，试图在这一块广阔的大地默默奉献。

大学生支农社团如今已有200多个，他们分布在全国各个高校，虽然他们起步很晚，但他们发展的速度确实令人惊喜，短短的十年时间，从最初的一两个到现在的200多个，从最初的一个地方到现在的大江南北，也足见其富有的生命力与号召力。

我们从XX年组织各类支农活动到现在已有七八年的历史了，这一段时间我们带动了近千人去下乡，去参加社会实践，今年暑假我们也如期的组织了在山西地区富有特色的支农下乡活动，我们一共有50多人，分别去了太谷县与祁县，去了四个村子做了为期十天的支农活动。

我们从开始联系各村村长、校长到争取他们的同意然后我们再去到村子里进行活动，前前后后每个村子去了将近三四次，有的村子开始答应了，当我们要去的时候突然有种种理由拒绝我们去，队员很是沮丧，各队队长更是感到无助，但他们没有停歇还是顽强地骑着自行车去太谷县一个村庄一个村庄跑，和村长校长商量，以至于最后敲定要去哪个村子，每一步走的是很艰辛。

到村庄之后，我们主要开展三大块内容

>一、乡村文艺。

在农村随着青年人不可遏制的进入了大城市，农村显得越来越凋敝，越来越没有活力，老人们和留守孩子只能在夕阳西下时，眼睛望着村口的那个十字路口，期待着、期待着、所以我们用我们的方式将孩子与村民联动起来，给孩子们排练节目，也给老人准备节目，有时候和村民一块跳舞，互相学习秧歌与广场舞等。一般在下乡的最后一个晚上举行“学农联欢晚会”，我们和村民孩子一块享受着我们自己的文艺晚会，谱写着我们特有的农村文化。

>二、乡土教育。

我们从小被灌输以后一定要离开农村去城市生活，农村是没前途的，其次是作业量无限的加大，各种不大对劲的教学方法层出不穷。这几年随着九年义务教育的实行，我们发现农村的教育却越来越差了，上高等学校的孩子人数急剧下降，许多农村孩子半路辍学。他们不知道为谁读书，读书有什么用，就开始放弃学业出去打工，当然他更不愿意回到农村，他向往城市那灯红酒绿的生活方式。我们试图通过我们设计一些课程培养孩子的乡土情结让他们爱家乡，爱亲人，让孩子充满自信，积极的面对生活。比如我们的课程有英语口语，语言类科目，演讲类，鉴赏类等等。

>三、乡村调研。

我们一直强调学习与实践结合起来，但在学校这样的课程几乎没有，我们也没机会去做。在下乡之前我们会做培训，也会请一些老队员讲一下他们的经验，列好调研提纲，然后下乡时让有经验的人带着大家去做调研。

我们今年的下乡也基本是按这个框架来做的，这中间我们遇到了前所未有的困难，遇到了很多意想不到的事情，比如突然拒绝我们进村，导致我们很无奈；拒绝我们进入学校给孩子们上课，不提供活动场所；遇到了往年所不见的大雨，出行很艰难；有的村子里缺水，像我们这外来人口根本没法做饭更谈不上洗漱了，有的队员两三天都洗不上脸。

**科室下乡回访工作总结16**

20xx年是我院深入贯彻“两学一做”并积极推进中医馆建设的一年，这一年来在全院医护的共同努力下，以“病人为中心”、持续改进质量，保障医疗安全为主题、以建立和谐医患关系为目标，严抓各项医疗规范化和核心制度的落实，努力促进医疗模式的转变，开创了医院可持续发展的新局面，为了能使以后工作更上一个台阶，现将这一段工作总结如下：

一、医疗、经济指标完成情况

截止12月10日，全院完成门诊人次量xxx人次，其中急诊xx人次；完成住院治疗xxx人次，治愈率为xxx％，好转率xxx％，住院病人平均费用xxx元，单病种治愈好转率达到\_颁布的病种质量控制标准。从医疗收入、药品收入分别占业务收入的比例及人均住院天数的下降，可以看出，医疗收入比去年同时期有所上升，药品收入有较大幅度下降，两者所占比例逐渐趋于合理，达到了“以病人为中心”，让利广大患者的根本目的，“以药养医”的局面得到明显改善，提高了现有资源利用率，体现技术含量，讲求投入产出，坚持社会效益第一的原则等宏观调控机制已发挥作用。

