

医院门诊部工作总结 (精选5篇)

篇1：医院门诊部工作总结

一、注重设备投入，大力提高服务能力。

2008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小组，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，我们始终贯彻“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 and 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??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9月20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，在新的一年里，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2：医院门诊部工作总结

综合门诊20xx年在公司及医院指导的指引带着下，根据全院的战略布置、经营思路和要求，乐观仔细地协作开展做好各方面的工作，尽到了应有的职责，总体业绩逐步提升，现就20xx年度工作总结如下：

一、经营状况：综合门诊6—11月共计挂号XX人，初诊为XX人，复诊为XX人。其中内科初诊XX人，复诊XX人；外科初诊XX人，复诊XX人；五官科初诊XX人，复诊XX人；中康科初诊XX人，复诊XX人；失眠科初诊XX人，复诊XX人；中医科初诊XX人，复诊XX人；儿科初诊XX人，复诊XX人；肝病科初诊XX人，复诊XX人。

二、加强经营催促，与门诊各专科每月签订经营任务指标，全部平均完成预定任务，业绩从最初点增长至最高点，增长率为54.7%。

三、加强经营报表的标准管理，按时进展统计分析，觉察问题，查找缘由，准时解决，完善经营工作。

四、坚持每周门诊周会制度，加强综合门诊各项规章制度及劳动纪律的监管，注意医生业务的学习和经营意识、运作的培训，做到常抓不懈。

五、重新筹划包装各专科的广告宣扬。对耳鼻喉、失眠、肝病等的疗法宣扬重新定义、筹划包装，把原来较为简洁及不适应的广告宣扬进展补充整改、变换概念，使之更趋生动详实与合理性，到达了更佳广告效果。如把失眠科原来的“三步安神疗法”，经过设备、药品的调整以及医生的培训，充实了内容，重新整理出“睡眠多靶位平衡疗法”，获得了明显的经营成效。

六、7、8两月，组织开展“暑期耳鼻喉专家会诊”活动，使耳鼻喉门诊量明显上升，到达了预期的目的。同时协调协作全院开展“第四届兰州安康节”活动，经济效益与社会效益同步并龘

七、从9月份开头，联络、组织、协调榆中县和永登县妇科体检活动，共计体检妇女1375人次。在体检的过程中做好宣教与效劳工作，为医院赢得了良好的口碑形象及肯定的效益。

八、10月份协作全院开展“安康陇原.感恩中华”国庆促销活动，综合门诊抓住机遇，乐观参加，总体获得了半年度最好的成果，

九、加强与企划部的协作，广告宣扬从经营实际动身，做好各媒体的广告投放与宣扬工作，确保广告的质量和效果。

十、加强与导医客服的协作，做好门诊分诊、挂号、统计及客服询问预约等工作，协调门诊医生效劳好每一位患者。

十一、加强与网络部、市场部的协作，跟踪网络宣扬推广状况，完善网页的相关内容，以及做好《元素》杂志的投放工作。

十二、加强与其它相关部门、科室的协调协作，保证了综合门诊各方面工作的正常运转。

十三、乐观参加全院的经营管理，协作指导搞好各项工作。

在经营工作中也存在着一些问题，有待订正完善。主要是：

- 一、与员工的沟通尚不够。
- 二、个别医生责任心不强、经营意识淡薄
- 三、个别员工的劳动纪律性尚差。
- 四、院内科室间专科病人的转诊不到位。
- 五、门诊分诊、挂号、统计未完全标准。
- 六、部门、科室间的协调协作不尽人意。

新的一年里，我们要把生存进展的压力，变成改善和进步效劳动力，坚持质量是生命，医德是本钱，信誉是效益的观念，没有优质效劳就没有工作质量。应始终遵守这样的信念，医院的功能就是敬重病人，想方设法为病人看好病，做好效劳。首先把“看好病”这一实事办好，在为病人效劳的问题上，力求“好事办实”。要强化效劳态度，杜绝一切与病人耍态度

、争吵的事端发生;对其违规者处以肯定的经济惩罚,尽量地给病人营造一个宽松的就医环境。在廉政方面连续推行效劳承诺十项准那么,连续推行严格掌握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3:医院门诊部工作总结

2020年已接近尾声,门诊工作已圆满结束。在院班子和主管院长领导下,在门诊部全体同志齐心协力,在医院各科室的支持帮助下,积极主动工作,不断解放思想,更新观念,凭着“质量第一,服务第一”的服务理念,狠抓医疗质量、医疗安全、医疗服务,制定并采取切实可行的有效措施,加大医疗门诊质量管理的力度,注重医务人员的素质培养和法律法规教育,为我院的稳定发展做出了积极地努力,截至12月底,完成门诊工作量10.8万人次,较圆满地完成了医院交给的各项工作任务,现将门诊工作总结如下:

