

# 医院门诊部工作总结范文

## 篇1：医院门诊部工作总结范文

### 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)、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，××年职工笔记平均达字以上；

(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，大学人，大专人，中专人，高级人，中级人，助理人，员级人。

(4)、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

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。× × 年，参加社区及院内各项活动余人次，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：

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。

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

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 < ，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。

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，聘请权威专家教授坐诊。

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2：医院门诊部工作总结范文

随着时间的流逝，我们迎来了崭新的2023年。在这个特殊的时刻，医院门诊部决定对过去一年的工作进行全面的回顾、反思与展望。我们将以此为契机，明确自身的优势与不足，调整战略，为未来的发展奠定坚实的基础。

在过去的一年中，医院门诊部在全体员工的共同努力下，完成了许多重要的工作。首先，我们在门急诊服务方面取得了显著的成绩。根据统计数据显示，我们接待的门急诊患者数量达到了数十万人次，较去年同期增长了10%。这充分证明了我们在医疗服务领域的影响力和竞争力。

其次，住院治疗方面也取得了令人瞩目的成绩。我们的治愈率和病床周转率均实现了较往年的提升。此外，我们还成功开展了一系列具有突破性的手术，为患者提供了更加安全、高效的治疗方案。

在健康体检方面，我们共为数万名员工提供了全面的体检服务，及时发现了潜在的健康问题，并为其提供了科学的健康建议。这不仅有助于提高员工的健康水平，也有助于降低企业的医疗成本。

在患者满意度方面，我们对门诊部的工作进行了深入的调查和分析。根据反馈意见，我们发现患者的满意度达到了90%，这表明我们在服务质量、医疗技术、就诊环境等方面取得了较好的成绩。但仍有10%的患者提出了宝贵的意见和建议，我们将对此进行深入研究和改进。

在团队建设方面，我们注重员工的培训和沟通交流，提高了团队的整体素质和协作能力。通过定期的培训和学习，员工的专业技能和综合素质得到了显著提升。同时，我们还加强了内部沟通，鼓励员工之间的交流和合作，形成了良好的团队氛围。

在市场竞争方面，我们深入分析了同类医院的竞争形势，明确了自身的优势和不足。我们认识到，要想在激烈的市场竞争中立于不败之地，必须不断提高自身的核心竞争力，加大科研投入，引进先进的医疗设备和技術，提升服务水平。

展望未来，医院门诊部将继续保持稳健的发展态势，致力于为患者提供更加优质、高效的医疗服务。我们将以患者需求为导向，不断创新服务模式，提高医疗技术水平，努力实现“让患者满意、让员工自豪、让社会认可”的发展目标。

总之，医院门诊部在过去一年中取得了一定的成绩，也存在着不足。在未来的工作中，我们将继续努力，不断改进和完善，为患者提供更加优质的医疗服务，推动医院事业的持续发展。

### 篇3：医院门诊部工作总结范文

时间如白驹过隙，转眼我们已经完成了一个阶段的工作。在这一段时间里，医院门诊部全体员工在各自的岗位上努力工作，克服了种种困难，取得了一定的成绩。现将这一阶段的工作进行总结，回顾我们的成就，分析存在的问题，并为未来的发展提出改进建议。

#### 一、工作目标与计划回顾

在本阶段，门诊部的工作目标主要集中在以下几个方面：

- 1.提高门诊服务质量：通过优化流程、提升医护人员的服务意识，力争在患者满意度上有所提高。
- 2.加强团队协作：通过定期的团队培训和交流，增强员工之间的沟通与协作，提升整体工作效率。
- 3.强化数据管理：借助信息化手段，提升门诊数据的管理能力，为决策提供数据支持。

为实现这些目标，我们制定了详细的工作计划，并分配了相应的任务。

#### 二、主要成就与亮点

经过不懈努力，我们在多个方面取得了显著成果：

##### 1.患者满意度提升

根据近期的患者满意度调查，门诊部的满意度达到了92%，较上个季度提高了5%。为了提升患者的就医体验，我们在以下几个方面进行了改进：

- 优化挂号流程：引入自助挂号机，减少患者排队等候时间，提升了挂号效率

。

-增设咨询台：在门诊大厅设立咨询台，方便患者咨询，减少了因信息不对称导致的困扰。

## 2. 团队建设的加强

本阶段我们定期组织了多次团队培训和交流活动，强化了团队的凝聚力。特别是在医护人员之间的互助交流中，大家分享了各自的经验和技巧，从而有效提升了整个团队的工作能力。

## 3. 数据管理的提升

门诊部通过引入新型信息管理系统，成功实现了门诊数据的数字化管理。新系统使得门诊记录、患者信息、统计分析等数据处理更为高效，减少了人为错误的发生，提升了数据的准确性。