二、持续医疗质量改进，加强核心制度执行力，完善制度规范

1、严抓医疗质量，规范诊疗行为。持续医疗质量改进，制定了中峪乡卫生院医疗质量管理方案及医疗检查标准及重点内容，对医疗薄弱环节及医疗隐患进行整改，举行了“医疗安全讨论、业务知识学习、临床技术能训练、差错隐患整改”等一系列知识培训活动，加大环节质量及终末质量检查及反馈力度，加强《病历书写基本规范》制度，保证环节质量及终末质量稳步提高，为科室定购各种诊疗指南及临床医疗杂志，指导和规范诊断、治疗、护理等工作行为，使诊疗行为有章可循、有据可依，提高医务人员的综合素质，提高医疗质量，保证医疗安全。

2、提高诊疗水平，加强业务知识培训。加大职业技术培训力度，提高医务人员的`医疗技术水平，全年共组织业务知识培训20余次。

3、持续改进，完善制度规范。加强医疗质量持续改进，坚持每季度医疗质量例会制度，分析总结医疗质量问题.

4、做大做强中医药事业。我院申请中医馆建设项目并积极推荐完善了中医门诊、针灸理疗、炮制煎药，中药磨粉等中医馆的建设，使中医基础设施、设备不断完善，服务功能不断增加，中医医疗机构得到了加强，中医药人员整体素质得到了提升，中医药特色得到了较好发挥，中医药服务水平明显加强，在群众中影响力不断扩大，社会经济效益得到进一步体现。

三、贯彻“两学一做”及全省扶贫工作要求，深入辖区开展精准扶贫“五个一”

1、院长、副院长带领医护人员走村入户对健康扶贫人员“送优惠政策、送健康知识”。

3、走村入户对健康扶贫人员“开展一次疾病筛查、出具一份健康处方”对健康扶贫人员中因病患者进行面对面随访，展开测血压、测血糖、测心电图等疾病筛查活动，并及时把体检结果反馈给患者本人，对异常人员进行再次复查。其次以常见病、多发病为基础，为健康扶贫户中的患病人员出具了简单、科学、明了的健康处方，如：吸烟、饮酒有害健康、如何预防高血压、糖尿病，简要说明了疾病的致病因素，发病机理，诊断标准和保健措施。

四、工作中存在的不足

xxxx年虽然我院的医疗工作取得了健康平稳的良好发展，但工作中仍在着不足：

1、深化目标管理，还有一些人对目标认识不够，或者是为了完成任务去做，完成的质量有待于提高。

2、夯实专科基础，普及业务知识学习积极性很高，但学习的效果有待于提高，以往培训过的业务知识很不能灵活加以应用。

3、规范化的业务建设规程已建立，但落实的很不到位.

4、医疗环境、病房环境有待于进一步改善.

5、安全意识有待于进一步提高。

6、部分医务人员责任心不强.

五、下一步工作重点：

1、规范投诉管理工作，建立投诉管理办公室。在当前的医疗背景下，医疗纠纷时有发生，我院也不例外。医疗纠纷发生后，直接导致正常医疗秩序的破坏，造成医院在社会的不良影响，它是一个十分复杂而难以解决的问题。面对医疗纠纷，医务科总是全力以赴，真诚细致调查，以换位思考的角度，体谅患者的就医心情，妥善处理医疗纠纷。

2、不断提高康复质量；提高医疗文书书写质量，提高安全意识，注意各个环节的安全隐患。

3、改正学习中的不足，切合实际学习康复知识，真正掌握基本理论，用于实践中。

4、时刻保持应有竞争意识、危机感，保持我院的发展势头,这是我们必须考虑的问题，我们应该落实要点、认真学习，一步一个脚印，把我院的卫生事业做强做大，务实创新，不然，就会在多变、竞争的市场中淘汰。

20xx年即将故去，崭新的xxxx已向我们招手，相信全院医务人员能紧密配合医院领导发扬成绩，纠正不足，开拓进取，拼搏向上，坚持方针，落实工作重点，共同完成医院的各项工作，力争下年取得更大的成绩，为我院再上新台阶做出自己的应有贡献。