一.坚持行风建设,加强医德医风教育

1)通过集中学习与个人自学相结合的培训方式,不定期对门诊工作人员进行法律法规、医德医风抽考、不断提高了职工医德素养,增强为人民服务的意识,提高服务质量,切实把医德医风建设真正落到实处。

2)通过发放病人问卷调查表,帮助我们改进工作中的不足,更能贴近患者的需求,进一步提高我院的服务质量,调查结果表明大部分患者满意,认可我们的医疗服务。

3)严格落实医院规定的挂牌服务,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;严格贯彻落实《卫生技术人员禁令》以及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,努力为患者提供优质规范的医疗服务。

二.坚持科教兴医,医疗、护理质量明显提高

1)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。

2)门诊重点强化了首诊医师负责制,门诊医师能够合理规范地开展医疗服务;随着门诊信息化建设的不断完善,患者候诊的时间明显缩短,办理就医手续更加快捷,极大的方便了病人。

3)进一步健全、完善并执行各项规章制度,使门诊各项工作做到有章可循,为门诊的服务质量,起到“保驾护航”作用。

三.勇于创新,扩展新项目,更好的方便病人

1) 以方便病人就诊为目标, 实施了门诊服务流程优化。建立专家、特需门诊服务, 为患者提供电话预约、现场预约、自主预约等多宗渠道的预约诊疗服务以, 门诊叫号系统的科学运用, 更加缩短就医时间。

2) 利用上级医院专家在我院开展新技术、新项目, 不仅有利于本院医生医疗水平的提高, 还提升了医院的影响力, 取得较好的经济效益和社会效益。

3) 探索孕妇学校新模式, 为准妈妈特设专家课程和专题课程, 在科学的孕育方面给予更专业、更具体的将讲解和指导。

篇4：医院门诊部工作总结

一、坚持科教兴医, 不断提高医疗质量

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。

努力提高医务人员的业务素质

(1)、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, 大学人, 大专人, 中专人, 高级人, 中级人, 助理人, 员级人。

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

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, 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、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、全科治疗仪、胎心监测仪等价值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。

加强对外技术合作

门诊部×××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 × × × 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。

二、坚持行风建设，不断提高服务质量

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余人次，为部门行风建设打下坚实的理论基础

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，共发放调查表余份，满意率达到。本年度共收到患者表扬信篇。

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。

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×××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×××优秀党风廉政建设先进基层单位的光荣称号。

三、坚持基层文化、不断提高职工凝聚力

具体指标：

开展“四五”活动，制定“四五”措施，三防措施三防覆盖率达。无重大社会治安事件发生。

医院内部管理制度执行率，无影响医院考核积分的责任现象发生。

医院感染率<XX%，一人一针一管一用一灭执行率。

四、存在的问题与不足

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。

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。

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、××年工作思路

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。

抓战略，拓展业务，打造医疗特色。

抓竞争，激励竞争机制，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。××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、医德医风挂钩。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、公平竞争、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，

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。

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。

抓廉政、纠行风，落实医德医风建设。

新的一年，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5：医院门诊部工作总结

xx年即将过去，20xx年已渐行渐近，在今年4月份兼任门诊部主任以来，尽自己的力量完成院领导交给的任务。取得了一些成绩，但仍有一些不足。现将这几个月来的工作总

结如下：

一、上任之初就听到了来自急诊科和五官大科双方关于值班协调性的问题，了解情况后，在院领导的支持和帮助下，让其双方面对面解决这些问题。经双方协商并形成书面协议，呈送院领导同意后，圆满完成了这项任务。

二、今年9月份，我院对门诊预约挂号进行了改革。除原来的现场来院挂号外，我们又开通了网上预约挂号、电话预约挂号等多种形式的挂号方法，极大的方便了患者，也为我院在患者中赢得了好的口碑。

三、另外在各科大夫出诊时间及形式上也进行了多项变革。内科、妇产科都已经施行了较长时间固定人员出门诊的制度都收到了很好的效果。原来门诊大夫总变换，患者就诊缺乏连续性，非常不方便，现在患者就诊时大夫也能对病人从始至终的负责。方便了门诊的管理和各科室内部的管理。两个外科由于人员短缺、科内手术多等原因，至今不能固定人员出门诊。今后将继续努力和外科多沟通，以尽早促成此事。儿科虽然人员极度短缺，但仍然派大夫出诊，使门诊就诊的儿童得到了方便，也使住院部秩序得到了改善。

四、建立建全了各项规章制度，实行情况良好。

五、外聘专家及康院长都能尽职尽责按时出诊，以至于出现了我院过去从未有过的早早排队挂号、抢号的现象。

总之，在20xx年的工作中，有院领导的正确领导，有各科室的鼎力支持，取得了一些成绩，但更应该看到的是我们的不足，在今后的的工作中我们门诊部要发扬我们的优点，改正我们的不足，为患者提供更好的服务，为医院发展做出我们的贡献。