## 三、遇到的问题与解决方案

尽管取得了一定的成绩，但我们也遇到了一些问题，主要包括：

### 1. 医患沟通不畅

在一些情况下，患者对医生的建议和治疗方案存在误解，导致医患关系紧张。对此，我们采取了以下措施：

-加强医患沟通培训：定期为医生提供沟通技巧的培训，提升医务人员与患者之间的沟通能力。

-开展健康教育：通过健康知识宣传栏、微信群等方式，向患者普及相关疾病知识，减少误解。

### 2. 工作流程的复杂性

在实际工作中，仍存在一些流程冗长、环节多的问题，导致工作效率不高。为此，我们进行了以下整改：

-流程优化：对门诊工作流程进行梳理，精简不必要的环节，使得患者的就医过程更加顺畅。

-引入信息化管理工具：通过信息化手段，减少纸质文书的使用，加快信息传递。

## 四、经验教训与反思

通过这一阶段的工作，我们总结出了一些经验教训：

- 1.团队协作的重要性：在工作中，团队的协作显著提升了工作效率。通过互相帮助、共同解决问题，能够更好地应对挑战。
- 2.患者体验的重视：患者的满意度直接影响医院的声誉和发展。因此，重视患者体验、提升服务质量是我们未来工作的重点。
- 3.数据管理的必要性：信息化管理不仅提高了工作效率，也为我们提供了更为科学的决策依据。未来需继续加强这方面的建设。

## 五、改进措施与未来展望

为更好地提升门诊部的工作质量，我们提出以下改进措施：

- 1.持续优化服务流程：定期对服务流程进行评估，及时发现并解决问题，确保门诊服务的高效、便捷。
- 2.加强医患沟通：继续开展医患沟通培训活动，提升医务人员的沟通技巧，增进医患之间的信任和理解。
- 3.丰富健康教育内容：利用门诊宣传栏、微信公众号等多种渠道，定期发布健康知识，为患者提供有价值的信息。
- 4.关注员工心理健康：定期举行员工心理健康培训，增强团队的凝聚力，提升员工的整体工作满意度。

未来，我们期望能够在提升门诊服务质量、增强团队协作、优化数据管理等方面不断进步，为患者提供更加优质的医疗服务。在全体员工的共同努力下，我们相信医院门诊部会迈向更加美好的未来。

## 篇4：医院门诊部工作总结范文

### 一、注意设备投入，大力提高服务力量。

20\*\*年，是我院的“开局之年”，也是我院的“进展之年”，为了在天河镇及周遍乡镇“建立品牌、占据市场、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，不断提高服务力量;二是，坚持人性化标准，细心规划装修诊室，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，使广阔群众尽可能在

舒适、优雅的环境中享受医疗服务。

## 二、注意质量管理，杜绝交叉感染。

我们的宗旨是“医疗平安无小事，病人利益无小事，所以缺陷都是可以避开的”，医疗质量管理工作是我们的“生命线”，我们一是，成立医疗平安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平安各项工作；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，保证医疗平安；三是，无痛医疗，为了削减病痛，我们坚持选用进口超细的针头和进口碧蓝麻药，协作仔细细致的操作，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状况下，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，得到了群众的全都好评。

## 三、注意服务内涵，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、不满足有赔礼声”；三是，开展预约门诊，为了节约患者的等待时间，我们在网络上和电话热线上都开通了预约服务，便利大家就诊，患者只要在我院接受第一次检查和治疗后，都可以依据自己的便利程度，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，便利广阔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，随时留意诊室环境清洁、幽雅、舒适，保持窗明镜静，并免费为候诊患者及其家属供应茶水。

## 四、注意奉献社会，乐观开展社会公益活动。

我们依据我院的特点和群众的需要，不断团结和组织广阔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，以组织的形式参加社区卫生服务工作；二是，开展“重晚情、送暖和”活动，我们定期组织优秀医务人员到老人宫、各村老人公寓为广阔老人开展口腔健康检查，并免费赠送口腔医疗药物；三是，组织青年志愿者深化村庄、挨家挨户、无偿供应出访、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，乐观参与“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x万余元人民币；五是，乐观开展“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，发放口腔宣扬资料1万余份，得到了广阔群众的全都好评和表扬。

总之，回顾近一年来的工作，我院的各项工作基础有了新的进展，措施有了新的创举，局面有了新的突破，同时，我们也糊涂地熟悉到，我们的工作还存在很多不足之处，

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。