**科室下乡回访工作总结17**

我自20\_\_年参加 工作至今已经\_\_年了，在医院、科室领导的关切及同事们的赞助下，较好地完成了各项工作任务，使自己较快地熟悉了新的工作情况，在工作态度、专业技巧水平等方面均取得较年夜的提高，主要有以下几个方面：

一、正直工作态度，热情为患者办事。

作为一名医生，为患者办事，既是责任，也是义务。我们医院对于内陆居民来说照样新生事物，要想在最短的时间内做强做年夜，我认为首先要提高办事质量，让每一个就诊的患者满意，并以此来扩年夜我院的知名度。参加 工作以后，我努力提高自己的思想素质和业务道德水平，摆正主人翁的心态，急病人所急，想病人所想，竭尽全能地为患者办事;耐心对待 每一位患者，不管自己多累，都不厌其烦地做好说明和沟通，争取将两好一满意工作落实到实处。

二、认真负责地做好医疗工作，提高专业技巧水平。

1、保持业务学习不放松。参加 工作后我仍然保持每天学习，每天掌握一种疾病;同时不忘学习本专业研究的新成果 ，继续吸取新的营养，锤炼科研思维;

2、保持“千锤百炼，一丝不苟”的原则，工作历程中严格依照医疗操作老例进行，避免医疗事故及毛病 的产生;在工作中继续富厚自己的临床经验，时刻保持 谦虚谨慎 ，遇到不懂的问题勇于向上级医师请教，努力提高自己综合剖析问题息争决问题能力;严密视察病情，实时准确记录病情，对患者的处置惩罚合适;作为一名新医生，戒骄戒躁，精力饱满 ，继续学习。

三、严格要求自己，积极为医院的成长建言出力。

作为医院的一员，“院兴我荣，院衰我耻”，建言出力谋求医院更年夜的成长是义不荣辞的责任。在做好本职工作的基本上，积极为科室的成长出谋划策 ，希望明年的工作量能够再上新高。

总结20\_\_年，在医院领导和同事们的赞助下，我的各项工作完成地较为圆满，然则我不克不及有丝毫的松懈，因为以后的工作还会见临更年夜的挑战和机会。同时与其它先进同事相比还有差距，在往后工作中，我要连续努力，战胜不足，创造加倍优异的工作造诣 。

**科室下乡回访工作总结18**

医疗下乡自我鉴定

工作，努力做到护理工作规范化，技能服务优质化，基础护理灵活化，爱心活动经常化，将理论与实践相结合，并做到理论学习有计划，有重点，护理工作有措施、有记录，工作期间始终以‘爱心、细心、耐心’为基本，努力做到眼勤、手勤、脚勤、嘴勤“想病人之所想，急病人之所急，全心全意为患者提供服务，树立良好的医德医风 我更严格遵守科室制度，按时参加护理查房，熟悉病人病情，能正确看待问题，规范进行各项基础护理操作及专科护理操作，正确执行医嘱，严格按照无菌技术，‘三查七对’操作。

自从毕业到至今，我从没有放弃学习理论知识和业务知识，我一定要用理论知识来联系实践这样工作才能更新。我抱着不断进取的求知信念，在提高专业知识的同时也努力提高自身的素质修养。

我的优点是诚实、热情、性格坚毅。我认为诚信是立身之本，所以我一直是以言出必行来要求自己。

我也有很多不足之处，做事有点粗心大意。。。我爱护理专业，我一样爱我们医院，所以我有信心一定改掉坏习惯，努力工作把护理事业做得更好。

我一直在追求人格的升华，注重自我的品行，我的\'生活塑造了一个健康的我，充满自信的我，。自信来自实力，但同时也认识到自身还存在缺点和不足，要不断适应社会的发展，提高开拓进取，能在不断变化发展的社会洪流中乘风破浪

护理人员自我鉴定

光阴似箭，一晃眼，我已经从一名懵懂的大学生，走上社会，走进医院，成为一名救死扶伤的护士。本人从xx年进入鄂东职业技术学院就读以来，一直一严谨的态度和积极的热情投身于学习和工作中，虽然有成功的泪水，也有失败的辛酸，然而日益激烈的社会竟争也使我充分地认识到成为一名德智体全面发展的优秀大学生的重要性，但当真正接触到病人后，我发现，临床护理和书本上还是存在着差距，自己不仅右扎实的理论，熟练的操作，还要有爱伤观点等等。无论如何，过去的是我不断奋斗、不断完善自我的一年。在学习上，严格要求自己，凭着对成为一名优秀白衣天使的目标和知识的强烈追求，刻苦钻研，勤奋好学，态度端正，目标明确，基本上牢固的掌握了一些专业知识和技能，作到了理论联系实际;除了专业知识的学习外，还注意各方面知识的扩展，广泛的涉猎其他学科的知识，从而提高了自身的思想文化素质。

**科室下乡回访工作总结19**

xx年，本人本着“巩固优势，稳步发展”的原则，做了能上能下几点工作：

2、配合股份制管理模式，抓护理质量和优秀服务，合理使用护工，保证患者基础护理到位率;强调病区环境管理，彻底杜绝了针灸科环境脏、乱、差，尿垫至处晾晒的问题。

3、从业务技能、管理理论等方面强化新厦年轻护士长的培训，使她们尽快成熟，成为管理骨干。今年通过考核评议，5名副护士长转正、3名被提升为病区副护士长。

4、加大对外宣传力度，今年主持策划了“护士节“大型庆典活动，得到市级领导及护理界专家同行的赞誉;积极开拓杏苑报、每日新报、天津日报、天津电台、电视台等多种媒体的宣传空间，通过健康教育、事迹报告会、作品展示会等形式表现护士的辛勤工作和爱心奉献。

5、注重在职职工继续教育，举办院级讲座普及面达90%以上;开办新分配职工、新调入职工中医基础知识培训班;完成护理人员年度理论及操作考核，合格率达。抓护士素质教育方面开展“尊重生命、关爱患者“教育，倡导多项捐赠活动，向血液科、心外科等患者献爱心。

6、迎接市卫生局组织的年度质控大检查，我院护理各项工作成绩达标，总分，名列全市榜首。

8、为了改善村卫生所的基础设施，反复奔走，在乡镇卫生院和村委会的支持下，通过卫生院支持一点、村委会支持一点、自己拿一点的办法，修建了120平方米的卫生所，彻底改善了村民的就医环境。

9、发挥了乡村医生的模范带头作用，深入农民家中，反复解释，并为几家贫困户捐助了合作医疗基金，促进了合作医疗的发展。

作为护理部主任、一名光荣的\_党员，我特别注重自己的.廉洁自律性，吃苦在前、享受在后，带病坚持工作，亲自带领科护士长、护士长巡查各岗;努力提高自己的思想认识，积极参与护理支部建设，发展更多的年轻党员梯队，现在新厦的党员队伍已经扩大到20余名，其中以年轻的临床骨干为主，使护理支部呈现一派积极向上的朝气和活力。

作为一个普普通通的乡村医生，在乡村医疗这个有限的空间里，默默奉献、任劳任怨、辛勤耕耘、艰苦创业，在自已平凡的岗位上做出应有的贡献!

**科室下乡回访工作总结20**

我院自20xx年年5月开展出院患者电话回访以来，共回访患者23200人次，其中健康指导15623人次，提供健康咨询14320人次，指导复查4380人次，解决患者疑难问题510人次，化解患者意见32次。对回访过程中患者反馈的意见和建议均在回访登记本上做详细的记录，并认真梳理，综合分析后，及时反馈给有关部门、科室或个人，对医务人员起到了监督作用。

1具体做法

电话回访的形式和主要内容:医院成立“回访中心”，选派具有20多年临床工作经验的护士专职承担该工作。通过院内微机中心直接获取患者的资料，专职随机抽取前三天出院患者的10%，通过电话调查了解患者对治疗、护理及后勤工作的意见及建议。同时解答患者提出的相关问题，并将回访信息详细填写在专用的登记本上，于每月、每季度、每半年、每一年进行总结，及时上报有关部门，采取相应措施。通话内容包括四个方面：①跟踪患者的愈后情况，掌握患者的动态信息，及时给予关心和帮助。②征求患者及家属对医疗、护理及后勤服务的意见及建议。③了解患者满意的医生、护士。④通话结束，向患者对医院工作的支持表示感谢。

电话回访应注意的事项

语言亲切，态度诚恳，注意语音语调，必要时融入笑容。遇到不懂得地方语言的患者或家属时，要用标准的普通话交流，要温文尔雅，让对方感受到你的诚意。

正确把握医疗、护理安全尺度，电话回访的目的是给患者带去医院的问候，跟踪患者的康复情况，了解满意度，不是远程医疗。回答患者医疗问题时需要谨慎，不能简单的判断和随意指导，更不能在电话中给患者确诊。

回访时应遵循一定的规则，电话接通前要详细了解患者的基本信息，包括患者的姓名、性别、年龄、出院时间、出院诊断以及疾病的转归等，使回访有的放矢。电话接通后，首先问对方一声“好”，然后自报家门，再确定对方身份，并说明致电的目的，取得对方合作。根据不同疾病询问患者的康复情况，给予适当的健康指导。患者提出的问题能回答的马上给予答复，如术后如何进行功能锻炼、婴儿喂养过程中的种种情况、专家坐诊时间等。不能马上回答的 问题咨询专家后再给予答复。若电话号码错误，接听电话者与患者素不相识，做好解释工作的同时，要礼貌的说一声“对不起,打扰你了”，然后将电话慢慢放下。当得知患者

已经死亡时，要特别注意语言、语气及说话的分寸。应理解患者家属悲痛的心情。

表示你的同情和遗憾，并告知如有需要我们帮助的地方，请与我们联系。切忌一听到患者死亡，认为没有必要再征求意见，立刻挂断电话，这样容易使患者家属产生不满意和疑虑，发生事端[1]。当个别患者对医疗、护理工作不满意而宣泄，甚至脏话出口时，回访人员切忌同样恶语相向，应耐心倾听，因为认真倾听对方的诉说是对患者和家属极大地尊重，并且倾听可以最大程度的缓解冲突[2]。在倾听的同时，寻找机会给予引导和解释，最终取得患者的理解。有寻求帮助的患者，要做到尽力帮助，如做不到，要同患者解释清楚，不能随便承诺，否则容易失信于人，影响医院声誉。对出院患者进行满意度调查，了解患者住院过程中有没有遇到不愉快的事情，并征求患者意见及建议，将调查结果准确记录。通话结束，对患者或家属的配合表示感谢，等对方挂机后再放下电话，以示对对方的尊重。

2结果

20xx年回访患者4280例，满意4112人，满意率;点名表扬医务人员423人 次，表扬护理单元132次，其中星级病房72次，占;不满意168人，占;其中医疗不满意110人，护理不满意68人。

3讨论

医疗问题分析及对策。

费用高:从收集归类的意见可以看出，医疗费用高占据医疗问题的第一位。分析其原因：①检查、用药超出了医保目录范围，致费用不报销或报销比例低。②社会保险、医疗保险等保险制度尚不够完善，许多费用及贵重药品需要个人自费。③过度用药使药品比例增高，患者负担加重。

采取的对策：①掌握社会保险、医疗保险及新农合的各项政策及规定，争取目录内用药和检查，提高费用报销比例。②建议进一步完善各种医疗保险制度，尽量扩大目录用药范围，使参保人员得到更多的实惠。③诊疗过程中，不过度检查和用药，控制药品比例，降低医疗费用。医生虽然不能左右各种费用的价格，但可以通过合理检查、合理用药、降低住院天数等措施来为患者省钱。比如用低价药能达到效果的，就不用高价药，不做与疾病无关的检查等等，立足为患者提供质优价廉的治疗方案和服务，从而满足患者少花钱，看好病的愿望。④医院管理者加大监督检查力度，定期和不定期抽查出院病历检查合理用药情况，特别是抗生素的合理应用，做到奖惩分明。对医务人员进行职业道德教育，提高职业道德修养，树立一切为患者着想，全心全意为患者排忧解难的道德观念。

医患沟通欠缺:从表1可以看出，排在2，3，4位的问题反映出医患沟通欠缺。分析原因：①医患双方对服务内涵及期望值认识不同。对于患者而言，随着法律知识的普及，自我保护意识不断增强，使患者树立了“患者优先，患者至上”的观念。因此，患者对医疗质量的要求也越来越高。对于医护人员来讲，个别人员的素质和观念尚未跟上时代的发展，仍将患者放在一个“求医”的位置，认为患者是来求“我”的，就要看“我”的脸色，受“我”的支配，当患者询问病情时表现出不耐烦。②在患者不知情的情况下医生做的决定患者不理解、不接受。比如，不征求患者意见开药，主要表现在出院带药方面。如果医生跟患者讲明病情，出院后仍要坚持服药治疗，多数患者会愉快的接受。③对治疗效果不满意，主要表现在患者病情反反复复，不能治愈，医生又不解释原因，家属便认为医生的技术水平差。主要原因还是医生与患者沟通不够，没有及时的向患者及家属反馈病情的动态信息，使患者对自己的病情没有足够的了解;其次，受现阶段医疗水平的限制，疾病的不可预知性和患者的个体差异等因素影响，尽管医生尽心尽力诊治每一个患者，仍有一定比例的患者达不到理想的治疗效果。

采取的对策：掌握沟通技巧，提高沟通能力，改善医患关系。做为临床医生，不仅要有高超的技术，高尚的医德，更要具备沟通能力。世界医学教育联合会“福田宣言”指出：“所有医师必须学会交流和处理人际关系的技能。缺少共鸣应该看做与技术不够一样，是无能力的表现。”通过沟通和交流，增加患者的医学常识，让患者对疾病有足够的认识，并认识到医生和患者的目标是一致的，都希望患者早日康复，但医生不是神，不可能包治百病，从而取得患者理解。如果患者得了不治之症，心理承受能力又差，要实行保护性医疗制度，可以向家属介绍病情，取得家属配合，使患者得到更多的心理支持。

护理问题分析及对策。

静脉穿刺技术不高。从表2可以看出，排在第一位的是静脉穿刺技术不高，主要反映在小儿科和年轻护士。婴幼儿的血管穿刺难度比较大，对护士的穿刺技术要求非常高，虽然部分患儿家属对此比较理解，但为了减少患儿痛苦，还是要求尽快提高穿刺水平。近几年随着医院规模的不断扩大，我院新招聘护士越来越多。由于护生在实习阶段不具备独立执业资格，实践操作机会减少，一旦真正走上工作岗位独立值班时，其穿刺技术往往不过硬，遇事慌乱，使患者产生不信任感。

对策：①定期开展业务讲座、每月进行技术比武、开展情景剧再现等活动进行静脉穿刺专项训练，成绩纳入“满意在医院三创活动文明科室”分数，与奖金挂钩，提高护理人员静脉穿刺水平;②新招聘护士三年内不在小儿科定岗。从事小儿科工作的护理人员，要具备一定的工作经验和技术水平，要有耐心和爱心。参加工作三年内的护士，上述条件尚不具备，因此不能在小儿科定岗。 ③年轻护士不到新生儿科、儿科等科室轮转。

服务态度差。分析原因：①护理工作量大，人员配备不足。在多数科室加床的情况下，工作量增加了，而护理人员相对不足，护士尽最大努力完成患者日常的治疗、护理工作，而忽视了与患者之间的感情交流，甚至个别护理人员对患者态度冷漠、说话生硬。②护士是患者入院后接触最多的工作人员，其言行给患者印象深刻，稍有不慎便会引起患者的不满。③据研究发现，当内部员工满意度提高1%时，员工对顾客承诺就提高了，顾客的满意度就增长[3]。由此可见，单位内部员工对工作的满意度与顾客对服务满意度之间呈正相关 。

服务质量的优劣很大程度上左右着患者的就医愿望和满意程度。医院管理者在改善服务态度方面，采取了许多举措：①在全院开展星级病房评选活动。按照星级标准，被评为星级病房的科室挂流动红旗，提高福利待遇，配备优秀的医护人员。星级病房的开展，全面提升了医疗、护理质量，改善了服务态度，并带动全院医护人员改变了以往患者“被动求医”的

思想观念，充分认识到医患相互依存的重要性。从电话回访结果可以看出，星级病房的满意度高于普通病房。②提高招聘人员的福利待遇，调动内部员工的积极性，提高员工的满意度。③护理管理者，一是从源头上解决问题，提请院领导考虑按编制标准配置护理人员，充实临床护理力量;二是加强护理人员的职业道德培训，提高护理人员主动服务意识，全面提升护理质量。

收费问题。①费用清单上的收费项目患者看不懂而造成误会。②担任记账任务的护士对记账工作不够熟练，在一些问题上难以准确把握。③由于新型农村合作医疗、社会保险、医疗保险过程中发生的部分费用需要个人自付，使得患者更加关注费用问题，有时不免心存疑虑，甚至认为护士记账有误。解决上述问题的途径，一是加强护士培训，提高护理人员的收费业务水平，特别是年轻护士，要主动学习收费方面的知识，选派工作经验丰富的护士亲自带教收费工作;二是要求护理人员严格收费标准，规范收费，防止分解收费;三是分发清单时及时回答患者的疑问并耐心解释，对存在的问题及时解决。四是实行贵重药品及自费药品知情同意制度，并签订知情同意书，让患者明明白白消费。

**科室下乡回访工作总结21**

万名医师支援农村卫生工程”是一项惠民之举，是一项加速提高农村医疗卫生水平的重大决策，构建和谐社会，解决“三农问题”，进而缓解因病致贫，因病返贫的重要举措和具体体现。

在下乡期间，我严格要求自己，严格遵守对口支援医院科室的各项规章制度及诊疗常规，参与科室值班，与支援医师密切配合，加强协作，主要承担肛肠科常见病、多发病、疑难病症的诊疗服务，通过组织查房、手术示教、疑难病例讨论等各种临床带教形式培训科室医务人员，提高其业务素质;提高诊疗技术水平;对科室的管理工作提出合理化建议。在工作中严格要求自己，克服各种困难，积极开展工作。同时也看到基层医务人员开展工作的不易和困难，以及广大农村老百姓缺医少药的现状。

总之，“万名医师支援农村卫生工程”与“对口支援”工作有机的\'结合在一起开展，解决医疗技术骨干短缺的有效途径，同时又是一种快速培养技术人员，提升技术能力，拓宽服务范围。有效提高了卫生服务利用率和公平性、可及性。大大缓解了老百姓的“看病难、看病贵”问题。

**科室下乡回访工作总结22**

医疗工作总结

在院党委会的领导和大力支持下，通过全院医务人员的努力工作，紧紧围绕创建三级甲等等级医院评审目标，按照“医院管理年”及“三级综合医院评审标准”的要求，以“质量、安全、服务”为主线，通过强化科学管理，规范医疗执业行为，不断优化服务流程，医院的各项业务和服务均取得了较大的提升，较好的完成了年初制定的业务指标。现将20的业务工作总结如下：

一、加强医疗质量管理，保证和提高医疗服务质量。

1、认真按照“核心制度”内容，促进各项制度的落实。

根据年初制定的计划着重从核心制度落实、病案质量管理与科室自身建设等方面不断深入管理。今年继续加核心制度的执行和落实力度。各科室严格落实首诊责任制、三级医师查房、疑难病例讨论、危重患者抢救、会诊、术前讨论、死亡病例讨论、交接班等核心制度：一是要求各级医师对住院病人要做到“三查”：即值班医生接班后对危重病人和特殊病人重点查，晚上对病区病人普遍查，交班前对危重和有特殊处置的重点查；二是加强围手术期质量控制，要求各级医师对手术病人管理要做到“五个不”：不带问题进手术室，不带疑点做手术，没有把握不盲目做，没有参加术前讨论者不得擅自做和术前准备不充分不仓促做。充分保障了患者的医疗安全。

2、输血管理

进一步理顺临床用血流程，坚持实行成分输血。健全和完善了输血相应制度和操作规范，四种输血文书能及时准确填写，进行输血管理专项培训，坚持做好对每例输血和输血液制品前患者的肝功能、乙肝、丙肝、艾滋、\_等五项检测，全年未发生差错事故，有效的保证了临床用血安全。

3、医技质量管理

制定相应规定，召开专题会议，督促医技科室严格遵守操作规范，严格执行查对制度，落实对各种医技报告单、X线（CT）片质量审核制度，异常结果会诊、复查制度，危急值报告、登记制度，处方点评、通报、处罚制度等。定期对不规范的处方除点评通报外，并按规定进行了处罚。

4、落实考核制度

加强医疗质量管理，保证和提高医疗服务质量，从院科两级对医务人员的\'进行考核。加大对科室抗菌药物合理使用指标、药占比、合理用血、病历质量等考核力度。

二、抗菌药物的管理

以上级相关文件精神为指导，加强抗菌药物的管理，进行抗菌药物使用规范的培训，药剂科指导临床规范用药，出台抗菌药物使用规定，严格控制抗菌药物的联合应用，特别是对特殊级抗菌药

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！